



《Crucial Conversations[®] 关键对话》



课程简介

crucial
conversations®

关键对话

《Crucial Conversations®关键对话：高效能沟通艺术》——处理高风险及敏感话题的对话“圣经”

本课程是VitalSmarts倾力打造的经典培训课程之一。课程的研发基于超过30年的最佳行为实践研究，通过识别和萃取上百万优秀人士的行为模式，总结出的一套高效对话工具，帮助人们在复杂的对话场景中通过运用高杠杆对话技巧，巧妙应对高风险及敏感话题，在妥善维系关系的前提下，与他人展开坦诚对话，最终实现双赢的结果。

【课程对象】 组织中各层级管理者和员工，以及希望改善工作与家庭关系的个人。

【课程时长】 2天



为什么学习？

无论是在生活还是工作中，在面对复杂与高压力的对话场景下，我们会本能地选择：

- **粉饰太平**：宁愿闭口不谈，也不愿破坏关系，放任问题恶化
- **两败俱伤**：从解决问题演变为争论输赢，甚至人身攻击
- **不置可否**：逃避问题，导致目标搁置，为组织带来不可预计的沉没成本

无论是以上任何一种选择，都会为关系与效能带来长期和愈发严重的影响。如果你也深陷其中，这门课程将为你带来终生受益！



课程收益

组织收益：

- 提高决策效率/质量，快速达成共识
- 提升项目交付质量，降低成本
- 增进跨部门/团队协作效率
- 提升组织绩效
- 营造积极沟通的企业文化

个人收益：

- 提升个人对话技巧，高效化解高风险、敏感话题
- 强化个人/团队关系
- 提升个人非职权影响力



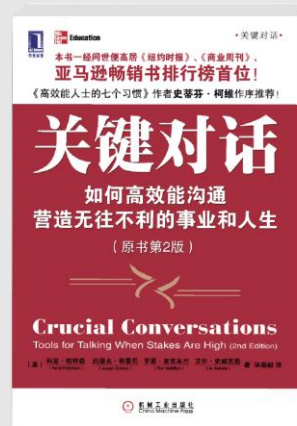
课程三大应用场景



课程模型



同名畅销书籍



- 据美国亚马逊沟通图书榜首超过**50**个月
- 《纽约时报》《商业周刊》畅销书、北美畅销**500**万册
- 《哈佛商业评论》《观察者报》高度评价
- 所述方法被《财富》500强企业中**300**多家采用

本书籍作者同为《关键对话》培训课程的原班研发人员。课程与书籍内容相对应，为读者和学员提供一脉相承的学习体验。



课程荣誉

- 荣获北美年度最佳培训课程
- 荣获CSTD全国企业培训市场十大畅销课程
- 荣获《培训》杂志“年度中国企业培训行业优秀品牌课程”
- 荣获“2011中国企业培训行业最佳版权课程”奖项
- 课程被翻译成超过20种语言，覆盖全球数十个国家，全球参训人数超过300万人
- 课程同名书籍多年荣登亚马逊畅销书排行榜首位，并在中国樊登读书会达到1600万次收听



服务客户（部分）

制造加工



IT互联网



房地产



医疗医药



金融业



汽车配件



交通运输





课程大纲

模块	课程内容（第一天）	方法
一、脱离困境	◆ 识别那些使你无法达到预期的对话 ◆ 避免在关键对话中保持沉默或引发冲突 ◆ 坦率、真诚地分享事实、概念、感受和观点	用CPR技巧分析问题
二、从心开始	◆ 了解自己在压力下的行为风格并学会控制自我 ◆ 专注于你的目标并维护对话氛围 ◆ 理解关键对话中造成情绪波动的原因	• 左右手栏 • 探寻我、他人、组织的真正目标
三、主导我的故事	◆ 在你愤怒、恐惧或受到伤害时如何保持良好的对话状态—识别产生负面情绪的根源 ◆ 发现你的“诡辩故事”——你在为自己的行为辩护 ◆ 从你的情绪故事中消除消极角色并改进结果	• 将事实和故事区分开 • 警惕三类巧妙的故事 • 说出故事的其余部分
四、以STATE法陈述我的行为路径	◆ 用令人信服的陈述代替简单粗暴的陈述 ◆ 正确描述包含潜在威胁的敏感和有风险的信息 ◆ 分享强有力的观点而不屏蔽对立观点 ◆ 为对方创造对话的安全氛围	• 说什么的技巧：STA • 怎么说的技巧：TE



课程大纲

模块	课程内容（第二天）	方法
五、学会观察	◆ 识别对话出现风险时的警示信号 ◆ 辨别不同形式的沉默和语言暴力 ◆ 暂时走出对话以观察如何改进	学会观察谈话转为关键对话的信号
六、建立安全（一）	◆ 重建安全并回归对话的步骤 ◆ 畅所欲言——远离沉默或冲突 ◆ 学习让对话双方共享信息的技巧 ◆ 为对方创造对话的安全氛围	• 在必要时真诚道歉 • 用对比法来澄清误解
七、建立安全（二）	◆ 建立共同目标并保持相互尊重 ◆ 识别目标出现分歧的状况	创建共同目标的CRIB四步法
八、探寻他人的行为路径	◆ 使用探询技巧使他人能安全地陈述自己的观点 ◆ 处理对话冲突和打破沉默 ◆ 有效探寻他人情绪背后的观点	用AMPP技巧帮助别人摆脱沉默或语言暴力
九、开始行动	◆ 将关键对话的原则和技巧相结合 ◆ 把健康的对话转变为行动和结果	谁、做什么、什么时候、如何持续跟进



课程时间安排



课程时间：12月18-19日



课程价格：8800元/人



课程地点：北京国际饭店

如需报名请咨询您的客户经理或拨打全国热线：4006866677



关注公众号，了解最新活动资讯



凯洛格赋能商学院



凯洛格公司



往期精彩瞬间



