
跨部门沟通与协作

课程背景：

一个组织是个系统的整体，为了让这个整体高效运营，设置了相应的职能部门，而在实际工作中，组织中各部门间的协作却出现了非常大的障碍，以至于影响到最终目标的达成。为了有效解决这种现象，本课程从实际工作案例出发，通过深入分析跨部门协作困难的原因，提出高效跨部门协作的解决思路与方案，帮助各部门负责人在不断提升跨部门协作意识的基础上，掌握跨部门沟通协作方式，进而打造高绩效组织。

课程收获：

- ✓ 深入理解跨部门协作的重要性，学会与不同部门成员发展为合作关系；
- ✓ 正确分析跨部门协作的主要障碍、困难及跨部门冲突的起源及根本原因；
- ✓ 掌握跨部门协作中障碍排解方法，减少冲突，增强跨部门间的协同作战能力。

课程时间：

- ✓ 2天

授课形式：

- ✓ 课程讲授+练习

方队老师简介：

- ✓ 实战型企业教练
- ✓ 北京大学光华管理学院 EMBA
- ✓ 曾任两家上市公司高管
- ✓ 超过 20 年的大型企业管理实战经验
- ✓ 4D 领导力认证讲师

课程大纲

前言

课程知识体系介绍

一、心智建设

1. 认知管理

- (1) 什么是认知？三季人的故事，夏虫不可以语冰。为什么要提高自己的认知？
- (2) 贫穷可以限制人的想象，但别让认知限制了你的发展。

2. 台词管理

红绿台词管理---通过管理语言管理思想与意识

- (1) 觉察你的生命预言
- (2) 是什么影响了你的影响力？
- (3) 红色故事和绿色故事

练习：你的故事情节是什么颜色？

3. 情绪管理

情绪管理---情绪是一种流动的能量

- (1) 五种情况：喜、怒、悲、恐、爱
- (2) 情绪能量图表
- (3) 管理自己的情绪，我的情绪我做主

练习：情绪管理

二、天生个性的影响

1. 背景的力量--第五力
2. 天生个性
3. 团队的天性

练习：了解你和伙伴们的天性

三、成为沟通高手

1. 沟通三重奏--共情、准备、反馈；
2. 结构化表达：5W2H、黄金圈；
3. 非语言沟通；
4. 跨部门沟通的13个原则。

练习：结构化四维聆听

四、冲突管理

1. 冲突管理五个策略
2. 冲突管理的七个步骤
3. 冲突管理方法 LSCPA
4. 冲突情景中的沟通实战

练习：过往冲突还原

五、践行 4D 八项行为

老师讲一百遍，不如自己亲自做一遍。持之以恒的八项行为，让组织脱胎换骨，激发团队绵绵不断的激情与动力。

1. 感激欣赏 - 营造赋能场域，什么是感激障碍？如何克服？
2. 共同利益 - 组织协同共赢，四维思考法。
3. 信守协议 - 诚信支持高效，信守望诚信的习惯，就是自己的诚信名片。
4. 适度包融 - 归属凝聚合力，什么是包融不足？什么是包融过度？
5. 务实乐观 - 挑战创造机遇，创造力根植于现实。
6. 百分投入 - 创造奇迹方案，改变认识，从而发现解决方案。
7. 避免指责 - 降低执行风险，是什么导致了这种状态？解方是什么？
8. 流程职责 - 系统高效执行，部门流程七要素。RAA（角色/职责/权力）

练习：八项行为

总结

知识点回顾

收获/感悟/分享