

《打破壁垒，合作共赢》

——跨部门协作的底层逻辑

主讲：刘畅

【课程背景】

- 你是否遭遇放低自己去找某个部门人，他却似乎高人一等，对你不理不睬？
- 或者“事不关己，高高挂起”，不是说忙没时间，就是说这个事他们也有困难？
- 或者虽然答应协助你部门了，但却迟迟没有配合行动？
- 或者办而不利，不能按时按量按质的配合？
- 是否你找他，他推脱，领导说了他才办？
- 你是否了解跨部门沟通的底层逻辑？
- 你是否了解跨部门协作的6大表现，3种类型、3类原因和15个策略
- 如何创造共同目标一起合作？
- 遇到问题冲突，如何解决？

【课程收益】

- 提高公司内部沟通的有效性以及改善运营效率
- 洞悉跨部门沟通障碍8宗罪，反思现行沟通方式中的不足
- 掌握跨部门沟通的4D工作法，强化人性认知及自我意识的转变
- 掌握沟通与协作的3大技巧和共情沟通的4要素
- 正确认识部门冲突，快速化解部门间的冲突，达到双赢的效果
- 建立内部客户服务的意识，部门间融洽协作，实现团队与个人的最大价值
- 建立良好的企业沟通文化，降低沟通成本，减少无形内耗

【课程特色】干货，没有废话；科学，逻辑清晰；实战，学之能用；投入，案例精彩

【课程对象】一线员工，中高层管理人员

【课程时间】2天（12小时）

【课程大纲】

一、为什么跨部门沟通非常重要？

1、追本溯源，跨部门沟通问题的根源

- 个性心理-人的需要-人的行为
- 沟通的双向模型
- 沟通障碍的面面观
- 约哈里之窗——有效沟通根基于对人性的充分理解

实战：如何快速了解陌生人的性格特点

2、别让不会沟通伤害了你

- 人际沟通与成功
- 沟通的70/70定律
- 沟通密码——曾国藩的识人术

小组演练：全员手工“做名牌”

3、跨部门沟通的重要性

- 价值链与沟通
- 跨部门沟通的三大特点
- 提升部门运作效率、降低组织内耗的途径
- 整合资源创造更多的机会

小组讨论：沟通与管理沟通的区别是什么？

二、跨部门沟通中的组织壁垒是什么？

思考：日常生活中，跨部门沟通的障碍在哪？

案例讨论：为何其他部门的不愿意配合我的工作沟通，分组讨论并发表个人意见。

1、跨部门沟通的障碍

- 跨部门沟通不力的“八宗罪”
- 人与人之间的误解
- 信息理解漏斗图
- 接受说话者的观点难点在哪里？

2、理论之源，实战之基

- 多米诺效应，一个影响多个
- 沟通原理：势力范围（部门墙）
- 假设原理：如果解决 A，则 B 自然解决
- 交换原理
- 木桶原理
- 公平原理

3、共情沟通的四要素（观察，感受，需要，请求）

- 案例分析，分组讨论
- 区分观察与评论的技巧
- 表达感受的词汇
- 如何正确表达需求？
- 实战：情境推演，练习共情沟通的四要素

分组演练：通过家庭系统排列技术，帮助学员在潜意识层面看到爱、金钱与本人关系的实相，看到即疗愈，解决关系卡点，财富卡点。

三、跨部门沟通的技巧有哪些？

1、营造良好的沟通氛围

- 案例学习：主人公都用了哪些沟通技巧？
- 消弭对立，看不见的基本功让你抢占先机
- 这些心理障碍让他很难被说服

2、换个角度想一想——为他人着想

- 不要省掉不能少说的那句话
- 学会判断问题点，风险点、反馈点
- 状态分析，行为分析，心理分析

3、跨部门沟通的计划

- 精准说服架构应用
- 如何提炼一句话
- 敞开心扉，跨越心理障碍

四、跨部门沟通的底层逻辑是什么？

1、跨部门的合作的关键要素

- 解决问题为导向的 4D 工作法
- 权重各项行动方案以保障行动的有效性
- 工具应用：内部合作表达形式模板

2、公司高速发展阶段，如何保障部门沟通高效顺畅？

- 解决意识问题
- 倡导良好的沟通文化
- 案例分析：大业公司的问题在哪里？
- 建立完善的责任体系

- 优化横向沟通表单，推到部门墙
- 搭建跨部门沟通的桥梁
- 完善沟通制度

五、打破部门沟通的“任督二脉”应该怎么做？

1、你看到部门墙了吗？如何进行推墙运动？

- 情景引导：谁是你的客户
- $99+1=?$ $100-1$ 吗？
- 树立一切以结果说话的文化
- 机制沟通

2、建立畅通的信息沟通渠道与机制

- 案例分析：三星高效会议的十大原则
- 目标沟通：指定共同目标
- 流程沟通
- 运用 ECRS 分析法，对管理及操作流程进行优化

课堂讨论：如何向九段秘书学习沟通执行

巧妙沟通技巧五法

实战演练一：一次艰巨的加班任务安排

这个沟通会要怎么开？

有哪些方法可以拉近大家的距离？

实战演练二：一张辞职单引发的思考

互动体验：你该如何出牌？这是关于团队共赢的体验游戏