
《沟通技巧与冲突管理》课程纲要



2023年·(修订版)

目 录

课程背景.....	4
课程目标.....	4
课程特点.....	4
课程纲要.....	5
重要说明.....	6

课程背景：

对一个组织而言，良好的沟通可以使成员认清形势，使决策更加清晰并建立组织共同的愿景。主管可以通过沟通，引导属员更好地工作；属员可以通过沟通，更好地理解、执行领导的意图和决策；

同事之间可以通过沟通，更加精诚团结密切合作。在一个组织里，所有的决策和共识，都是通过沟通来达成的。

沟通工作也是诸多管理工作中的灵魂，是提高工作效率，实现共同目标，满足各种需要的重要工具。我们所做的每一件事情都是在沟通，比如上情下达或下情上传等，不论沟通是否有效，沟通构成了我们日常工作中的主要部分。管理工作中 70%的错误是由于不善于沟通造成的。成功的公司管理人士通常会将 90%以上的工作时间用于部属之间的良性沟通之中。通过清晰的指导与决策节省时间与精力，减少重复劳动，提高工作效率。孙武云：上下同欲，士可为之死，为之生。只有沟通才能创造如此和谐的境界，从而赢得人心，凝聚出一股股冲天士气，并运用团队的力量保证组织目标的最终实现。

冲突管理是指在组织运作中对各种冲突的管理，在企业快速发展过程中，因为资源的有限性，或工作方式、心理需求、目标差异、团队成员性格差异的存在，工作部门之间或团队成员之间就难免产生冲突，冲突分为良性互动冲突和有害互动冲突，冲突若属于良性冲突，组织界限就会越来越清晰，组织目标就会越来越明确，管理就会发挥强势作用，我们在管理中就会取得理想绩效。相反，冲突属于内耗性冲突，甚至是恶性冲突，组织界限就会越来越模糊，组织目标就会越来越丧失，管理就会难以发挥应有作用，就会出现低效甚至负效。对此，我们必须对冲突有个清醒认识，要力倡[良性互动冲突，力戒内耗性互动冲突，确保冲突的性质和质量，让有效冲突为组织目标的实现服务，最终保证企业管理团队的有效运作。基于以上分析我们认为，企业及时进行有效沟通与冲突管理的课程培训，已成为企业诸多培训课程中的重中之重。](#)

培训目标：

旨在通过系统培训，让管理者快速掌握工作中的沟通方法和技巧，有效处理部门内部，部门之间，以及与公司外部客户之间的冲突，使整个企业真正具有相互配合，相互帮助的良好气氛，最终为组织目标的实现提供有力的保障和支持，加强团队组织的分工、合作与沟通协调能力，最终全面提升企业的竞争能力，同时加强我们与对手的竞争优势，我们将由一家优秀的企业变得更加卓越，为社会所认可，为同行所尊重。

课程特点：

- ❖ 最前沿企业案例分析，有较强针对性与实操性
- ❖ 现场收集、分析问题，使问题当场解决

-
- ❖ 理念与实践相结合的研讨、互动式培训为主
 - ❖ 改变管理观念，进行知识转换，以提升生产力为导向
 - ❖ 学以致用，每次课后根据授课内容提供工作改善建议表
 - ❖ 建立问题跟踪记录，不断进行 PDCA，使培训知识得到固化与贯彻

《沟通技巧与冲突管理》课程纲要：

第一单元 沟通的基本认知

- ❖ 沟通在管理中的重要性
- ❖ 沟通定义及流程解析
- ❖ 沟通中的角色问题
- ❖ 组织内部沟通与外部沟通
- ❖ 会议沟通的常见问题及解决

第二单元 与下级的沟通技巧

- ❖ 多说小话,少说大话
- ❖ 注重倾听,勿施权威
- ❖ 态度和蔼,语气亲切
- ❖ 部属有错,合理指正
- ❖ 宽容豁达,息事宁人

第三单元 与上级的沟通技巧

- ❖ 持有相反意见,勿当面顶撞
- ❖ 若有他人在场,宜仔细顾虑
- ❖ 意见略有差异,先表示赞同
- ❖ 若有建议上述,请选择方法
- ❖ 心中存有上司,比较好沟通

第四单元 平级沟通技巧

- ❖ 彼此尊重,从自己先做起
- ❖ 异地而处,站在彼的立场
- ❖ 如有误会,诚心化解障碍
- ❖ 了解情况,选用合适方式
- ❖ 知己知彼,共创和谐环境

第五单元 跨部门沟通技巧

- ❖ 跨部门沟通的最大障碍来自哪里
- ❖ 跨部门沟通需要放下什么
- ❖ 晓以大义，交换立场
- ❖ 如何对待部门间的灰色地带
- ❖ 跨部门沟通的几种策略

第六单元 冲突管理的定义与作用

-
- ❖ 什么是冲突管理
 - ❖ 正确看待冲突
 - ❖ 冲突在管理中的意义
 - ❖ 冲突的几种表现形式
 - ❖ 对待冲突的五种态度与策略

第七单元 冲突管理技巧

- ❖ 避免破坏性冲突
- ❖ 促成建设性冲突
- ❖ 良性循环理论
- ❖ 冲突管理的十项行动原则
- ❖ 冲突解决技巧（分析与讨论）

——总结回顾与问题解决——

重要说明：

本方案内容可根据贵司 HR 的详细要求进行更改，在培训项目实施过程中，会根据课程中互动讨论的实际情况对方案中的培训板块内容进行相应调整，以确保培训有更强的针对性与实操性。