



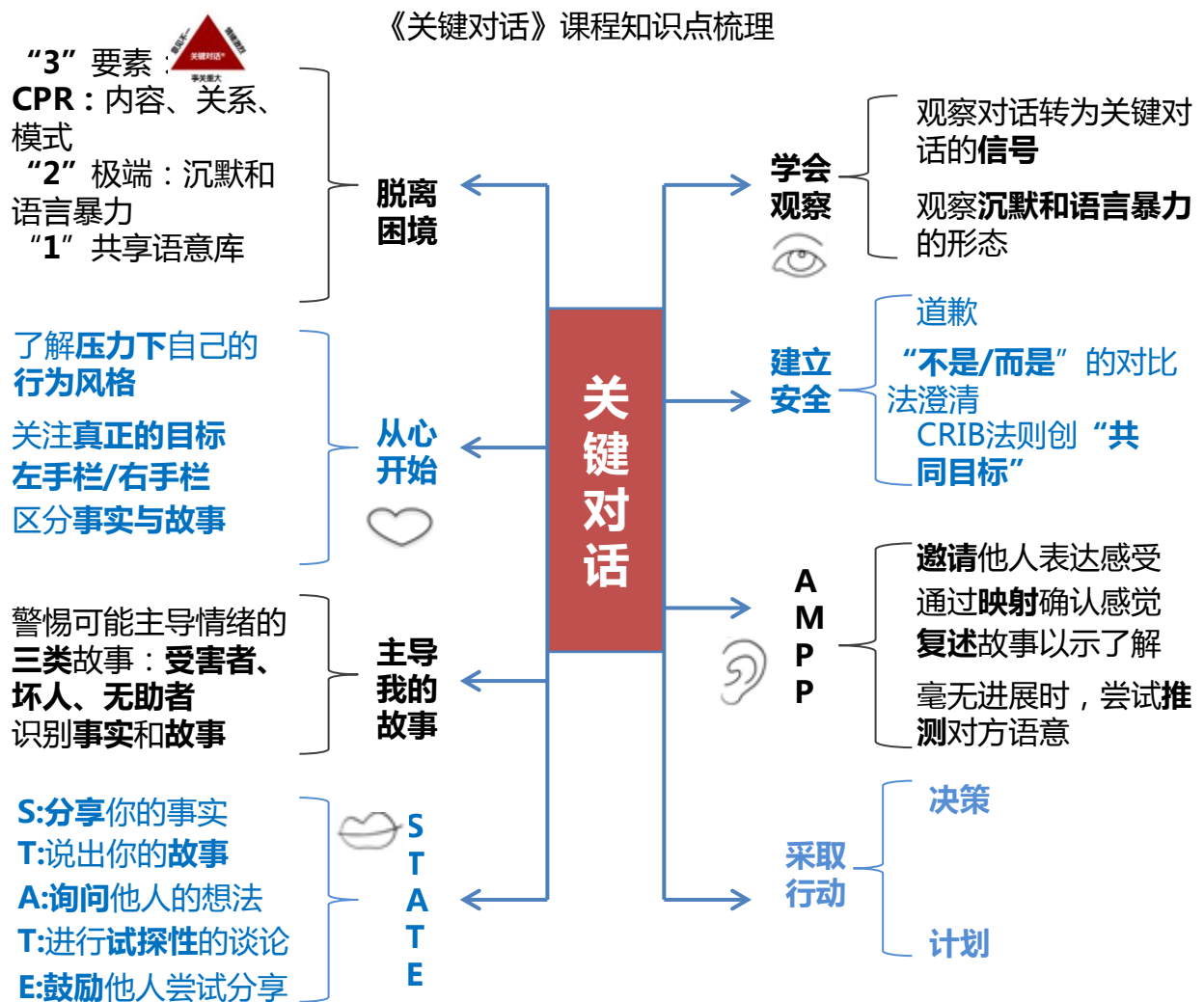
事关重大

## 尊敬的学员：

大家好！感谢您参与《关键对话》课程的学习。在工作和生活中，我们经常会遇到事关重大，意见不一，情绪激烈的对话，如何处理这些对话会对您产生重要影响。这门课程帮助您进行深入的自我反思，建立彼此接纳的合作心态并提供了实用的方法和工具帮助您成功化解争议，找到并达成共同目标，加强团队关系同时提升您的个人影响力。

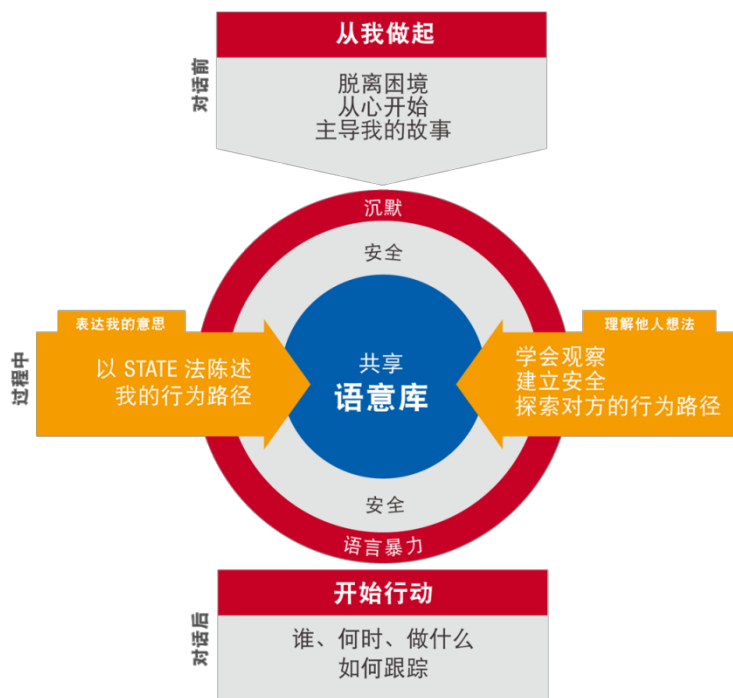
在课上大家积极投入讨论，相信都已经有很多收获，不过学习是一个持续性的过程，除了课上学习，更重要的是课后工作中的持续应用。为帮助大家深化关键对话理论模型并进一步内化到日常工作生活中，未来一个月，我们会陆续将关键对话知识点集锦、技巧以及最佳应用案例推送给大家，也邀请大家分享你们的最佳实践。

今天我们先整体回顾下《关键对话》课程的知识点。





## 关键对话模型回顾



### 图形详解：

在对话尚未开始之前，首先关注自己的因素，关注自己如何提供解决方案而不是创造新的问题。通过考虑内容、模式和关系（CPR）三个层面的问题，将你们在脱离困境中学到的技巧加以应用。接下来，专注于真正的目标来摆正心态，通过主导自己的故事，控制自己情绪从而摆正自己在进入对话前的心态，以确保对话有一个健康安全的开端。

在对话过程中，通过运用STATE法陈述自己的行为路径，同时也鼓励对方以同样的方式来分享自己真实的想法。这正是对话的本质——让各方都能够丰富共享语意库。为了使对话顺利进行，我们必须时刻关注别人是否因为感到不安全而陷入了沉默或语言暴力的信号。这样一来，我们就能在探寻他人的共享语意的同时，采取正确的行动来建立对话安全。

最后，有了双方充分共享的语意库，我们接下来需要将对话转变为成果，决定谁在什么时候做什么，以及如何持续跟进。

本模型是VitalSmarts公司经过30年最佳实践研究提炼萃取，以符合常人对话逻辑的方式将对话内容分为前、中、后三个阶段，每个阶段教授学员对应的关键技巧以确保对话成功过渡到下一阶段。本模型将课程理念、设计逻辑和应用技巧三者有效结合，**真正达到沟通行为的改变。**