

跨部门沟通与组织冲突管理

——打造高效优质团队的秘籍

【课程背景】

孔子曰：君子和而不同，小人同而不和。冲突只是发展、变化或创新带来的副产物。没有人喜欢冲突，但有人的地方就有冲突。冲突不全是坏事，它能暴露组织中存在的问题，促进问题的公开讨论，增强企业活力，刺激良性竞争。

冲突管理一门学问，无论是企业管理者，还是家庭成员都必须掌握，否则组织在内耗，家庭在折磨。出现冲突并不可怕，关键如何有效化解。办法总比问题多，任何冲突都有完美解决的方案。

根据美国管理协会的一项调研，一位职业经理人至少会有 24%的工作时间是花在冲突管理上的。——这是对时间的巨大浪费吗？当管理者传达决策时，都希望看到自己的团队成员能够完全服从上级的指示。——这个团队的绩效会最优吗？

【培训对象】各类型组织的中基层管理者

【培训时间】2天

【培训目标】

当培训结束时，学员能够：

- 掌握沟通的核心技术并对未来的问题解决获得启发性解决方向
- 强化跨部门与部门内的团队沟通协作
- 建立解决冲突与问题的观念与意识
- 学习转换积极主动的良性心态

【培训方式】讲解 + 互动 + 游戏 + 案例

【培训提纲】

导入：

- 冲突无处不在
- 有关冲突的联想和思考

第一部分：高效沟通的基本功

1、认识沟通

- 沟通的作用
- 沟通的定义与要素
- 培训活动：我说你画

- 沟通模型
- 有效沟通的核心原则：换位思考
- 2、沟通的核心技能
 - 表达清晰
 - 有效倾听
- 3、沟通的实用技巧
 - 了解人的差异
 - 精于赞美
 - 微笑名片
 - 认同的力量

第二部分：组织内的高效沟通

- 1、蜂舞法则
- 2、如何与下级沟通
- 3、如何与上级沟通
 - 改变上级之前先改变自己
 - 与上级沟通的原则及方法
- 4、如何与同事沟通
 - 树立“内部客户”的理念
 - 建立你的情感帐户
 - 双赢的思考模式

第三部分：正确认识冲突

- 1、冲突的定义及新观点
- 2、冲突的类型
- 3、如何正确看待冲突
- 4、冲突的过程
- 5、了解自我的冲突反应模式（测试）
- 6、如何通过引发建设性冲突来提升绩效
 - 建设性冲突与破坏性冲突比较
 - 如何引发建设性冲突
- 7、冲突处理的5种常用方式

第四部分：化解冲突的智慧

1、竞赛还是共赢？

2、冲突解决的原则

3、如何达成统一？

4、冲突解决的方法

对事不对人

从对方的立场出发考虑问题

权衡双方的利益，找出共同的目标

商谈时双方注意维持充分自由的环境

重新考虑优先顺序

做出协议

追踪协议

5、管理者处理冲突的技巧

6、组织处理冲突的要点

结语：冲突不是问题，如何正确看待冲突并有效管理冲突，可以有效消除冲突带来的不良影响，并化危机为转机，化干戈为玉帛，这需要组织内的成员都具备此能力，也是组织效能得以提升的核心竞争力。