



## 跨部门沟通与协助

### 【课程背景】

为什么跨部门沟通的问题反复发生？为什么一件事情由一个部门主导却没人配合？部门间的交叉与重叠如何处理？如何挖掘跨部门沟通问题的根源，如何提升跨部门沟通的能力？如何打破部门墙，克服部门间的沟通障碍？

沟通是职场的润滑剂，高效和高品质的沟通是高绩效的根本保证。本课程旨在帮助职场人士充分认知职场沟通的重要性，掌握纵向职场沟通的基本方法和技巧，有效处理和解决职场纵向沟通中常见的各种问题，提高纵向沟通的效率和效果，转变传统的沟通理念和方法，养成科学高效的纵向沟通的习惯，破解沟通瓶颈，提升企业运作效率，增进企业的凝聚力。

### 【课程收益】

- 提升学员沟通能力，理解沟通障碍
- 分享跨部门沟通的要点
- 学会跨部门沟通的技巧，强化全局观
- 学习高效沟通的策略、原则、方法
- 认识组织的冲突，提高协作能力
- 转变观念、训练行为、提升团队凝聚力

### 【课程工具】

《九型人格》 《DISC 性格色彩》 《马斯洛需求层次理论》

### 【培训对象】

管理人士：部门经理、项目经理；

专业人士：人事经理、各部门主管、职员、企业人员……

### 【课程大纲】

第一模块 沟通不畅、协作不顺难点分析

- 沟通不畅、协作不顺的难点在哪
- 跨部门沟通管理案例
- 讨论：沟通失败带来的影响

## 第二模块 跨部门沟通之道

- 导入提问：案例中谁的心态要改正-归因理论
- 沟通技巧 1：确认、确认、再确认（多提问）
- 如何破解思维定式
- 案例分析
- 如何管理对方的预期
- 如何成为九段助理
- 你的沟通结果值多少钱
- 讨论：同一事件，不同段位的人做出的结果
- 沟通技巧 2：语言的智慧（学会说话）
- 语言的力量不亚于“原子弹”
- 案例分析
- 双方处于激烈情绪中，如何沟通，如何处理
- 案例分析
- 如何认可及赞美对方
- 如何运用非语言沟通
- 工具：沟通漏斗
- 沟通的四个核心原则
- 如何了解对方的需求
- 工具：马斯洛需求层次理论
- 技巧 3：什么是“技能”
- 工作中的软性技能运用
- 技巧 4：大局观
- 找到多赢的策略
- 帮助对方和自己双赢的策略
- 寻找第三方解决：比如自己的领导、HR，共同的值得信任的朋友，值得信任的第三方
- 案例分析
- 技巧 5：正能量
- 正能量：是没有负能量吗

- 原则：先处理情情绪，再处理问题

### 第三模块 跨部门沟通协作实战技能提升

- 沟通协作良好的前提：功课在平时，吾日三省
  - 注意情感账户的积累，关系的积累
  - 实际意义的支持：别人组织的会议准时到、愿意帮助小组成员承担
  - 勇于承担责任，凡事先反省自己
  - 自我提升，提高影响力-补充技能、跨出舒适区、提升综合技能
- 互动：做一本自己书，编写工作中的沟通失败案例以及最佳沟通案例
  - 自我学习：阅读、提升、提升自身影响力
  - 更好地了解自己：自己是什么性格，对方是什么性格，学会归纳自己做事的错误频率，从中找到问题和规律
- 工具：《性格色彩测试》