
《高效沟通与冲突管理》课程大纲

1、课程缘起

在跨部门沟通与协作中，经常会发现部门与部门之间，管理人员与管理人员之间、管理人员与员工之间避免不了会发生冲突。这些冲突如果处理或协调不好，必然影响企业的管理和绩效。因此，企业经营者和领导者就须考虑：

- 如何使跨部门的沟通更加有效
- 如何突破所谓的“部门墙”障碍
- 如何在跨部门的协作中做到效率提升
- 如何掌握在跨部门沟通中的技巧和方法
- 如何处理在跨部门协作中出现的冲突问题

2、课程说明

一个人成功的因素 75 % 靠沟通，25 % 靠天才和能力。对企业内部而言，人们越来越强调建立学习型的企业，越来越强调团队合作精神，因此有效的企业内部沟通交流是成功的关键；对个人而言，建立良好的管理沟通意识，逐渐养成在任何沟通场合下都能够有意识地运用管理沟通的理论和技巧进行有效沟通的习惯，达到事半功倍的效果，显然也是十分重要的。学习沟通技巧，将使您在工作、生活中游刃有余。

我们特邀企业管理专家陈宝光老师，与您分享《高效沟通与冲突管理》的精彩课程，本课程通过对最新沟通理论的系统总结以及对众多成功人士的深入研究，总结提炼出一套完善的沟通学习体系。课程运用大量的教学互动方式，将实际的工作联系，导入熟悉

的故事、真实的案例，在团队共创研讨中探寻跨部门沟通与冲突的知识、沟通技巧、冲突中处理的方法。通过学习课程您将接受系统的沟通技能训练和沟通专家的言传身教。

3、培训对象

企业需要提升沟通技能的人员

4、培训目标

- 认知：在企业里跨部门沟通的重要性；
- 明确：描述跨部门沟通的障碍和沟通三原则；
- 掌握：跨部门沟通的方法解决实际问题；
- 收获：跨部门沟通、冲突处理技巧和实用性工具。

5、培训内容安排

根据以上培训需求和目标，本次《高效沟通与冲突管理》共分 5 大部份组成：

- 1.沟通的概念与沟通
- 2.沟通中的问题和技巧
- 3 沟通种类与要点
- 4.做好跨部门沟通
- 5.冲突处理技巧

阶段	内容	材料要求	预期成果
沟通的概念与沟通 1H	<ul style="list-style-type: none">◆ 沟通的概念◆ 沟通的意义◆ 无效沟通的后果◆ 管理沟通	A4 纸 大头笔	<ul style="list-style-type: none">◆ 了解沟通的基本概念，为什么要做沟通

	◆ 沟通协作的好处		
沟通中的 问题和技巧 3H	◆ 沟通中的问题 ◆ 沟通的过程中的技巧	练习卡	◆ 沟通中的问题和技巧的 处理方式方法
沟通种类 与要点 6H	◆ 沟通的种类 ◆ 沟通的形式 ◆ 沟通的三要素 ◆ 沟通的方向及技巧	评分卡 演练大纲	◆ 了解沟通种类与要点 ◆ 不同的沟通种类应该由 不同的方法来处理
做好跨部 门沟通 4H	◆ 部门间常见沟通和协作误 区 ◆ 如何做好跨部门沟通 ◆ 沟通的三要点	A3 纸 评分卡	◆ 提高与上司的沟通质 量； ◆ 提高与平行部门的沟通 方式 ◆ 通过沟通改善与其它部 门的工作关系
冲突处理 技巧	◆ 可能导致冲突原因 ◆ 以双赢思维解决冲突 ◆ 有效沟通的管理步骤		◆ 了解导致冲突的原理从 源头避免冲突 ◆ 学会了解沟通对象 ◆ 如何在沟通的过程中， 引起对方的注意确保对 方有听进去

6、课程大纲

第一单元：沟通概念与意义

▣ 沟通概念

- 什么是沟通
- 管理沟通
- 什么是协作

▣ 沟通意义

- 讯息传递
- 情感交流
- 建立关系
- 达成目标

▣ 无效沟通后果

- 无创造力
- 错误无效
- 自信降低
- 流动率高
- 消极抵制
- 失去共识

▣ 管理沟通

▣ 沟通协作的好处

- 相互交流
- 顺利运行
- 提高效率
- 人际关系
- 化解冲突

第二单元：沟通中的问题和技巧

案例分享

-
- 沟通中的问题
 - 人与人之间的误解
 - 信息理解漏斗图
 - 沟通的过程及技巧
 - 发送
 - 接收
 - 反馈
 - 倾听

第三单元：沟通种类与要点

- 沟通种类
 - 语言
 - 非语言
- 沟通形式
 - 单向沟通
 - 双向沟通
 - 正式沟通
 - 非正式沟通
- 沟通的三要素
 - 心态
 - 关心
 - 主动
- 沟通方向及技巧
 - 上行沟通
 - 下行沟通
 - 平行沟通
 - 斜向沟通

第四单元：做好跨部门沟通

- 部门间常见沟通和协作误区
 - 只强调部门利益，缺少全局意识
 - 缺乏沟通和协作技巧
 - 缺乏沟通和协作管理
 - 没有良好的沟通和协作流程、制度
- 如何做好跨部门沟通
 - 协作
 - 信任
 - 情感
 - 合作
- 沟通三要点
 - 听得进去
 - 听得乐意
 - 听得合理

第五单元：冲突处理技巧

- 可能导致冲突原因
 - 不遵守流程
 - 部门利益
 - 不能换位思考
- 以双赢思维解决冲突
 - 理解
 - 高度
 - 责任
 - 付出
 - 主动

□ 有效管理沟通的步骤

- 了解沟通内容
- 了解沟通对象
- 引起对方的注意
- 确定对方了解你的意思
- 让对方记忆永存
- 随时要求回馈
- 付诸行动

启发式讲授+实战练习+案例+竞赛学习 现场演练 讲师点评

经过两天的学习，每个小组成员选代表，总结当天学习的收获，老师对每个学员的整体情况及表现的提升部分给予评分。