

《跨部门沟通与冲突管理技巧》

- 讲师：隋海涛

课程纲要

【课程名称】 《跨部门沟通与冲突管理技巧》

【课程背景】

在工作中，越来越多的工作需要与其他部门沟通、交流、协作才能完成，但是让人头疼的是跨部门沟通协作经常耗费了很大精力却没有达到预期的效果，甚至与协作部门还反目成仇，结果是双方的目标都没有完成，两败俱伤。

为什么一件事情一个部门主导，其他部门就会“不配合”？

为什么看似一体的部门却犹如孤岛，各自为政，各自为营？

如何打破部门壁垒，克服部门间的沟通障碍？

如何解决模糊地带的纷争？

如何突破沟通瓶颈，提升企业运作效率？

如何建立高效的沟通机制，提升组织凝聚力？

本课程深入剖析组织跨部门沟通之痛，挖掘部门沟通中障碍、冲突背后的本质，从意识到行为，培养组织沟通共识模式，提升沟通方法和技巧，创建高效组织沟通机制，提升企业凝聚力。

【课程收益】

1. 了解跨部门沟通的障碍、困难、冲突背后的本质；
2. 掌握跨部门沟通原则，提升沟通技巧；
3. 提高人际敏感度，掌握与他人沟通的方法与技巧；
4. 管理良性冲突，提高企业沟通效率，促进企业协作共赢；

【课程对象】 企业各层级人员

【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】

第一部分：跨部门沟通的秘密

1. 引子：小王的苦恼
2. 跨部门沟通的重要意义
3. 思考：你曾遇到哪些跨部门沟通障碍
4. 是什么影响了沟通
5. 沟通中的冰山原理
6. 跨部门沟通的障碍原因解析

第二部分：创建双赢的沟通策略

1. 跨部门沟通的基本原则
2. 跨部门沟通的策略一：因人而异，知己解彼
 - 了解不同人的行为风格：DISC 测评
 - DISC 视频解析
 - 建立识人坐标轴
 - 不同类型的沟通策略
3. 跨部门沟通策略二：建立信任，达成共识
 - 思考：如何赢得他人信任
 - 建立双赢理念

人际交往经典模型-约哈里窗

4. 跨部门沟通策略三：深度倾听，有力提问

3F 倾听练习

强有力的提问

5. 跨部门沟通策略四：利他思维，同理表达

什么是利他思维

讨论：这样说话利他吗？

同理心的基础

关注 想法背后的需要

第三部分：管理关键冲突

1. 关键冲突的界定

2. 关键冲突对组织的影响

3. 案例：华盛顿坠机事件

4. 关键冲突管理的最终目的

5. 如何管理关键冲突

■ 确定核心问题

用 CPR 思维找出关键点

梳理头绪，清晰冲突要素

谨防推理阶梯：董事长的故事

■ 分析问题原因

六种影响力模型

谨防基本归因错误

- 简化问题，共同解决
 - 灵活关注过程变化
 - 事后问题确认，明确意愿
6. 冲突管理的核心：关系

[end]