

基于心理与角色分析的跨部门沟通

课时：6H 讲师：唐晓婷

【课程背景】

在行业细分、行业产品形态日趋同质化、可选择服务商增多的背景之下，“服务沟通”也从过往的“软性能力”定位，向全面综合的多元能力方向发展。

一句话让人笑，一句话让人跳，光有“沟通意识”还不够“令人愉悦的沟通能力”其实也有“套路”。

部门间的专业背景不同，人员的性格特质、沟通模式不同，怎么处理？

对于具体事件紧急性、必要性的理解程度不同，如何明确？

怎么说才能把各自领域“专业术语”翻译成跨部门能接受的“通俗易懂”？

我们到底怎么说才能“毫不费力、又贴心到位”？

同样的，单从沟通讲沟通，显然是缺乏“大画面”的。我们扪心自问，是不会沟通？还是不愿意跟有些人沟通？是让情绪和偏见占了上风？还是我们本质上，是因为缺乏对他人工作形态基本的理解？

“人性化解读”、“流程再造”、“观点碰撞”的方式，多维度分析如何“做到”、“做成”、“做好”，将心理学的基本分析与沟通模式引入课程，提升学员剖析问题、解决问题、举一反三处理问题的能力。

【课程大纲】：

一、沟通的特质与工作场域解读

1、沟通命门：

说出去的话，泼出去的水——无形付出、保留记忆、不可召回、综合感性

不可替换和推脱——产生与消费同时发生、双方位于现场

2、跨部门沟通的本质：部门规则、流程的碰撞；各类制度、规则的承载者

——到位不越位，沟通有边界

3、新媒体时代、自媒体时代——“好好沟通”是自我保护的重要技能与保障

二、心理增能——“沟通”的本质是对差异性的接受与适应

1、心理维度解读

1) 原生家庭与思维的底层差异分析

2) 梅拉宾法则的运用与解析

3) 清晰表达的多维度训练

换一个角度“理解”客户，是“放过”自己的最佳方法；

放下电话，放下“TA”

语音沟通中的要点：

口齿清（表达）、逻辑清（调理）、头脑清（文化）

2、性格分析与应对模式

3、萨提亚沟通模式——一致性表达训练

描述事实—表达感受——告知感受的深层原因——提出建议

三、沟通的场景、类别与案例实战

1、 陈述类沟通：具体项目推进等

要点解读：注意大脑的“忍受”时间、创造新的刺激

明确时间、分段落推进

2、 商讨型沟通：

要点解读：交替进行、注意保留补充敞口、增加延续性

课程延展：商务就餐的 ENDING 套路

3、情感类沟通：日常请教、交流等

要点解读：礼貌用语、语速、“套路关键词”

4、推进类沟通：

要点解读：明确节点、小结、总结

5、 远程沟通：

案例分析：令人烦心的微信沟通行为

6、SPIN 沟通法的心理解读

S—询问情况

心理解读：掌握信息、提升倾听感和客观感，往往具备这样品质的人“靠谱”

P—难点问题

心理解读：精准提问，促进他人详细展开，具备此类特制的人更具“同理心”

I—内含问题

心理解读：善于柔性引导，并给与启迪，此类人不仅“好脾气”更有“真功夫”

N—确认问题

心理解读：构建清晰明确的框架，更具“礼仪感”。

●视频分析：择时、逻辑、多维度抓手