

## 课程名称：《沟通与跨部门沟通》

主讲：韩颖老师 6 课时

### 课程背景：

**沟通提升人际效能：**成功者只有 15%的人是因为 IQ，另外 85%则因为 EQ，大多数人以为人际关系紧张是件正常的事而造成人际关系紧张和沟通有直接关系，所以大多数人都不觉得自己的沟通有什么问题而通用前 CEO 杰克韦尔奇说：管理就是沟通、沟通、再沟通。

### 培训收益：

通过运用小组讨论、游戏体验等方式启发学员思考，从内心自我觉察，认知沟通对工作与人际关系的重要性，通过提高沟通意识与技能以提升人际效能，增强企业团队的凝聚力和执行力。

### 培训目标：

1. 帮助学员区分沟通的有效性与无效性，并找出影响沟通的障碍与因素
2. 引导学员从消极沟通转向积极沟通，建立正确的沟通意识
3. 建立学员的团队合作意识

4. 掌握会议沟通的法门
5. 学员将习得通过建立亲和感来提升人际效能

## 课程大纲：

### 一、影响沟通效果的因素

1. 沟通小游戏—你的沟通表达能力如何？
2. 学员分享：为什么没有达到预期的沟通效果
3. 沟通效果影响因素

### 二、积极沟通与消极沟通

1. 积极沟通的原则
2. 成功铁三角模型
3. 沟通正确观念和心态

### 三、跨部门沟通的要点

#### 1. 要点一：尊重与欣赏

- 1) 沟通的要诀
- 2) 人际关系 Key words

#### 2. 要点二：换位思考

- 1) 3种思维方式
- 2) 聆听与反馈
- 3) 爱同事 5大法则
- 4) 巧用提问

#### 3. 要点三：知己解彼

- 1) 建立深度联系

- 2) 部门冲突的种类
- 3) 化解冲突的方法

#### 四、跨部门沟通的有效会议

1. 有效会议三原则
2. 会议沟通要点
3. 引导建设性争论

#### 五、个人行动计划

1. 通过培训我学到了什么？
2. 我可以做出哪些方面的改变？