
跨部门“沟通魔方”

——揭秘跨部分沟通与协调

一、适合对象

企业中所有高层、中层、基层干部

二、课程目的：

进入信息时代，企业的快速发展，部门的设置越来越多，职责分工越来越明确，同时，各部门之间的意见冲突，互相推委、扯皮问题也越来越严重。沟通的重要性，不言而喻！

企业要在市场竞争中取得优势，就必须加强部门间的合作，增强凝聚力，发挥团队力量。

通过跨部门之间的成功协作与知识分享，才能共同开发具备竞争力的新产品与服务，沟通和协作程度越高，其优势就越明显。

沟通魔方，主要从心理学的角度，讲述人际沟通中“密码”，特别是跨部门沟通与协作：

□影响力是什么？什么是非权威影响力？

□研究分析、了解沟通过程，认识影响他人的各种障碍及消除办法

□影响力模型

□影响力的六大原则

□练习有效的聆听、发问、表达、回馈、非语言沟通等技巧

□研究横向沟通障碍的产生原因，学会建立信任与感情账户、知己知彼、换位思考、相互尊重与欣赏等跨部门沟通协作技巧……

三、课程特点：

- 1.按照“听→看→做”的成人学习原理、教练技术，组织本课程教学
- 2.利用群体动力学原理，注重在学习中建立小组，并开展小组协作竞赛活动，让学员们互相启发、互相督促
- 3.互动教学：角色扮演、小组案例讨论、游戏、经验分享等启发式、体验式教学方法
- 4.课程内容：可以根据客户的要求调整，并以最终讨论稿为准！

课程大纲：

(一) 沟通影响力为什么这么重要？

- 1.什么是沟通？
- 2.什么是影响力？
- 3.影响力的来源
 - (1)来源于权力的影响力
 - (2)来源于非权力的影响力
- 4.使用权力的原则

(二) 非权力影响力的6大原则

- 1.剖析大脑结构
- 2.6大核心原则
 - (1)好感

(2)互惠

(3)承诺与一致

(4)社会认同

(5)权威

(6)稀缺

(三) 非权力影响力模型 (C - B 模型)

1.假设人人都是潜在的盟友

2.澄清你的目标与次序

3.诊断对方的世界

4.识别彼此的货币

5.处理好关系

6.通过“予”与“取”，施加影响

(四) 建立良好人际关系的技术

1.积极倾听

(1)倾听的层次

(2)倾听的技术

2.有效探询

(1)探询是什么

(2)问题的类型

(3)价值观探询的 3 W 组合

(4)探询技术

3.镜像/同步

(1)镜像/同步是什么？

(2) 镜像/同步技术

4.行为风格

(1)人际沟通的风格

(2)沟通特点

(3)因人而异的沟通技巧

5.加深信任：信任，企业最好的红利，一个可以改变一切的力量

(1)信任税

(2)信任红利

(3)信任的五层次

(4)建立信任的方法

6.印象管理——你的形象价值百万

(1)姿态

(2)移动

(3)手势

(4)表情

(5)声音

(6)言语

(7)着装

(五) 如何有效影响你的上级

- 1.为什么要影响上级？
- 2.下属常见的问题
- 3.有效影响决策者的 11 项指南
- 4.如何影响你的上级

(六) 冲突管理与跨部门协调

- 1.诊断冲突：定义、形态和起源
- 2.冲突风格测试
- 3.灵活化解冲突的五种策略选择
- 4.展开冲突化解对话
- 5.同事沟通？
 - (1)角色定位
 - (2)利益冲突
 - (3)交往距离
 - (4)工作与友情
 - (5)好事与矛盾
 - (6)道德风险
- 6.跨部门协调
 - (1)事前准备
 - (2)有效表达
 - (3)确认需求

(4)差异处理

(5)共同实施

(七) 总结与 Q/A