

跨部门沟通冲突管理

——朱增瑞老师职业素质素养课程

课程背景：

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共力？

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。”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。

培训收益：

- 了解沟通的主要层次，建立真正意义上的沟通；
- 掌握沟通的基本工具，实现沟通工具化和流程化；
- 学会同理心分析方法，做到知己知彼一沟就通；
- 掌握化解冲突的关键因素；

- 熟悉有效说服他人的流程技巧；
- 认知并理解团队沟通的价值；
- 学会合理的接受别人的意见；
- 掌握基于人际心理的沟通策略和技巧；
- 掌握职场处事的基本原理和流程。

课程时间：1天/6小时

课程对象：骨干员工、中层管理者

课程人数：30人

培训形式：理论讲授、案例研讨、实战演练、经验分享、问题答疑

课程内容：

一、跨部门沟通与冲突的基本认知

1、什么是跨部门沟通

A、沟通的定义

B、跨部门的定义

C、跨部门沟通的重要性

2、冲突管理能力提升实战

A、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

B、分工冲突

- a、分工冲突的爆发原因
- b、分工冲突的化解重点
- C、观点冲突
 - a、建立信任的主要渠道
 - b、建立与人交往的策略

3、冲突矛盾的解锁术

- A、灵魂三问
- B、立场分析
- C、应对策略

二、跨部门沟通的技巧提升

1、解除对沟通的认知误区

- A、沟通中的语言是符号
- B、打动别人的沟通是整体
- C、沟通是解析他人内心的过程

2、确立高效沟通的基本流程

- A、信息无损的传递
 - a、信息的传递
 - b、信息的确认
 - c、信息的对等
- B、情感的表达
 - a、人际关系的催化剂
 - b、赞美的力量

C、确立沟通目标的情绪

a、情绪对沟通的影响

b、判断对方的情绪

c、缓解情绪的方法

D、建立并统一目标

a、单向目标

b、双向目标

E、统一思想的原则

3、沟通的最高境界

A、万事皆虚善不虚

B、万物皆空德不空

4、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、倾听术

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、上策 — 诱之以利

B、中策 — 胁之以害

C、中策 — 动之以情

D、下策 — 晓之以理