

推倒部门墙—跨部门沟通与协作实战沙盘大纲

【培训背景】：

在任何形式的组织当中,由于分工高度专业化和精细化,致使成员之间的交流合作日益密切德鲁克认为,沟通能力是决定着每个职业人能否更上一层楼的关键,每个职业人士都迫切需要不断提高与人沟通的能力,才能更好地完成工作,实现个人目标和组织目标。

沟通既是一门技术也是一门艺术,无论你是主管还是部属,在管理中,信息沟通无论自上而下还是自下而上、人与人之间的交流,信息往往容易失真,不仅没有得到你要的结果,还浪费时间,影响效率。尤其是身为主管的你,每天几乎有 75%的时间在跟人沟通。可见,掌握高效沟通的技巧和了解对方的沟通心理,对你的工作和生活都有很大的帮助,她为你的职场创造和谐的人际关系。

【课程收益】：

1. 挖掘跨部门沟通中常见问题的根源;
2. 了解成功企业沟通体系搭建模式;
3. 掌握跨部门沟通中障碍排解的办法;
4. 掌握跨部门沟通的关键技巧与方法;
5. 分享跨部门沟通的要点,提升跨部门人员的沟通技能;
6. 减少冲突,提高企业效率的沟通与协调;
7. 树立共同的团队目标,增强跨部门间的协同作战能力。

【培训对象】企业中基层管理人员

【培训时间】：2天(12H)

【课程特色】：

课程讲授(45%) + 情景体验(30%) + 案例讨论(20%) + 互动沟通(5%)

【课程大纲】

第一讲：建立跨部门沟通的思维认知 1. 跨部门协作的常见困境 案例分析：刘总的烦恼 1) 双赢心困境 2) 投资心困境 3) 同理心困境 4) 责任心困境 5) 大局心困境 2. 协作的前提：具备协作思维 1) 责任思维 ◇ 测试：我应该负责多少责任 ➢ 责任是什么？Responsibility = Response + Ability	4) 一切按部就班 5) 作出评价及归纳 6) 记录所有决定、建议及责任人 2. 跨部门沟通的会议类型 3. 跨部门会议的流程 4. 跨部门会议工作人员职责 5. 跨部门会议中的沟通技巧 1) 化对立为合作 2) 换位思考-站在对方的角度 3) 多难问题要有自己的一招 第三讲：掌握跨部门沟通的方式方法
---	--

- 对部门权限之间交叉地带的事该不该管？怎样去管？
- 2) 服务思维
 - 在企业的价值链上，我们相互都是“内部客户”
 - 从“以自我为中心”到“以客户为中心”
 - 华为以客户为中心的思想
 - 华为解决跨部门沟通的思维
 - 了解客户的需求，做好客户体验，作为我们工作的标准
- 3) 双赢思维
 - 6种人际思维对人际关系的影响
 - 双赢思维既解决问题，又可能促进积极的人际关系

第二讲：模拟联合国沙盘游戏（游戏互动，2小时以上）

1. 游戏规则说明
2. 游戏互动
3. 游戏分享与点评

第三讲 跨部门会议管理

1. 高效跨部门会议的六大特征

- 1) 只有在必要时才召集
- 2) 会议前认真筹划
- 3) 拟定及分发议程表

1. 用3个1要诀做好跨部门沟通
 - 1) 一个核心：换位思考
 - 2) 一条原则：先理解别人，再表达自己
 - ◇ 角色扮演：你能懂我吗？
 - 3) 一项能力
 - 4) 同理心地倾听和理解他人
 - ◇ 步骤：反馈信息+共情感受
2. 掌握四种协作方式的沟通策略
 - 1) 服务性协作
 - 2) 管控性协作
 - 3) 指导性协作
 - 4) 情感性协作
 - ◇ 判断练习：以下属于哪种协作方式？
3. 协同合作解决问题的要旨
 - 1) 第三层次沟通，1+1>2
 - 2) 尊重差异，珍惜差异
 - 3) 化阻力为助力
 - ◇ 综合练习：擦亮眼睛，合作解决问题
4. 协作发生冲突的处理
 - ◇ 案例分析：
 - 1) 冲突与组织绩效的关系
 - 2) 处理冲突的五种策略
 - 3) 协商式处理冲突的4种模式