**跨部门流程协作分析-沟通与冲突管理**

**时间：5**月28-29日

**地点：**北京

**培训费用：**4180元

**授课对象：**

急需提升跨部门沟通协作的员工。

**课程背景：**

随着大工业时代的不断变革，和西方管理的进入，企业的分工越来越明确，越来越精细。虽然在一定程度上降低了管理的难度，责权利明确了。不过由此带来员工重复单一的工作内容，人与人之间的沟通的不畅，工作内容衔接不足，以及解决问题过程中的互相推诿等现象日渐增多，居高不下，成为很多企面临的问题。

《跨部门沟通与协同》课程将通过跨部门沟通协作中常见的问题开篇，从职场意识中的四种心态开始，帮助员工疏通职场意识和心态，调整不合理信念，积极面对工作；从职场中不同职位，不同角色，不同人员性格，到如何建立高效的沟通渠道，形成非正式沟通的文化等方面，帮助员工认清自己，了解他人。从意识层面和行动层面让员工建立起职业化的意识和沟通模式。从而到达企业和员工的双赢。

**培训目标：**

* 对职场角色有一个清晰地认知；
* 建立自己职业化的意识和沟通模式；
* 掌握跨部门沟通的六个主要动机；
* 掌握跨部门沟通与协作的方法和技巧

**课程大纲：**

引言：什么是学习？为什么要学习？

互动：提问、分享

***第一单元：什么是组织内部沟通?***

跨部门沟通的定义

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

小组讨论：你在跨部门沟通中遇到哪些问题?

***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、跨部门沟通的三个重要前提***

共同的目标

案例分析：萨利机长迫降

案例分析：西游记团队

职业价值观

什么是价值观

价值观情景剧

互动：你的职业价值观

反思：企业价值观的核心作用

共通的语言

非语言系统对沟通的影响

微表情的心理暗示

跨部门沟通的形式

正式沟通

如何会议沟通？

非正式沟通

常见的非正式沟通的方式

***第四单元、跨部门沟通六大要素***

立场

小组讨论：什么是同理心?

站在他人的立场

立场决定结果

基于立场的表达方法

信任

小组讨论：你选择相信的理由是?

基于能力的信任

基于动机的信任

利益

互动活动：红与黑

四种利益关系人

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

情绪

情绪与情商

情绪来源的核心

修炼情商

建立为自己负责的心智模式

基于情绪的表达方式：BIC模型

性格

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

性格的调试

案例分析：蜀国的成与败？

案例分析：西游记团队为何成功？

行动学习：组建团队

***第五单元、跨部门沟通的步骤***

事前准备

确认需求

选择沟通渠道和方式

阐述观点

处理异议

达成协议

共同实施

有效复盘

★案例研讨：如何插单

***第六单元、部门协作中的问题处理***

竞争式处理

案例研讨：不想让步的小王

小组讨论：竞争式处理方式的后果

竞争式处理的特征和结果

回避式处理

案例研讨：握手不言和

小组讨论：回避式处理方式的后果

回避式处理的特征和结果

迁就式处理

案例研讨：甘愿牺牲的李主管

小组讨论：迁就式处理方式的后果

迁就式处理的特征和结果

妥协式处理

案例研讨：各打五十大板?

小组讨论：妥协式处理方式的后果

妥协式处理的特征和结果

合作式处理

案例研讨：邮件门事件

小组讨论：如果应用合作式处理方式的后果

合作式处理的特征和结果

不同情况下的冲突处理

采取竞争式处理的情况

采取回避式处理的情况

采取迁就式处理的情况

采取妥协式处理的情况

采取合作式处理的情况

关键对话模型——如何处理你与同级的矛盾

上述内容，可根据企业的实际需求进行调整

**讲师介绍：**

**刁东燕老师：**

**教育及资格认证：**

高级讲师

美国AACTP国际注册培训师

国内资深实战管理专家

曾任丹麦医药公司运营总经理

曾任北京迈尔斯房地产经纪有限公司人力资源总监

某金融公司人力资源顾问

曾协助亚太总经理为所在公司建立企业大学

**职业背景:**

 曾任丹麦某医药公司运营经理，主要负责协调各部门之间以及代理商的产品进出口衔接、有关丹麦总部各项要求的传达与执行,以及市场宣传活动的策划等。并兼任两家商业地产公司和金融公司人力资源顾问，协助筹备公司的建立，人员配备及后勤服务等工作。曾协助亚太总经理为所在公司导入培训学院、从员工入职培训到以各职能部门特点为基础的部门员工培训，以及符合人力资源特点的职业素质提升系统，员工发展计划等工作。

 曾协助亚太总经理为所在公司建立企业大学、从员工入职培训到以各职能部门特点为基础的部门员工培训，以及符合人力资源特点的职业素质提升系统，员工发展计划等工作。

**服务客户:**

 中国银行、中国建行、河北中行、北京银行、山西河津农商银行、乐普医药集团、极致车网、神州易桥商学院、那真珠宝、鲁能集团、京东、北京社保所房山分局、国药集团扬州分公司、中国信息通信研究院、西安市曲江区会展房地产有限公司、北京移动、上海移动、东方热点、石药集团、成都电力、安邦保险、中粮生化能源、杉杉西服、国美在线、中邮物流、新榜英才教育、勤上电光、山西阳光同城、北京261医院、国际伊美微整形、企达伟业投资有限公司、麦尔斯房地产经纪有限公司、中润鹏达投资担保有限公司、凌锐蓝信科技（北京）有限公司、秦皇岛鸿远国际旅行社、神华集团、晋南煤业公司等.

**报名详情：**

培训费**4180元**（含资料费、午餐费、专家演讲费）；住宿统一安排，费用自理；

**请填妥回执表,连同汇款单传真至会务组(此课程不提供电子教材)**

**《跨部门流程协作分析-沟通与冲突管理》报名回执表**

单位名称 　 通讯地址 　 　 邮编

联系人姓名 职务 电话

参会人姓名 职务 　　手机

参会人姓名 职务 　　手机

参会人姓名 职务 　　　手机

E-mail 是否预订房间 房间数量 订房日期

发票抬头

**付款方式：现金□ 　汇款□　 支票□（在所选项上打“✓”）　汇款金额 　汇款日期**