



跨部门沟通协作

【课程背景】

沟通是管理和经营的主要途径，企业内部之间的配合协作，可以使组织中的人际关系更和谐、快速提升工作效率、更快解决工作中的问题。但由于企业人员流动性的特点，新加入团队的成员往往需要对团队内部的沟通文化以及跨部门的沟通特点进行熟悉和了解，所以在这个过程中常常会遇到沟通不顺畅的情况。为了加速新员工适应企业的沟通文化，从而让部门与部门之间运转更顺畅，就需要找到沟通不畅的症结所在，针对性地调整自我沟通的方式，使新员工更快地达到沟通目标，加速团队效能。

本课程结合职场新员工的真实工作情景，采用体验式、引导式的教学方式，结合管理心理学，通过认识自我、了解他人，从而让每个学员掌握针对不同关注点的人群的沟通方式，以确保学员学习效果及可落地应用。

【课程收益】

- 1、认识跨部门团队合作的真正含义和目的；
- 2、了解检视自我沟通阻碍的方式；
- 3、掌握不同性格沟通模式的建立；
- 4、建立双赢思维，学习达成双赢的步骤；
- 5、学习在团队间相互激励与横向沟通。

【学员对象】 企事业单位-中基层骨干员工

【课程时长】 线下 1-2 天（6 小时/天）；线上 2-6 小时





【授课方式】讲解、引导、互动、体验、案例、研讨、测评、视频教学等

【课程大纲】

一、你很重要——跨部门沟通的价值

如何进行交流、如何寻找一种恰当的表达方式来沟通，是我们在这个信息社会中最基本也最重要的生活方式，更是企业沟通必须自觉遵循之重要法则。

同时，每个人在团队中起到的沟通推动作用都不可或缺。

1、高效沟通定义和最佳表达方式

- 高效沟通的定义
- 沟通构成：内容与情感；表达力与理解力；
- 沟通态度对沟通效果的影响
- 沟通目的与选择方式之间的联系

2、个体在团队合作中的作用

- 团队目标与个人角色的关系
- 成为积极自信的沟通者推动进程
- 平行沟通中“信任”的重要性
- 建立真正的双赢思维

【互动游戏】“如此拼图”

二、沟通的障碍与突破

团队之间沟通为什么会有障碍？我们要如何消除沟通中的职能障碍，提升沟通的效果？只有找到关键的卡点和症结所在，才能“对症下药”，使沟通过程





更顺畅。

1、信息阻抗——“我不清楚”

- 认识乔哈里窗矩阵
- 扩大“我知你知”象限，提高信任度

【互动练习】结合场景运用：“我领导让来找你聊聊那个项目……”

2、价值观阻抗——“我不喜欢它”

- 解析“价值观”概念：它对你的重要程度

【小组练习】场景沟通破解练习：你需要它！

3、情绪阻抗——“我心情不好”

4、能力阻抗——“我不能，我不会”

- “五步脱困法”打消对方感性顾虑

【课堂演练】“可是我做PPT不太行……/我当众表达太紧张……

这些我真做不完……”

三、建设性处理与化解冲突

正确面对跨部门之间的冲突，使用正确的策略，可以化害为利，让组织内的配合更默契和紧密，而错误的策略就可能化利为害。怎么去扭转冲突的局面，需要从不同的侧面寻找一些方法和技巧。

- 1、 弹性沟通出发点
- 2、 倾听的使用与发问的能力
- 3、 了解沟通对象的需求与想法
- 4、 沟通中面对异议的处理方法





5、达成协议与采取行动

【课堂演练】“你这属于插队，别的部门怎么办啊”

四、性格类型与强力沟通

沟通很像做饭——好厨师会根据菜肴选择不同的原料、采取不同的烹饪方式，如此做出来的菜各具风味。沟通也是同样，沟通高手擅长面对不同性格的人，根据对象，变换不同的沟通方式。见什么人说什么话，也是在新环境当中迅速融入团队的法宝。

- 1、互动游戏：你是什么样的人
- 2、性格类型测试
- 2、四种性格类型的特征说明、沟通习惯
- 3、针对不同性格类型的人建立沟通模式

【课堂演练】“我眼中的你”

五、双管齐下：增强理性与感性说服力的方法

很多初入职场的人会有这样的想法：某个前辈似乎拥有着某种魔力，他轻松自如的应对难题、说服与影响他人，同身边的人保持着良好的互动，与之沟通、相处的人，总是不自觉就会被其影响。其实，也可以总结出套路。

- 1、如何通过精心选取的故事增加可信性，说服与影响他人
- 2、如何使用比喻、类比将你的观点形象化，增加记忆性
- 3、如何使用录像、图片、表格增加你的权威性与感染力
- 4、如何运用幽默巧妙调和气氛，化解难题
- 5、如何运用第三者证言，强化观点的客观性与可信性





【课堂演练】“那次我跟你一样，也觉得这种方案不行……”

——【整体答疑，总结提高】——

以上内容可依据组织需要进行调整，课程练习可结合企业实际。

[End]

