

《跨部门合作与冲突处理》

超越天真和世故，秉承现实态度，成为高效的合作者

培训师：冯颂阳 24年培训经验/复旦大学经济法学士/《哈佛商业评论》博主/专著四本

职业经历：农夫山泉(快消)养生堂(保健)法国达能(食品)法国娇兰(美妆)德国黛安芬(服装)

擅长：领导力/管理技能/职业化/沟通与性格分析

时长：1天（6小时/天）

人数：不超过60人效果最佳，6-8人/组为宜

形式：理论讲解/实例解析/提问互动/角色扮演/教练引导/分组讨论/视频学习/测评及解析

流程：课前调研 + 课中训练并**交付工具包** + 课后答疑或辅导，**使培训真正落地**

本课程适合哪些人来听？

- 只关注“事”，不关注“人”，在部门合作中成为“问题人物”的职业工作者
- 在对跨部门合作障碍及部门间冲突有挫败感甚至感觉畏惧的专业人士
- 在工作中“一团和气”，实质上是回避冲突、无视工作结果的打工仔
- 彼此关系淡漠甚至对立的工作伙伴（可以一起来听课）
- 希望调和与自己团队内部矛盾的管理者
- 对提升说服和倾听能力感兴趣，并且希望发展专业的人际网络的社会新人

课程优势：

从现实的公司政治角度出发，提供成本最低、收益最高的人际关系及冲突处理方法和技巧。

课程大纲：

第一单元 合作基础

1. 重塑对工作的理解

1.1 工作，与其说是一种任务，不如说是人际交流。

1.2 关于沟通合作的三个基本问题

1.2.1 良好的沟通是否意味着意见一致？

1.2.2 良好的合作是否意味着不冲突？

1.2.3 良好的信任是否意味着不检查？

1.2 麦肯锡的实例分析

2. 重塑对执行力的理解

2.1 执行力的核心

2.1.1 谋求别人合作的情绪的能力

2.1.2 专业的、负责的、有效的人际关系，是领导能力的体现

2.2 案例分析：在合作与冲突之间……

3. 分析不同的合作态度

3.1 三种不同的合作态度的由来

3.2 三种合作态度的内涵和特质

3.2.1 天真的合作者；

3.2.2 世故的合作者；

3.2.3 现实的合作者。

第二单元 障碍分析

4. 跨部门合作障碍分析与处理

4.1 背景和角度的不同

4.1.1 出发点不同

4.1.2 利益不同

4.1.3 思维习惯不同

4.2 表达的偏差

4.3 理解的偏差

4.4 沟通中的信息流失：沟通漏斗

4.4.1 我们总是高估自己的表达能力，同时也高估对方的理解能力

4.4.2 我们总是高估他人对自己的伤害，低估自己对别人的伤害

第三单元 说服与倾听

5. 最有效的说服

5.1 开放与固执

5.2 说服他人的要点探讨

5.2.1 鲜明的观点

5.2.2 充分的论据

5.2.3 强烈的自信

5.3 有力的表达和无力的表达

5.3.1 表达的力度

5.3.2 何谓有力的表达，何谓无力的表达

5.3.3 表达力度的平衡

5.4 最佳说服

当你跟他人意见不一致的时候，最有效地帮到你的一句话或一类话是什么？

6. 倾听

6.1 听的五种级别

6.1.1 五种级别介绍

6.1.2 我们通常在哪个级别？为什么？

6.2 倾听

6.2.1 倾听的原则：

不是听他的话，而是听他的心情，听他没说出来的

6.2.2 倾听的大敌

6.2.3 讨论和辩论的区别

6.2.4 提出见解的最好的态度

第四单元 处理冲突

7. 建设性地处理冲突

7.1 部门不合作的三大原因

案例讨论：李科长为什么变卦？

7.2 公司内冲突的五种级别；

7.3 建设性地处理冲突：“三要三不要”

7.3.1 三不要：

不要假想敌，不要人为地激化冲突，不要用别人的错误惩罚自己；

7.3.2 三要：

要友善，要坦白而不带威胁地表达感受，要表示遗憾而不是充满敌意。

7.3.2 冲突案例讨论：张燕和王继

结语：我坚决不同意你的意见，但我誓死捍卫你说话的权利。

课程提供的工具包 3 项：

- 影响力方式测试
- 三种行为：退缩、侵略和果敢
- 建设性处理冲突的“三要三不要”