
推倒部门墙：出色跨部门沟通与协作

Excellent Inter Departmental Communication and Coordination

一、培训对象

经理及具有主管职责的其他专业人员

有经验的一线经理，其可能将承担越来越多的工作职责。

二、培训天数

1天6课时

三、培训成果

学员将能够掌握以下知识与技能：

- 洞察跨部门沟通与协作的障碍
- 掌握正确的跨部门沟通技巧
- 学习跨部门协作核心要点

四、授课方式

互动讨论、实做实练、自我提升、案例导入、引导发现、讲授分析、视频播放、角色扮演总结提高、由浅入深，循序渐进，高效参与。

五、课程特色

★ 情景式训练

- 自我觉知：解决问题最有效的方式
- 体验式：采集学员问题，老师引导或学员演练，发现问题的症结所在
- 教练式沟通：SEA（Support支持+Encouragement鼓励+Asking问责）

★ 3E混合学习法

- Enjoy 乐享过程: 10%
- Experience 梳理经验: 20%
- Explore 探索实践: 70%

★ 多元工具应用

- Taylor Hartman, Roger Birkman：人格气质心理学
- Alex：沟通微表情
- Egan：专注行为
- Jay Rothman：ARIA咏叹调

六、培训内容

1. 问题的提出

- 无形&有形的墙
- 【企业案例调研】跨部门沟通与协作问题面面观
- 让学员了解自己在企业沟通链条上的位置及作用
 - 学员参与，画出企业的组织结构图，并将自己的名字标注在相应的位置上。标注自己在工作中沟通关系的部门，并标出认为有沟通障碍的环节。

-
- 帮助学员理清自己在跨部门沟通的定位，并作初步诊断，发现存在问题，强化学员感受。

- 【活动】头脑书写
- 跨部门沟通协作类型：金字塔型、三夹板型、汉堡包型
- 跨部门沟通与协作中的管理者危机
- 跨部门职责与职权的多维度解读

【工具模型】

- 首因效应
- 5W1H

2. 出色跨部门沟通模型

- 理解跨部门沟通模型
- 【案例】反馈的意义
- 跨部门沟通三个关键词：沟通媒介、沟通对象、沟通策略
- 沟通媒介：六种跨部门沟通媒介
- 【讨论】沟通媒介的优缺点
- 【案例】微信沟通技巧
- 沟通对象：代际差异
- 【案例】互联网时代背景下跨部门沟通的新问题
- 沟通策略：
 - 【案例】沟通“迷路”
- 出色跨部门沟通策略 1-曲线-口头沟通三要素
- 出色跨部门沟通策略 2-55387 法则
- 出色跨部门沟通策略 3-倾听
- 出色跨部门沟通策略 4-冲突解决
- 【讨论】跨部门沟通调和的秘诀

【工具模型】

- 代际沟通模式
- 跨部门沟通反馈法则
- 3F 倾听
- 倾听 ASAP 模型
- 鲶鱼效应
- Colour For People®出彩真我：英国人格特质分析工具

3. 出色跨部门协作

- 跨部门协作中的 4P 法则
- 跨部门协作的三大要素
- 跨部门协作的干系人分析
- 跨部门协作的四种关系：服务协作、指导协作、管控协作、情感协作
- 跨部门协作的四大基础：RCCD 法则
- 【活动】开放空间

-
- 跨部门协作管理者的管理商数 LQ
 - 跨部门协作的障碍
 - 【活动】群策群力：跨部门沟通与协作的关键词

【工具模型】

- 跨部门协作的 RCCD 法则
- 跨部门协作管理者 5Q 模型

4. 结尾

- 学习内容复盘
- 训后行动计划制定
- 推荐书目阅读