

有效沟通与跨部门沟通

【课程背景】

- 为什么我们抱着美好的愿望，却达不到理想的沟通效果？
- 为什么我们沟通的出发点是要解决问题，却引发很多坏情绪？
- 为什么尽管我们表达的很清楚，但对方仍然误解我们的意思？
- 为什么部门之间出现问题时，大家都本位主义，不积极寻求共赢解决方案？
- 为什么企业里因沟通不畅导致的内耗很大，一直得不到有效解决？
- 为什么我们会感觉到有些人真的很难沟通？
- 对不同的人，应该如何调整沟通的方式？如何让沟通变得更有效？

如上这些问题，经常会困扰我们。而现代企业的发展和竞争，越来越依靠团队作战，因此合作、沟通、协调就显得更加重要。企业里长期沟通不畅，人际关系紧张，团队凝聚力差会导致运作效率低，管理成本增高等等，将直接影响到企业目标的实现。所以，很多优秀的企业把《有效沟通》的培训作为每年培训计划中的必修课。

【课程收益】

- 掌握沟通的模型
- 掌握工作沟通的3大目标
- 熟悉沟通的3大要素
- 熟悉行为风格的4大类型
- 学会结构化表达
- 学会听话听音
- 掌握结构化倾听
- 掌握如何创造共识
- 学会团队协作的关键行为
- 掌握3大沟通能力
- 学会如何进行给人力量的沟通
- 掌握展现自我沟通的4种方式
- 了解跨部门沟通的难点
- 掌握打破跨部门沟通的方法
- 学会跨部门沟通处理的模型

【课程对象】适用于公司全员

【课时安排】2天（6小时/天）

【课程特色】讲授+案例+视频赏析+体验互动+实操练习

【课程大纲】

第一节 认识沟通

- 1、沟通的价值
 - 1) 我的沟通圈
 - 2) 成功的因素
- 2、沟通的含义
- 3、沟通的基本模型
- 4、沟通的角色
- 5、沟通的4大误区
- 6、沟通误区产生的3大原因
- 7、沟通的原则
- 8、工作沟通的3大主要目标
- 9、态度比技巧更重要

第二节 四种类型行为沟通风格

- 1、行为风格测试
- 2、行为风格特征概述
- 3、4种行为风格特质
- 4、不同行为风格基本需求
- 5、不同行为风格沟通策略

第三节 结构化表达

- 1、结构化的思考模型
- 2、案例实操：当你得知下属在背后吐槽
- 3、PEP表述原则
- 4、沟通表达的核心角度

第四节 怎样倾听

- 1、倾听的5个层次
- 2、积极倾听的3个参与
- 3、结构化倾听，怎样听懂对方真实意图
结构化倾听公式
练习：听话听音
- 4、三步确认法--怎样让对方相信我听懂
- 5、同理心回应
- 6、积极回应--怎样针对性反馈
实操：沟通密码

第五节 三大通用沟通能力

- 1、开放性：怎样创造共识
- 2、目标感：怎样达成目标
- 3、建设性：怎样把沟通导向行

第六节 给人力量的沟通

- 1、卡位：怎么破冰
- 2、追光：怎么赞美一个人
- 3、建模：怎样激励一个人
- 4、击穿：怎样说服一个人
- 5、结界：怎样辅导一个人
- 6、支持：怎样安慰一个人

第七节 展现自我的沟通

- 1、备场：怎样即兴发挥
- 2、界面：怎样和人闲谈
- 3、呈现：怎样汇报提案
- 4、MOT：怎样做晋升答辩

第八节 跨部门沟通

- 1、跨部门沟通为什么这么难？
- 2、跨部门沟通中的三种典型方式
- 3、跨部门沟通的关键技巧
 - 1) 树立共同目标
 - 2) 尊重和欣赏
 - 3) 换位思考
 - 4) 有效会议
 - 5) 非正式沟通
 - 6) 聚焦利益而非立场
- 4、跨部门沟通冲突处理模型
- 5、4种解决冲突的策略