

处理沟通冲突

注：文本小节

题目

项目中有没有发生过沟通的冲突（和其他角色）？如何解决的

分析

有项目有合作，有合作就有沟通，有沟通就有冲突，这很正常。哪怕你自己单独做一个项目，你也需要和你的老板、客户沟通。

面试官通过考察这个问题，就可以从侧面得知你是否有实际工作经验。
因为即便你是一个项目的“小兵”，不是负责人，你也会参与到一些沟通和冲突中，也能说出一些所见所闻。

当然，如果你之前是项目负责人，有过很多沟通和解决冲突的经验，并在面试中充分表现出来。
相信面试官会惊喜万分（前提是技术过关），因为“技术 + 项目管理”这种复合型人才非常难得。

常见的冲突

- 需求变更：PM 或者老板提出了新的需求
- 时间延期：上游或者自己延期了
- 技术方案冲突：如感觉服务端给的接口格式不合理

正视冲突

从个人心理上，不要看到冲突就心烦，要拥抱变化，正视冲突。冲突是项目的一部分，就像 bug 一样，心烦没用。

例如，PM 过来说要修改需求，你应该回答：“可以呀，你组织个会议讨论一下吧，拉上各位领导，因为有可能会影响工期。”

再例如，自己开发过程中发现可能会有延期，要及早的汇报给领导：“我的工期有风险，因为 xxx 原因，不过我会尽量保证按期完成。”

千万不要不好意思，等延期了被领导发现了，这就不好了。

解决冲突

合作引起的冲突，最终还是要通过沟通来解决。

一些不影响需求和工期的冲突，如技术方案问题，尽量私下沟通解决。实在解决不了再来领导开会。

需求变更和时间延期一定要开会解决，会议要有各个角色决定权的领导去参与。

注意，无论是私下沟通还是开会，涉及到自己工作内容变动的，一定要有结论。
最常见的就是发邮件，一定要抄送给各位相关的负责人。这些事情要公开，有记录，不要自己偷偷的就改了。

如何规避冲突

- 预估工期留有余地
- 定期汇报个人工作进度，提前识别风险

答案

- 经常遇到哪些冲突
- 解决冲突
- 自己如何规避冲突

PS：最好再能准备一个案例或者故事，效果会非常好，因为人都喜欢听故事。