

打破部门墙—跨部门沟通

2 天版

课程目标

- 了解跨部门沟通的意义和重要性;
- 分析组织内部跨部门沟通的现状 & 主要障碍;
- 学习提升跨部门沟通的有效方法和技巧;
- 运用跨部门沟通技巧解决实际协作挑战;

适合对象

- 企业基层员工、中层管理者



课程大纲

Day1

第一章 跨部门沟通的意义

- 1-热身游戏：部门贡献度拼图
- 2-新时代的跨部门协作
 - 快速/变化/跨界/合作
 - 案例分析：宜家的协同启示/知识网红的团队协作
 - 跨部门协同对团队和个人的要求
- 3-部门墙现象的分析
 - 案例分析：难以推进的项目
 - 部门墙的四大现象
 - 小组讨论：导致部门墙的核心原因有哪些？
- 4-从沟通模型入手寻找解决问题的关键
 - 绘制沟通基本模型
 - 沟通模型中的核心要素

第二章 从文化入手提升跨部门沟通

- 1-用企业价值观促进跨部门沟通
 - 我们在为谁工作
 - 头脑风暴：哪些价值观可以帮助我们更好沟通
- 2-树立共同目标，寻找共同利益
 - 跨部门沟通的关键在于统一共同目标

Day2

第四章 提升跨部门沟通的技巧

- 1-热身游戏：我说你画
- 2-如何准确表达真实意思
 - 客观表达 VS 主观表达
 - 学习万能表达公式 PREP
 - 说服他人的逻辑
 - 用“别人听得懂”的方式沟通

- 互动练习：如何从共同利益说服对方
- 3-群策群力制定协作制度
 - 团队共创：提升跨部门沟通的制度设计

第三章 建立良好的沟通基础

- 1-建立彼此信任的沟通基础
 - 案例分析：孤立无援的主管
 - 良好的沟通建立在彼此信任的基础上
 - 运用情感账户提升部门间信任
 - 头脑风暴：为你的部门设计情感账户充值法
- 2-学会先理解对方
 - 互动练习：说出你眼中的“其他部门”
 - 学会理解对方的思维方式
 - 提前收集对方的信息方可“知己知彼”
 - 互动练习：选择沟通情境写出对方的关注和需求
- 3-养成“想清楚再说”的习惯
 - 乔哈之窗模型带来的启示
 - 沟通前要想清楚的六个关键问题
 - 要准备 PlanA/B/C 至少三套方案

- 3-学会高情商沟通
 - 什么是高情商沟通
 - 了解不同人的沟通习惯
 - 掌握高情商沟通的五项原则
 - 互动练习：你会怎么说？
 - 运用有效倾听提升高情商沟通
- 4-避免跨部门沟通中的“暴力沟通”
 - “非暴力沟通”的原则

- 案例讨论：如何避免暴力沟通
- 5-学会转换沟通的方式
- 切换沟通的三种方式：换角度、换位置、换角色
 - 学会运用提问的方法沟通

第五章 解决跨部门沟通中的冲突

- 1-如何避免开会中的冲突
- 避免“自传式回应”
 - 互动练习：运用说话权杖进行会议讨论
- 2-统一沟通频道
- 《六顶思考帽》中提供的方案
 - 互动练习：运用六顶思考帽法进行难点讨论

- 3-如何处理极端冲突
- 先处理情绪再处理冲突
 - 求同存异解决矛盾
 - 应对极端冲突的流程练习
- 4-头脑风暴：其他跨部门沟通中常见的小问题

第六章 制定未来六个月的行动计划

根据课程中所学内容，学员制定未来六个月内的行动计划，作为未来的改善依据

总结收尾