
推倒部门墙：出色跨部门沟通与协作

Excellent Inter Departmental Communication and Coordination

一、培训对象

经理及具有主管职责的其他专业人员

有经验的一线经理，其可能将承担越来越多的工作职责。

二、培训天数

2天 12课时

三、培训成果

学员将能够掌握以下知识与技能：

- 洞察跨部门沟通与协作的障碍
- 掌握正确的跨部门沟通技巧
- 学习跨部门协作核心要点
- 分析人格特质的与行为模式

四、授课方式

互动讨论、实做实练、自我提升、案例导入、引导发现、讲授分析、视频播放、角色扮演总结提高、由浅入深，循序渐进，高效参与。

五、课程特色

★ 情景式训练

- 自我觉知：解决问题最有效的方式
- 体验式：采集学员问题，老师引导或学员演练，发现问题的症结所在
- 教练式沟通：SEA（Support 支持+Encouragement 鼓励+Asking 问责）

★ 3E 混合学习法

- Enjoy 乐享过程: 10%
- Experience 梳理经验: 20%
- Explore 探索实践: 70%

★ 多元工具应用

- Taylor Hartman, Roger Birkman：人格气质心理学
- Alex：沟通微表情
- Egan：专注行为
- Jay Rothman：ARIA 咏叹调

六、培训内容

1. 导入

- 让学员了解自己在企业沟通链条上的位置及作用。

-
- 学员参与，画出企业的组织结构图，并将自己的名字标注在相应的位置上。标注自己在工作中有沟通关系的部门，并标出认为有沟通障碍的环节。
 - 帮助学员理清自己在跨部门沟通的定位，并作初步诊断，发现存在问题，强化学员感受。

- 无形&有形的墙

- 【活动】头脑书写

- 【企业案例调研】跨部门沟通与协作问题面面观

- 跨部门沟通与协作中的危机
- 领导商数 LQ
- 跨部门职责与职权的多维度解读

2. 管理者跨部门沟通与协作中的理念——基于组织视角

- 环境认知
- 团队前进方向的认知
- 组织价值观
- 共享权力感

3. 跨部门沟通模型

- 理解跨部门沟通模型

- 【案例】反馈的意义

- 有效发送信息的技巧
- 选择正确的沟通媒介

- 【讨论】沟通媒介的优缺点/互联网时代背景下跨部门沟通的新问题

4. 出色跨部门沟通

- 出色跨部门沟通原则 1-曲线-口头沟通三要素

- 【案例】沟通迷路

- 出色跨部门沟通原则 2-55387 法则
- 出色跨部门沟通原则 3-倾听

- 【练习项目】ASAP 模型

- 出色跨部门沟通原则 4-融洽原则

- 【练习项目】赞美：增加跨部门沟通中的积极工作行为（ISSE 模型）

- 【练习项目】批评：增加跨部门沟通中的积极工作行为（SHARE 模型）

- 出色跨部门沟通原则 5-弹性的语言

- 冲突的根源
 - 冲突的层级

5. 跨部门亲和力

- 跨部门沟通中管理者的亲和力关键要素

- 距离感
 - 笑容
 - 眼神
 - 注意发挥亲和力的情境

【案例】奥巴马的共鸣

- 打造亲和力第一步：专注行为
- 打造亲和力第二步：同频同率，先跟后带

【案例】偷天换日

6. 跨部门影响力

- 确定干系人
- 主要干系人之间的冲突
- 影响力如何提升领导力
- 施加影响力的方法

【活动】不明液体

- 可信度

【案例】提升可信度:RGEIS 法则

- 互惠性：协议框
- 说服力
 - 预先框式反对意见或者担心
 - 问比说有力
 - 自圆其说

【案例】台新银行

【讨论】如何发挥跨部门沟通影响力

7. 出色跨部门协作

- 跨部门协作中的 4P 法则
- 跨部门协作的三大要素
- 跨部门协作的干系人分析
- 跨部门协作的四大基础：RCCD 法则

【活动】开放空间

- 跨部门协作的 Fish 理论

【项目】极速 60 秒

- 跨部门协作的障碍

【项目】甜甜圈时间

【活动】群策群力：跨部门沟通与协作的关键词

8. 跨部门沟通与协作之情绪管理

- 什么是跨部门情绪？
- 了解正性情绪和负性情绪
- 皮格马利翁效应
- 转化情绪之前奏曲
 - ① 我现在有什么情绪
 - ② 我为什么会有这样的情绪
- 转化情绪之主题曲

-
- ① 艾利斯-情绪 ABC 理论
 - ② 冷静几秒钟
 - ③ 威利·卡瑞尔万灵公式
 - ④ 鉴其表、听其声
 - ⑤ 认识微表情
 - 【测试】微表情识别能力
 - 转化情绪之片尾曲
 - ① 敲小鱼际法
 - ② 健脑操
 - ③ 呼吸法
 - 【游戏】发现你真实的自己