

# 跨部门无限沟通的思维与方法

## 课程目的：

沟通是一门人际关系的艺术，如何让客户、上司、同事更加认可、支持你，是每个职场人员必备能力。

在我们这次的课程中，将使用案例式学习的方法，并且在跨部门沟通与情商管理做了有机的结合，因为实际心理机制中它们交互作用，互为表征和因果，可以帮助我们的员工从更为本质的角度去了解体会沟通，理解他们的归因和寻求解决方案。同时，沟通的解决方案，也需要高度个性化的，与个性、情绪特点及应对模式相关的全新角度。

## 课程目标：

**沟通思维**——良好沟通的前提是有积极的沟通意愿，意愿背后是人的价值观、思维认知，其中情商起着较为重要的作用。通过从自我觉察、自我管理开始，让学员认识到沟通不仅仅是一门技巧课，更是自我积极主动的表现。

**沟通方法**——认知跨部门沟通的特点和障碍，知己及彼，感性+理

性相结合的沟通方式更适合当下时代的人物特征。感性的同理心+聆听、回应，理性的开放性、目标感、建设性，双管齐下，从源头拓展跨部门沟通的能力。

**引导式教学**——理论结合实战案例，齐参与、共体验，让学员充分参与到课程中，使学员提高对上司、对同事、对人际关系的沟通思维和技巧，提高日后在工作中跨部门的沟通能力。

**课程对象：**企业中、基层人员

**课程时间：**1天

**培训模式：**引导式教学、理论讲解、个人对话、小组讨论、游戏体验、情境演练、案例分析、视频学习、行动方案

**课程大纲：**

### **第一部分：跨部门沟通对个人与企业的价值**

工作情商=员工核心竞争力=企业情绪生产力

一、跨部门沟通需要职业人具备的情绪智商能力

1. 良好的团队工作能力
2. 明确有效的沟通
3. 对改变适应良好
4. 能与各种人互动顺畅

5. 在压力下清晰思考并解决问题

## 二、高情商职业人的必备特质

1. 自我觉察

2. 自我管理

3. 同理心

## 三、对企业的的重要性

1. 组织运作要义

2. 跨部门沟通能力强的人更善于管理;

3. 成功企业经理人的三大能力

4. 新经济时代的信任建立

5. 改变的循环

6. 对沟通能力的正确观念与心态

## 四、部门沟通与协作间存在的问题

1. 跨部门沟通的口头禅：

“这不是我的责任！”

“为什么不早说？！”

“我也没有办法。”

“我到底听谁的？”

## 2. 跨部门沟通的障碍

- 源自沟通个体的四大障碍
- 涉及沟通环境的三个障碍
- 跨部门沟通难的六大原因

## 第二部分：跨部门沟通的三把金钥匙

### 一、第一把钥匙：尊重与欣赏

#### 1. 尊重他人从聆听开始

- 先听后说—情绪、事实、期待
- 听话听音
- 听懂对方没有说出来的意思

#### 2. 积极回应

- 回应的第一句话该如何讲
- 无声语言很重要
- 如何让不友好的人好好说话？

### 二、第二把钥匙：换位思考

1. 其实谁都有理
2. 双赢思维
3. 开放性=扩大共识+消除盲区
4. 目标感=方案+帮助
5. 建设性=可执行的最小化行动+可持续的行动阶梯+即时反馈

### 三、第三把钥匙：知己知彼-不同性格人物的识别与沟通技巧

工具：性格测试

1. 怎样快速识别人物性格

学习活动：讨论、分析、视觉呈现

2. 怎样和不同性格的人沟通
3. 复合型性格人物的叠加沟通

## 第三部分：化被动为主动的沟通技巧

### 一、跨部门沟通三原则

1. 面子第一，道理第二
2. 永远不要嫌麻烦——保持沟通的无限思维

### 二、给人以力量的沟通技巧

破冰：让第一次沟通的人对你印象深刻

赞美：人都是需要被人认同的

激励：同级之间也需要激励

说服：展现真诚让他人愿意支持你

辅导：“教会”别人更好的做事情

安慰：适当表达善意

### 三、艰难沟通的化解之道

道歉：把错误变成促进关系的机会

求助：示弱是一门艺术

拒绝：平心静气的说“不”

调解：持续优化你的人际网络

### 课程总结、复盘