



高品质的跨部门沟通

讲师：陈松

课程纲要

【课程名称】 高品质的跨部门沟通

【课程背景】

在企业的日常运营中，各部门常因所处立场、部门职责分工等原因造成意见不统一，并导致工作效率低下，一旦处理不甚，部门间形成了对立，就会严重影响团队关系，以至于影响到企业相关目标的实现。那么，是什么因素在影响和制约部门间的沟通效果呢？归根结底是因为管理者未掌握到跨部门沟通的本质和相关的方式、技巧，遇到问题仅从自身部门的角度出发去看待问题，忽略了其他部门的感受和立场。

《高品质的跨部门沟通》课程是专门为中基层管理人员打造的跨部门的平行沟通课程。在本课程中，通过案例解析、小组讨论、现场演练等方式，使学员掌握跨部门沟通的本质和影响平行沟通效果的相关因素，即有解决跨部门沟通问题的思路，还有方法和工具，有效帮助中基层管理人员提升跨部门沟通效果，从而提高工作效率，有效解决工作中的问题。

【课程收益】

- 掌握跨部门沟通的本质
- 掌握影响平行沟通效果的因素
- 掌握内部客户的概念
- 掌握对不同性格人员进行沟通方法和技巧

【课程对象】 中基层管理人员、储备干部

【授课方式】 互动游戏+案例讨论+现场演练+小组讨论

【课程时长】 1天，6小时/天

【课程要求】

- 分组研讨，按 4-6 人一组，现场学员呈岛状安排座位便于讨论；
- 准备白板纸，每个小组至少需要 1 张，A4 纸若干张，即时贴每组一本；
- 准备彩色白板笔，尽量达到每组使用一种颜色
- 宽胶带、双面胶每个小组 1 个

【课程大纲】

第一单元：什么是跨部门沟通

- 小组讨论：企业内的各部门是如何产生的？
- 企业部门沟通的常见现象分析
- **小组讨论：为什么跨部门沟通效果不佳？**
- 部门间的工作关系：内部客户
- 互动游戏：什么是沟通？
- 跨部门沟通的本质
 - 外在：意见一致
 - 内在：行为一致
- 功夫在诗外的启示

第二单元：部门协作的四个引擎

- 立场

辩论游戏：时势造英雄还是英雄造时势？

立场是部门间沟通成败的决定因素

小组讨论：如何实现各部门间立场一致？

- 信任

信任是行为驱动的前提

案例分析：基于能力的信任

案例分析：基于动机的信任

小组讨论：为了获得其他部门的信任，我们要做哪些工作？

- 利益

博弈中的负和、零和与正和

利益相关者分析

- 情感

关系社会中的关系管理

先通情，后达理

非语言性沟通中的情感表达

小组讨论：与其他部门建立良好情感的方式有哪些？

第三单元：性格类型与沟通策略选择

- 测评：PDP 性格测试

- 老虎型性格的特点与沟通策略
- 孔雀型性格的特点与沟通策略
- 熊猫型性格的特点与沟通策略
- 猫头鹰型性格的特点与沟通策略
- 变色龙型性格的特点与沟通策略
- 现场演练：性格类型判断与沟通策略选择

第四单元：跨部门沟通的技巧

- 管理好自己的情绪

案例讨论：情绪污染与情绪垃圾

什么是情绪管理？

案例讨论：情绪管理的三个层次

控制情绪的方法

- 学会尊重他人

互动游戏：沙漠奇案

马思洛需求理论的具体应用

什么是倾听？

九步倾听法

- 用赏识的眼光看别人

互动游戏：你发现了什么？

现场演练：发现他人的优点

如何进行正确的赞美