
《跨部门沟通与协作》培训课纲

主讲老师：张志超 团队管理教练

课程受众：高中基层管理人员、需提升沟通能力的员工

课程时间：1-2 天

授课方式：



课程特色：准---理论精确 趣---寓教于乐 思---深度分析 效---工具应用

课前思考:跨部门沟通中我们总是有这样的痛点

- 1：每个部门都站在自己的角度思考问题，出现了难以逾越的部门墙。
- 2：有的部门明明答应马上解决，结果却遥遥无期难以看到。
- 3：部门之间总是看到小我而难以看到组织的“大我”
- 4：部门之间互相推诿却难以共同想办法解决问题

我们应该如何沟通能够解决部门之间的内耗？如何从组织目标的角度让其它部门配合我们的工作？如何增加部门之间的情感账户？如何才能洞悉对方的心理站在对方的角度思考问题？遇到部门之间的冲突如何快速化解矛盾？

本次课程将结合心理学和 NLP 语言神经学的知识，从人性的角度入手，切入沟通的要害，彰显跨部门沟通的流程与全貌，系统掌握沟通的方法，解决沟通在企业及我们人际当中的难题

课程收获：

- 1：通过展现跨部门的沟通的全貌系统掌握沟通的方法
- 2：运用 5W2H 的方法做好沟通前的准备，运用情感表达建立沟通氛围
- 3：做好沟通中自我的情绪管理，并且通过深度倾听化解对方的情绪
- 4：运用金字塔结构的表达技巧有效传递沟通信息
- 5：运用心理学及 NLP 语言神经学的知识掌握基于人性沟通的技巧方法
- 6：运用有力提问的技术跨部门沟通中启发对方在沟通中的思考
- 7：针对不同性格的人有效采取不同的沟通方式。

授课方式：



课程大纲：

一 认识跨部门沟通

- 1：影响跨部门沟通的影响圈和关注圈
- 2：沟通的盲点和缺点
- 3：跨部门沟通的定义及难点解析

二：沟通的定义及心态

- 1：沟通心态之受害者模式及掌控者模式，跨部门沟通中表达需求而不是看到的问题
- 2：沟通心态之跳出自我有效接纳，跨部门沟通中如何探寻动机而非关注问题的本身

3：跨部门沟通的当责心态

当责是衡量组织的终极目标与有效结果的达成

当责的方法首问责任制+闭环沟通

课程产出：跨部门沟通中运用关注需求,聚焦目标，建立同理的方法，保持积极沟通心态

三：跨部门沟通的流程

- 1：沟通前先做准备 准备的 5W2H 法
- 2：创造良好氛围：情感表达四部曲

-
- 3：探寻与引导：发问问题背后的原因而不是聚焦问题的本身
 - 4：阐述观点：把你换成我，把对他人的指责变成对自我需求的陈述
 - 5：抗拒消除法：破除对方心中抗拒的逻辑步骤
 - 6：达成共识：达成共识后的逻辑和方法

课程产出：跨部门沟通中运用沟通的流程与方法降低沟通成本，增加沟通效率

四：沟通的艺术及心理学的应用

- 1：NLP 逻辑层次在沟通当中的运用
- 2：NLP 逻辑层次的积极性赞美与发展性反馈技巧
- 3：心理学在团队沟通中的有效应用
- 4：罗森塔尔效应、期望理论、踢猫效应、吸引力法则在跨部门沟通中的运用
- 5：跨部门沟通中 批评只能对事不能对人，表扬既可以对事又可以对人

五：跨部门沟通深度倾听及有力提问的技巧

一：深度倾听的定义

- 1：深度倾听的方法--接收、反应、确认
- 2：深度倾听的回应及同步技巧
- 3：深度倾听肢体语言：点头、微笑、目光、记录、肢体同步
- 4：深度倾听的确认技术，如何听到情绪和需求

二：沟通中的问话技巧

- 1：开放式问题的发问初衷与技巧
- 2：封闭式问题的发问初衷与技巧
- 3：未来导向性问题的发问初衷与技巧
- 4：未来导向性假如问题的逻辑应用--如何给人画面感
- 5：如何性问题的发问初衷与技巧

课程产出：跨部门沟通中运用深度倾听的技巧打开对方的心扉，有力提问启发思考

六：基于不同性格人的沟通技巧

- 1．结合 DISC+PDP 描述沟通中四种人的性格的特点与语言习惯
 - 2．结合心理学与微表情观察术快速识别沟通对象的性格
 - 3：不同性格的人如何沟通
- 老虎性格：成果再先，回避冲突
孔雀：赞美在先，控制再后，注重氛围

考拉：鼓励再先，发问再后，鼓励结束：鼓励+发问+鼓励

猫头鹰：保持距离、数据再先、提醒再后、发问终结

课程产出：日常沟通中识别对方的性格并针对不同性格进行针对性的沟通