

跨部门协作与沟通

课程目标

学习来帮助你重塑人际沟通观念，让你懂得沟通不是单向的，学会双向沟通。在课程结束后，学员将学会以下技巧及收获：

- 掌握沟通的基础概念
- 敢于冲突沟通，如何能够有效与对方进行理性及感性的沟通
- 冲突的风格及处理方式，了解自己习惯的处理冲突风格，并掌握如何选择适当的风格以进行冲突处理
- 针对不同的场景，选择适合的沟通方法，进行高效的工作沟通成果
- 依照工作场所最常发生的情境，进行演练
- 在沟通后，能够推动行动的发生

跨部门协作与沟通

模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论
第一单元 沟通的基本概念 122002	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论
第二单元 敢于冲突沟通 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 • 活动：冲突的沟通方式 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论
第三单元 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 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论

<p>第四单元 双赢的沟通技巧 122005</p>	<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 	<p>120分</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论
<p>总课时长： 6小时 30分</p>			
<p>休息时间： 上下午各一场 15 分钟休息 中饭时间： 1 个小时</p>			