

# 《职场影响力—跨部门沟通与协作技巧》

主讲：陈少胡老师

## 【课程背景】

在日常工作中，您或您的团队是否曾遇到过这些情况：

- ✓ 明明反复交代，下属交来的成果还是南辕北辙？
- ✓ 跨部门协作时，总觉得推进困难、互相扯皮，效率低下？
- ✓ 向领导汇报时，难以在短时间内清晰呈现重点，获取关键支持？
- ✓ 面对分歧或需要指出他人不足时，不知如何开口才能既解决问题又不伤和气？
- ✓ 这往往不是意愿或能力的问题，而是沟通方法的欠缺。

《无障碍沟通——职场高效沟通实战工作坊》这门课程，正是为您系统解决这些问题而设计。它不是一个纸上谈兵的理论讲座，而是一个高度沉浸、即学即用的实战训练营。

在两天时间里，我们将带领学员从沟通的本质认知出发，通过大量真实的职场案例剖析、角色扮演和工具演练，一步步掌握向上汇报、平行协作、向下激励及处理棘手对话的核心技能。课程涵盖从倾听、表达到反馈的全链条，并聚焦于会议、邮件、汇报等具体高频场景，确保学员带着具体的方法和工具回到工作岗位，实现沟通效率与工作关系的双重提升。

## 【课程收益】

帮助学员掌握职场核心沟通原则、工具与场景技巧，提升沟通效率与关系质量，助力个人与团队协同。

**1、掌握一套可立即应用的沟通工具：**学会运用如“BID/BIA 反馈模型”、“PREP 汇报结构”、“同理心倾听 FBR 法”等实用工具，让每一次关键沟通都有章可循。

**2、显著提升在复杂场景下的沟通能力：**通过现场反复演练，学会如何准备并驾驭艰难对话、如何高效进行跨部门协商，告别回避与焦虑。

**3、降低协作成本，提升执行效率：**统一团队内部的沟通“语言”与共识，减少因误解、重复确认带来的内耗，确保指令清晰、对齐一致。

**4、改善团队氛围，激发成员潜能：**管理者学会如何给予员工有效的建设性反馈与激励性认可，从而促进团队正向循环，提升整体士气与能动性。

**5、固化沟通机制，沉淀组织经验：**将课程中的会议管理、任务委派等标准化流程带回日常工作中，形成可持续的、高效的团队协作习惯。

## 【课程对象】

管理者、员工

## 【课程时间】

1-2 天 (6 小时/天)

## 【课程大纲】

### 模块一：课程导入与沟通认知重塑

#### 1. 破冰与目标共建

**活动：**沟通期望——学员便签贴出课程期待与挑战

#### 2. 职场沟通的价值与挑战

**案例：**一次“失败”的项目交接会议（信息失真、责任推诿）。

➤ 核心模型讲解：沟通漏斗模型、乔哈里视窗。

#### 3. 第一天学习地图预览

### 模块二：沟通基石——深度倾听与有效提问

#### 1. 倾听的层次：从听到听懂

➤ 倾听五层次

**测评：**倾听习惯自检表

#### 2. 同理心倾听与反馈技术

➤ 工具：FBR 反馈法（事实-感受-需求）

**练习：**三人小组角色扮演——下属汇报工作受阻，练习倾听与反馈

#### 3. 有力提问引导思路与信息

工具：开放式提问（5W2H） vs 封闭式提问

**练习：**“探索问题本质”——针对一个模糊的工作指令，进行提问接力赛

### 模块三：清晰表达与结构化呈现

#### 1. 结论先行与金字塔原则

➤ 讲解：SCQA（情境-冲突-问题-答案）故事框架。

案例：对比两封工作邮件的逻辑与效果

#### 2. 精准表达与语言优化

➤ 讲解：避免歧义、去除冗余、使用积极语言。

**练习：**“一句话说清核心”——将复杂工作内容浓缩成 30 秒汇报。

#### 3. 非语言信息的魅力

➤ 55387 原理：语音语调、肢体语言、微表情的影响力

**视频分析：**观看一段演讲/汇报片段，分析其非语言沟通的得失

### 模块四：建设性反馈与艰难对话

#### 1. 反馈的目的与原则

➤ 核心原则：对事不对人、具体、及时、着眼于未来

#### 2. 工具应用：BID/BIA 反馈模型

➤ BID（行为-影响-期望）：用于改进性反馈

- BIA（行为-影响-欣赏）：用于积极性反馈

角色扮演：针对“同事多次错过截止日期”或“下属出色完成临时任务”进行反馈练习

### 3. 艰难对话的准备与开展

- 四步法：事实开场-表达感受-确认对方-共寻方案

综合练习：设计一个与“总提反对意见的同事”的沟通剧本并演练

## 模块五：向上沟通——高效汇报与获取支持

### 1. 理解上级的沟通风格与需求

- 工具：DISC/PDP 等风格模型简单应用（快速识别与适应）

### 2. 工作汇报的结构化设计

- 工具：PREP（观点-理由-案例-观点）、一页纸汇报模板

练习：根据给定工作进度，制作一份 5 分钟的口头汇报大纲

### 3. 如何有效地获取资源与支持

- 策略：利益联结、方案可选、风险预判。

案例研讨：如何向领导申请一个超预算但必要的培训资源？

## 模块六：平行与向下沟通——协同与激励

### 1. 跨部门协作沟通

- 关键点：建立共同目标、明晰权责、建立沟通机制

案例：市场部与产品部的“新品上市”拉锯战

### 2. 布置任务与委派工作

- 工具：5C 原则（清晰、承诺、胜任、控制、兑现）

练习：两人一组，模拟向团队成员布置一项有挑战性的新任务

### 3. 激励与认可的有效沟通

- 超越“你真棒”：具体化、公开化、关联价值

## 模块七：特定情境沟通实战

### 1. 会议沟通：让会议高效有结果

- 工具：会前议程、会中引导、会后跟进模板

演练：小组模拟一次“项目问题解决会”，分配主持人、计时员、记录员角色

### 2. 线上沟通（邮件/即时通讯）礼仪与效率

- 规则：邮件标题、正文结构、即时沟通的响应时效与群礼仪

练习：优化一封冗长、重点不清的工作邮件

## 模块八：融会贯通与行动规划

### 1. 综合情景大挑战

沟通力实战沙盘：小组抽取包含复杂人际与任务背景的沟通难题（如：处理客户投诉+协调内部资源+向上同步），设计沟通策略并展示

## **2. 个人沟通力提升计划**

- 工具：制定个人“21天沟通改善行动计划表”

## **3. 课程总结、答疑与闭环**

- 回顾“期望墙”，分享收获
- 老师总结