

冲突情境的沟通技巧

课程目的

- 面对语气粗暴的人，该如何处理？
- 老板交待你一个不可能达成的任务，该怎么处理？
- 客户要求做一些超出公司政策的事情，该如何处理？
- 如何协调其它单位，获得对方的支持
- 如何寻找解决方案来化解冲突
- 如何在处理冲突的时候，能够兼顾人家关系的维护

冲突情境的沟通技巧			
模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	<ul style="list-style-type: none">• 开场（客户方）• 破冰活动• 研讨公约• 课程介绍• 讨论：学员面临的挑战是什么？	30分	<ul style="list-style-type: none">• 内容讲解• 猜猜看• 小组讨论
第一单元 何谓冲突 122022	<ul style="list-style-type: none">• 单元目标：不是每次的沟通都是冲突，所以要界定清楚什么是冲突？• 什么是冲突？• 冲突的案例？• 逃避冲突的代价及处理好的好处？• 活动：处理冲突能力的自我测评	60分	<ul style="list-style-type: none">• 内容讲解• 引导活动• 小组讨论-大白纸• 个人活动• 角色扮演
第二单元 明确选择 122023	<ul style="list-style-type: none">• 单元目标：关键冲突的目标和意义• 选择目标<ul style="list-style-type: none">- 选择错误问题的标志- 有助于选择正确问题的工具- 梳理问题• 排列优先次序<ul style="list-style-type: none">- 选择意义- 当对方违反承诺时- 当违反问题并不清楚时- 四种信号	60分	<ul style="list-style-type: none">• 内容讲解• 引导活动• 小组活动
第三单元 梳理头绪 122024	<ul style="list-style-type: none">• 单元目标：如何在冲突中保持理智• 失败的例子：两败俱伤• 问题：令人讨厌的主观臆断• 选择沉默或暴力	60分	<ul style="list-style-type: none">• 内容讲解• 引导活动• 小组活动

	<ul style="list-style-type: none"> • 解决方法：还原事件真相 • 六种影响力 		
第四单元 问题描述 122025	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：如何准备冲突 • 该如何面对？ • 面对的是什么？ • 未实现的承诺 • 错误的面对方式 • 描述表现差异 • 如何解决棘手问题 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 引导活动 • 小组活动
第五单元 制造动机 122026	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：如何帮助对方付诸行动 • 诊断原因 • 化简为繁 • 不要把行为动机想得太简单 • 理解动机产生的根源 • 三种错误做法 • 解决之道 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 引导活动 • 小组活动
第六单元 简化问题 122027	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：轻松让对方信守承诺 • 学会正确分析原因 • 简化任务的手段 • 六种影响力模型 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 引导活动 • 小组活动
总课时长： 6小时 30分			
休息时间： 上下午各一场 15分钟休息			
中饭时间： 1个小时			