

# 职场晋升直通渠道：左右逢源

## ——跨部门沟通与协作（模拟联合国沙盘）

### 课程背景：

企业管理中 70% 以上的问题是由于沟通不畅所造成的！高效通畅的沟通有助于企业内部各项工作的有效衔接，减少不必要的时间拖延与信息错误，最大限度地提高工作效率。

实践证明，员工的沟通能力直接决定团队协作水平，最后导致的团队绩效结果。

当前，众多企业都趋于扁平化，使得跨部门之间的沟通更加频繁。部门之间地位平等，不存在上下级关系，按说沟通应该比较容易。但现实的情况是，部门之间协调的成本相当高昂，这种沟通成本不仅存在于大规模组织内，同样也困扰着中小型企业。许多事情，其实并不复杂，而是相互之间的沟通不畅，以至于要搬出上司，甚至是上司的上司来协调。

如何有效处理企业部门间的沟通与协作问题？如何培养良性循环的部门间沟通协作文化？如何在实际的沟通中运用双赢的策略和技巧？针对以上问题，本课程通过模拟联合国沙盘来帮助员工了解跨部门沟通协作中隐藏的个人与组织问题，认识人与人之间的性格差异，老师再通过课程培养员工大局观和服务意识，掌握有效沟通策略技巧，破除部门壁垒，减少冲突，提升跨部门沟通协作的效率与效果，最终提升企业绩效。

### 课程收益：

- 识别沟通中的障碍根源，排除管理现场中的盲区；
- 认知到企业里跨部门沟通的重要性
- 挖掘跨部门沟通中常见问题的根源；
- 掌握跨部门沟通和协作的关键策略与程序；
- 学习“以客户为导向”的协作模式运用
- 掌握管理沟通中各类有效实用的方法和技巧；
- 增进人员彼此了解、改善人际关系

**课程对象：**企业全体员工（各个部门的高层、中层、基层）

**课程时间：**2 天,6 小时/天

**课程方式：**沙盘模拟+科学方法传授+专业教学视频+案例分析+情景模拟+小组讨论+管理游戏

### 课程大纲：

## 第一部分：导入

**导引案例：**几个跨部门沟通不利对组织产生困扰

### 一、沟通的基本原理

#### 1. 职场 70 法则

## 2. 沟通原理图解读

- 编码与解码
- 信息渠道
- 信息接收
- 环境与反馈

## 3. 沟通漏斗：跨部门沟通的陷阱

**游戏：**撕纸游戏

**讨论：**我说的话为啥他听不懂？

# 第一部分：模拟联合国沙盘模拟

## 一、沙盘导入：背景介绍

1. 目标说明
2. 规则介绍
3. 分组团建

## 二、沙盘演练

1. 小组讨论，明确资源和目标
2. 找寻合作国，协商资源交换
3. 兑现国民承诺
4. 破产&毁谤掠夺
5. 公布沙盘结果

## 三、总结讲授篇

- 1、公司利益大于部门利益
  - ◆ 联合国形成等于实现所有国家国民承诺
  - ◆ 国家之间是合作关系&竞争关系
- 2、职场如戏 戏如职场
  - ◆ 从合作国&敌对国谈起
  - ◆ 从毁谤球谈起
  - ◆ 从资源（水、粮食、金子）谈起
  - ◆ 沙盘演练环节就是中层管理工作的缩影

# 第二部分：跨部门沟通问题篇

## 第一章：影响团队绩效的致命杀手

### 一、沟通四障碍

1. 容易扯皮——部门责任权限划分不清
2. 角色不清——领导没有明确谁主导谁配合
3. 缺乏依据——非正式沟通多，正式沟通少
4. 部门本位——只知道做自己部门的事情

### 二、跨部门协作四位法：

1. 定位：什么该做，什么不该做
2. 到位：执行力的真谛
3. 补位：哪里需要你，你就在哪里
4. 换位：学会站在上级角度思考问题

## 第二章节、克服沟通障碍

### 一、沟通三要素：

1. 共同目标——企业利益最大化
2. 达成协议——你好我好大家好
3. 满足情感——和谐共处一家亲

### 二、沟通三原则

1. 主动是沟通的前提
2. 信任是沟通的基础
3. 立场是沟通的关键
4. 共赢是沟通的根本

## 第三部分：沟通解决篇

### 第一章节：有效沟通的必要修炼：

#### 一、听懂话外音：

倾听测试：你听到了什么？

- 1、倾听的好处：获得信任、鼓励对方、留足空间、了解全面
- 2、提升效果的SLANT倾听工具
- 3、聆听3F模型：内容、情绪、意图
- 4、同理心倾听：

练习：女朋友的抱怨

#### 二、问到点子上：

- 1、提问方法：封闭式、开方式  
    **游戏：猜扑克**
- 2、问全信息：5W+2H
- 3、答案都在问题里：苏格拉底提问法  
    **案例：让孩子心甘情愿不看电视**

#### 三：说到心坎上：

1. 金字塔原理：先整体，后局部
2. KISS原则：Keep it short and simple
3. 开放心态：求同存异
4. SPFTEN原则（点头-微笑-记笔记）
5. 利益驱动：FABE法则（说出对方或者团队的利益）

#### 四、看到内心去：

- 1、微笑是最好的通行证
- 2、看到细微处：甄别微表情、微动作

**案例模拟：**小王抱怨最近工作量太大了，因为公司拿下来了几个大项目，但人手没有增加

### 第二章节：有效沟通的步骤和策略：

#### 一、跨部门协作沟通步骤

- 1、事前准备

- 2、确认需求
- 3、阐述观点
- 4、处理异议
- 5、达成协议
- 6、共同实施

## 二、跨部门沟通软技巧：

- 1、满足对方自尊
- 2、不时的同理心
- 3、确保双方参与
- 4、分享各自观点
- 5、给予资源支持
- 6、获得领导授权

工具：沟通流程小辫子图

案例：一周迟到三次，这是怎么了？

模拟演练：技术部&销售部——销售使用新平台问题多多，怎么搞？

## 第四部分：高情商沟通技巧篇

### 第一章：知己知彼：不同性格不同沟通方式

测试：沟通风格测试

#### 一、不同风格的沟通方式和应对技巧

1. 驾驭型/老虎型
2. 表达型/孔雀型
3. 亲和型/考拉型
4. 分析型/猫头鹰型
5. 整合型/变色龙型

小组讨论：《如何与不同风格的人沟通》

### 第二章：高情商沟通技巧

#### 一、赞美是最好的润滑剂

直接赞美/间接赞美技巧

#### 二、反馈是一种艺术：

- 1、正面反馈
- 2、建设性反馈

#### 三、正面词语的力量和反向暗示

#### 四、先处理心情再处理事情：

- 1、情绪管理 ABC 法则
- 2、工具：先问后转

#### 五、换框法的运用

1、意义换框法与价值转换

2、环境换框法与思维反转

#### 六、冲突管理：

1.应对冲突最好的办法是预防避免冲突

工具：预先设框

2. 面对意外挑战，如何搞定：

工具：“包厢”理论

#### 七、八小时以外的功夫

1. 拉近关系的方法：FORM 原则

2. 建立关系的“共同点”原则