

## 《跨部门沟通与协作》

主讲：张焯

### 【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；
- 通过同理心倾听与回应、引导式提问、讲 WHY 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；
- 聚焦关键对话场景，掌握常见跨部门沟通中的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】

1-2 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

讨论：常见沟通失败原因

高效沟通关键影响因素

高绩效团队模型 GRPI

人际交往与沟通法则

高效沟通的四项基本原则

#### 第二单元：沟通的五项基本功

同理心倾听与回应

测试：倾听能力

倾听的四个层次

同理心倾听与回应的作用

同理心倾听

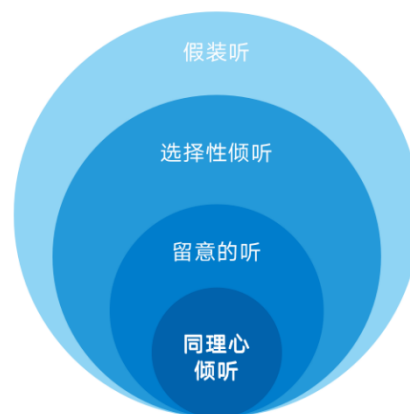
听人——识别对方的深层次动机与需要

听己——聚焦目标，以终为始

同理心回应

同理心回应两大原则——先处理情绪再处理事情

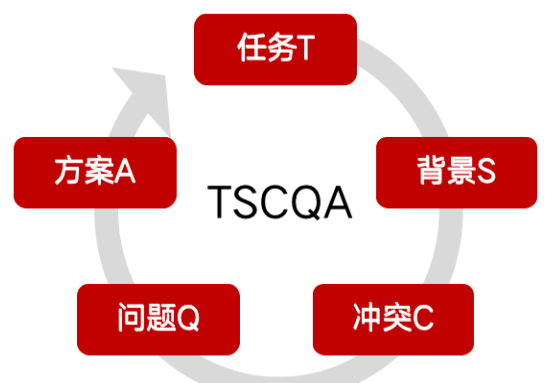
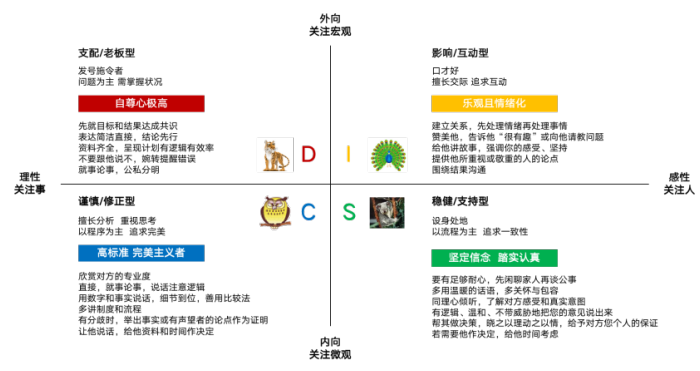
非暴力沟通四步法——从需要出发而非情绪表达



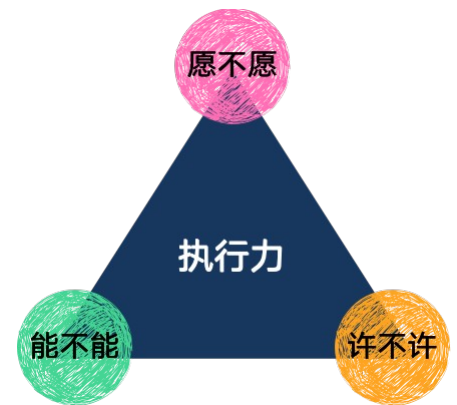
非暴力沟通的四个关键转换  
 倾听到回应的“0”区  
 识别身体的“情绪”信号  
 放空→转换——给自己一个蹲墙角的时间  
 同理心倾听与回应的禁忌  
 练习：同理心倾听与回应  
 有问有答  
 有问有答的作用  
 引导式提问的三种方式  
 有问有答注意事项  
 练习：引导式提问  
 结构化表达  
 游戏：记忆力比赛  
 结构化表达的目的——让别人听得懂、记得住  
 结构化表达五大特征  
 结论先行  
 以上统下  
 逻辑递进  
 归类分组  
 总结收尾  
 演练：结构化表达  
 讲 why  
 别人为什么愿意听你的——黄金圈法则  
 如何让对方建立意愿——讲 WHY 三原则  
 人为什么而努力——价值观六层模型  
 讲 WHY 核心原则：因人而异的激励  
 因人而异的沟通  
 测试：DISC 行为风格  
 DISC 四类行为风格介绍  
 各 DISC 行为特征及特点  
 典型行为特征  
 价值观与驱动力  
 擅长、害怕及缺点  
 高压下可能的冲动行为  
 各 DISC 沟通及交往策略  
 建议行为  
 不建议行为  
 如何快速识别对方 DISC 类型  
 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

场景一：向陌生同事提出支持需求  
 需求提出流程  
 需求提出技巧



沟通前准备——知己知彼  
开场白技巧  
如何快速建立关系  
赞美对方的十种方式  
结构化需求表达工具：TSCQA  
练习：使用 TSCQA 提需求  
场景二：提出需求被拒绝  
案例：客户新增需求被拒绝  
分析：客户为什么生气  
客户需求应对六步法  
接到需求先评估优先级  
评估收益——做了有什么好处？  
评估排序——要不要做？要不要马上做？  
评估目标——要做什么成什么样？  
评估风险——谁来做？要不要自己做？  
拒绝原因分析及应对策略  
别人为什么拒绝我  
诊断工具：执行力三角形  
常见拒绝原因——执行力自查清单  
拒绝应对策略  
对方意愿不足及应对策略  
对方不会做及应对策略  
对方资源不足及应对策略  
如何让犹豫的人做出承诺  
拒绝后的心态调整——建立阳光心态  
场景三：合作中发生冲突  
案例：提出意见对方不认可  
常见冲突原因与应对方法：  
自己没讲清楚：小白法则  
对方理解有误：CPR 沟通法  
自己存在错误：ACE 沟通法  
“万能”冲突处理话术  
冲突处理的三忌三要  
练习：对方对新要求有意见  
场景四：信息不同步或传递脱节  
案例：信息未同步  
明确信息同步范围——RACI 矩阵  
建立信息同步与沟通反馈机制  
场景五：合作遭遇“甩锅”  
案例：不是我的错  
常见原因分析  
对目标理解不一致，缺少横行拆解与对齐  
目标的三个层次  
不仅要理解任务，更要理解任务背后的价值



目标共创与共识的重要性

目标共创七步法

团队间缺少信任

测评：跨部门沟通与协作能力自我觉察