

跨部门沟通及冲突管理

模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	开场（客户方） 破冰活动 研讨公约 • 课程介绍 讨论：学员面临的挑战是什么？	30分	内容讲解 猜猜看 小组讨论
第一单元 沟通的基本概念 122002	单元目标：对于沟通有清楚的整体概念 以客为尊 认同差异 改变行为 合作关系 改变习惯 事实对意见 沟通心法	90分	内容讲解 工具介绍 小组讨论
第二单元 托马斯冲突模型(TKI) 122001	<ul style="list-style-type: none"> • 活动：冲突解决风格测试 • 五种风格解说 • 冲突的评估 • 活动：五种风格的使用 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论
第三单元 应变式沟通技巧 122009	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：了解及识别不同的社交风格，并懂得如何调整到适当的沟通方式 • 社交风格测试 - 我是谁 • 影响方式和表达方式 • 了解四种不同的人际风格行为模式 • 判别他人的社交风格 • 如何调整自己沟通方式 • 活动：改善沟通计划 	150分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 • 角色扮演
第四单元 三脑沟通，解决冲突 122004	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：理解大脑的三层结构，进而能够正确的沟通频道 • 大脑的结构 • 问句的形态 • 三脑聆听技巧 <ul style="list-style-type: none"> - 事实 - 情感 - 意图 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论

	<ul style="list-style-type: none"> • 活动：冲突的沟通方式 		
第五单元 如何说服他人 122019	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：如何有效说服别人做某事 • 建立可信性 • 寻找共同点 • 明确生动的证据 • 创造情感连接 • 活动：说服的案例研究 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论 • 角色扮演
第六单元 高效沟通 - 勇气及尊重 122005	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：掌握兼具勇气及尊重的沟通方式，利用不同的场景来学习不同的沟通技巧 • 本能反应的处理 • 攻击的原因 • 逃避的原因 • 勇气及尊重 • 信念：1+1>2 • 错误行为 - 强烈信念 • 工作沟通的情境模拟 <ul style="list-style-type: none"> - 状况一：提出请求 - 状况二：拒绝请求 - 状况三：表达不同意见 - 状况四：接受建议、(批)评价 - 状况五：称赞他人 	150分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论
总课时长： 13 小时 0 分			
休息时间： 上下午各一场 15 分钟休息 中饭时间： 1 个小时			