

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利益冲突
- 在双方有利益冲突的时候，如何能够达到双赢的结果
- 在跨部门沟通中，要如何能够说服对方，以推动工作
- 如何在处理冲突的时候，能够兼顾人家关系的维护
- 看到部下的工作有问题时候，如何能够提出指正，同时能够激励不下

冲突情境的关键对话

教学方法	时间分	课程大纲	模块
内容讲解 · 猜猜看 · 小组讨论 ·	30 分	(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
内容讲解 · 引导活动 · 小组讨论-大白纸 · 个人活动 · 角色扮演 ·	60 分	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 ·	第一单元 何谓冲突 122022
内容讲解 · 引导活动 · 小组活动 ·	90 分	单元目标：关键冲突的目标和意义 · 选择目标 · 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 · 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 -	第二单元 明确选择 122023
内容讲解 · 引导活动 · 小组活动 ·	120 分	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 ·	第三单元 梳理头绪 122024

		<ul style="list-style-type: none"> 选择沉默或暴力 解决方法：还原事件真相 六种影响力 	
<ul style="list-style-type: none"> 内容讲解 引导活动 小组活动 	120分	<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 	第四单元 问题描述 122025
<ul style="list-style-type: none"> 内容讲解 引导活动 小组活动 	120分	<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 	第五单元 制造动机 122026
<ul style="list-style-type: none"> 内容讲解 引导活动 小组活动 	90分	<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 	第六单元 简化问题 122027
<ul style="list-style-type: none"> 内容讲解 引导活动 小组活动 	90分	<ul style="list-style-type: none"> 单元目标：如何处理对方的冲突行为 我们的应有态度 • 四种突发状况及解决方式 应对愤怒情绪 	第七单元 灵活关注 122028
<ul style="list-style-type: none"> 内容讲解 引导活动 小组活动 	60分	<ul style="list-style-type: none"> 单元目标：如何让对方做出承诺并付诸行动 可预见的问题 不要自以为是 解决方案：四步法 后续检查 	第八单元 制定行动 122029
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