

《跨部门沟通协作与冲突管理能力提升》

【课程大纲】

企业组织作为员工的相互作用系统，它表现出一种密切的组织协作关系，这种协作关系产生了企业合力，从这个角度来说，企业管理的价值主要体现在企业各部门之间的高效协作，产生合力的形成和持续上！

在企业运营中不可避免地会因跨部门协作及某些关系不协调引起的企业组织冲突客观存在的。企业对冲突的管理水平在很大程度上影响着企业经营目标的顺利实现。因此，企业组织为跨部门协作，进行冲突管理始终是企业管理的一项重要内容。

【课程时间】 两天 正常上班时间

【课程收益】

1. 透析跨部门沟通协作的主要障碍、困难、冲突起源及根本原因，了解自己的沟通现状；
2. 了解跨部门沟通协作过程模式及沟通法则，掌握与不同类型的人打交道策略

3. 重新认识和重视企业中的各种冲突现象；
4. 掌握跨部门冲突管理的策略、流程和现实可行的方法；
5. 了解跨部门协作的价值及与原则规律，学会协商与冲突缓解的技巧，从而全面提升部门协作工作效能。

【课程特色】

科学 | 理 | 实用 | 落地 |

情景演练+辅助工具

团队参与、案例分析、演练 PK、互动研讨

结合企业实际问题进行分析诊断+解决方案

【课程内容】

企业跨部门协作现状分析及问题的根源

不容忽视的“部门墙”

客观存在的个体差异

剖析跨部门协作困难的根源

组织分工不明确

部门职能的模糊地带

沟通的能力与技巧

横向的沟通的机制不健全

分享：有制度没有制度

5、企业文化与跨部门沟通

6、走出跨部门沟通的误区

思考：我们是怎样失去客户的？

7、依据跨部门问题清单找出本企业存在的主要问题

跨越沟通障碍 实现跨部门协作

营造良好的沟通氛围

部门间不同意见的正确处理

影响他人的沟通技术

如何说服意见与你不同的人、

典型的人际风格

互动演练：如何与较难沟通的人沟通

部门负责人如何产生自己的影响力

跨部门协作的价值与共识达成

跨部门协作目标决策流程

跨部门协作中执行力的构建

战略目标、部门目标、计划沟通流程

跨部门协作中的主张“销售”

我们的人际关系协作认知障碍

解决人际协作障碍的主要方法

跨部门沟通中的实战问题解决

第四章 企业经营与冲突管理概述

- 一. 冲突管理在企业管理中的重要性
- 二. 冲突管理与组织绩效之间的关系
- 三. 正确理解冲突管理
- 四. 企业管理冲突形成的原因：
- 五. 认识个人层次上的冲突；
- 六. 认识团队层次上的冲突；

第五章 跨部门的冲突管理

一、托马斯的冲突解决模型

1. 回避策略
2. 竞争策略
3. 迁就策略
4. 合作策略
5. 折衷策略

二、冲突处理的胜负策略模型

1. 负—负策略
2. 胜—负策略
3. 胜—负均衡策略

4. 胜一胜策略

三、分析跨部门冲突的影响

第六章 制定冲突管理策略与方法

跨部门冲突管理的具体步骤

着眼于利益，而不是立场

寻找互相得益的可行方案

冲突管理中沟通策略：相互作用分析

部门内部冲突管理的策略和方法

现场练习：内部冲突解决能力提升