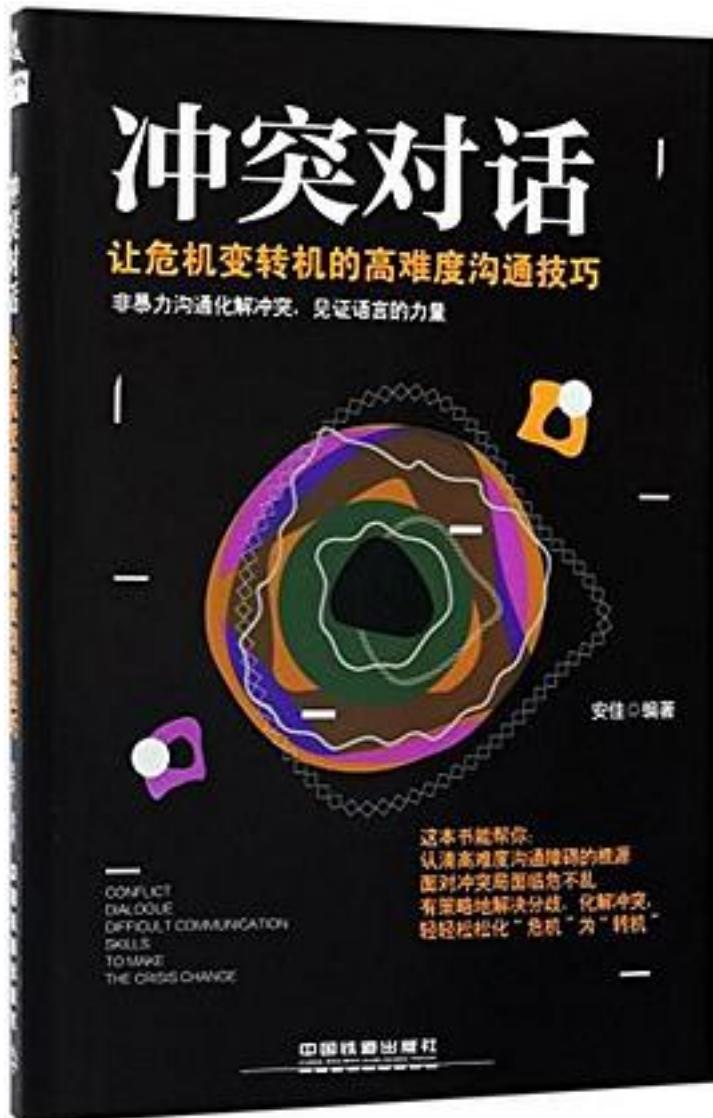


冲突对话



[冲突对话 下载链接1](#)

著者:安佳

出版者:中国铁道出版社

出版时间:2017-11-1

装帧:平装

isbn:9787113234768

生活中有些话题既难开口，又不好谈，只要没处理好，瞬间就会引发冲突，破坏人际关系，我们把这类高难度谈话称为冲突对话。有冲突其实并不可怕，只要跨越心理迷障，勇敢面对，再采用适当的谈话技巧，就可以顺利完成高质量的沟通交流，让彼此的关系更进一步。

安佳编著的《冲突对话(让危机变转机的高难度沟通技巧)》从解析冲突对话的特征和结构入手，指出了破解冲突对话心理迷障和情绪地雷的方法，详细地阐述了借助观察、聆听、讯问、决策等方法应对冲突对话的技巧，让读者学会以非暴力沟通方式化解人际冲突，让你更为优雅、更有技巧地解决所面临的各种分歧，化解人际冲突，化危机为转机。

作者介绍：

安佳，营销实战专家，品牌策划专家，职业化训练与团队建设专家。毕业于暨南大学，现任大学讲师，具有十余年的企业培训及教学经验，一直潜心研究企业管理、消费者心理学，市场沟通等领域的实践、应用与探索，并将研究成果积极应用于培训教学实践中；其精品培训课程深受广大学员的认可与赞誉。长期担任知名企业顾问，成功策划并运作了一系列具有深远影响力的企业文化及品牌营销活动。

目录: 第一章 面对冲突对话，你真的准备好了吗

- 一、这些情境只要没说好，转瞬间就变成冲突对话
- 二、冲突对话的本质：冲突的是立场，而非人
- 三、冲突对话=高难度对话，三大特征解析

- (一) 不同观点
- (二) 事关重大
- (三) 情绪激烈

四、冲突对话的三层结构

- (一) “发生了什么”对话
- (二) 情绪对话
- (三) 自我认知对话

第二章 冲突对话其实并不可怕，只要跨越心理迷障

- 一、不要轻言“谈判”，不要落入零和游戏的陷阱
- 二、双向互动VS单向输出：沟通≠表达
- 三、随意VS正式：闲聊≠沟通
- 四、营造共同观点库：保证对话成功的关键
- 五、人为什么害怕面对冲突

- (一) 情感投入
- (二) 需求
- (三) 恐惧
- (四) 自我防卫

六、挑战冲突对话，需从“心”开始

- (一) 关注自身的真实目的
- (二) 避免做出“非此即彼的傻瓜式选择”

第三章 要想驾驭冲突对话，必须跨越情绪地雷

- 一、情绪，沟通中的必然存在
- 二、情绪，冲突对话的核心
- (一) 处于压力情境之下，大脑会自动将焦点窄化
- (二) 未说出口的情绪会让谈话染上感情色彩
- (三) 未说出口的情绪会在谈话中爆发
- (四) 未说出口的情绪会增加倾听的难度

(五) 未说出口的情绪会对自尊和人际关系造成消极影响

三、发现情绪：掌握情绪的藏身之处

(一) 透过标签牌探寻情绪

(二) 发觉情绪，揭开归因、批判、指责的面纱

四、控制情绪发泄：和情绪对话

(一) 就事论情绪

(二) 全方位表达情绪

(三) 单纯地分享，不做评价

五、主观臆断要不得，打破“我以为”思想

(一) 及时“暂停”，审视自己的行为原因

(二) 准确地表达行为背后的情绪

(三) 想法≠事实，分析情绪背后的想法

(四) 探究想法的真正源头

六、避免三种似是而非的“小聪明”

(一) 受害者想法——夸大自己的无辜：“这不是我的错”

(二) 大反派想法——强调对方的错误：“事情变成这样都怪你”

(三) 无助者想法——孤立无援：“我也不知道应该怎么办”

七、远离两种“情绪地雷”

(一) “你就是故意的！”：主观推测对方的意图

(二) “我怎么知道你说的是真是假？”：对对方充满怀疑

第四章 “双路处理”：判断对话氛围是否安全

一、冲突对话开始的时刻，你会识别吗

二、注意，这些信号暗示对方失去安全感

(一) 沉默：拒绝交流

(二) 语言暴力：试图强迫对方接受自己的观点

三、警惕，这些信号是引发安全危机的“语言地雷”

(一) 语言地雷一：一直进行“负表述”——总是固执地否定他人

(二) 语言地雷二：说话充满不确定感——翻来覆去是那几句话

(三) 语言地雷三：用词极端——说出的话没有回旋的余地

(四) 语言地雷四：过于简化——回答过于简单，让对方觉得你漠不关心

四、判断何种安全因素出现危机

(一) 动机缺乏共同性

(二) 对话缺乏尊重感

五、修复安全氛围，让暂停的对话得以继续

(一) 必要的时候向对方道歉

(二) 借助对比说明消除误会

(三) 向对方提出共同目的

第五章 明察秋毫，看穿对方无法遮掩的情绪行为反应

一、面部表情：内心情绪的真实反应

(一) 惊讶

(二) 悲伤

(三) 轻蔑

(四) 眼神

二、安慰反应：他的内心不舒适

(一) 视觉安慰

(二) 听觉安慰

(三) 口唇安慰

(四) 触觉安慰

三、抗拒反应：自我保护，拒绝沟通

(一) 用肢体设立保护屏障

(二) 行为不一致信号

第六章 有效沟通：单纯信息传递而非有力说服

一、常见的五种“说服”话术形式

(一) 品格担保

- (二) 偷换概念
- (三) 预支未来
- (四) 夸张修饰
- (五) 故意发怒

二、维护安全感：在自信和谦逊中寻找平衡
三、陈述事实经过：从最有说服力的事实说起

- (一) 事实是最不容易产生矛盾的
- (二) 事实是最有说服力的
- (三) 事实是最尊重对方的
- (四) 事实是可以追溯你行为产生途径的

四、表达想法：陈述你从事实得到的结论

- (一) 表现充足的自信
- (二) 不要让问题在心里堆积
- (三) 寻找到安全问题
- (四) 使用对比的方法

五、向对方征询看法：鼓励对方说出他看到的事实和结论

六、试探性地做出表述：说明这些是想法而非绝对事实

七、鼓励对方尝试：营造安全感，让对方表达自己的观点

- (一) 邀请对方说出相反的观点
- (二) 真心实意这样做
- (三) 换一种角度进行鼓励

第七章 静心聆听：冲突对话会听比会说更重要

一、想让对方听你说？请先聆听他们的内心

二、关注他的表述方式

- (一) 情绪的晴雨表：说话的音调
- (二) 思考的“仪表盘”：应和的速度

三、说话中带有回避的态度

- (一) 说话过度礼貌
- (二) 说些毫无意义的语句
- (三) 说话内容比重不合理

四、注意，他话语中有模糊用词

- (一) 话语中表现出太多或太少、太一致的细节
- (二) 用词疏离，刻意拉开距离
- (三) 情绪感受不合常理

五、四种有效倾听手段，帮你了解对方的动机

- (一) 询问观点
- (二) 确认感受
- (三) 重新描述
- (四) 主动引导

第八章 问对问题：通过巧妙提问获取关键信息

一、提问的本质：借“问”了解对方的想法

- (一) 不要将自己的主张当作问题来提问
- (二) 不要利用提问来盘问对方
- (三) 开放性、不受限制的问题更有效
- (四) 避免激起对方的反抗

二、提问的四大步骤

- (一) 谈话热身
- (二) 提前准备
- (三) 核心询问
- (四) 聚焦共识

三、巧妙提问获取关键信息的六种技巧

- (一) 先开放式问题，后封闭式问题
- (二) 提问不可绝对化，要留有台阶
- (三) 沉默是金

(四) 三次反应法则

(五) 打乱时间轴

(六) 兼具理性与感性

第九章 制定决策：必须将冲突对话变为行动和结果

一、解决冲突的关键？做出具有操作性的决策

二、欲速则不达：慢慢来，比较快

三、打破心理束缚，挣脱“是非对错”绑架

四、讨好别人？NO，你要考虑是“怎样做才安心”

五、四种方式，帮你做出有效决策

(一) 命令式

(二) 顾问式

(三) 投票式

(四) 共识式

六、把任务分配下去——从决定到行动

(一) 谁

(二) 做什么

(三) 什么时候

(四) 你该如何跟进

第十章 非暴力沟通：用不带伤害的方式化解人际冲突

一、非暴力沟通模式，四个要素必不可少

(一) 观察

(二) 感受

(三) 需要

(四) 请求

二、避免绝对化的评论，区别观察和评论

三、将批评转化为需要，区别感受和想法

(一) 感受和想法不同

(二) 正确地表达感受

(三) 正确地表达失望

四、想要得到积极回应，请求帮助讲技巧

(一) 请求要具体

(二) 明确谈话目的

(三) 请对方做出反馈

(四) 不强迫，请求而不命令

五、倾听他人，了解对方处境

(一) 充分理解他人的感受和需要

(二) 主动向对方做出回应

六、非暴力沟通表达愤怒，需要分四步走

七、非暴力沟通表达感激，重获生活热情

(一) 正确地表达感激之情

(二) 坦然地接受别人的感激

八、利用非暴力沟通学会爱自己

九、用心了解双方的需要，让内心归于平和

· · · · · (收起)

[冲突对话](#) [下载链接1](#)

标签

沟通

冲突对话

冲突

评论

这本书确实很不错，涉及到沟通的本质，实践性较强，推荐

[冲突对话 下载链接1](#)

书评

[冲突对话 下载链接1](#)