**职场高效跨部门沟通与协作训练**

**主讲老师——卫小奎**

**【课程背景】**

职场中大量的工作依靠部门之间的沟通与协作来完成，团队执行力的落地和绩效的达成也需要部门之间彼此配合来达成，由此可见职场跨部门沟通与协作的重要性是不言而喻的。然而，现实职场中出现的大量矛盾和纷争皆是因为部门之间彼此沟通不畅产生，比如：向其他部门发起沟通协作，其他部门成员总是领悟不到你的意图或者配合意愿差；试图其他部门给予你工作上更多的支持何配合，却总是得其他部门成员的认可和帮助；对其他部门的错误行为给予规劝和纠正，特别容易出现冲突和矛盾的现象，最后又不得不让上级领导出面协调。

本次课程将就以上的困惑，提出有针对性的解决方案。从沟通前对方性格特质的把握，到各种沟通情境的具体分析；从自我沟通表达能力的训练，到具体职场平级沟通的过程解析和演练；从学习掌握部门协作的原则与方法，到有效提升自我协作能力的心智修炼，进行全面系统的讲述和互动，让你能够快速学以致用，有效提升自己的职场水平沟通与协作水平。

**【课程收益】**

1、学习和掌握对跨部门沟通前情境的准确判断，让沟通更顺畅开展并进行下去；

2、掌握跨部门沟通的四种反馈技巧，提升自己的沟通水平与影响效果；

4、掌握具体的正向反馈技巧，有效强化他人的正向行为；

5、掌握具体的负向反馈技巧，委婉地给他人提意见，并有效提升自己的说服效果

6、有效掌握跨部门协作的四种沟通说服技巧，让你的协作水平得到质的提升

【**课程对象】**

需要全方位提升自己跨部门沟通与协作能力的职场人士

**【课程时长】**半天（3小时）

【**课程特点】**

1、丰富生动的各种沟通情景演示，给大家带来更直观的体悟和启发；

2、风趣的讲授风格，大量的情境式实操案例，开启寓教于乐的教学模式；

3、明确的课程行动，操作性强的方法技巧，让沟通技巧更好地落地；

**【课程大纲】**

**开场体验：“价值观对对碰”——如何与他人建立共识**

1. **如何正确理解职场沟通**
2. 工作沟通的目的是什么

* 传递信息，说明事情
* 表达情感，获得认同
* 建立关系，赢得支持
* 达成目的，解决问题

1. 开展有效沟通的基础是什么

* 压缩隐私象限和盲区象限，扩大公开象限
* 赢得尊重
* 获得信任

1. **有效开展跨部门水平沟通前的具体前提和原则**
2. 沟通前的具体情势要清晰判断

* 说服——沟通的决定权完全在对方
* 谈判——沟通的决定权在双方
* 辩论——沟通的决定权在第三方

1. 沟通的性质要评估（利益分歧、认同分歧）

* 利益分歧——有形价值物上的博弈
* 认同分歧——情感、信仰、价值观上的博弈

1. 沟通的目标要明确

* 设定目标指引
* 时刻对照目标
* 设置开放式的愿景目标
* 练就“双核思维”的沟通能力
* 明确任务目标的价值和意义（沟通的“黄金圈”法则）

1. **跨部门沟通协作的具体反馈技巧训练**
2. 沟通反馈前提：有效识别水平部门成员之间矛盾分歧类型

* 事件层面公开冲突：良性冲突
* 人际层面公开冲突：人际冲突
* 人际层面私下冲突：权衡选择
* 事件层面私下冲突：管理失效

1. 反馈技巧一：同频反馈（镜像神经元）

* 模仿对方的肢体语言
* 模仿对方的表达方式
* 重复对方所说的语言信息

1. 反馈技巧二：同义转述
2. 反馈技巧三：情绪反馈

* 学会对对方的情绪状态进行命名（察言观色）
* 学会对对方的情绪和行为进行区分

1. 反馈技巧四：意义形塑

* 正向意义形塑：二级反馈（影响强化对方的正向行为）
* 负向意义形塑：BIC法则（给他人提出希望改进的意见）
* 负向反馈的六个注意事项

1. **提升自己跨部门协作能力的四种沟通说服技巧**
2. 善用整合思维，突破部门之间分歧；

* 案例讨论：如何用整合思维方式解决与他人之间的冲突
* 思维的四重境界
* 整合思维在现实工作情境中的应用

1. 把不同利益进行打包，让对方更容易与你达成共识；

* 冲突利益：博弈
* 不同利益：交换
* 共同利益：共赢

1. 善用标准影响力，成功化解对方的敌意

* 正向影响力：说服他人做这件事的好处
* 负向影响力：说服他人不做这件事的坏处
* 标准影响力：影响他人本来就应该这么做

1. 问题外化技术的训练，让部门之间彼此利益趋同；

* 把问题和人分开，避免先入为主给对方贴标签
* 通过话术练习，让对方和你的立场一致，共同面对问题