
《跨部门沟通协作与冲突管理》课程方案

主讲：黄志伟

【课程收益】

- 1、掌握建立信任的方法和技巧，建立跨部门沟通协作的基础；
- 2、掌握跨部门沟通协作的方法技巧，提高工作效率和效果；
- 3、掌握冲突管理的方法技巧，提升团队协作；
- 4、掌握高效沟通的方法技巧，提升沟通能力、促进跨部门协作；
- 5、提升跨部门沟通协作与冲突管理能力，提高整体绩效。

【课程对象】

各级人员。

【课程时间】

1天，共6小时。

【授课方式】

互动讲授+案例分析+视频分析+情景模拟+课堂演练+小组讨论+游戏

【课程大纲】

第一节 构建跨部门沟通协作的基础-建立信任的方法技巧

1、信任的五个维度

- 正直，胜任力，始终如一，忠诚，开放

2、信任的三种类型

- 基于威慑的信任，基于了解的信任，基于认同的信任

3、建立信任的七种方法

- 专业形象，专业能力，品德，共同点。。。。。

4、四步打造超级亲和力

- 情绪同步、语调和速度同步、生理状态同步、语言文字同步

5、通过倾听建立信任

- 倾听的目的
- 倾听的身体姿态
- 倾听的技巧

第二节 大家好，才是真的好-跨部门沟通协作的方法技巧

1、跨部门协作的八大障碍

- 目标不一致，利益冲突，心态消极。。。。。

2、方法一：打破部门墙，建立跨部门协作机制

- 进行组织调整，安排跨部门任务，岗位轮换。。。。。
- 进行组织调整的三个方法

3、方法二：建立并实现共同目标

- 上推法：共同的愿景使命目标
- 跟踪关键节点
- 建立问责制

。。。。。

4、方法三：建立共赢人际关系

- 走出囚徒困境，追求双赢人生
- 人际交往的六种模式：利人利己、损人利己、损己利人。。。。。
- 给情感账户加分

5、方法四：创造性协作心态

- 尊重差异，寻求共识
- 凡事至少有三个以上解决方法
- 使用头脑风暴

6、方法五：提升情商

- 情商与智商的关系
- 情商的五个方面
- 情绪的真正来源
- 管理他人情绪的方法

第三节 合作共赢是上策-冲突管理的方法技巧

1、为什么会产生冲突

- 冲突的类型：个人内心冲突、个体间冲突、个体与群体间冲突。。。。。
- 冲突产生的原因：目标不同、利益分配不合理、资源稀缺。。。。。
- 冲突的两个作用
- 冲突过程的五个阶段

2、冲突管理的三个维度

- 改变沟通方式和技巧
- 调整或改变结构
- 改变态度和行为

3、冲突管理五大技巧

- 回避方式，迁就方式，竞争方式，妥协方式，合作方式

4、冲突管理四部曲

- 审慎选择要处理的冲突
- 评估冲突当事人
- 评估冲突源
- 选择最佳方式

5、激发积极冲突的五大方法

- 改变沟通方法，引进外人，任命吹毛求疵者，进行组织调整，改变企业文化

第四节 没有好的方法，哪有好的结果-高效沟通的方法技巧

1、沟通中的非语言技巧

- 巧用语气语调
- 非语言沟通的三个方法
- 洞察七种微表情

2、打破沟通中的障碍

- 过滤，选择性知觉，信息超载，情绪，语言

3、跨部门沟通协作的四心

- 共赢心、同理心、自信心、喜悦心
- 同理心沟通三步法

4、复述、假借与感性回应

-
- 重复对方说过的话里重要的文字
 - 假借另一个人的故事把内心的话说出来
 - 将对方的话加上自己的感受再说出来
- 5、先跟后带法**
- 先附和对方的观点，然后才带领他去你想去的方向
- 6、区分的技巧**
- 根据逻辑层次选择合适的沟通方法
- 7、赞美的技巧**
- 真诚及发自内心，具体有例证，角度独到。。。。。。
- 8、道歉的技巧**
- 先道歉，承认错误；这次的错误是如何发生的？这次错误会造成怎样的影响？。。。。。。
- 9、四种说服策略 ILEG**
- 诱之以利，晓之以理，动之以情，结之以义
- 10、无处不在的非正式沟通**