

《沟通创造价值—跨部门沟通与协作》

主讲：秦超老师

【课程背景】

沟通能力是企业员工重要的基础技能之一，也是在工作关系中，经常性发挥重要价值的“载体”和“催化剂”，无论再丰富的知识，再高效的方法和技能，都需要沟通的方式进行展开。所以，运用好沟通，使之成为润滑业务开展、加强团队管理的有力武器，对于企业每一名员工都具有重要的意义和现实的价值。

【课程收益】

- 学习了解跨部门沟通的价值与关键
- 掌握沟通的五大基本要素、三项原理及三项支持基础
- 学会分析沟通对象的不同性格类型，并因人而异开展沟通
- 学会跨部门沟通与协助的核心思维与关键方法（公式）
- 掌握处理团队协作冲突的方式

【课程特色】

实战实训，聚焦企业跨部门沟通与协助问题。从案例场景入手，剖析跨部门沟通的价值与问题，以沟通知识为基础，以方法技巧为主导，大量方法和实战技巧的学习，快速掌握跨部门沟通与协助的方法

【课程对象】

企业各层级员工

【课程时长】

1天（6小时/天）

【课程大纲】

一、为什么会有跨部门沟通的问题？跨部门沟通与协作是要做什么？

1. 无处不在的部门壁垒

案例分析：如何看待推诿现象，逃避责任，扯皮现象

- (1) 跨“意味着什么
- (2) 跨部门沟通的四大障碍
- ① 为什么在跨部门工作中总有一种为别人做事的错觉？
- ② 为什么存在部门职能的模糊地带，谁都不愿碰？
- ③ 为什么经常会有“这个人/部门是很难沟通的”这种想法？
- ④ “这个应该是你们部门的工作范畴”

2. 跨部门沟通与协作的关键因素：

- (1) 目标导向：跨部门沟通与协作的根本基础
- (2) 心态：情绪管理 FOSSA”模型
- (3) 利益：零和博弈与双赢
- (4) 跨部门沟通与协作的目标：不是消除问题本身而是降低目标实现难度

二、跨部门沟通与协作的基础原则与技巧

1. 沟通的模型与五大要素

目标、对象、内容、可接受性、共识

2. 沟通的三项原理

- (1) 信息的衰减性：沟通漏斗
- (2) 信息的反馈机制
- (3) 感性&理性原理

活动：你说我画

3. 沟通的三项基础支持

(1) 沟通思维：沟通的内核

① 结构化思维

2 结构化思维的核心原理：金字塔原理

(2) 语言：沟通的载体

1 清晰、简洁、流畅

2 语言的柔和与正向

(3) 肢体：沟通的辅助器

2 表情

3 动作

适当的距离：近而不“紧”

4. 跨部门沟通的四项关键

(1) 倾听的技能

(2) 发问的技能

(3) 区分的技能

(4) 回应的技能

5. 沟通—因人而异

➤ DISC 性格分类与特质

◇ 支配性

◇ 影响型

◇ 稳健型

◇ 谨慎型

互动：DISC 性格自测（工具表）

➤ 不同类型对象沟通原则与方法

三、跨部门沟通的技巧与方法

1. 跨部门沟通的角色定位：同事-共同完成具有核心价值的事项

2. 跨部门沟通的核心思维

(1) 打造环境：打造氛围、同频沟通

(2) 情感优先：先处理心情、再处理事情

(3) 基于场景：以事实或真实情况作为沟通依据

(4) 合作共赢：双方（多方）的利益都需要保障

(5) 落位行动：沟通的结果一定是行动的改变

3. 跨部门沟通与协作公式

➤ 同频破冰+利益要素+建议方案+行动共识

(1) 同频破冰：yes and 沟通法，情绪上形成共鸣

(2) 利益要素：基于事实对双方的影响

1 价值塑造

2 需求构建

(3) 建议方案：底线思维与 Plan B

(4) 行动共识：5W1H 的行动落位

四、跨部门协作中的冲突与解决

1. 对于部门冲突的理性看待

(1) 什么是冲突

- (2) 如何看待冲突
- (3) 有效冲突与有害冲突

2. 冲突处理的五大方法

- (1) 强迫方式
- (2) 迁就方式
- (3) 回避方式
- (4) 合作与妥协