
概述

在工作和生活中，经常产生很多的冲突。而冲突会产生很多的情绪纠结，进而发生不好的结果。然而大部分的人都忽略一件事情，就是冲突的目的。冲突背后的目的，都是希望能够往更好的方向进行，只是双方的想法和态度不同

而本课程的设计是帮助学员理解，冲突是一个非常好的现象，而问题是在于处理冲突的方式。因此，本课程的设计是帮助学员理解冲突背后的原因，和处理冲突的谈判技巧

学习流程

在课程中，学员将通过不同形式学习活动，来学习以下课题：（这些活动将包括小组与全体讨论、（...个人与结对练习，视频观看等

冲突定义：清楚定义何谓冲突及相关的关键理论 ●

与己谈判：处理冲突和与他人谈判之前，要先搞清楚自己要的是什么 ●

理清局势：评估现在的局势，决定处理冲突和谈判所采取的策略 ●

开启对话：处理冲突和谈判的开场，建立充满信任氛围的开局 ●

建立共识：先将彼此双方的共识区扩大，为后面的步骤做基底，也就是在谈判前，尽可能地说服对方 ●

解决分歧：透过谈判技巧，来解决双方的分歧 ●

行动管理：处理冲突与谈判结束后，才是开始工作的起点 ●

课程收益

：在课程结束后，您的学员将学会以下技巧

帮助学员从正面来拥抱冲突，而不是躲避，同时懂得用正面的态度来看对方的情绪 ●

帮助学员在解决冲突前，先分析自己想要得到的结果是什么？这是提高效能的必要步骤 ●

提供工具帮助学员在与对方处理冲突和谈判前，必须审查局势来判断谈判的策略 ●

提供话术架构，帮助学员在与对方开始接触的当下，能够立刻获得对方的注意及支持 ●

提供对话的地图，能够帮助学员扩大与对方的共识区，为后面的谈判做最有利的准备 ●

提供解决分析的四个步骤，一步一步地与对方谈判，处理冲突 ●

处理冲突的对话后，要确保结论能够彻底执行。本课程会提供四个不同范畴帮助学员 ●

本课程会在课前邀请学员提供个人的真实案例，作为课程的练习案例。如果，学员无法提供案例，讲师也会提供真实做为练习案例 ●

共惠 - 冲突处理与谈判技巧

| 教学方法 | 时间分 | 课程大纲 | 模块 |
|---|------|---|--------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论 | 30分 | <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？ | 课程导入 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 | 60分 | <ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：清楚定义何谓冲突及相关的理论 • 何谓冲突：距离不是冲突，……才是冲突 • 冲突是一个状况，三种处理冲突的方式 • 面对改变的考虑因素 • 大脑的三位一体 • 认知的思维模型 • 活动：选择个人的冲突情境，作为角色扮演练习的案例 | 第一单元 冲突定义 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 • 角色扮演 | 120分 | <ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：处理冲突和与他人谈判之前，要先搞清楚自己要的是什么 • 与己谈判模型 <ul style="list-style-type: none"> - 分析立场利益 - 最佳替代方案 - 选择最佳方案 - 摆正自己态度 - 付出与收获 • 活动：与己谈判计划表 | 第二单元 与己谈判 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 • 问题分析及解决 | 120分 | <ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：评估现在的局势，决定处理冲突和谈判所采取的策略 • 处理冲突的结果 • 局势的分析 • 活动：局势分析计划表 • 谈判策略模型 • 活动：谈判策略计划表 • 谈判的提示 | 第三单元 理清局势 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论 | 90分 | <ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：处理冲突和谈判的开场，建立充满信任氛围的开局 • 影响力的方式 • 开场白模型 • 活动：开场白计划表 • 对方拒绝对话的处理 | 第四单元 开启对话 |

| | | | |
|--|------|--|----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论 | 120分 | <ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：先将彼此双方的共识区扩大，为后面的步骤做基底 • 乔哈里视窗 - 探索事实与感受 • 提问的技巧 • 理清和匹配对方的想法 • 活动：理清想法计划表 • 活动：共识的解决方案 | 第五单元 建立共识 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论 | 150分 | <ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：透过谈判技巧，来解决双方的分歧 • 解决分歧步骤 <ul style="list-style-type: none"> - 反馈接受四步骤 - 清理说明的对话循环 - 复议协商的复议处理及双方所使用的 22 种招数 - 明确方案的计划表 • 活动：明确方案的计划表 | 第六单元 解决分歧 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论 | 90分 | <ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：处理冲突与谈判结束后，才是开始工作的起点 • 检查进度的考虑因素 • 项目关系人的管理 • 活动：项目授权表 • 机变计划表 • 活动：各种表格的使用 | 第七单元 行动管理 |
| 13小时 0分 | | | ：总课时长 |
| 上下午各一场 15 分钟休息 个小时 1 | | | ：休息时间 ：中饭时间 |