- 关键冲突
  - 1. 目标和意义
    - 目标
      - 我让对方承担什么样的责任
      - 取决于对方的行为与期望的差距
        - CPR分析
          - 带来不良后果的内容
            - 一次
            - 错误行为本身不是问题所在
            - 后果才是问题所在
            - 不良目的才是问题的所在
          - 形成了可恶的模式
            - 二次
          - 影响到了关系
            - 多次
            - 信任
            - 不守承诺
    - 意义
      - 让对方承担责任有什么重大意义
        - 可以避免沉默的代价
        - 可以避免夸大开口的代价
      - 发出通知
  - 2. 冲突之前保持理智
    - 为什么要强力自控？！
      - 认定对方有错的时候就有了冲突气氛
      - 基本归因错误
      - 判断他人行为，大多用品质分析而不是环境分析
      - 沉默与暴力是本能反应
      - 容易为我们的错误行为找理由——主观臆断
    - 如何还原事件真相
      - 六种行为原因分析模型
        - 动机
          - 他人的赞扬与压力
            - 自己的快乐痛苦
            - 他人意愿
          - 外部条件的奖励与惩罚
            - 金钱的奖惩性
            - 绩效考核指标
        - 能力
          - 长处与短处
          - 帮助与阻碍
          - 沟通与障碍
            - 工具
            - 数据
  - 3. 问题描述
    - 错误的面对方式
      - 兜圈子
      - 打哑谜
      - 推脱责任
      - 让对方猜
    - 正确做法
      - 创造安全开场
        - 平等、尊重
        - 关心他们的目标
        - 对比法重建互相尊重
      - 征求许可
      - 私下交流
      - 以一个问题结束开场白
  - 4. 为对方制造改变行为的动机
    - 错误做法
      - 个人魅力
      - 权力
      - 奖赏
    - 解决之道
      - 基础
      - 探索对方行为的自然结果
      - 联系最关注的事情
      - 强调长期利益
      - 强调长期损失
      - 推出潜在的受害者
      - 他人观点
      - 联系当前的奖励与惩罚
        - 说明下一步
        - 一视同仁
        - 令行禁止
      - 强调意义重要性行动前达到共识
  - 5. 让对方信守承诺
    - 手段
      - 共同发现能力障碍
      - 别急着提供建议
      - 吸引对方参与
      - 从询问对方的观点开始
      - 必要时提供建议
      - 利用环境
      - 设定期限，问问题让对方在能力与动机上自检
      - 关注重复性、普遍性、典型性
  - 6. 处理新冲突
    - 先处理重要的
      - 步骤
        - 宣布谈论新问题
        - 面对新问题
        - 找到解决方案
    - 如何倾听
      - 诱导性的开放性问题
      - 说出对方感受
      - 确认感受
      - 先发制人
- 了解自己，完善自己
  - 从"心开始"
    - 关注目标！
      - 我希望是什么
      - 我不希望是什么
  - 控制情绪
    - 事实-臆想-感受-行为
      - 不可主观臆断
      - 关注自己行为
        - 身体信号
      - 用准确的词确定自己的感受！！！
      - 质疑臆断，寻找其他可能性
        - 弃掉的想法
          - 我是受害人
          - 对方是神经病、坏人
          - 我无力解决
            - 沉默
        - 应该的做法
          - 自责，我真的是受害者，没有任何责任吗？
          - 对方是正常人为什么这么做？
          - 我能做什么？
      - 回到事实本身
  - 有效陈述观点
    - 内容
      - 分享事实
        - 事实不令人反感
        - 事实最有力量
      - 谨慎说出自己的观点
        - 自信
        - 不可把堆积的问题"倒谷子"
      - 征求对方观点
    - 方式
      - 做出试探表述
        - 我很好奇..
        - 我认为
        - 我有点怀疑
      - 不卑不亢
      - 鼓励做出尝试
        - 抛砖引玉
  - 做出决策
    - 方式
      - 命令式
        - 其他人有建议权，无决策权
          - 工人产品定价问题
      - 顾问式
        - 咨询专家
        - 伙伴
      - 投票式
        - 强调效率，如董事会投票
      - 共识式
        - 能带来统一性和高质量的决策
        - 有可能效率极低
    - 如何选择决策者
      - 关注者
      - 知情者
      - 支持者
      - 参与者
    - 决策几个要素
      - Smart原则
        - 由谁来做，做哪个部分
        - 如何衡量
        - 一定要可接受的，充分沟通过的
        - 与其他目标有相关性
        - 有时间节点
- 知彼
  - 了解对方动机
    - 询问对方观点
    - 确认对方感受
    - 重新描述对方感受
    - 主动引导
- 知天时后谋动
  - 识别关键对话的时机
    - 有风险、观点不同、情绪激动
    - 消极应对
      - 掩饰真实想法
        - 指桑骂槐
        - 阴阳怪气
      - 逃避
        - 不谈论
        - 说无关紧要的话
      - 退出
        - 接电话
        - 出去办事，中止对话
    - 暴力应对
      - 强行控制
      - 给对方贴标签
      - 恶意攻击
  - 保证安全对话
    - 道歉
      - 自己的行为给对方造成伤害时用
    - 对比
      - 表明立场时千万不能道歉
      - 我希望...我不希望...
    - 建立共同目的
- 基本信息
  - 2012-7-20关键对话
  - 2012-7-29关键冲突

让对方承担应负的责任

帮主
2013.02.01
15:53:16 +08'00'