

# 推倒部门墙-跨部门沟通与协助

## 【课程背景】

基于生存的需要，我们在努力织着自己人际关系网，却无奈现实社会的残酷，人与人之间的交往总是隔着一层纱，似透未透，工作中的较量、生活中的摩擦，这样的环境让我们在一点一点地消耗我们的幸福感。

如何没过沟通帮你实现“人见人爱花见花开”的开挂人生？

如何通过沟通让对方知错又不伤感情？

如何通过沟通让对方视你为知音，从比爱死你？

在沟通中表达观点时，如何让对方对我心服口服？

沟通不是一个人的独角戏，如何让对方承担起责任？

让每一次沟通都有结果，达成目的.....

唐宏亮老师基于经典沟通模型，融合运用组织心理学、教育心理学，还原事实场景，助你掌握沟通技巧，打破部门墙，提升职场硬实力。

## 【课程收益】

掌握 5 个人际互动原则，提升职场与生活的人际关系；

掌握 5 步沟通流程，确保每次沟通都达成目标；

掌握走心走脑沟通模型，让每次沟通既能达成目标又能让人愉悦；

获得更多人的认可和喜欢，迅速地拉近人际关系的距离，懂得建立和维护长久关系。

## 【课程对象】

各部门经理、主管、高潜人员、办公室销售、行政、财务，人资等协调人员

【课程时长】1 天（6 个小时）

## 【课程大纲】

模块一：走心走脑沟通模型

## 一、无往不胜的沟通心法

案例分析：大侠郭靖是怎样一步步成长起来的

## 二、沟通中五步互动流程

沟通的目的：谈话有结论，解决具体问题

沟通中的关注点：同时关注事情本身和 Related 的人

搞定事—五步互动流程，确保沟通有结果

开启讨论、澄清资料、发展方向、达成共识，总结讨论

案例研讨：制定攀登珠穆朗玛峰的登山计划

## 三、沟通中五大人际原则

解决问题(沟通)的过程更要关注人

人在沟通过程中有哪些需求

1)被理解，被尊重，更多的表达空间

搞定人—五大人际基本原则，确保沟通过程

1)自尊：维护自尊，增强自信

2)同理心：仔细聆听，表示同理

3)参与：谋求协助，促进参与

4)分享观点，传情达理

5)支持：给予支持，鼓励承担

## 四、两大沟通锦囊

沟通常见的两个问题—话题跑偏、鸡同鸭讲

两大沟通锦囊解决两个常见问题

1)提出程序建议

2)确认理解一致

## 五、走心走脑沟通模型：促成一次“人事”

### 模块二：五大人际原则

一、加强自信：夸人（帮你实现“人见人爱花见花开”的开挂人生）

正增强心理效应：人人都需要被认，肯定

案例：罗森塔尔效应实验

夸人的两个关键技巧

1)态度语气真诚

2)夸的内容具体

情境案例：老板两种夸人的对比

夸人的三个时机

1)肯定想法

2)肯定好的行为/成就

3)对未来表示信心

案例练习：示范中的对话是否能做到加强对方自信，应该怎样说？

二、维护自尊（如何让对方知错又不伤感情）

案例：同事向你传达老板要求办团建，但具体信息一问三不知，导致你被老板骂

维护自尊：让对方知错又人伤感情

维护自尊的三个要点

1)就事论事，拒绝标签，对事不对人

2)保持尊重，看到努力，表达感谢

3)了解事件的真实原因

案例练习：示范中对同事过错的反馈是否有效？

三、仔细聆听，表示同理（如何让对方视你为知音，从此爱死你）

视频引例：沟通过程中下属为什么会拍桌子发火

同理心：体会他人的情纪，理解他人感受

案例：《伪装者》明楼同理心运用示例

为什么在沟通中要使用同理心？

- 1)同理心能满足人期待被理解的心理需求
- 2)同理心可以让人感受到被尊重
- 3)同理心提升公司业绩和员工忠诚度

运用同理心的前提：倾听

- 1)听明白说的内容，读懂背后的感受

案例：明楼听懂汪曼春说的内容和感受

运用同理心的两个要点

- 1)事实：对方所处的情况，遭遇
- 2)对方的感受：对方在此情况下所遇到的情绪与感受

案例练习：因加班赶工感到心烦的下属，如何表示同理？

四、分享观点，传情达理（如何让对方对我心服口服）

视频引例：小马为什么没听经理的话，仍然主动告知客户自己离职？

表达的三层次

- 1)明确立场，想法
- 2)阐述理由，原因
- 3)剖析内心感受

案例练习：以下工作情景，你该如何表达自己的想法，理由和感受？

五、谋求协助，促进参与（如何通过寻求对方的意见，让沟通更加顺畅）

符合人的心理机制

诚意是关键：通过提问来邀请对方提出意见

给予支持，鼓励承担：让对方从认同观点到行为担当

模块三：五步沟通流程

引例：老板叫下属到办公室，引起下属内心凌乱

- 一、开启讨论
- 二、澄清信息
- 三、发展方案
- 四、达成共识

视频案例：他们的沟通后为什么没人行动？

达成共识：行场方案四要素

- 1)一个负责人
- 2)要做什么事
- 3)何时完成
- 4)汇报机制

视频案例：艾主管与小马的有效总结谈话

模块四：让沟通不跑偏两大锦囊

提出程序建议，导回沟通正途

确认理解一致

- 1)具像化描述
- 2)引用过往成功经验

### 3)展示范例模版

工具应用：《沟通讨论规划表》