

# 《跨部门沟通与冲突管理》

主讲：张子斌老师

## 【课程背景】

企业管理中 70% 以上的问题是由于沟通不畅所造成的！高效通畅的沟通有助于企业内部各项工作的有效衔接，减少不必要的时间拖延与信息错误，最大限度地提高工作效率。

实践证明，企业管理者的沟通能力直接决定的团队绩效。如何有效处理企业部门间的沟通与协作问题？如何培养良性循环的部门间沟通协作文化？如何在实际的沟通中运用双赢的策略和技巧？如何针对冲突进行技巧性的管理？

针对以上问题，本课程帮助学员发掘跨部门沟通障碍的根源，了解跨部门沟通协作中隐藏的个人与组织问题，认识人与人之间的性格差异，培养大局观和服务意识，掌握有效沟通策略技巧，破除部门壁垒，减少冲突，提升跨部门沟通协作的效率与效果

## 【课程收益】

- 挖掘跨部门沟通中常见问题的根源，学习和掌握听、说、问、反馈的基本技巧。
- 学习如何与上级、平级、下级沟通，学习如何针对部门内和跨部门沟通。
- 掌握沟通方法，形成自己的沟通思维与逻辑。
- 掌握冲突管理的方法和技巧

## 【课程时间】

1-2 天（6 小时/天）

## 【课程对象】

企业中高层管理人员

## 【课程大纲】

### 一、跨部门沟通的重要性与问题分析

#### 1、跨部门沟通协作的重要性

- 企业要把组织打造成团队
- 团为什么人多力量不一定大
- 团队精神就是合作精神

#### 2、跨部门沟通与协作的中常见问题分析

小组讨论：根据储能制造业的特点，以职能中层管理工作的实际，讨论跨部门沟通常常遇到的问题？

- 容易扯皮——部门的责任和权限没有划分清楚
- 角色不清——领导没有明确谁主导谁配合
- 缺乏依据——非正式沟通多，正式沟通方式少
- 部门本位——只知道做事，不知道对其他部门有何帮助

### 二、跨部门高效沟通的策略与方法技巧

#### 1、沟通的基本原理

- 沟通模型详解
- 沟通漏斗与信息失真原因

## 2、跨部门沟通的独特性

- 部门利益差异
- 目标和工作重点不同
- 信息不对称

## 3、跨部门沟通技巧

### (1) 积极倾听技巧

- 专注的身体语言
- 理解对方观点
- 适时反馈

工具：倾听思维导图，梳理倾听要点；演练：模拟跨部门会议，练习倾听技巧

### (2) 清晰表达技巧

- 结构化表达方法（PREP、金字塔原理）
- 语言简洁明了，避免专业术语障碍
- 运用数据和案例支撑观点

工具：表达逻辑框架图，辅助构建表达结构；演练：用结构化表达阐述部门工作重点

### (3) 非语言沟通技巧

- 肢体语言、表情、眼神交流的运用
- 声音语调的控制
- 空间距离与座位安排的影响

演练：通过非语言沟通传递不同信息，让学员猜测

### (4) 反馈技巧

- 及时反馈原则
- 正面反馈与建设性反馈的运用
- 反馈的频率与方式

工具：反馈话术模板，规范反馈表达

## 三、跨部门沟通过程中的冲突管理技巧

### 1、冲突的定义与类型

- 目标冲突、利益冲突、人际冲突
- 建设性冲突与破坏性冲突的区分

### 2、冲突产生的根源

- 资源争夺
- 沟通障碍
- 价值观差异
- 组织结构不合理

### 3、冲突管理的策略

- 竞争策略
- 合作策略
- 妥协策略
- 迁就策略
- 回避策略

工具：冲突策略选择矩阵，根据冲突情境选择合适策略；案例：分析不同冲突案例中应采取的策略

### 4、谈判技巧在冲突管理中的应用

- 谈判前的准备（信息收集、目标设定）
- 谈判中的技巧（开局、中场、结尾策略）
- 应对谈判僵局的方法

工具：谈判清单，梳理谈判流程与要点

演练：模拟跨部门资源分配谈判场景

### **5、问题解决型冲突管理方法**

- 界定冲突问题
- 分析问题根源
- 提出解决方案
- 评估与选择方案
- 实施与监控方案

工具：鱼骨图、5Why 分析法，分析冲突根源；案例：运用问题解决型方法处理实际冲突案例