

## 中层管理者跨部门与向下沟通能力提升课程

主讲：李宁 老师

### 课程背景：

- 人与人不同，个性差异大，如何才能与不同个性的同事、下属有更好地沟通？
- 面对跨部门的协作冲突，如何能既维护共同权益，又能不破坏良好关系？
- 为什么明明想好好沟通，却一沟通就情绪激动，如何才能做到平静沟通？
- 已经学习了不少管理沟通课程，知道却做不到，问题出在了哪里？

沟通能力，特别是跨部门的沟通协作能力是每个管理者成功的必要条件！真正有效的沟通既要方法，更要心法，不“走心”的沟通是无效的；不遵循系统法则和不能激活组织的管理方式是低效的。

学习本课程，将使学员对跨部门沟通与协作有系统全面的认识，学习洞悉同事、下属行为风格的沟通，掌握跨部门协作实际有效的方法；

课程时长：1 天

### 课程受益：

- 了解新时代的挑战与跨部门协作的沟通阻碍点；
- 了解面对不同人的沟通方式，让沟通变得简洁、融洽、高效；
- 学习掌握真正“走心”的高效沟通方法与提升协作的语言技巧；

### 课程大纲：

- **课程导入：请带着问题来学习**
- ☆小组研讨：你在工作中面临的沟通难题或困惑是什么？
- **一、是什么阻碍了跨部门沟通与协同**

- 1、阻碍跨部门沟通与协同的两堵墙
- 2、影响工作沟通的角色认知与方法
- 3、如何看待彼此“相同”与“不同”
- ☆小组活动：团队协同效益 PK

## • **二、如何与不同个性的人沟通与协同**

- 1、识别天赋本我的五种特质
- 2、不同性格人的特点与需求
- 3、与不同性格人的沟通技巧
- ☆角色研讨：个性特质情景再现

## • **三、如何做好沟通前情绪管理与调频**

- 1、导致情绪冲突升降的脑科学
- 2、如何能正确理解与回应情绪
- 3、情绪转化与状态调控的方法
- ☆ 角色体验：沟通中的情绪转化方法
- ☆ 现场练习：情绪转化的多种方法技巧

## • **四、倾听中常犯的错误与如何“倾听”**

- 1、沟通中的3层次倾听
- 2、有效倾听的八大障碍
- 3、如何区分事实与评价

- 4、如何区分感受与想法
- ☆区分练习：事实与评价句，感受与想法句
  
- **五、如何读懂对方的“隐藏”需求**
- 1、情绪与言行背后隐藏着秘密
- 2、读懂彼此双方需求的情绪冰山
- 3、如何做到有效表达且关系和谐
- ☆个案研讨：情绪冰山
  
- **六、跨部门沟通的“五步法”**
- 1、邀请--发出沟通交流的邀请
- 2、观察--我们此刻观察到什么
- 3、感受--我的感受如何，体会和表达感受
- 4、需要--说出导致感受所要表达的需求
- 5、请求--为了改善状况，我的请求是什么
- ☆角色扮演：跨部门冲突沟通
  
- **七、激发跨部门协作的魅力语言技巧**
- 1、突破困境的正面语言态度
- 2、让人舒畅的配合语言技巧
- 3、引导转化的提示语言模式
- 4、开启轻松对话的六个窍门
- ☆现场练习：配合语言技巧

- **结尾：总结回顾与行动学习**
- 1、重新检视你的难题，逐一找到答案
- 2、学习总结与行动学习计划
- ☆ 讨论及答疑：所提沟通难题的化解方法
- ☆ 总结回顾：学习四层次