

# 高效人际沟通与跨部门协作技巧

## 课程背景：

一个人的成功因素，25%靠能力和天赋，75%靠人际交往和沟通。企业管理中80%以上的问题是由于沟通不畅所造成的！因缺乏有效沟通而导致的执行力低下是困扰绝大多数企业的难题，而缺乏有效沟通的一个明显的现象就是部门之间互相扯皮。当前，众多企业都趋于扁平化，使得跨部门之间的沟通更加频繁。高效通畅的沟通有助于企业内部各项工作的有效衔接，减少不必要的时间拖延与信息错误，最大限度地提高工作效率。然而，对于如何进行有效沟通，我们常遇到如下问题——

没有把握好沟通的目的和有效准则，没有运用好沟通的基本技能，没有有效解决沟通的障碍，没有将不同层级的沟通应用到实践中。

针对以上问题，陈老师从理论和实践上提供了关于有效沟通的各种技能和准则(ECHO模型)，帮助您提高跨部门沟通能力和沟通效果，改善人际关系，从而更有效地解决问题和化解冲突，更好地做好企业内部的沟通与协调工作。

## 课程特色：

- 实在：著名跨国公司成功管理模式加入讲师在著名企业的任职经验，课程针对管理人员实际遇到的问题为出发点，强调技能提升来解决管理问题
- 实用：在深入理解的基础上，提炼、总结、归纳大量的管理工具
- 实效：理论分析、案例讨论、实例分析、角色扮演、培训游戏、故事描述等灵活多样的培训形式，在轻松愉快的环境中得到提升，课堂气氛热烈且发人深省

## 课程收益：

- 掌握高效沟通的ECHO模型，深刻认识高效沟通的重要性
- 掌握同理心、委婉心和喜悦心等人际沟通的3大关键心态
- 掌握主动式、倾听式、理性式和体态式等人际沟通的4大关键方式
- 认识跨部门沟通障碍的根源，提高企业执行的效率
- 培养主动性与服务意识，掌握跨部门沟通的工作要点，有效处理冲突，提升部门间的沟通效率与效果
- 建立内部客户服务意识，部门间融洽地协作，实现团队与个人的更大价值

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**各职能部门经理/主管、管理储备干部

## 课程大纲

### 第一讲：沟通的基础

#### 一、沟通定义—尊重信任理解合作

1. 沟通三类：人际沟通、管理沟通、商务沟通
2. 管理沟通三性：针对性、目标性、绩效性
3. 管理沟通不只是信息的传递，还是情感、思想的交流

#### 二、沟通规则—马斯洛五层次需求

1. 生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求、实现需求
2. 满足对方尚未满足的需求，沟通之路会变得顺畅
3. 每个人都希望融入社会，每个人都需要关爱
4. 每个人都有被尊重的权利，每个人都有尊重别人的义务

沟通理论：JOHARI 沟通之窗

沟通公式：经典沟通三角模型

### 第二讲：沟通的心态(高效沟通 ECHO 模型)

#### 一、精确到位地沟通(Excellence)—充分准备

1. 目标,情绪,体力上的准备
2. 有逻辑地组织并传达信息
3. 了解你的目标受众

练习 1：有逻辑地组织你的信息，让它保持简短精要

练习 2：圈出 Priss 写的邮件，重写范本邮件

#### 二、勇谋兼备的沟通(Courage)—主动发言

1. 走出舒适圈，勇敢说“不”
2. FAB 沟通法则

案例讨论：项目小组会议出了什么问题？

#### 三、用心聆听的沟通(Humility)—用心聆听

1. 聆听的六项原则
2. 听出弦外之音—区分：事实/感受/需要/动机

练习：根据视频对话，列出你能听到的事实/感受/需要/动机

#### 四、承担责任的沟通(Ownership)—承担责任

## 1. 转换心态的好处

**练习：**重写对话，改成积极解决问题的对话

**情景演练：**承担责任沟通练习

## 第三讲：高效人际沟通技巧

### 一、自我管理沟通技巧(“三心四式”)

#### 1. “三心”技巧

- 1) 同理心-设身处地将心比心
- 2) 委婉心-太极神掌柔能克刚
- 3) 喜悦心-正面境界积极格局

#### 2. “四式”技巧

- 1) 主动式-主导思维掌握命运
- 2) 倾听式-发现根源澄清假设
- 3) 理性式-合乎规律尊重人性
- 4) 体态式-此刻无声胜于有声

### 二、人际交往沟通原则

1. 惜缘共生原则
2. 尊重内敛原则
3. 克己助人原则

### 三、因人而异的沟通技巧

1. 沟通的黄金定律与白金法则
2. 四种人际风格性格测试与讲解分析

#### 3. 不同性格类型的人行为表现

- 1) 各种性格类型的强、弱项
- 2) 各种性格类型在压力下的不同表现
4. 不同性格类型间的冲突管理
5. 各种风格间的有效配合方式

**小组讨论：**面对不同的下属，应分别采用怎么样的沟通方式？

**情景剧场：**如何影响对角线风格(上司)，以达到有效的团队合作

## 第四讲：跨部门协作与冲突管理

### 一、跨部门的协作实战技巧

1. 寻求支持—欲先取之必先予之，把功劳“分”给别人
2. 化解冲突—消灭萌芽克己双赢,面对面交流更有效
3. 协同工作—甘当配角让出机遇,在合作中创造双赢

## 二、跨部门的冲突管理

1. 冲突的类型和特点

2. 冲突形成的原因分析

### 3. 冲突管理的五大策略与应用

1) 重新解读冲突

2) 走大路还是走小路？

3) 冲突场合的禁忌

### 4. 处理跨部门冲突达成协作

1) 协作的新定义：协作的三个层面

2) 处理冲突达成协作的二个阶段

3) 巧用 **PIN 协作模型**：区分立场，利益与需求

方法/工具：经典说服力模型

协作游戏：极速挑战

(课程将结合最新的行动学习技术确保课程实用、落地。)