

---

## 课程目标

沟通最大的问题在于，人们想当然地任务已经沟通了。

—— 萧伯纳

关键对话不是一般的聊天，而是一种特殊的沟通状态，拥有三种特性：

1. 双方拥有不同的观点
2. 双方拥有强烈的情绪
3. 沟通中，拥有巨大的风险

一般在关键对话的时候，会有三种反应：

1. 逃避关键谈话
4. 敢于面对，但处理不当
5. 敢于面对，处理得当

这个课程的目的，就是帮助学员如何采取正确的方式来面对关键对话，成功创造优质的沟通成果。



## 《关键对话：如何高效能沟通》

模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 开场（沟通对象方）</li> <li>• 破冰活动</li> <li>• 研讨公约</li> <li>• 课程介绍</li> <li>• 讨论：学员面临的挑战是什么？</li> </ul>	30分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 猜猜看</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
第一单元 何谓关键对话	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 关键对话的三个特征</li> <li>• 面对关键对话的三种反应</li> <li>• 善于关键对话企业的优势</li> <li>• 活动：沟通中碰到的挑战及问题</li> </ul>	30分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
第二单元 掌握关键对话	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 两种傻瓜式选择阻碍成功的关键对话</li> <li>• 成功的关键对话</li> <li>• 对话的定义</li> <li>• 对话的行为模型：影响对话的因素及对话的内容结构</li> <li>• 活动：明确过去失败的沟通案例，进行分析</li> </ul>	60分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>
第三单元 从“心”开始	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 从“心”开始，即审视你的内心，改变的原点在自己</li> <li>• 明确沟通的目的：四个问题来厘清关键对话的目的</li> <li>• 避免傻瓜式的选择：冲动是造成傻瓜式选择的原因，避免冲动不是个性，而是一种习惯</li> <li>• 如何处理对方的攻击</li> <li>• 活动：利用过去的失败案例，设计破局的开场</li> </ul>	90分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>
第四单元 注意观察	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 用第三只眼观察对话内容和对方的氛围</li> <li>• 活动：哪些状况是难以处理的</li> <li>• 如何观察安全，关注危机关键沟通的四个点</li> <li>• 观察对方是否进入沉默或暴力的回应</li> <li>• 角色扮演：情境模拟</li> </ul>	90分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>
第五单元 保证安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 关键对话发生危机的时候，就要立刻暂停谈话，转而处理对方的拒绝</li> <li>• 出现危机的安全因素</li> <li>• 三种应对方式：道歉、对比、共同目的</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>	90分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>
第六单元 控制想法	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 活动：收到攻击的情境模拟</li> <li>• 情绪是如何发生的四个阶段</li> <li>• 控制想法的技巧：区分事实与观点</li> <li>• 活动：情境模拟</li> </ul>	90分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>

第七单元 陈述观点	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 分享争议性的观点，用陈述的方式来表达想法</li> <li>• 维持对方的安全感的三个要素</li> <li>• 综合陈述法 STATE</li> <li>• STATE 内容及方式的技巧</li> <li>• 活动：组织自己的语言及角色扮演</li> </ul>	120 分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>
第八单元 了解动机	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解对方的动机，询问的三要素</li> <li>• 你的四种应对方式以了解对方的动机</li> <li>• 活动：状况模拟及角色扮演</li> </ul>	90 分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>
第九单元 开始行动	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 对话并非决策，关键对话的目的在于创造改变</li> <li>• 做出决策的四种方式</li> <li>• 做出决策的四个面向</li> <li>• 布置任务的四个关键</li> <li>• 活动：情境模拟及角色扮演</li> </ul>	90 分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>
	总课时长度	13 小时 0 分	
<p>休息时间：上下午各一场 15 分钟休息 中饭休息时间：1 个小时</p>			