

非暴力沟通与冲突管理

一、 到底什么是沟通

1. 沟通的本质
2. 沟通的定义
3. 沟通不畅的六大原因
4. 沟通的三大核心原则
 - (1) 理解对方是基础
 - (2) 引导影响是关键
 - (3) 实现双赢是目标

二、 做一个智慧的沟通者

1. 什么是沟通者“魅力”？
 - (1) 你喜欢与什么样的人交流？
 - (2) 你会被什么样的人吸引？
 - (3) 你会相信什么样的人？
 - (4) 魅力沟通者的“三心”

视频案例：菜鸟销售成功记
2. 魅力沟通者的死敌——自以为是
 - (1) 什么是“自以为是”
 - (2) 为什么说“自以为是”是沟通的最大障碍
 - (3) 人为什么会“自以为是”
3. 魅力沟通的核心能力——理解力

(1) 什么是“酒逢知己千杯少”

(2) 对牛弹琴是谁的错

(3) 什么是“理解力”

(4) 如何修炼理解力

4. 如何实现“双赢”沟通

(1) 什么是“双赢”

(2) 实现双赢的两大核心前提

(3) 双赢的本质就是“让步与交换”

5. 进入相同的沟通“频道”

(1) 沟通的“频道”指什么

(2) 人的三大表象系统

(3) 性格心理特征与基本的沟通方式

三、 沟通如何有效开场

1. 开场要完成的三件事

(1) 营造良好气氛

(2) 说明沟通目的

(3) 争取交流优势

2. 如何营造良好的沟通气氛

(1) 基本的商务礼仪

(2) 学会合理的赞美

(3) 用认同拉近距离

(4) 让对方“喜欢”你的三个层面

3. 学会用 SQC 结构开场

(1) 什么是 SQC

(2) SQC 的经典开场模式

(3) SQC 与开门见山式开场

(4) SQC 与引发重视式开场

4. 如何争取开局优势

(1) 预先框视法

(2) 根据地法则

(3) 制约法则

四、 观点输出与交流

1. 学会用 STATE 结构陈述己方观点并征询对方意见

(1) 什么是 STATE

(2) 如何用 STATE

2. 学会用 FAB 体现自我优势

(1) 什么是 FAB

(2) FAB 的经典使用方法

(3) 颠覆传统 FAB 使用方法——FAB 两种高效使用方式

视频案例：田总为啥没兴趣了？

3. 学会用 SPIN 结构影响对方并接受你的提案

(1) 什么是 SPIN

(2) SPIN 的基本使用逻辑

(3) 提升 SPIN 威力的注意事项

视频案例：SPIN 式的客户引导艺术

4. 如何心平气和增加己方观点优势——诱之以利、阻之以难

(1) 如何“诱之以利”——给利益、消顾虑

视频案例：吴站长

(2) 如何“阻之以难”——有点难度、不太好办、不太合适

(3) 如何提出“方案 B”——开关门战术

5. 学会“挂钩战术”——在博弈中扩大优势

(1) 什么是挂钩

(2) 挂钩用在什么时候

(3) 使用挂钩的三个基本方式

- (4) 如何破除对方的挂钩

五、 如何处理沟通异议

1. 异议的来源
2. 用 LSCPA 进行异议交流
 - (1) 什么是 LSCPA 结构
 - (2) 如何实用 LSCPA
 - (3) 如何让对方接受你的解释
3. 学会“观念转化”
 - (1) 什么是观念转化
 - (2) 观念转化的纵向三步骤
 - (3) 观念转化的横向三核心

六、 处理冲突的基本原则—交流与协商

1. 冲突来自于哪里？
 - (1) 缺乏协作精神
 - (2) 过于看重自身利益
 - (3) 自我中心、角度片面
 - (4) 没有沟通意识与技巧
 - (5) 将个人好恶带到工作中

2.交流与协商时应有的态度

- (1) 调节自己的情绪状态
- (2) 合理调整自己的预期
- (3) 大局观与整体利益
- (4) 解决问题而不是争论对错
- (5) 引导和影响而不是强硬说服 (视频案例：引导的艺术)
- (6) 尽力扩大共识而非制造矛盾

3.交流协商的步骤

- (1) 阐述目的和意义
- (2) 听取对方想法与提出指导性建议
- (3) 先从你需要承担的工作开始
- (4) 从团队合作的角度提出你的要求
- (5) 感谢对方的支持和帮助

4.加强相互理解的四种方法

- (1) 定期互通信息
- (2) 双模分析法 (从旁观者的角度客观为双方制定思维和诉求模型进行分析)
- (3) 定期抱怨会 (原则、流程、协调者机制)
- (4) 通过活动增进交流

5.加强共赢思维的四种方法

- (1) 目标归结法 (分析双方的利益取向，寻找可能的共同目标)
- (2) 共同空间分析法 (双方在此事上的思维或行为路线是什么，交集在哪里)
- (3) 让步置换思维法 (自己可以做怎样的让步去置换对方的何种资源与支持)

(4) 逐步推进法（如果全局不能达成一致，先从可以达成一致的局部推进工作，在工作进程中慢慢加深双方的合作空间）

案例讨论：产品经理甲如何争取销售部门的积极配合？

七、总结确认与行动承诺

1. 为什么要总结确认
2. 总结确认什么
3. 如何做沟通的总结确认
4. 总结确认完还要行程行动承诺
5. 什么是行动承诺
6. 行动承诺的评判标准
7. 干掉无效承诺

八、魅力沟通者的六字真言

理解、利他、相信