

李星：跨部门沟通协作

- 关于沟通那点事儿
 - 沟通：无处不在 无时不在
 - 调查数据
 - 跨部门沟通的重要性
- 理想丰满 现实骨感
 - 互动讨论：跨部门沟通的障碍？理想状态？
 - 常见的跨部门沟通障碍
 - 消除障碍 提升效率
 - 核心：找到部门间的利益共同点
 - 跨部门沟通的人字模型
 - 员工层面
 - 团队层面
 - 你好，我好，大家好，大家好才是真的好
- 导致跨部门沟通障碍的原因及对策
 - 说不清 听不懂
 - 关于说
 - 平时的语言暴露了我们对听说的认知：重视说，忽略听
 - 表达（说）过程中的多少与顺序
 - 互动：有序的重要性
 - 关于跨部门沟通的分类
 - 据部门层级分：平行、上行、下行、斜向
 - 案例分析
 - 练习讨论
 - 据呈现形式分：语言沟通、文字沟通
 - 电子邮件是跨部门沟通中常见的文字沟通方式
 - 案例分析
 - 练习讨论
 - 据沟通方向分：单向沟通、双向沟通
 - 沟通中的提问方式
 - 互动练习
 - 尽可能的采用双向沟通，更为有效
 - 据群体性分：个别交谈、会议
 - 你心目中的会议？
 - 提升会议效率的几点注意事项
 - 据正式性分：正式沟通、非正式沟通
 - 两种沟通的常见表现形式
 - 非正式沟通在跨部门沟通中的作用
 - 解决对策
 - 关于听
 - 倾听的五个层次
 - 3F 倾听技巧
 - 案例分析
 - 总结
 - 解决对策
 - 缺目标 无共识

- 案例分析
- 如何制定部门间的有效目标，且达成共识
 - 全员参与制定
 - 高一级看目标：员工身份 股东心态
 - 什么样的目标才是好目标？
 - SMART 原则
 - 统一推进落地要有效（甘特图）
- 解决对策
- 想自己 忘别人
 - 案例分析
 - 互动：投其爱，行其好
 - 沟通风格分析：谁爱萝卜谁爱菜？
 - 案例分析
 - 从心理学角度看部门间沟通冲突
 - 互动：趣味测试
 - 四种沟通风格在跨部门沟通中的“地雷”
 - 如何应对每种沟通风格
 - 充分信任是跨部门有效沟通的基础
 - 互动练习
 - 赞美是有效沟通的开始
 - 互动练习
 - 差异化赞美有奇效
 - 广义的“忘别人”
 - 忽略情景
 - 忽略肢体动作
- 解决对策
- 总结回顾
 - 只要你想：注意力=事实
 - 痛并快乐着