



跨部门沟通协作与冲突管理

讲师：陈松

课程纲要

【课程名称】跨部门沟通协作与冲突管理

【课程背景】

在任何形式的组织当中，由于分工高度专业化和精细化，致使成员之间的交流合作日益密切。德鲁克认为，沟通能力是决定着每个职业人能否更上一层楼的关键，每个职业人士都迫切需要不断提高与人沟通的能力，才能更好地完成工作，实现个人目标和组织目标。但从实际工作上看，各部门间因冲突而产生的沟通失败的例子处处可见，直接影响着个人及组织绩效的成败。

《跨部门沟通协作与冲突管理》课程通过案例解析、小组讨论、现场演练等方式，使学员学会沟通中的方法和技巧，掌握跨部门协作的障碍及冲突的原因、方式和处理办法，从而提高工作效率，推动部门间进行有效的协作，有效解决工作中的问题。

【课程收益】

- 通过学习沟通原理了解沟通过程模式及沟通的障碍；
- 通过学习企业跨部门沟通技巧使学员了解企业内沟通的不败法则；
- 通过有效沟通技巧训练，使学员掌握成功沟通的必备技能
- 掌握团队冲突的类型及处理方式；

- 通过沟通情境训练使学员真正掌握技巧的应用；
- 掌握针对不同性格人员的沟通方法和技巧。

【课程对象】 企业中层管理者

【课程时长】 1-2 天（6 小时/天）

【课程要求】

- 分组研讨，按 6-7 人一组，现场学员呈岛状安排座位便于讨论；
- 准备白板纸每个小组至少需要 2 张，A4 纸若干张；
- 准备彩色白板笔，尽量达到每组使用三种颜色。

【课程大纲】

第一单元：什么是组织内部沟通？

- 从组织架构图看企业内部沟通
- 沟通与管理的关系
- 组织沟通的两个层次
 外在：意见一致
 内在：行为一致
- 沟通是企业组织中的生命线

第二单元：部门沟通与协作间存在的问题

- 跨部门沟通的口头禅：

“这不是我的责任！”

“为什么不早说？！”

“我也没有办法。”

“我到底听谁的？”

- 跨部门沟通的障碍

源自沟通个体的四大障碍

涉及沟通环境的三个障碍

跨部门沟通难的六大原因

第三单元：跨部门沟通的五大因素

- 立场

站在他人的立场

基于立场的表达方法

现场演练：四种情景下的立场

- 信任

建立基于能力的信任的基本方法

建立基于动机的信任的四种方法

现场演练：如何建立相互间的信任

- 目标

共同目标的设定

管理工具：目标协同“OGSMA”工具

管理工具：计划协同“一页纸计划管理”工具

现场演练：“OGSMA”与“一页纸”工具演练

- 利益

人际间六种思维模式

永远相信有第三种解决方案

- 情感

中国社会人际关系的特点

动之以情 VS 晓之以理

情感决定立场

第四单元：不同类型人员的沟通策略

- 自我测评：PDP 性格类型测试

- 支配型人员的特点及沟通技巧

- 表达型人员的特点及沟通技巧
- 随和型人员的特点及沟通技巧
- 精准型人员的特点及沟通技巧
- 综合型人员的特点及沟通技巧

第五单元：部门协作中的问题处理

- 团队中的角色分工
- 六项思考帽在团队会议中的应用
- 团队冲突的类型与典型处理方式

竞争式处理

回避式处理

迁就式处理

妥协式处理

合作式处理

- 不同情况下的冲突处理
- 情绪管理是解决团队冲突的关键