

# 你也可以成為溝通好手

## 掌握關鍵對話 (Crucial Conversation)

江一鴻  
劉效宏  
殷正超  
劉仲偉

9/16/2018

1

## 箴言 25 : 11

一句話說得合宜，  
就如金蘋果在銀網子裡。

## 你也可以成為溝通好手

對話是天天發生在我們的身邊，對話也是幫助我們維繫人際關係的主要手段。只要有人，就有對話。不論是在同事，夫妻，親子，朋友，還是同工之間，一場看似無害的平淡對話，常常會擦槍走火，一發不可收拾，由於雙方情緒的介入，不但常使談話脫離了主題，輕則讓彼此的關係產生裂痕，重則造成關係破裂。因此如何認識關鍵對話，掌握關鍵對話，不再受情緒挾制，是我們這次學習的主題。

9/16/2018

3

## 課程介紹

- 第一週 簡介            什麼是關鍵對話
- 第二週 從心開始      如何專注於你真正想要的結果
- 第三週 學會觀察      如何判斷對話氛圍是否安全
- 第四週 保證安全      如何讓對方感覺安全能暢所欲言
- 第五週 控制想法      如何在憤怒、恐懼或受傷的情況下展開對話
- 第六週 陳述觀點      如何循循善誘而非獨斷專行
- 第七週 了解動機      如何傾聽當別人生氣或沉默時
- 第八週 開始行動      如何把關鍵對話轉變成行動和結果
- 第九週 好吧但是      對話技巧的的綜合應用
- 第十週 改變生活      如何將觀點變為習慣
- 第十一週 總結

9/16/2018

4

## Week 1 什麼是關鍵對話 What is Crucial Conversation

誰會在意關鍵對話

### 何謂關鍵對話

兩個或更多人之間進行討論，當

1. 意見不同
2. 事關重大
3. 情緒激動



不是指重要人物之間影響深遠的對話  
而是指發生在我們每天的日常生活的對話

## 一般如何處理關鍵對話

1. 設法避免它
2. 面對它，但處理的並不好
3. 面對它，但處理得很好

我們多半都想選擇把它處理好

但是常在最需要處理好對話的時候，我們表現得最糟 (When It Matters Most, We Do Our Worst)

## 關鍵對話處理不好的原因

1. 我們被情緒操縱
2. 我們人體反應失常
3. 我們處在壓力下
4. 我們遭遇難題
5. 我們弄巧成拙

## 關鍵對話的例子

1. 結束一關係
2. 夫妻的一方要求另一方保持家整潔
3. 讓配偶的父母停止干預你們的生活
4. 讓朋友還錢
5. 對老闆的行為提出建議
6. 批評某位同事的工作

## 處理好關鍵對話

1. 促進你的職場生涯
2. 改善你的組織
3. 改善你的人際關係
4. 改善你的健康

## 關鍵對話CPR

1. 內容 (Content)
2. 模式 (Pattern or Process)
3. 人際關係 (Relationship)

## 選擇的自由 - 分組讨论

分組，選小組長 (負責報告)

自我介绍 -

- 名字,
- 自己人生的階段 (學生, YoungAdult, 做父母, ...),
- 目前的挑戰.

小組長介紹

## 分组讨论

討論一：你的工作夥伴John答應明天10AM會給你一份報告。你有點擔心因為這報告是答應在明天中午提供給一重要顧客，而John常不按時交。果然第二天9AM打給John，他說還沒開始寫，因為VP要他做另外一項報告。請問你該用CPR中的哪一項關鍵對話？

討論二：發掘發生在你身上的關鍵對話