
《跨部门沟通协作与冲突处理》

课程背景：

沟通是一门技术，更是一门艺术！哈佛大学就业指导小组调查结果显示，在 500 名被解职的男女中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占 82%！有趣的沟通“70/70”现象揭示：我们工作中 70%的时间是在用于沟通，组织中 70%的矛盾是因为沟通不良引起的！

一个企业，如果将大量时间浪费在沟通上，将会导致工作效率低下、公司运营成本增加、企业管理内耗增加、企业文化加速劣化！说对话才能做对事，无论是在战略执行中，还是在商务谈判中，甚至同事关系的处理方面，良好的沟通是前提。美国著名学府普林斯顿大学对一万份人事档案进行分析，发现：“智慧”、“专业技术”和“经验”只占成功因素的 25%，其余 75%决定于良好的人际沟通。本堂课程通过定职责--理流程--明体系--建文化，最终实现部门沟通的最高境界：不沟而通！相信本课程会有一个全新的视角给您答案！

课程收益：

1. 深化对“沟通”的认识，掌握跨部门沟通的秘诀；
2. 正确认识部门冲突，快速化解部门间的冲突，达到双赢的效果；
3. 建立内部客户服务意识，部门间融洽协作，实现团队与个人的更大价值；
4. 拆除“部门墙”，实现部门工作间无缝对接，使工作衔接更顺畅；
5. 建立良好的企业沟通文化，降低沟通成本，减少无形内耗；

授课特色：

体系化的理论知识 + 丰富的实战案例 + 现场的角色扮演 + 简单易用的管理工具

课程对象：中层管理者、储备干部

课程时间：2天(6小/天)

课程大纲：

一：认识跨部门沟通

- 1、 沟通与跨部门的含义是什么？
- 2、 为何要学习跨部门沟通
- 3、 理解跨部门沟通的核心与关键
- 4、 跨部门沟通的理论之基础
- 5、 跨部门沟通的实战之源泉

二：跨部门沟通的基础能力-有效沟通

- 1、 沟通与有效沟通的定义

-
- 2、 沟通的原理（四要素）；
 - 3、 沟通漏斗：工作中 70%的沟通失误都是沟通不畅所造成的
 - 4、 游戏互动：在组织互动中，管理者如何摒弃冗杂信息，抵制组织噪音，形成并执行自己的意志与决策？
 - 5、 约哈里沟通视窗：真正提升自身的沟通与影响力，在于如何扩大自身的公开象限
 - 6、 互动讨论：个人隐私会是沟通中的障碍吗？
 - 7、 沟通的重要性与必要性：时间成本；机会成本；取得信任；落地执行

课程产出：理解跨部门沟通的本质、掌握沟通的基本原理

三：沟通的三大核心能力-倾听、反馈、提问

- 1、 如何做好有效倾听
 - 1) 倾听时的六个注意点
 - 2) 倾听的五大层次
 - 3) 第五层次倾听工具：移情式倾听
 - 4) 互动：95后、00后员工的倾听能力大多处在哪个层次？
 - 5) 角色扮演：如果你是当事人，会如何用移情式的方式与对方对话？
- 2、 如何做好有效反馈
 - 1) 管理者为何要用反馈来代替表扬或批评
 - 2) 在反馈过程中如何谨防“推理阶梯”
 - 3) 反馈的心理学逻辑：BIC事件+影响+结果
 - 4) 正向反馈的工具模型：3A
 - 5) 负向反馈的工具模型：AID
 - 6) 课程作业：用正向反馈的工具与下属或家人做一次实战演练，看反馈效果
- 3、 如何做好有效提问
 - 1) 从对方愿不愿意回答、回答后有无发现分为四大问题类型
 - 2) 四大问题的目标和关系是积极还是消极
 - 3) 管理者需要掌握的问问题的技巧和智慧是什么
 - 4) 如何利用工具问出优质的问题：3V+5W1H

课程产出：熟练掌握沟通的三大场景工具，提升沟通效率

四：跨部门沟通的难点与解决策略

- 1、 跨部门沟通中常见的四大难点

-
- 2、跨部门沟通的核心策略：因人而异
 - 3、DISC 性格测试及人员分类
 - 4、不同性格的人如何沟通
 - 1) 老虎性格：成果再先，回避冲突
 - 2) 孔雀：赞美在先，控制再后，注重氛围
 - 3) 考拉：鼓励再先，发问再后，鼓励结束：鼓励+发问+鼓励
 - 4) 猫头鹰：保持距离、数据再先、提醒再后、发问终结
 - 5、跨部门沟通计划的制定
 - 6、互动：在跨部门沟通中，氛围营造、倾听技巧、察言观色等有哪些技巧
 - 7、沟通技巧仅占跨部门沟通的 30%，什么才是最重要的

课程产出：熟练掌握 DISC 性格分类，因人而异做针对性的沟通

五：跨部门沟通的冲突处理

- 1、跨部门冲突处理的两个参考方向
- 2、处理跨部门冲突的唯一参考标准
- 3、跨部门冲突的五大解决策略
- 4、策略一：强迫，其使用技巧和适用场景
- 5、策略二：迁就，其使用技巧和适用场景
- 6、策略三：回避，其使用技巧和适用场景
- 7、策略四：合作，其使用技巧和适用场景
- 8、策略五：妥协，其使用技巧和适用场景

课程产出：结合日常工作场景，复盘过往跨部门沟通与冲突处理的策略是否合理

六：跨部门沟通协作与冲突处理的解决之道

- 1、复盘目前组织内部存在的跨部门沟通现状
- 2、找出解决跨部门沟通的根源问题
- 3、部门之间的模糊地带该怎么处理
- 4、共享的信息平台该如何建立与维护
- 5、搞定文化如何在组织内部生根发芽
- 6、如何建立完善的流程与责任体系
- 7、高效会议在跨部门沟通中的作用
- 8、横向沟通机制-最有效的跨部门沟通手段
- 9、找到跨部门沟通的关键词，从内部改进

10、 防止踢皮球，如何应对扯皮现象

11、 四种常见的管理风格，以应对不同状况下的跨部门沟通

课程产出：系统性学习跨部门沟通协作与冲突管理的解决步骤与策略