

《6+4 搞定跨部门沟通》

——跨部门沟通技巧

课程大纲

【课程目标】

- 让学员了解跨部门沟通中容易出现问题的地方在哪里，有意识的改善；
- 让学员掌握跨部门沟通中说、听方面的基本技巧；
- 让学员通过演练，体察同理心与沟通技巧；

【课程对象】企业员工及管理者

【授课形式】情景演练+小组讨论+游戏+讲授

【课程时长】1天

一、为什么跨部门沟通不容易？

1. 环境的影响：企业文化误读、责权不清
2. 人的影响：面子问题、本位主义、格局观
3. 小组讨论：目前的面临的沟通痛点是什么？

拼图游戏

讨论：我们的“敌人”是谁？

二、跨部门沟通 6 步法

1. 创建共同目标
2. 伴手礼原则（善意、微笑、感谢）
3. 利他原则（解决信任危机）
4. 共担式表达（合作契约解决公平问题）

5. 行动承诺（用主动性建立好的开局）

6. 回馈原则（利益共享埋下种子）

【情景演练】

三、 跨部门冲突管理 4 招

1. 引导提问——寻找本质

2. 情绪管理——稳住局面

3. 重建信任——拉回正轨

4. 权威管理——制度约束

【情景演练】

四、 跨部门沟通思维库

1. 情感账户

2. 共赢思维

3. 因人而异

回顾活动：一封感谢信