

高效管理沟通与团队冲突管理

讲师：隋海涛

课程纲要

【课程名称】 《高效管理沟通与团队冲突管理》

【课程背景】

被誉为“世界第一 CEO”的杰克·韦尔奇曾经说过：“管理的秘诀在于沟通、沟通、再沟通”。无论身处何种性质的组织中，凡是行使管理职能的人们都会发现，在他们每天的工作中，沟通是无所不在的，他们不仅需要与上级、平级和下级进行沟通，还需要经常代表组织与外部环境进行沟通。一个企业如果具备良好的沟通机制，管理者们具备良好的沟通技能，企业的运作和管理效率将会显著提升。同时，良好的沟通能力还有助于管理者树立良好的职业形象。

管理者面对的沟通对象一般都是其团队成员，面对性格、特质各异团队成员们，该采取怎样有针对性的沟通方法来对待他们呢？当团队发生冲突时，管理者应该掌握如何正确处理，使得这些冲突对组织工作带来的不良影响降低到最小。

《高效管理沟通与团队冲突管理》帮助学员掌握与不同层级的沟通技巧，改善人际关系，运用案例解析，剖析团队冲突对组织的影响，让学员学会团队冲突处理的策略。

【课程收益】

1. 掌握沟通的原理、过程、步骤及障碍分析，建立正确的沟通思维；
2. 学会与组织各层级人员的沟通要领与方法；
3. 了解冲突对组织的影响，掌握管理冲突的策略和方法。

【课程对象】 企业高、中、基层管理人员

【授课方式】 案例分析 + 小组讨论 + 视频教学 + 体验

【课程时长】 1天，（6小时/天）

【课程大纲】

第一讲：沟通与管理沟通概述

1. 管理的本质就是沟通
2. 剖析沟通在企业管理中发挥的重要作用
3. 沟通的真谛：敢于沟通、勤于沟通和善于沟通
4. 管理者常见的沟通问题
 - 向上沟通的问题 – 向上沟通没有胆
 - 向下沟通的问题 – 向下沟通没有心
 - 平行沟通的问题 – 平行沟通没有肺
5. 管理沟通的基础：知己解彼

第二讲 有效的管理沟通策略

1. 排除管理沟通的障碍：情绪、表达、个人、环境
2. 沟通之道从我开始
3. 沟通的模型解析
4. 影响沟通效果的语言要素：文字语言、有声语言、肢体言语
5. 如何有效选择合适的沟通方式
6. 如何与上司有效沟通
7. 如何与下属有效沟通

8. 如何与同事有效沟通

第三讲 团队的冲突管理

1. 冲突不一定是坏事
2. 冲突产生的原因
3. 专业部门 VS 管理部门的冲突
4. 管理层 VS 基层员工的冲突
5. 管理的任务在于避免冲突或者将冲突维持在适当水平
6. 解决冲突的四种策略：竞争、逃避、容纳、合作
7. 解决冲突的基本途径
8. 如何激发建设性的冲突产生