

关键对话

2016.08.21 静静

— WHAT

什么是关键对话？

- 不同的观点
- 情绪激烈
- 高风险

二. WHY

可能影响：

在公司的地位...

同事间的关系...

亲人朋友间的关系...

III. HOW

1. 确定对话的目的

- 对话开始前，从“心”开始，审视自我。
- 当对话陷入失控状态，应该马上提醒自己此次对话的目的。
- 当你感到对方和你的目的不一致时，应当暂停充满争议的对话内容，关注对方的真正目的是什么，然后努力创建共同目的。

2. 注意观察

- 对话内容和氛围
- 对方是否进入沉默或暴力状态
- 自己的错误应对方式会在什么情况下出现

3. 营造安全感

感到舒适自然 → 畅所欲言



感到压迫感 → 关闭心门，拒绝交流



尊重。

不要冷嘲热讽，也不要口不择言、咄咄逼人。

4. 就事论事

- 指正行为，不要指正“人”。

你要意识到，你感到不满意的只是对方的一些行为，但这些行为不能代表这个人的本质。

5. 不要堆积问题

引申：

- 一次性提出过多的问题会让人丧失改善的希望和动力。
而且，你并不需要一次性把所有的问题都解决。
- 如果问题已经积累很久，那么不要在愤怒的情绪下展开对话。
若你知道对方情绪不好，那么也不要在这种时候对话。

Thank you !