

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

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

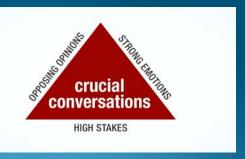
Week 1 什麼是關鍵對話 What is Crucial Conversation

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. 内容 (Content)
- 2. 模式 (Pattern or Process)
- 3. 人際關係 (Relationship)

選擇的自由 - 分组讨论

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