

《跨部门沟通》

(1天)

课程对象

✚ 公司高级经理、部门经理、员工。

课程目标

✚ 了解跨部门沟通所存在的问题；

✚ 了解跨部门问题的根源

✚ 掌握跨部门沟通的技巧

✚ 掌握人际沟通的技巧



课程大纲

一、人际沟通

一、沟通中的人性自我

◇ 了解人性（人之性、人之道、人之成）

——案例：人之初，性本善还是性本恶？

◇ 沟通的“技巧”

互动——情境模拟：（1）孩子与父母；（2）上级与下级

目的：为了了解“沟通技巧”

◇ 心是大还是小

——案例：在心中画一座城市/一根毫毛

◇ 人与人是“不平等”的

——人格关系与角色关系

◇ 抱怨

互动——情境模拟：抱怨，（1）夫妻之间；（2）上级抱怨下级

◇ 同理共情

互动——黄金法则：唱歌——月亮代表我的心

互动——白金法则：唱歌——牵手

◇ 沟通需要“弯曲”

◇ 沟通中的自控

——案例：见猎心喜，心喜过度

◇ 沟通中的面子

——案例：“识相”

◇ 伦理

——案例：工作中的伦理

◇ 注意非语言传达的信息

互动——肢体语言：模拟各种肢体语言所代表的信息

◇ 沟通的四种情况

◇ 沟通话题的选择

◇ 认识自我

◇ 沟通中的礼貌

——案例：读者文摘的全球调查排名

◇ 不迁怒

——案例：孔子称赞弟子颜回

◇ 平常心

◇ 自我对话——转移压力

互动——心理学上的心境转移

二、沟通的内涵

——撕纸游戏：心想不等于口说，耳闻不等于脑辩

◇ 沟通的概念

◇ 沟通的过程和要素

◇ 沟通的原则

三、管好你的嘴——说话的魅力

——游戏：“嘴痒”

——如何管控好自己的嘴

◇ 嘴不好管

◇ 言寡尤，行寡悔

◇ 说话的四大前提

- ◇ 意识控制
- ◇ 向领导进言
- ◇ 职业素质
- ◇ 亲情
- ◇ 友情
- ◇ 爱情
- ◇ 说话中的“惊艳”
- ◇ 彰显自己，不必否定他人
- ◇ 无心之过
- ◇ 位置低
- ◇ 破解尴尬
- ◇ 窘境
- ◇ 生命中的贵人
- ◇ 直言

二、跨部门沟通

一部分 跨部门沟通问题剖析

- ◇ 屡次沟通没有结果
- ◇ 说一套做一套
- ◇ 大家站起来一样高不配合
- ◇ 对其他部门工作不了解，甚至持否定态度
- ◇ 本位主义（袒护下属，保护部门利益）
- ◇ 互相推脱责任，只知抱怨和投诉
- ◇ 各部门对同一问题有不同的看法
- ◇ 沟通没有理想的结果，事情又不能耽搁

- ◇ 关系到几个部门，各部门就会踢皮球，扯皮

二部分 跨部门沟通问题的根源

- ◇ 组织分工是否明确
- ◇ 部门职能是否存在模糊地带
 - 为什么在跨部门工作中总觉得在为别人做事？
- ◇ 是否存在“部门墙”
- ◇ 横向的沟通的机制是否健全
- ◇ 如何看待个体差异
 - 跨部门沟通中最重要的两个字是什么？
- ◇ 企业文化是否深入人心
- ◇ 沟通的能力与技巧如何？
 - 我们是怎样失去客户的？
 - 依据跨部门问题清单找出本企业存在的主要问题

三部分 跨部门沟通的技巧

- ◇ 跨部门沟通三原则
 - 面子第一，道理第二
 - 永远不要嫌麻烦
 - 主动--跨部门沟通的第一要义
- ◇ 营造良好的沟通氛围
 - 互动演练：如何开个好头
- ◇ 部门间不同意见的正确处理
 - 找痛法影响他人的技术
 - 以他人的利益点影响他人的技术
- ◇ 建议
 - 主动+ 体谅+谦让
 - 先提供协助+再要求对方配合
 - 分析利弊+双赢结果