
沟通技巧与跨部门沟通

【 课程大纲】

第一讲 情商与情绪管理

- 1、 你了解别人（客户、同事、领导、家人）对你的需求吗？
 - 不满意
 - 满意
 - 感动
- 2、 你会识别和控制你的情绪吗？
- 3、 什么是情绪
- 4、 积极情绪与消极情绪
- 5、 情绪对人的影响
- 6、 如何调控情绪
- 7、 什么是情商
- 8、 情商的重要性
- 9、 情商的内涵
 - 自我意识
 - 自我调节
 - 有同情心
 - 社交技能
- 10、 如何提升情商

第二讲 学会沟通、减少误会和矛盾

- 1、 气球是怎么破的？（如果只吹气…）
- 2、 人性的弱点

-
- 爱面子
 - 虚荣心
 - 价值感
 - 希望被认可
 - 希望被尊重

3、有效沟通对团队管理重要吗？

- 工作中的矛盾 70%是由误会产生的
- 误会是如何产生的？

4、沟通概念知多少？

- 什么是沟通
- 沟通在组织中作用
- 工作沟通怎么做
- 沟通的方式

5、沟通的背景

- 你知我知
- 你知我不知
- 我知你不知
- 你不知我不知

6、沟通的障碍

- 自以为是
- 思考或表达方式不同
- 需求的不同
- 地位高低的影响
- 时间充裕与否
- 时机是否合适

-
-

7、有效沟通的技巧

- 倾听的技巧
- 表达的技巧
- 反馈的技巧

8、工作沟通的5W2H方法

- 做什么
- 为什么做
- 什么时间做
- 在什么地点做
- 谁负责做
- 用什么方法、流程做
- 需要哪些资源

游戏:分组完成任务游戏：体验组织管理中的领导、沟通、协调等

小组讨论:结合案例、游戏分享讨论

9、如何做好内部沟通

- 本色做人、角色做事
 - 主动 + 体谅 + 谦让
 - 自己先提供协助 + 再要求对方配合
 - 分析利弊 + 双赢结果
- 通情达理
 - 设身处地，进入沟通者的内心世界
 - 理性地考虑和回答沟通者的问题
- 共识管理

-
- 共同目标
 - 共同危机
 - 共同责任
 - 三个禁区
 - 抢功劳
 - 搞对立，拉帮结派
 - 忽视，不公平

第三讲 如何做好跨部门沟通

1、换位思考、同理待事

2、导致部门冲突的原因

- 保护部门利益
- 没有做好准备
- 坚持己见
- 时间紧
- 理解偏差
- 思路不统一

3、要重视的点

- 各自利益与共同利益
- 各自立场与共同立场
- 各自专业与分工

4、做好跨部门沟通的前提

- 共同的目标
- 明确的责任边界
- 清晰的工作流程（跨部门）

5、跨部门沟通八不要

-
- 不要嫌麻烦
 - 不要被动等
 - 不要成为制造麻烦的人
 - 不要将问题视而不见
 - 不要踢皮球
 - 不要回避问题
 - 不要英雄主义
 - 不要转移话题

6、跨部门沟通“四多四少”

- 多一分共识，少一分本位
- 多一分利他，少一分唯己
- 多一分认同，少一分否定
- 多一分善解，少一分情绪

7、跨部门沟通的技巧

- 同事间要多注意礼节和人际关系
- 和跨部门的高阶沟通时，先请我们的同阶上司先打电话或知会一下
- 就事论事，尽量协商出对彼此有利的结果
- 有争议时，避免争吵，可请上司出面协商调整
- 平时要建立起互助、团队的良好默契

8、与上司相处的技巧（聆听指示和接受批评，工作汇报和请示)

- 重复上司的要求或记录，使他感到被尊重。
- 不轻易说：“做不到”、“不可能”、“我不干”等。
- 让上司做选择题，不做思考题。

-
- 与上司意见一致，要热烈反应。
 - 若意见略有差异，要先赞同后讨论。
 - 如果意见相左，切勿当场顶撞，以后想好再谈

第四讲 团队冲突管理

- 1、 什么是冲突
- 2、 正确认识冲突
- 3、 建设性冲突与破坏性冲突
 - 讨论一下：争论与讨论的异同点
- 4、 冲突处理策略
 - 竞争
 - 合作
 - 回避
 - 迁就
 - 妥协
- 5、 克服团队冲突的工具