

通用技能²打造高效的跨部门沟通

➤ 课程背景

企业要想在市场竞争中取得优势，就必须加强部门内外成员之间的合作，打造团队的凝聚力，通过强化沟通、解决冲突，部门内外的良性合作与资源分享，使得团队拥有强大的组织协同性，并通过沟通产生更多的团队合作力，进而使得企业的整体发展得以迅速、顺利的朝向既定的方向前行。



然而，我们常常发现，很多跨部门的沟通问题使我们备感无奈，例如，部门之间相互责怪和推诿，提了一堆建议，但是对方却说我不了解他，说的全是无用的，甚至是沟通双方完全不在同一个频道上，既影响工作效率，也降低了工作热情，甚至产生各种冲突。

那么，是什么原因导致了这些让我们困扰的情况呢？作为部门管理者是否对于管理职位本身的角色认知有偏差，是否自己的沟通效能不足，是否平时的沟通管理没有做好，自己的团队是否经常沟通不畅？回想一下，您是否只注意自己舒服，而未站在其他部门的角度去考虑问题？在与其他部门沟通中是否忘记还有环境、身份、角色、职权等多种沟通的因素？是否察觉到您的沟通过程中没有更关注到即时性、有效性和及时性？是否从未想过沟通表达的多样化？这些问题，本课程将为您一一解答。

➤ 课程时长

1-2 天

➤ 目标人群

需要提升跨部门沟通技巧的管理者或个人贡献者

➤ 课程收益

- ✓ 了解沟通的定义及媒介-从针对性最低到最高的沟通类型
- ✓ 掌握周哈里之窗的概念及应用技巧
- ✓ 掌握同理心倾听的步骤及技巧
- ✓ 掌握跨部门沟通的黄金法则
- ✓ 掌握跨部门协作的技巧
- ✓ 通过主题游戏强化对知识点的理解与吸收

➤ 课程特色

- ✓ 采用“全员参与+行动演练”，旨在参与中“悟道精髓”，演练中“得到实践”。
- ✓ 穿插“管理案例”，旨在通过“情境再现”，找出“组织痛点”，得出“方法”。
- ✓ 采用经典游戏，让学员在欢乐中得到启发。
- ✓ 专业测评报告，提升自我认知。

➤ 课程大纲

一、认识跨部门沟通

1. 沟通无处不在
2. 漫画《超自然的神存在-理发师》
3. 究竟是什么阻碍了有效沟通
4. 什么是沟通及沟通的媒介？
5. 什么是沟通的三要素？
6. 我们该如何选择恰当的沟通媒介
7. 周哈里之窗
8. 沟通主题活动-《驿站传书》

二、跨部门沟通技巧-倾听与提问

1. 会听的人才是沟通的高手
2. 你真的会倾听吗？-倾听测试
3. 倾听游戏-《商店打烊时》

4. 倾听的三个层次
5. 六大法宝听懂“潜台词”
6. 同理心倾听的步骤及技巧
7. 提问的艺术
8. 知识点落地-最佳拍档练习

三、跨部门沟通中的双赢思维

1. 什么是双赢思维
2. 什么是情感账户
3. 跨部门沟通中的双赢思维运用
4. 【案例】阿里巴巴的双赢合作文化
5. 打破有形的墙和无形的墙

四、跨部门的高效协作

1. 案例研讨：持续不断的烦恼来自哪里？
 2. 组织内部冲突不可避免
 3. 聪明与对错：在多角度看问题上学会共处
 4. 决策思维三个基本元素：出发点，价值观，选择性
 5. 共担责任：保持透明阳光的合作关系
- ✓ 自我修炼：从情绪控制到用智的方式
 - ✓ 关系顺畅：建立职业化的持久伙伴关系
 - ✓ 信息顺畅：保持频次的沟通
 - ✓ 分歧透明：“沉默代表不同意”
 - ✓ 决策一致：遵循决策规则提升决策有效性

五、大型跨部门游戏互动-《七巧板》

1. 通过游戏深度体验跨部门协作
2. 学员分享感受
3. 讲师总结与点评

六、果实树，答疑与行动计划