

《跨部门沟通与问题解决》

主讲：张烨

【课程背景】

跨部门沟通是企业发展到一定阶段后必然面临的难题。部门之间的沟通协调是否融洽流畅，直接影响到企业的运营效率和资源的整合利用。本课程将帮助学员识别跨部门沟通中常见冲突与原因，明确跨部门沟通的影响因素，提高部门间沟通的原则与技巧，提升学员冲突处理能力，提高合作方投入度和配合度，推动跨部门合作顺利进行，提高公司的总体运营效率。

【课程收益】

知晓影响沟通效率及效果的关键因素，明确高效沟通四原则；
通过肢体语言、同理心倾听与回应等方法提高对方的对话意愿及沟通体验；
使用结构化表达工具，清晰准确地呈现自己的观点，帮助对方更好地理解及记忆；
理解不同行为风格背后的心理语言，掌握因人而异的沟通方法及策略；
聚焦跨部门关键对话场景，掌握常见跨部门协作问题解决与冲突应对。

【课程特色】

丰富互联网大厂管理实战经验与案例分享，提供落地实操工具，分步骤详细讲解；
萃取大厂实战管理经验、案例及落地工具，分步骤详细讲解，互动丰富多样，课堂气氛活跃。

【课程对象】

本课程适用于企业中基层管理者、项目经理或需要跨部门沟通人员

【课程时长】

1天（6小时/天）

【课程大纲】

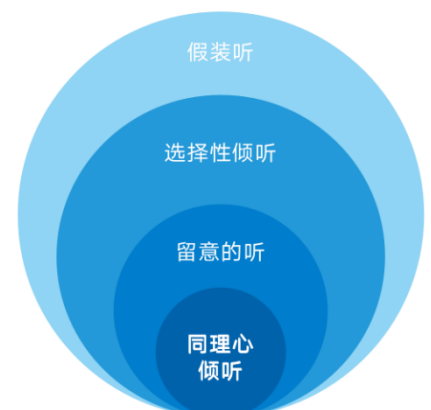
导入跨部门沟通常见困难及挑战

第一单元：高效沟通原则

1. 讨论：常见沟通失败原因
2. 高效沟通关键影响因素
3. 人际交往与沟通法则
4. 高效沟通的四项基本原则

第二单元：沟通的四项基本功

1. 肢体语言
 - 1) 印象的3V理论——说的方式比说什么更重要
 - 2) “动听”的肢体语言
2. 同理心倾听与回应
 - 1) 测试：倾听能力
 - 2) 倾听的四个层次
 - 3) 同理心倾听与回应的作用
 - 4) 同理心倾听
 - ① 听人——识别对方的深层次动机与需要
 - ② 听己——聚焦目标，以终为始
 - ③ 倾听中的肢体语言



- 5) 同理心回应
 - ① 同理心回应两大原则——先处理情绪再处理事情
 - ② 非暴力沟通四步法——从需要出发而非情绪表达
 - ③ 非暴力沟通的四个关键转换
 - ④ 识别“情绪”信号
- 6) 同理心倾听与回应的禁忌
- 7) 练习：同理心倾听与回应

3. 结构化表达

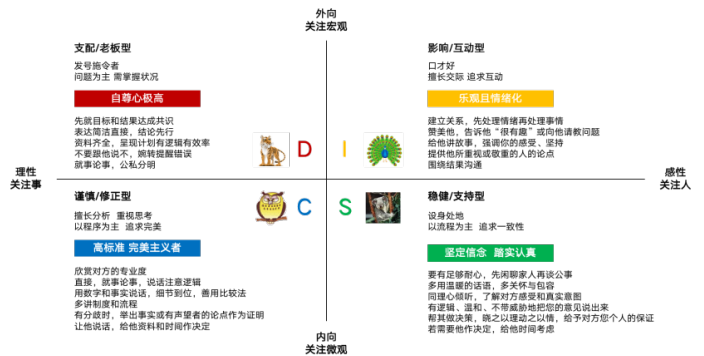
- 1) 结构化表达的目的——让别人听得懂、记得住
- 2) 结构化表达五大特征
 - ① 结论先行
 - ② 以上统下
 - ③ 逻辑递进
 - ④ 归类分组
 - ⑤ 总结收尾

3) 演练：结构化表达

4. 因人而异的沟通

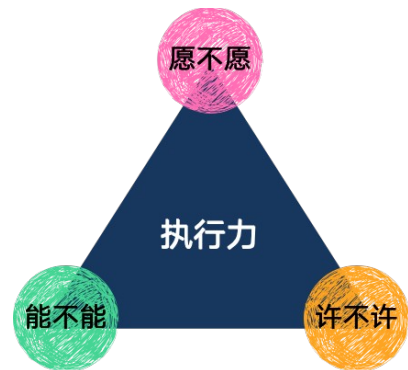
- 1) 测试：DISC 行为风格
- 2) DISC 四类行为风格介绍
- 3) 各 DISC 行为特征及特点
 - ① 典型行为特征
 - ② 价值观与驱动力
 - ③ 擅长、害怕及缺点
 - ④ 高压下可能的冲动行为
- 4) 各 DISC 沟通及交往策略
 - ① 建议行为
 - ② 不建议行为
- 5) 如何快速识别对方 DISC 类型
- 6) 练习：判断对方 DISC 类型

测评：沟通基本功自我觉察



第三单元：跨部门沟通关键场景

1. 提出需求被拒绝
 - 1) 案例：需求被拒绝
 - 2) 别人为什么拒绝我
 - ① 诊断工具：执行力三角形
 - ② 常见拒绝原因——执行力自查清单
 - 3) 拒绝应对策略
 - ① 对方意愿不足应对策略
 - ② 对方不会做应对策略
 - ③ 支持不足应对策略
 - ④ 如何让犹豫的人做出承诺
 - ⑤ 演练：拒绝应对
2. 说了半天对方听不懂
 - 1) 案例：产品调研



- 2) 为什么对方听不懂
- 3) 缺少专业背景——使用对方能理解的语言
- 4) 缺少背景信息——沟通前假设对方一无所知
- 3. 合作中发生冲突
 - 1) 案例：对方不认可
 - 2) 常见冲突类型与应对方法：
 - ① 误解类冲突应对方法：OLET 提问法
 - ② 异议类冲突应对方法：CPR 异议处理法
 - ③ “万能”冲突处理话术
 - 3) 冲突处理的三忌三要
- 4. 对方提出突发需求
 - 1) 需求的优先级分析方法
 - 2) 拒绝的表达方式
 - 3) 演练：需求应对

课程重点回顾与答疑

课前准备：

课前调研（建议提前 3-5 天调研）

讲师提供学员调研问卷，甲方组织调研