**跨部门沟通、协作与冲突处理**

**主办单位：**一六八培训网 [www.peixun168.com](http://www.peixun168.com)

**上课时间：**2021年05月15-16日上海

2021年08月14-15日 **广州** 08月28-29日上海

**课程费用：**4580元/人（含资料费、专家演讲费、会务费）住宿可统一安排，费用自理

**课程对象：**对此课程感兴趣学员

**联系电话：**O755-86154193 86154194 胡先生 林先生

**课程背景**

* 打破组织的壁垒，实现跨部门沟通，是每个组织的美好的愿望。影响跨部门沟通的首要因素当然是：企业的文化（文化是否鼓励员工站在高于部门的利益的基础上，考虑公司全局的利益，从而乐于配合）；其次是：组织的业务流程（流程是否科学合理）。这两个方面也是任何公司着力完善的方面。
* 如果前面两个方面相对完善，是否就能实现组织间无障碍的合作了呢？答案是：不能！影响跨部门沟通的还有“微循环”——员工个人的因素。同样的组织背景下，员工发挥的影响力是不同的，所以创造的绩效也就大不相同！

**课程目标**

1.掌握换位思考，相互赏识的沟通技巧；

2.如何将职能部门的目标有效地整合在组织目标之下；

3.了解高效沟通的原理，尤其是跨部门沟通的重要价值；

4.从跨部门沟通的难点出发，从人的心理特点的角度出发，理解沟通的本质特征；

5.突破本位主义，树立共同目标，有效化解和处理部门间的冲突，降低企业内耗，提高企业内部的执行力。

**课程特色**

* 专业性——课程理论导师柳东秀先生是国际心理学家、韩国顶级团体咨询和治疗督导级,四十余年间领衔为多家世界五百强企业提供教练及咨询服务，曾为上千家企业和组织做过培训咨询指导，具备极为丰富的实操经验和深厚的理论功底。
* 领先性——课程体系在吸纳西方经典模式基础上，立足于东方人性观及企业文化，融入了中国传统道家及儒家思想文化，获得了三星、LG、现代汽车等五百强企业的一致认可。

**授课方式**

* 角色扮演+示范观摩+分析讨论+精辟讲解+现场训练+案例研析+回顾点评+综合整理；

**课程大纲**

一**、**跨部门沟通与协作的准备

1. **跨部门协作场景聚焦**

* 沟通协作频率
* 协作周期时长
* 协作场景不一样，关注的焦点有差别

练习：定义目前协作是哪个象限，聚焦场景，针对解决

1. **挖掘跨部门沟通协作的障碍点**

* 视频案例导入：在日常跨部门合作中的典型案例和挑战点

（沟通方式单一、说服中缺乏专业性、说服过程中缺乏客户思维、跨部门合作中缺乏系统思考……）

* 案例总结：跨部门沟通的特点-承担共同责任、没有职位权力、需要共享愿景
* 案例：组织中常见的五大协同困境（主观和客观）
* 视角差别
* 短期思考
* 画地为牢
* 部门至上

分享：跨部门沟通三难点

**小结目标：**

**匹配工具：**

**教学形式：**

二、跨部门沟通关键技能

1. **跨部门沟通的原则**

* 信任是基础，事实道理第二
* 主动--跨部门沟通的第一要义

1. **沟通前信息的准备**

* 沟通前准备九宫格（目标，障碍点，关键决策人）
* 关键人矩阵（参与度，利益相关度）
* 因目标差别选择沟通方式（面对面，邮件，微信）

1. **沟通基础**

* 独白与对话
* 立场的转变：从独白的“我”到对话的“你”
* 事实指向和关系指向

1. **倾听事实和意图**

* 倾听的要领：听事实及意图
* 确认对方意图的示例、练习
* 确认对方意图的的三种技巧
* 有效倾听的方法：
* 准备、 站在对方的立场、包容的态度 ，先听后答，先理解对方再表达自己。

**5、因人而异的沟通**

工具:五种典型的人际风格

* 与活泼型的沟通
* 与掌控性沟通
* 与和平型沟通
* 与完美型沟通

案例: 五种典型性格特征的典型人物

演练：如何与较难沟通的人沟通？

分享：有关系没关系、部门经理要储存感情帐户

1. **同理共情，增加信任关系！**

研讨：在与其他部门产生冲突时，为什么常常认为是其他部门的错？

1、如何了解他心目中的你？

交流：部门之间如何构建信任关系？

如何取得别人的信任

1、学会赞美

2、真诚帮助

3、信守承诺

4、态度诚恳

1. **直面冲突，求同存异，追求共赢局面！**

* 跨部门之间产生冲突的原因有：

冲突的原由之一：个体差异

冲突的原由之二：信息缺失

冲突的原由之三：职责不同

冲突的原由之四：资源紧缺

**三、维护协作长期进行-应用实践**

1.案例：跨部门沟通问题的解决方案

跨部门合作的六大检查要素：1.成效 2.益处 3.障碍 4.资源 5.方法 6.评估

2.不断提升自己的协作思维

（换位思考，反省思维）

3.象总经理一样思考（上帝视角）

4.及时反馈项目协作成果（baby视角）

5.跨部门协作工具运用

* 甘特图

6.外部力量支持

* 舆论支持（微信，公众邮件）
* 私人关系建立

总结回顾

**讲师介绍**

**付老师：**

**资历介绍**

* 中南财经人力资源专业，大学老师，咨询顾问，项目经历，培训经理，企业大学校长，职业讲师，演讲教练等多重角色。
* 多年管理经验和咨询顾问经历：国内/海外上市企业担任培训管理岗，内训师团队负责人，企业大学校长等职，乙方咨询公司项目顾问及项目经理，带领顾问团队成功策划并实施了10多个成功项目经验。
* 10多年授课经验，多维知识结构，擅长把东西文化，哲学，管理学，心理学运用到课中。
* 绩效改进 认证顾问
* 魔力演讲的六个引擎 认证讲师
* 个人宣言：人生不止， 奋斗不止。
* 个人座右铭：没有任何一个想法停留在大脑，不需要付出行动。

**授课风格**

* 重视和学员之间的互动交流来激发学员以达到最佳的课程效果。
* 擅长将复杂的理论和繁复的管理技能抽丝剥茧、深化提炼。故事和案例教学为主，辅以轻松活泼的方式，传授课程核心价值。
* 擅长基于客户真实场景做课程定制化，紧紧的将教学内容与企业实际相结合，语言幽默鲜活，寓教于乐。

**荣誉及认证**

* 深大《魔立方演讲秀》冠军
* 2017“ 好讲师大赛” 深圳赛区评委 辅导学员拿到全国演讲冠军
* 广东省体验式教育研究院专家委员会委员
* 深圳中小企业咨询委员会 专家
* 中南财经政法大学 人力资源管理专业
* 贵州大学继教院 讲师
* 美联物业 培训经理，资深培训师
* 澳信集团 培训讲师
* 渠道快建研究院 咨询顾问、项目经理

**主讲课程**

管理类——

《管理者的6把金钥匙》

《四季春生—新生代辅导与激励》

职业素养类——

《跨部门沟通与协作》

《直指人心的沟通六步法》

《内训师授课技巧》

《职业竞争力提升》

《商务演讲—打动客户与领导的工作汇报》

《魔力演讲的6个引擎》

# 《跨部门沟通、协作与冲突处理》报名回执

填好下表后传真至0755-86154195/ 021-51012039（此表复印有效）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 |  | | | | | |
| **发票抬头** |  | | | | **发票内容：**□1、咨询费 □2、会务费 | |
| 公司地址 |  | | | | | |
| 联系人 |  | 电话 |  | 手机 | |  |
| 职务 |  | **传真** |  | **E-mail** | |  |
| 参加  学员  名单 | **姓名** | **职务** | **手 机** | **E-mail** | | |
|  |  |  |  | | |
|  |  |  |  | | |
|  |  |  |  | | |
|  |  |  |  | | |
| **参会人数：\_\_\_\_\_\_\_\_\_人，费用合计：\_\_\_\_\_\_\_\_\_元； 付款方式：□ 转帐 □ 现金**  **发票类别： □ 增值税普通发票 □ 增值税专用发票（需提供一般纳税人开票资料）** | | | | | | |