

团队沟通与冲突管理

【课程背景】

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团队成员，面对性格、特质各异的团队伙伴，工作中的冲突也在所难免，冲突源于立场、源于观念、源于利益……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，如何让这些冲突对组织工作的不良影响降到最低？

【培训对象】

希望提升沟通能力，掌握沟通技巧，提高团队冲突处理能力的管理者

【课程收益】

- 1、调整和树立管理者的正确沟通心态，强化沟通意识；
- 2、掌握管理沟通的基本技能，包括组织内部和外部沟通；
- 3、正确认识团队冲突本质，学习掌握处理团队冲突有效方法。

【课程大纲】

第一篇 管理沟通基础认知

1. 什么是有效的企业管理？

案例讨论：谁是下一个？

2. 变是永恒的主题企业管理必须“与时俱进”
3. 企业管理工作的两个关键问题：效率与效果
4. 管理工作的过程：计划、组织、领导、控制
5. 管理者任务的比重分配将随层级的变化而变化
6. 高效管理沟通利于增强企业的竞争力
7. 高效管理沟通利于企业目标的实现

第二篇 管理沟通技能实训

1. 管理的秘诀在于：沟通、沟通、再沟通
2. 管理沟通的要素及过程分析
3. 语言与非语言沟通
4. 正式与非正式沟通
5. 内部与外部沟通
6. 排除沟通的四种障碍：情绪、表达方法、个人及环境
7. 如何正确回应你的沟通对象
8. 请注意你在沟通中的态度
9. 如何理解对方沟通中的动作语言
10. 有效倾听的实现
11. 如何留给对方深刻印象
12. 个人沟通风格自测：你属于哪种类型？
13. 如何与不同风格的人进行沟通？
14. 企业中的沟通渠道
15. 如何根据上司的三种不同类型进行沟通
16. 向上级汇报工作的有效方法
17. 与平级沟通应把握的相关原则
18. 与下级沟通的十项措施
19. 向下级分派工作的注意事项

第三篇 团队合作与冲突管理

1. 团队发生冲突一定是坏事么？
2. 团队冲突产生的原因
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
9. 学会受权与授权
10. 学员自测：您在团队中应承担什么角色？

11. 管理你的上级
12. 团结你的同级
13. 分享：天堂还是地狱
14. 如何指导下属工作？
15. 应根据下属的特点不同选择指导方法
16. 指导下属工作的基本步骤
17. 不要威胁你的下属
18. 该如何调动下属的工作积极性？
19. 有效激励下属的正确途径