



《跨部门沟通》课程大纲

一、课程背景

沟通是最常见普通，却又最深奥的学问，经调查，70%以上的招聘简章中都会提到要求员工善于沟通，60%的压力和负性情绪来自于人际沟通不善，所以沟通能力的强弱，直接关系到我们的事业发展和人生幸福，在企业中，每个人都并非孤立的个体，不能有效的和他人建立关系，形成良好的工作伙伴，用团队的力量去作战的人，注定会被企业淘汰。而跨部门沟通由于彼此缺乏理解，存在利益冲突，关乎组织发展，所以成为沟通中一个常见但又极其重要的难点

本课程聚焦跨部门沟通的理念和技能，从实际出发，系统的从跨部门沟通的原理，跨部门沟通的冲突处理，跨部门沟通信任建立，全方位提升员工的跨部门协作技能，从而快速成长为卓越的职场人士。

二、课程

课程收益

- 1， 帮助学员建立对人与人沟通深度全面的认知
- 2， 了解不同性格人之间的差异与应对策略。
- 3， 学会分析跨部门沟通的原因和对策
- 4， 掌握在职场环境下如何有技巧的处理冲突

课程目标

- 1， 通过沟通冰山模型，能够分析出沟通双方的内在理念
- 2， 根据 DISC 理论，可以区分不同性格人群并实施恰当的沟通方式
- 3， 在进行跨部门沟通时，能够应用正确的听看说等沟通基础技能
- 4， 遭遇跨部门沟通困境时，能分析跨部门沟通的原因并制定策略

课程优势

沟通课程不能只讲话术，要让学员掌握背后的原理，内心的心态变化，由内而外的用自己的话表达出来，而且要在场景下反复训练应变，才能掌握：

- 1， 课程内容从浅入深，注重整体逻辑，关注学员日常工作中的沟通难题与挑战。
- 2， 课程选取心理学相关著作内容，从更深层的角度诠释沟通，帮助学员提升对沟通的认知，从而更好的学习后续的方法和技巧。

- 3, 使用案例情境, 角色扮演, 现场演练点评所学技能, 确保学员体验和理解。
- 4, 每个章节提供指导工具, 帮助学员在后续演练中可以随时复习提醒。

课时长度 : 12 个小时

学员对象 : 骨干员工, 储备干部

人数建议 : 建议 50 人以内; 分 4-6 组



二、课程简介

第一章：跨部门沟通的本质

一、沟通的定义

案例讨论 : 一次不愉快的谈话

- 1, 为什么沟而不通——常见的沟通误区
- 2, 沟通的定义和意义

二、沟通冰山理论

- 行为表现层 : 规条的修正
- 情绪感受层 : 情绪的觉察和引导
- 价值信念层 : 包容与更新
- 渴望需要层 : 关注双方的需要

案例讨论 : 《一次不愉快的谈话》后续建议



第二章：因人而异的沟通

一、DISC 的起源

1. 古希腊体液学说与荣格 16 型性格分类
2. DISC 行为风格学说的特点与优势
3. 决策维度与关注维度
4. **测评** : DISC 测试

二、DISC 性格详解

1. D : 指挥型行为表现与沟通方式
2. I : 影响型行为表现与沟通方式
3. S : 支持型行为表现与沟通方式
4. C : 分析型行为表现与沟通方式

三：DISC 自我成长

1. DISC 各型成长方向
2. 混合型的特点和分类



3. DISC 形成原因分析

4. DISC 辨析技巧

白板轮换：说出你的心声

第三章：跨部门沟通表达技巧

一、倾听与观察

1, 有效倾听的 10 中典型行为

2, 思考, 为什么我们不能耐心倾听?

3, 听透对方的冰山

视频案例：别对我撒谎

1, 通过微表情判断对方意图

2, 通过语音语调了解对方心思

3, 通过肢体动作发现对方秘密

小组讨论：哪个是真的?

二、回应与提问

1, 鼓励性回应与阶段性总结

2, 同理心积极关注

3, 事实类澄清提问

小组练习：讲出你的故事

四、逻辑表达技巧

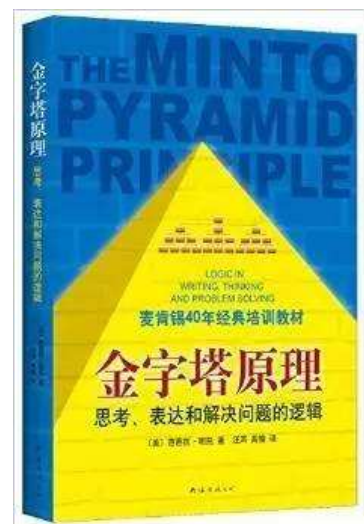
案例讨论：下属的报告

1, 金字塔原理概述

- 结论先行：如何提炼结论？
- 上下对应：自上而下和自下而上
- 分类清楚：MECE 分类原则
- 逻辑推进：常见的逻辑结构

2, 标准逻辑表达句式

小组练习：介绍你的部门职责



第五章：跨部门沟通原因分析

一、跨部门沟通的模型

1, 跨部门沟通组织模型

2, 部门之间三种关系模型

- 沟通层面；组织层面；文化层面

二、跨部门沟通问题背后的原因分析

1, 问题的界定与分解

2, 常见的问题分析工具

- 结构树；鱼骨图；5W 提问；升维思考；因果图

3, 跨部门主要问题分析

小组讨论：为什么协作如此困难？

第六章：跨部门沟通分歧处理

一、跨部门沟通的特点

案例：为什么你不肯配合？

1. 跨部门沟通的 10 个特点

2. 提高跨部门沟通的 5 项原则

二、信任是前提

1, 信任的四大要素

2, 建立信任的 11 种有效行为

小组讨论：如何快速赢得对方信任？

三、分歧沟通的处理

1. 分歧的三个阶段

2. AMBR 沟通法

a) 明确目标，摆正心态

b) 有效沟通，正确行为

c) 提出想法，真诚表达

案例讨论：报销流程的冲突



课程总结与计划制定

注：

- 1, 课纲可根据客户实际需求，结合提供案例进行一定范围内的调整，使之有针对性的服务到企业，起到更好的培训效果