**2022《跨部门沟通与团队协作》课程大纲及开课计划**

**课程价格：4980（含授课费、资料费、午餐费）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 地点 | 一月 | 二月 | 三月 | 四月 | 五月 | 六月 | 七月 | 八月 | 九月 | 十月 | 十一月 | 十二月 |
| 上海 |  |  | 8-9 | 4-5 | 5-6 | 2-3 | 4-5 | 2-3 | 1-2 | 11-12 | 3-4 | 1-2 |

**课程背景：**

管理过程就是有效的沟通过程，有效地沟通过程就是高效的管理过程！沟通能力的好坏，直接影响着每个人在人生事业上的发展！

——因低效沟通而造成低效管理，严重削弱了组织内部效率！

——团队士气薄弱，向心力和竞争力不强！

——为什么沟通总是障碍重重？

——什么是我们期望的沟通效果？

——如何使沟通变得更加有效？

——低效沟通问题的症结又在哪里呢？

针对以上问题，本课程系统介绍跨部门沟通的相关基础理论和分析方法，通过个性化案例分析，为您提供高度可操作性的指导，力求帮您解决实际应用问题。

**课程目标：**

1、使思想一致、产生共识；

2、减少摩擦争执与意见分歧；

3、使管理者洞悉真相、排除误解；

4、减少互相猜忌、凝聚团队情感；

5、疏导人员情绪、消除心理困扰；

6、了解组织环境、减少协作阻力；

7、收集信息、使团队状况共有；

8、增进人员彼此了解、改善人际关系。

**课程收益：**

你可收获（技能篇）

1、职业性格认知测试

2、同理心法

3、预先框示法

4、终极利益法

5、身份定位法

6、赞美批评法

7、额外收获法

8、我的声明法

9、对比法

10、先跟后带法

**课程特点：感性讲授、理性点评、案例分析、应用比对、体验教学、工具应用。**

一、三大呈现特质

1. 实用：150多家企业培训与咨询过程中活生生的案例，件件关联,；

2. 实效：感性讲解，身边事、寻常话、真性情，从不讲高深的理论；

3. 实战：近1200家企业管理培训与咨询案例启发参考即时应用。

二、四大风格

1. 激情：16年从没坐着讲过1次课

2. 通俗：了解多个行业运作流程，从不讲学员听不懂的术语

3. 严谨：咨询人的特质，虽要标准化，但不呆板

4. 幽默：课堂上见

三、五大价值输出

1. 给知识——培训师经验、积累、理论和行业底蕴；

2. 给系统——帮助学员整理思路，用架构串联经验；

3. 给体验——用案例模拟场景，高品质互动与共享；

4. 给思想——培训师对课程主题的独立思考与见解；

5. 给引导——咨询式培训技术能引导学员愉悦参与。

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**总经理、副总经理、总监级、经理级、主管级以上人员

**课程大纲**

**第一讲：沟通的原理**

1. 沟通的意义

2. 沟通的表现方式

1）正式沟通

2）非正式沟通

3）73855法则

**第二讲：跨部门沟通的障碍类型分析**

1. 分歧型

2. 回避型

3. 矛盾冲突型

4. 请找出本公司的跨部门沟通障碍的类型，并分析造成障碍的原因。

1）从个人层面分析

2）从组织层面分析

3）从意识层面分析

4）从行为层面分析

本节你必须亲自参与，并且找出问题的关键原因，头脑风暴法，列举日常面对的时候，最大的障碍是什么？

5. 跨部门沟通常出现的问题

1）屡次沟通没有结果怎么办？

2）遇到一些同事说一套做一套怎么办？

3）大家都是平行部门，不配合怎么办？

4）对其他部门工作不了解，甚至持否定态度怎么办？

5）本位主义（袒护下属，保护部门利益）怎么办？

6）互相推脱责任，只知道抱怨和投诉怎么办？

7）各部门对同一问题有不同的看法怎么办？

8）沟通没有理想的结果，但是事情又不能耽搁，怎么办？

9）关系到几个部门，各部门就会踢皮球，扯皮，怎么办？

**第三讲：跨部门沟通与协作方法指引**

**一、从个人层面（性格、意识、行为）入手分析沟通问题存在的原因**

1. 性格认知因素

2. 价值取向因素

3. 知识水平

4. 个人经验差异

5. 直觉选择偏差

6. 对管理者言深谙人性，才能知人善任，人尽其才，须了解人的性格，才能做到优势互补，提升互信。应用心理学测试工具,了解不同人的性格及行事风格,有效沟通与引导

**工具：**本节你将掌握《DISC》测试工具，并且参与编写行动方案，并执行。

**二、从组织层面**

1. 专业化分工带来部门目标的差异

2. 职能和权责划分不明确

3. 沟通双方信息不对称

4. 解决之道：

1）倡导良好的文化：

a. 亲情文化

b. 开放的文化

c. 教练文化

d. 老师文化

e. 承担文化

f. 搞定文化

2）审视调整组织分工，梳理模糊地带

a. 分权管理

b. 流程梳理

**三、从意识层面**

1. 本位主义思想

2. 价值观因素

3. 利益分配因素

4. 索赔法：内部也是服务，谁也不想耽误自己

5. 效益奖

6. 绩效奖金

7. 团队奖励

8. 最佳合作奖

9. 先大家后小家

10. 公司利益最大化

**四、从行为层面分析**

1. 信息接收错位

2. 语言感太差

3. 时机不恰当

4. 沟通游戏互动：不断提升自己的能力，象总经理一样思考，不可缺少的自我沟通

**工具：**本节你将学会跨部门沟通常用的关键方法，只讲操作工具，不讲原理。

**五、跨部门沟通的10种常用方法**

1. 会议法

2. 预先框示法

3. 终极利益法

4. 身份定位法

5. 赞美批评法

6. 额外收获法

7. 我的声明法

8. 3现法

9. 先跟后带法

10. 同理心

**案例分析：**国内部分企业跨部门沟通

**反思：**列举行动计划，并执行。

**报名回执表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 |  | | | | | | |
| 通讯地址 |  | | | | | 邮编 |  |
| 联系人 |  | | | 联系电话 |  | 传真 |  |
| QQ |  | | | | 邮箱 |  | |
| 学员姓名 | 性别 | | 职务 | | 手机 | 邮箱 | |
|  |  | |  | |  |  | |
|  |  | |  | |  |  | |
|  |  | |  | |  |  | |
|  |  | |  | |  |  | |
| 打款账号 | | 单位名称： | | | 上海蓝草企业管理咨询有限公司 | | |
| 银行名称： | | | 建行上海第四支行 | | |
| 开户银行、帐号： | | | 31001503800056001693 | | |
| ☑ 提前转帐付款 | | | | | | | |

（此表复印有效）

备 注：

1. 收到您的报名表后，我们将尽快与您联络，如您一个工作日内未接到我们的任何通知，请及时电话与我们联系确认，谢谢！
2. 已报名的企业/个人如有其他原因不能如期参加，请开课前一周通知本公司，如有已转入的款项我公司可根据报名者意愿将费用转为其他课程费用。已经收取课酬费用不再退还。

（需要预定住宿的请参考我司课程《确认函》中的住宿酒店信息）

注意：

→ 请将报名表填写完整，发至我方即可。我方收到报名表后，将以电话、传真或E-mail等方式确认收到报名表。

→ 请在培训之前三个工作日内将报名表回传,课前一周另行发送详细会务安排

→ 本课程可针对企业需求，上门服务，组织内训，欢迎咨询。

→ 请参会学员准备一盒名片,以便学员间交流学习。

→ 请准备几个工作中遇到的问题以便进行讨论。

此表所填信息仅用于招生工作，对所填写的客户信息，我司严格保密，如需参加请填写回传给我们，以便及时为您安排会务并发确认函，谢谢支持！