

跨部门沟通与协作

- 提升员工合作共赢

■ 授课背景：

沟通是社会、职场中的重要技能，员工的沟通能力，直接影响着企业的绩效。普林斯顿大学曾对 1 万份人事档案进行分析，结果显示：“智慧”，“经验”和“专业技术”只占成功因素的 25%。其余 75%决定于有效的沟通。

而企业内部的沟通，往往由于角色、立场的不同，而导致工作效率低下。只有打破部门与部门之间厚厚的墙，消除误解和隔阂，增进理解，精诚团结，才能增强整个团队的战斗力。

■ 课程目标

- 深入理解不同部门的紧密配合在企业竞争中的重要性，学会与不同部门成员发展合作关系而不是竞争关系
- 分析跨部门沟通的主要障碍及产生原因。
- 学会建立信任与感情账户、知己知彼、换位思考、相互尊重与欣赏等跨部门沟通协作的要点。
- 掌握和各種不同个性风格部门领导，同事之间的沟通方法
- 学习有效处理部门间冲突的技巧，透过理解与服务达到双赢。

■ 课程对象

企业中层员工

■ 课程时间

一天

■ 课程形式

讲师引导、视频观赏、案例分析、情境演练、互动游戏

■ 课程内容大纲

第一讲：解析沟通以及沟通的障碍

一、沟通是价值的传递

二、沟通的两件事

1、平衡自己的需要和他人的需要

2、处理情绪和处理信息

三、管理沟通的角色感和形象

- 1、从个人贡献 - 承担责任
- 2、从被动安排 - 积极主动
- 3、从自身出发 - 有大局观
- 4、被忽视的角色 - 像总经理一样思考

四、沟通的组织障碍

- 1、组织分工不明确
- 2、不容忽视的“部门墙”
- 3、角度和视野不同
- 4、客观存在的个体差异
- 5、思考：为什么在跨部门工作中总觉得在为别人做事？

五、提升沟通的核心思维 - 乔哈里视窗

- 1、扩大自己的公开象限
- 2、避免掉入知识的诅咒
- 3、勇敢接受别人的批评
- 4、相信自己的潜力无限大

第二讲：跨部门沟通的要点

壹、信任是沟通的基础

- 1、获得信任的技巧
- 2、注意非正式沟通

贰、建立情感账户

- 1、交情与工作效率的关系
- 2、人际关系的建立原则
- 3、情感账户的存款与支出
- 4、同理心与换位思考

第三讲：倾听是沟通的第一元素

一、倾听的原则和障碍

- 1、身体语言的秘密
- 2、倾听的四个层次
- 3、游戏：为什么接收信息那么难？

二、深度倾听- 打开心扉

- 1、深度倾听的价值
- 2、倾听的 3F 原则：确认对方的需求

三、做受欢迎倾听者

- 1、倾听的礼仪
- 2、你应有的表情：镜像效应
- 3、倾听中的确认

第四讲：跨部门的高效表达和情商沟通

一、表达中的理性思维 - 逻辑

1、逻辑沟通的四要素

- 结论先行
- 上下对应
- 分类清楚
- 排序逻辑

2、提升说服力的方法

- 搞清楚对方的角色和自己的角色
- 想到对方可能提出的问题
- 用事实类的陈述回应

二、表达中的感性思维 - 情商

1、沟通前，关注对方的性格

- 老虎型人的沟通要点
- 孔雀型人的沟通要点
- 考拉型人的沟通要点
- 猫头鹰型人的沟通要点

2、情商沟通的要点

- 双赢思维解决冲突
- 考虑对方的利益和价值
- 建立良好的沟通氛围
- 控制自己比控制别人更重要
- 得到理解，避免误解
- 树立共同的团队目标

游戏：团队生存

复盘 团队内的个人角色