

沟通与跨部门沟通 课程

讲师：王静

课程纲要

【课程名称】 《沟通与跨部门沟通》

【课程背景】

在任何形式的组织当中，由于分工高度专业化和精细化，致使成员之间的交流合作日益密切。德鲁克认为，沟通能力是决定着每个职业人能否更上一层楼的关键，每个职业人士都迫切需要不断提高与人沟通的能力，才能更好地完成工作，实现个人目标和组织目标。但从实际工作上看，各部门间沟通失败的例子处处可见，直接影响着个人及组织绩效的成败。

《沟通与跨部门沟通》课程通过案例解析、小组讨论、游戏互动、现场演练等方式，使学员学会沟通中的方法和技巧，了解沟通与跨部门沟通的障碍，掌握处理办法，从而提高工作效率，推动部门间进行有效沟通，有效解决问题。

【课程收益】

1. 通过学习**沟通原理**了解**沟通过程模式**及**沟通的障碍**；
2. 通过学习企业**跨部门沟通技巧**使学员了解企业**内沟通的不败法则**；
3. 通过有效**沟通技巧训练**，使学员**掌握成功沟通的必备技能**；
4. 通过**沟通情境训练**使学员**真正掌握技巧的应用**；
5. 掌握**针对不同性格人员的沟通方法和技巧**。

【课程对象】企业中、基层管理者/储备干部

【授课方式】课堂讲授+案例剖析+情景模拟+小组讨论+团队激励

【课程时长】1天，6小时/天

【课堂要求】

1. 分组研讨，按**6-8人一组**，现场学员呈岛状安排座位便于讨论；
2. 准备白板纸每**组3张**；彩色白板笔，尽量达到每**组使用三种颜色**；
3. 准备便签纸每**组1本**；美纹纸一卷。

【课程大纲】

第一讲：什么是沟通？

1. 互动游戏：什么是沟通？

2. 沟通模型与内涵

3. 现场演练：**沟通**中你所容易忽视的细节

4. **沟通**的三个层次

- 1) 知道了
- 2) 理解了
- 3) 行动了

第二讲：不同类型人员的沟通策略

1. 自我测评：**PDP**性格**类型**测试

2. **支配型**人员的特点及**沟通**技巧
3. **表达型**人员的特点及**沟通**技巧
4. **随和型**人员的特点及**沟通**技巧
5. **精准型**人员的特点及**沟通**技巧
6. **综合型**人员的特点及**沟通**技巧

第三讲：什么是组织内部沟通？

1. 从**组织架构图**看**企业内部沟通**
2. **跨部门沟通**的定义
3. **沟通与管理**的关系

4. **组织沟通**的两个层次

- 1) **外在**：意见一致
- 2) **内在**：行为一致

5. **沟通**是企业**组织**中的**生命线**

6. **小组讨论**：你在**跨部门沟通**中遇到**哪些问题**？

第四讲：部门沟通与协作间存在的问题

1. **跨部门沟通**的口头禅：

- 1) “**这不是**我的**责任**！”
- 2) “**为什么不**早说？！”
- 3) “我**也没有**办法。”
- 4) “我**到底**听**谁的**？”

2. **跨部门沟通**的**障碍**

- 1) 源自**沟通**个体的**四大障碍**
- 2) 涉及**沟通**环境的**三个障碍**

第五讲：跨部门沟通的五大因素

1. **立场**

1) **小组讨论：什么是同理心？**

- 2) 站在**他人**的立场
- 3) 立场决定结果
- 4) 基于立场的**表达方法**

2. 信任

1) **小组讨论：你选择相信的理由是？**

- 2) 基于**能力**的信任
- 3) 基于**动机**的信任

3. 目标

- 1) 团队分工与**价值绑定**
- 2) **共同目标**的设定
- 3) 目标达成的**关键因素**

4. 利益

- 1) **四种利益关系人**
- 2) 永远相信有**第三种解决方案**

5. 情感

- 1) 中国社会**人际关系**的特点

2) 动之以情 VS 晓之以理

3) 情感决定立场