

能说善听 同频同律

——高效沟通与跨部门协作

课程背景：

本课程以企事业单位管理干部和骨干精英为核心，从沟通定义和模型、结构化表达提升编码能力、同情倾听提升解码能力、不同渠道方向沟通、同频同律进行跨部门沟通与协作等各方面，全方位提高学员的沟通水平。让学员在日常工作中能说善听、因人制宜、同频同律，而提高个人工作能力，提升企业绩效水平！

课程收益：

- 1、意识：沟通要有“利他之心”“听别人想说的、说别人想听的”“同频同律才好达成共鸣”
- 2、知识：让学员学习结构化表达的方法、同理心倾听，跨部门沟通障碍以及破解方法等
- 3、技能：提升学员向上汇报、向下传达、平行交流和斜向沟通的水平，提升跨部门沟通协作
- 4、理念：夏琳老师一课四训理念（预训+正训+自训+复训）让学员牢固掌握更好学以致用
- 5、落地：531落地实施计划（5个收获点、3个行动项、1项立刻去做的事）助力落地实施

学员对象：企事业单位管理者及骨干精英等

授课方式：

- 1、交互教学：讲师讲授、案例分享、视频多媒体相结合加之夏老师生动幽默演绎课堂氛围

好

2、互动演练：现场练习、小组讨论、角色扮演、成果输出，加上课后作业和 531 落地效果

好

3、行动学习：翻转课堂、群策群力、世界咖啡…使学员沉浸其中相互激发成就，体验评价

好

课程时间：2 天，6 小时/天

课程模型：

课程大纲：

第一讲：全面认知构建沟通模型

一、沟通的定义

二、沟通的重要性

三、沟通类别

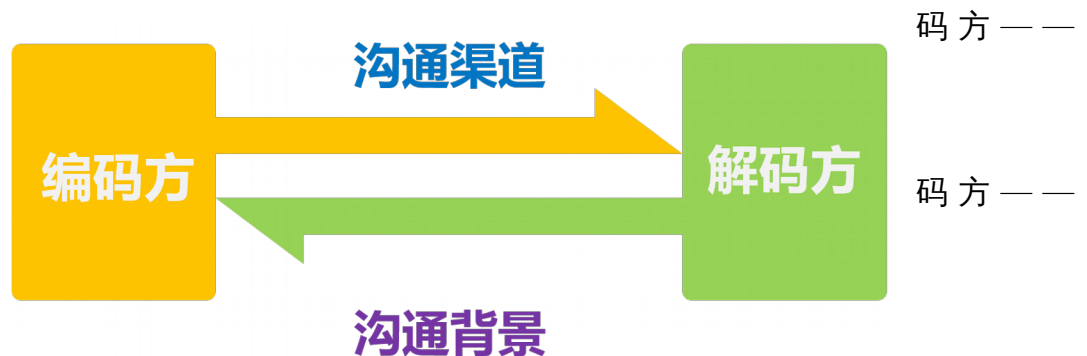
四、沟通模型

1、沟通的编

信息发出者

2、沟通的解

信息接收者



3、沟通的渠道——信息传递媒介与方向

4、沟通的背景——信息交流的背景因素

五、沟通常见问题解析

1、编码方在沟通中的常见问题

2、解码方在沟通中的常见问题

3、沟通渠道在沟通中的常见问题

4、沟通背景在沟通中的常见问题

第二讲：用结构化表达提升编码方沟通能力

一、结论先行：TOPS 原则

1、自上而下表达，结论先行

2、自下而上思考，总结概括

3、金字塔结构的 TOPS 原则

二、以上统下：总分原则

1、总—分

2、总—分—总

三、归类分组：MECE 原则

1、相互独立 (Mutually Exclusive)：不重

2、完全穷尽 (Collectively Exhaustive)：不漏

四、逻辑递进：统一原则

1、时间顺序

2、占比顺序

3、重要顺序

4、结构顺序

第三讲：用同理心倾听提升解码方沟通能力

一、倾听和沟通的五个层次

- 1、一般性沟通：是沟通的最低层次
- 2、事物性沟通：纯工作性质的沟通
- 3、分享性沟通：交流想法、判断沟通
- 4、情感性沟通：分享彼此的感觉、情感及愿望
- 5、共鸣性沟通：沟通的双方达到短暂的、高度一致的感觉

二、非同理心倾听

三、倾听五字要领

- 1、身：身体前倾，做出倾听的姿态
- 2、面：面带微笑，目光注视，点头致意
- 3、口：不时回应，不明白的时候适时发问
- 4、手：用纸笔做记录，跟上对方讲话节奏
- 5、心：共情共鸣，用心倾听，抓住对方讲话的核心

第四讲：从沟通渠道各个方向提升沟通能力

一、向上沟通要有“胆”

- 1、清楚各级领导的职责与权限
- 2、结论先行汇报给领导做选择题

二、平行沟通用“肺”

- 1、充分分析业务部门的需求，沟通做到有的放矢
- 2、注重工作过程前中后沟通

3、沟通不理想时的应对

三、向下沟通要走“心”

1、协调团队成员的不同需求

2、合理安排和分配工作

3、做好团队文化建设

四、斜向沟通要“同频”

1、相互站在对方立场沟通

2、用双方都熟悉的语言沟通

3、听对方想说的，说对方想听的

第五讲：跨部门沟通与协作提升

一、跨部门沟通协作期待的结果

1、理想的结果

2、有问题的结果

3、糟糕的结果

二、跨部门沟通中的三种行为：问、听、说

1、正确地提问是高效沟通的前提

2、有效倾听是高效沟通的基本保障

3、跨部门沟通基本原则：多听、多问、少说

三、跨部门沟通个人方面的障碍

四、跨部门沟通部门单位间障碍

五、跨部门沟通原则技巧

1、沟通前做好准备

- 2、了解其他部门的语言
- 3、开诚布公是最好的对策
- 4、不要害怕冲突
- 5、呈现事实，专注中心议题
- 6、多提选项，保持弹性
- 7、创造共同目标一起合作
- 8、尊重沟通对象的权利
- 9、善用幽默
- 10、确保沟通信息无误

六、提升跨部门沟通协作个人方面的方法

- 1、正确面对他人的不同意见
- 2、有效控制自己的情绪
- 3、理性表达建立有效工作关系，达成最终效率成果
- 4、赢得合作的说话技巧

七、提升跨部门沟通协作团队方面的方法

- 1、培训与指导——提高沟通技能
- 2、轮换岗位——了解各部门运作
- 3、制订明确职责说明书——明晰部门职责
- 4、调整组织机构——减少不合理层级
- 5、优化企业流程——提高沟通速度
- 6、开放的沟通氛围——提供沟通环境
- 7、建立信息化沟通系统——提高沟通效率

课程回顾与总结：

一、答疑与互动交流：Q & A时间

二、一课四训教学理念：

- 1、预训：需求问卷、预先建群、案例收集、问题访谈
- 2、正训：精力集中、案例演示、现场互动、全情投入
- 3、自训：社群学习、微课补充、作业群览、期限改变
- 4、复训：定期复训、复盘总结、持续跟踪、不断提升

三、531落地实施计划

- 1、学员课后写出至少5个（多者不限）课程中的收获点
- 2、列出3个指导实际工作的学以致用的行动项
- 3、聚焦1个立刻去做行动，包含详尽具体的行动步骤
- 4、以“PDCA”来督促培训成果的落地实施，做到有计划、有实施、有查核、有总结
- 5、以1个月为期限（时间可根据情况调整）促使学员改变，督导者最终给出评估意见