



“跨部门沟通与冲突管理”培训方案

课程背景：

老子说“知人者智，自知者明”，孔子说“不患人之不己知，患不知人。”

在公司里，跨部门沟通是很重要的，员工和中级主管花在内部沟通的时间大约占其工作时间的40%-50%，而对于高层主管，这个比率会更高。如何提高公司内部沟通的有效性以改善运营效率呢？我们不难发现，跨部门沟通已经是很多企业常见的问题，企业部门设置越来越多，越来越周全，于是，各部门之间由于诸多原因引发的工作效率低下，互相推委，甚至影响企业正常运营的事件会经常发生：在公司面临的客观环境无法改变，企业目前的客观机构设置和制度无法做出调整的状况下，如何让各部门之间能顺畅的配合齐心协力。

本课程通过对人性的分析，深层次的寻找打动别人的基本方法、流程、基本原理。重新梳理部门之间的人际关关系与配合协作，从工作角度理性分析，掌握跨部门沟通的基本方法，从人性与价值观角度剖析矛盾的主要来源，实现工作与沟通顺畅。

课程收益：

- 1、 发现了解沟通的主要层次，了解什么是真正意义上的沟通；
- 2、 掌握沟通的基本工具，使沟通可以实现工具化和流程化；
- 3、 学会同理心分析方法，真正做到知己知彼一沟就通；
- 4、 认知并理解团队沟通的价值，学会合理的接受别人的意见；
- 5、 熟悉有效说服他人的流程技巧；
- 6、 认识沟通障碍产生的原因，并透过自我分析化解障碍；
- 7、 认知与他人建立信任化解冲突的基本渠道；
- 8、 了解人际关系搭建的主要策略；
- 9、 掌握职场处事的基本原理和流程。

课程时间：2 天

课程对象：中高层管理干部

课程人数：30 人

培训形式：理论讲授 50 %、实战演练 20 %、案例讨论、游戏 20 %、经验分享、答疑 10 %

课程内容：

一、沟通从自我做起

1、保障沟通的四个价值观

A、管理者的矛盾观

a、管理

b、认知

C、协作

d、资源

B、管理者的职业观

- a、自我经营
- b、自我展示
- c、自我约束
- d、自我改善

C、管理者的工作观

- a、工作动机
- b、工作思维
- C、工作标准
- d、工作行为

D、管理者的管理观

- a、前端管理 VS 后端管理
- b、理性管理 VS 感性管理
- C、指令管理 VS 引导管理
- d、事物管理 VS 人际管理

2、消除沟通的心理障碍

- A、惯性思维对心理的影响
- B、所处环境对心理的影响
- C、自我认知对心理的影响

3、中国职场的人际关系

- A、人与人搭建关系的基本障碍
- B、与人建立关系的谋、交、兵
- C、搭建关系的五字真言

二、管理者高效沟通哲学

- 1、良好沟通的定义
- 2、发现语言的魔力与平凡
- 3、沟通心药方与个人修炼
 - A、用什么打动别人

B、沟通的六大层次

C、心本沟通的基本流程

4、语言因素的处理

A、发现人性的需要

B、建立语言模型

C、语言传递的障碍化解

D、语言沟通的几句真言

5、非语言因素的把握

A、准备表情与体态

B、准备眼神与情绪

C、准备形象与行为

三、驾驭沟通的望、闻、问、切

1、读心术

A、发现不同人的性格特质

B、发现不同的语言模式

C、发现不同的喜爱偏好

2、听心术

A、开放信息的评估

B、隐私信息的引导发现

C、盲点信息的说明

D、方向信息的切入

3、提问术

A、开篇-开放式提问

B、中间-激励式提问

C、尾篇-封闭式提问

D、串联-重复式提问

4、说服术

A、言善

B、言恶

C、言情

D、言理

四、跨部门沟通实战训练

- 1、组织沟通的价值
 - A、游戏：沙漠幸存者
 - B、组织沟通的重要目的
- 2、如何通过沟通使双方彼此了解
 - A、先跟后带
 - B、同频同率
- 3、跨部门沟通的前期准备
 - A、气氛和谐
 - B、目标设定
 - C、利益分析
 - D、情绪转移
- 4、跨部门沟通的六个说服计划
- 5、搭建合理的沟通流程
- 6、如何寻求原则上的统一
 - A、思维统一
 - B、行为统一
- 7、坚持与让步的技巧
- 8、合理的推进事物
- 9、与不同类型的关键人沟通技巧

五、冲突管理能力提升实战

- 1、资源冲突
 - A、合理的资源分析
 - B、合理的资源申请
 - C、合理的资源协调
- 2、分工冲突
 - A、分工冲突的爆发原因
 - B、分工冲突的化解重点
- 3、观点冲突

A、建立信息传递系统

B、建立信任的主要渠道

a、知人者智，自知者明

b、建立与人交往的固定策略

c、洞悉人性，把握时事

c、提升自信，把握关系

e、建立双赢思维