

跨部门沟通与协作

【课程大纲】

第一模块 解题：尽责 —— 关于“角色”

■ 看到自己的问题，找到解决的可能

· 心门紧闭与一脸死相

· 沟通的组成要素：发起者是主导与主因

■ 找到自己的结症

· 经典模型-冰山归因模型：沟通的问题是会不会还是不想

■ 沟通是企业保持高效运转的核心途径

企业内沟通的意义和方式

企业内沟通的障碍

企业面临着三大挑战，改善组织效能

■ 职场人士的心智模式

目标达成是关键，沟通是核心

思维定式：目标-沟通-流程-人-氛围

团队与个人成长的规律

团队精神的基础是相互尊重

团队精神的体现：全局意识、服务意识、协作意识

■ 团队协作才能实现共赢，前提是有效沟通

通过七巧板游戏，理解团队、沟通、目标之间的关系，理解执行的逻辑

顺序是：沟通力—思考力—行动力。

□ 平级沟通

- 平级沟通的问题所在：立场
- 平级沟通的首要法则：关注事实与换位思考
- 平级沟通常见病：“想当然”“我以为”“没往那想”
- 平级沟通要说到点子上：四个“点”
- 清单：平级沟通的注意事项

第二模块 “沟通”导航

■ 何谓“沟通”

造成沟通困难的因素

沟通中的倾听与反馈

沟通信息的损耗漏斗模型

■ 沟通的底层逻辑

清晰的目标

正确的沟通渠道

心态调适

组织语言

了解你的沟通对象

■ 团队沟通与协作的重要性

职场中沟通能力应占 80%，而其它能力只需 20%

职场中最重要和最缺乏的恰恰都是沟通能力

对沟通能力强的正确观念与心态

沟通核心要素：角色、编码、渠道、解码

撕纸游戏：理解执行力的逻辑：沟通-分工-行动

第三模块 解题：动情 —— 关于“情绪”

■ 建立关系，化解情绪，找到共识

■ 好好说话的四大要素

· 沟通中的“语言暴力”

· 好好说话的四个要素/四个动作

第四模块 解题：分人 —— 关于“性格”

■ 职场沟通得分人：如何分？

- 体验：用性格特质类的关键词描述自己
- 案例分析：好性格的三个标准
- 性格特质工具：DISC，现场 5 分钟小程序
- DISC 性格工具的两个划分维度与四类特质
- 案例解读：四类风格的基本表现
- 案例解读：四类风格的负向挑战
- 重点讨论与解读：如何与四类性格特质沟通交流
- 案例展示：对人要敏感的三个层面：觉察-理解-回应

【End】