



是什么导致人们回避或处理不好艰难对话？

在团队协作与日常交际中，许多人常因害怕面对尖锐问题，或者难以妥善处理随之而来的情感波动，而选择避开或敷衍处理那些颇具挑战的艰难对话。这样的回避往往会让团队陷入问题无法彻底解决、人际关系趋于紧张，以及丧失了许多宝贵的成长机遇、制约了发展契机，进而加深团队间的信任鸿沟。

为破解这一难题，富兰克林柯维推出了「驾驭艰难对话™：化解紧张局势变挑战为机遇」解决方案。该课程采用精准有效策略，旨在帮助学员掌握如何有效管理对话中的情绪紧张，确保在沟通交流中各方能积极投入、保持合作对话。通过系统的学习，学员将改善对艰难对话和情绪管理的畏惧与逃避态度，而是将其视为解决重大问题、推动团队进步不可或缺的关键途径。

平衡勇气与体谅模型

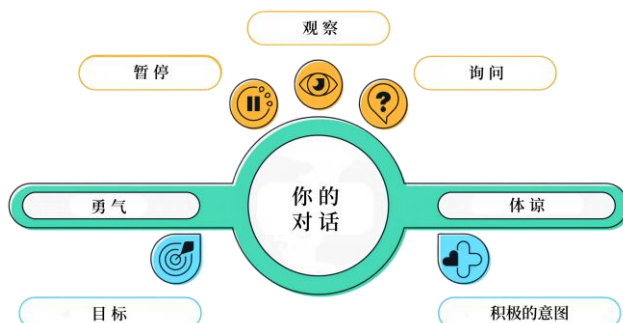
驾驭艰难对话™介绍了一套以目标导向、以人为本的对话策略，这个模型强调了在进行关键对话时，平衡勇气与体谅的重要性，以确保对话既能有效地解决问题，又能维护和增强人际关系。在具体实践上，模型提倡：

• 目标与意图明确化：

对话发起者首先确立清晰的目标，明确需要解决的核心问题，并怀抱积极的对话意图，希望对话能够对对方产生正面影响，促进双方共同进步。

• 情绪管理策略：

- **暂停，别恐慌**：当对话中出现强烈的情绪反应时，先学会暂停对话，保持冷静，避免在情绪激动的情境下做出冲动回应。
- **观察，别评判**：学会观察对方的情绪变化和行为表现，尽量不带有主观偏见和刻板印象，理解对方的情绪根源，从而做出合适的回应。
- **询问，别臆测**：在不明对方立场、意图或情感状态时，学会主动询问，而不是仅凭个人想象或固有认知做出假设，这有助于消除误解，促进深层次的沟通 and 理解。



驾驭艰难对话™ 课程目标

驾驭艰难对话™ 课程目的在于教导学员如何在面对艰难对话时妥善处理情绪，促进合作共赢的对话氛围，从而将原本可能形成的冲突和紧张态势，转变为推动问题解决和增进团队关系的强大动力。随着课程的深入，学员将在探讨敏感话题的过程中，不断锤炼和提升在人际关系中建立和保持信任与尊重的能力。

内容	目标
不知道如何开启艰难对话	通过设置一个清晰且协作的基调，兼顾自己和他人的需求，为进行艰难对话奠定稳固的基础。
自身和他人的情绪反应会使艰难对话偏离主题	明白情绪反应是人之常情，并将其视为提示对话需要调整以保持正确方向的信号。
在情绪爆发时如何做出有益于推进对话进展的积极回应	掌握并实践多种即时应对策略，以帮助所有人保持投入，共同推动对话取得实质进展。

驾驭艰难对话™ 课程学习可通过多种方式实现（线下工作坊、线上工作坊、客户定制化、企业讲师认证）。无论采用哪种学习方式，参与该项目的领导者都能在实际工作中进行学习和应用，在完成培训后能够立即采取有效行动，充分利用团队智慧共同解决组织面临的最重要问题，从而最终实现更好的业绩成果。



驾驭艰难对话™ 产品资料：

- 学员手册
- 驾驭艰难对话™工具
- 实践卡片
- 线上学习资源：柯维+/AAP平台
- 讲师手册及认证工具（针对企业讲师认证项目）



富兰克林柯维拓展您的视野，达成商业目标，对业绩产生持续影响。您可访问富兰克林柯维资源库，包括评估，培训课程，工具以及其线上和线下培训内容。联系富兰克林柯维客户伙伴，了解更多信息：

北京010-85296928 上海021-63915888 广州020-85581860 深圳0755-23373806 www.franklincovey.cn