

方案呈现及协作（冲突）技巧

课程目标

IN 部门的挑战在于两点：

1. 项目的进度需要保护金三角（时间、成本及范围），但面对需求部门的强烈改变要求，很多时候难以确保。
2. 需求部门要求新的功能或应用，交付的速度较慢，难满足需求部门的要求。

本课程设计的目标：

1. 由于 IN 的资源是有限的，确实掌握需求部门的要求，准确开发，这样才能在有限的资源下，满足需求部门的需要。
3. 面对改变要求的时候，要能够依照专业的理解，勇敢地去说明项目的状况，并表达对与对方需求的理解。

课程大纲

课程内容	活动内容	内容说明	时间
第一单元 基本观念 1. 以客为尊 2. 认同差异 3. 改变行为 4. 合作关系 5. 改变习惯	1. 活动：合作中的问题	建立基本的观念 1. 要以对方的角度来思考，而不是自己想要说什么 2. 别人和我不同是正常的 3. 了解改变的是行为，不是自己 4. 合作与关系是两个不同的概念	0.5 小时
第二单元 方案呈现 1. 第一步：暖场（知己知彼。打开局面） 2. 第二步：重组（梳理整合，发表见解） 3. 第三步：证明（以理服人，引发思考） 4. 第四步：共鸣（设身处地。以情动人） 5. 第五步：提议（稳扎稳打，抛砖引玉） 6. 第六步：推出（拨云见日，产品展示）	1. 以一个方案作为集体讨论的案例 2. 分组制作说辞	1. 要成为内部客户的商业伙伴，必须要能够提出有价值的提案，然而提案的内容和如何沟通是两个不同的概念。 2. 在这个单元，会引用一个实际的提案作为讨论的案例。在讨论中，带着学员走过整个过程，用互动的方式让学员理解每个步骤的工作是什么？ 3. 最后，分成两组，每组找一个提案来制作他们的方案呈现，然后交叉报告与验证。	2.5 小时

<p>第三单元 合作的策略</p> <p>1. 托马斯冲突模型</p> <ul style="list-style-type: none"> • 竞争 • 逃避 • 迁就 • 折衷 • 合作 <p>2. 我应该使用的策略</p>	<p>1. 活动：冲突风格测试</p> <p>2. 活动：不同策略的优劣点</p> <p>3. 活动：使用不同策略的时机</p>	<p>托马斯冲突模型已经提出很久，许多的课程也引用这个模型，但多半尽是介绍。本课程会用这个模型，来引导学员了解不同的策略都是有其价值，要依照不同的状况来选择。弹性是重点，不要经常使用某一个策略。</p>	<p>0.5 小时</p>
<p>第四单元 协作的技巧</p> <p>1. 三脑沟通，互相理解</p> <p>2. 建立正向的沟通氛围</p> <p>3. 双赢目标，有效开场</p> <p>4. 双赢的心态：勇气及尊重</p>	<p>1. 三脑冲突沟通</p> <p>2. 共同目标</p> <p>3. 设计开场白</p> <p>4. 五种情境模拟</p>	<p>1. 很多冲突是来自于对方认为你不理解自己，因此要透过三脑沟通的方式让对方理解你的意图。</p> <p>2. 在协作的时候，对方的防御心态是来自于没有安全感，因此找出双方的共同目标，有助于创造正向的沟通氛围。</p> <p>3. 开场白的设计极为重要，也经常被人所疏忽，因此本课程提供样板，让学员在课后依然可以自行设计开场白。</p> <p>4. 以托马斯冲突模型为蓝图，发展自己能力创造双赢。</p>	<p>3.5 小时</p>

课程长度：

一天 (7 小时/天)