

《跨部门沟通》

主讲：唐丽华

【课程背景】

在跨部门合作中，您是否遇到：

对方的隐含意思不理解，不清楚“对方想知道什么，和希望对方做什么”；

发生冲突分歧时，并不能辨别问题可能出在哪个方面；

沟通过程中并不能有效把握沟通方向，导致达不成预期效果；

沟通过程中并不知道如何有策略地进行对话；

沟通后，相关部门并不能够通力协作，而常常是互相推诿；

合作部门的需求不清晰，导致相互的给予和支持不充分。

《跨部门沟通》这门课程就是专门针对以上问题设计的，让学员学会在跨部门沟通中，更加有效地沟通。培训过程通过讨论分享、小组活动、案例分析、角色扮演等多种培训形式进行，使学员更快理解沟通的基本内容，并掌握跨部门沟通的策略和技巧。

【课程收益】

- 在跨部门沟通上有意识提升；
- 明晰跨部门合作的重要性与目标一致的重要意义；
- 掌握基本沟通技巧并学会把握沟通方向
- 掌握跨部门沟通的五个步骤及基本沟通话术
- 了解不同的人际沟通风格并采用合适的互动方式

【课程特色】由案例导入到工作场景案例的实际演练，由浅入深，并且过程加入游戏、活动、案例，以及大量练习，生动有效，更易理解。工具落地实用，内容丰富，结构清晰，易于学习。

【课程对象】中层管理人员

【课程时间】1天（6小时/天）

【课程大纲】

一、因为什么这次跨部门沟通协作失败了

1、如何理解跨部门沟通

案例分析：纠纷的案例

2、常见问题及原因分析

- 卡普曼三角模型

小组分享：不同心智模式下的心智角色

3、良好的跨部门沟通的好处

二、到底如何定义沟通？

1、沟通的重要意义

活动：手忙嘴乱

- 周哈里窗

2、沟通的定义

3、沟通三要素

- 目标
- 信息、思想和情感
- 共同协议

三、跨部门沟通时，如何识别时机与沟通内容

案例分析：纠纷的案例

1、跨部门沟通的机会会有哪些

2、如何确定跨部门沟通的对象

3、针对哪些内容进行沟通

- 冲突解决模型

四、跨部门沟通中有哪些基本技巧？

1、有效的倾听的技巧

- 信息、内容
- 情感、关系、隐含

聆听练习：一次跨部门对话

2、倾听的五个层次

- 同理心聆听及回应结构

聆听练习：检讨我们的对话

3、有效的提问

- 问题的种类
 - 如何用问题把握沟通对话的方向
- 练习：问题风暴

五、跨部门沟通的5个基本步骤

游戏：玩转124扑克牌

1、跨部门沟通的建议原则

2、五个基本步骤

- 阐述现状
- 确认目标
- 达成共识
- 提供协作
- 结束谈话

3、开启沟通的4D话术

情景演练：跨部门沟通的演练

六、跨部门沟通的种类

1、强制式沟通协调

2、妥协式沟通协调

3、整合式沟通协调

- 不偏离主题
- 站在更高层次与立场
- 充分发表意见
- 整合意见与要求
- 预估反应
- 避免争辩

七、人际沟通中，如何辨别他人的风格？

人际风格测试

1、人际沟通的4P行为风格

- 权力型
- 社交型
- 平和型

➤ 完美型

2、不同风格的人际互动方式

小组讨论：你喜欢的沟通方式

- 如何与“权力型”的人互动
- 如何与“社交型”的人互动
- 如何与“平和型”的人互动
- 如何与“完美型”的人互动

课程结束 回顾总结及行动计划