

專案跨部門溝通與衝突管理實務班

前言：

「一言以興邦、一言以喪邦」可見溝通的影響與重要不可言喻，只是我們雖然知道溝通很重要，卻不知如何有效面對衝突、面對負面情緒進行有效的溝通，也困擾不知如何引領跨部門的專案團隊有效運作，回想過往的專案經驗，您是否曾經面臨下面的困擾？

- 為什麼跨部門溝通的問題反復發生？
- 為什麼一件事情由一個部門主導，另一部門就不願配合？
- 如何挖掘跨部門溝通問題的根源，如何提升跨部門溝通的能力？
- 如何打破部門保護城牆，克服跨部門間的溝通障礙？

這些問題多因專案成員來自不同部門，各為自己部門績效而努力，容易於陷於本位主義，導致專案甚致公司策略目標無法達成，本課程將協助您強化跨部門溝通技能，有效處理衝突，進而創造良好專案合作氛圍，提升專案執行與推動能力。

| | | |
|------|--|--|
| 課程目的 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 找出跨部門溝通常見問題的根源；掌握跨部門溝通的關鍵技巧與方法。 2. 有效管理衝突，提高企業效率的溝通與協調能力。 3. 學習專案團隊運作模式，跳脫本位主義，從而優化團隊的合作競爭力。 | |
| 課程效益 | 個人 | 公司 |
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解衝突背後的真因，進而運用溝通技巧，將衝突轉為專案推動助力。 2. 清楚跨部門溝通常見問題的根源，學習跨部門溝通技巧與方法。 3. 學習跨部門進階溝通與衝突管理，提升個人職場競爭力。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 儲備跨部門專案管理人才，強化跨部門溝通與衝突管理能力。 2. 跳脫部門本位主義，從而優化團隊專案執行競爭力。 3. 提高企業效率溝通與協調效力，創造部門良性的互動與協調能力。 |
| 課程特色 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 戰將級講師，將十多年推動跨部門專案的經驗，傳授心法，教您如何管理衝突，協助企業強化跨部門溝通與衝突管理能力。 2. 適合專案導向任務小組，透過實務課程協助學員跳脫部門本位主義，從而優化團隊專案執行競爭力，快速提升溝通與衝突進階能力。 | |
| 課程對象 | <p>專案管理部門主管：負責帶領專案的部門主管，希望強化專案運作效能、解決衝突與跨部門本位困擾，並進一步提升專案執行績效。</p> <p>資訊主管與專案經理(PM)：希望進一步提升專案控管績效，強化跨部門專案的</p> | |

| | | |
|--------|---|--|
| | 資源協調的資訊主管或是專案經理。 MIS 與專案相關職能：希望提升個人工作績效與競爭力，關注專案溝通與衝突管理，強化個人專案管理的實務經驗。 | |
| 課程費用 | 6 小時課程，原價 3,600 元，兩人同行享原價 9 折優惠每位只要 3,240 元。 | |
| 課程地點 | 2012/12/11(二)為期一天 09:30~16:30，鼎新電腦台北總公司 | |
| 專業師資 | 李安東老師現任鼎新電腦 HRM 產品總監與二代健保專案召集人，專長範疇包括企業人力資源規劃、客戶關係管理、企業流程管理、企業知識管理等，具備十五年以上大型暨專案及規劃經驗，曾參與召集多項電子業、製造業、流通業、服務業及政府和財團法人，大型顧問輔導專案。畢業於交通大學管科所，論文研究領域為職能評鑑與管理於資訊服務業的應用。安東老師為人親切又不失風趣幽默的授課方式，深受學員的喜愛，不僅專業能力強也是跨部門溝通的箇中強手，樂於分享，也善於結合理論與實務，讓學員不僅容易理解還能立即應用在工作職場上，也是鼎新的超人氣名師。  | |
| 課程大綱 | 課程內容 | 課程目標 |
| 一、建置團隊 | 1. 建立專案團隊準備工作： (1) 確認專案目標。 (2) 釐清授權老闆與團隊成員對於專案目標的認知與差異。 2. 取得專案授權與資源。 3. 建立團隊： (1) 建立跨部門專案共識。 (2) 取得專案成員的承諾。 4. 案例演練 | 1. 瞭解建立一個跨部門的專案團隊首先從建立專案目標的共識著手，確保專案出資或授權者與專案團隊是朝著共同的方向前進。 2. 取得專案授權，透過正式授權得以召集跨部門團隊執行專案任務。 3. 凝聚專案成員向心力，不僅建立共識，還需進一步取得成員投入專案的承諾，完成團隊建置任務。 4. 透過精心設計的案例演練，協助學員活用在工作職場中。 |

| | | |
|-----------------|--|---|
| <p>二、管理衝突</p> | <ol style="list-style-type: none"> 衝突 VS 專案效益： <ol style="list-style-type: none"> 理解衝突與專案效益的關係。 管理專案衝突。 追蹤專案效益可被達成性。 衝突的類型： <ol style="list-style-type: none"> 跨部門專案衝突種類。 跨部門專案衝突因應對策。 處理情緒問題： <ol style="list-style-type: none"> 理解情緒問題的起源。 面對衝突中的情緒問題。 轉化情緒降低影響層面。 案例演練 | <ol style="list-style-type: none"> 重新理解衝突的本質，進而不再害怕意見不同，反而能夠透過來自不同觀點與專家建議，讓專案規劃更為週全，推動執行也更有效率。 剖析衝突的類型以及最讓人困擾的情緒問題，進而可以在衝突的第一時間解析源起，並察覺團隊與本身的情緒狀況，進而用有效的方法化解衝突。 學習跨部門溝通與協調藝術，促進團隊的合作關係。 透過精心設計的案例演練，協助學員活用在工作職場中。 |
| <p>三、打造優質團隊</p> | <ol style="list-style-type: none"> 跨部門衝突調停技巧 運用組織溝通，提昇工作效率 運用正向思維 活用 EQ 技巧 建立優質專案合作氛圍 | <ol style="list-style-type: none"> 學習運用正向思維、EQ 技巧，應用在衝突調停技巧中。 強化專案跨部門的組織溝通密度與品質，進而協助學員打造出高績效的優質專案團隊。 |

主辦單位得視報名情況保留實際開課日期與講師或上述題綱變更權利，最新訊息請上網 <http://dsa.dsc.com.tw>

『專案跨部門溝通與衝突管理實務班』 場次 課程傳真報名表

| | | | |
|---|---|-----|-----|
| 公司名稱： | | 統編： | |
| 姓名： | <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 | 電話： | 分機： |
| <input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素 | 部門： | 職稱： | |

請將報名表傳真至 02-8911-0666 或電洽 02-8911-1688 轉 0000 00 小姐/先生，謝謝！

鼎新電腦(股)公司將遵循「個人資料保護法」以妥善處理、利用本表所載之個人資料，並採取資料保護措施。您有權提出要求使用、更正、補充、刪除或封鎖這些個人資料，請將任何要求寄至：dscmaz@dsc.com.tw