

《跨部门沟通协作》

——发展沟通能力，促进伙伴协作——

主讲：王琦老师

【课程背景】

为什么此培训很重要?——沟通的本质是建立良性有增益的协作关系！

沟通在组织中无处不在，有时候是一段正式的对话，有时则是一个互动的瞬间。这些都在传递着信息，会被他人接收到并加以理解。从互动对象上来说，在组织内的沟通主要涉及向上、横向和向下沟通。除了满足沟通者的需求外，更重要的是通过每次的沟通，为双方或多方的协作关系铺砖搭桥，从而衍生出无形的人际网络。因而从沟通的品质至关重要！

在日常的沟通中，你是否遇到过以下困境：

- 事情虽然谈拢了，但关系好像没能更紧密，甚至有裂痕？
- 双方沟通后存在一定的误会？
- 有些人特别难交流，容易陷入一种“你强我弱”或不和谐的怪圈？
- 双方意见不一致，陷入僵局？
- 总聊不到点儿上，有时候还会偏离主题？

沟通能力是一种人人可拥有的技巧，通过本培训，理解沟通中的关键原则、有效的方法，帮助你将倾听、表达、提问、回应等常用技巧运用于上级、平级同事、下级上，从而有效的促进沟通效果，同时建立健康的人际关系。

【课程收益】

- ✓ 能够客观、真诚、准确的表达自己
- ✓ 能够识别对方的弦外之音
- ✓ 学会减少沟通中信息偏差的关键技巧
- ✓ 掌握促进沟通互动关系的4个要素
- ✓ 掌握增进沟通实际成效的4个步骤
- ✓ 学会减少沟通中信息偏差的关键技巧
- ✓ 能够客观、真诚、准确的表达自己
- ✓ 能够识别对方的弦外之音
- ✓ 理解心智模式在沟通中的作用
- ✓ 强化向上、横向、向下沟通的能力

【课程特色】

- 清晰富有逻辑的课程路线图，让学员学习步步为营，富有节奏
- 拒绝理论灌输，以学员的实际工作情境开展引导式学习，让学员知行结合
- 大量的演练、反馈，配合丰富实用的教材和工具，确保学以致用

【课程对象】部门负责人、项目经理、团队负责人、新任管理者、储备干部

【课程时间】1天（7小时/天）

【课程大纲】

导入：为什么沟通有时会奏效，有时会失效？（30分钟）

- 1、别人为什么会听你的
 - 介绍影响力模型

- 聚焦我可以发展的领域
- 2、沟通中必须满足的 2 类需求
 - 理解沟通中的 2 类需求
 - 识别沟通中的 2 类需求
- 3、将课程联系到学员需求
 - 介绍课程结构与学习目标
 - 将学员需求与课程结构关联
 - 引导学员设定自我学习目标

教学法：团队共创；自测反思

工具：沟通效能自测表；沟通增效全景图

模块 1：如何在沟通中减少误解，捕捉弦外之音，精准理解和表达？（3.5 小时）

- 1、消除外部干扰，通向共识的基石
 - 沟通中有哪些外部干扰影响人们理解信息
 - 产生外部干扰的常见陷阱，排除沟通外部干扰的技巧
 - 练习排除沟通外部干扰
- 2、沟通共识之门的指北针
 - 有哪些内部干扰影响沟通
 - 排除内部干扰的原则与技巧
 - 练习排除沟通中的内、外部干扰
- 3、识别沟通共识之门
 - 沟通中的零和思维与相向而行
 - 杜绝零和思维的秘诀
 - 练习将沟通引向相向而行的技巧
 - 倾听时心声的 4 种选择
 - 深度理解并连接他人
- 4、开启共识之门的金钥匙
 - 提出请求的原则与技巧
 - 提问的类型与价值
 - 运用不同的提问技巧促进沟通

教学法：案例辨识；个人反思；观影分析；团队共创；实践演练

工具：信息干扰提示表；感受元素表；需求元素表；沟通计划表

模块 2：如何在沟通中建立良性的互动关系？（1.5 小时）

- 1、理解 4 个维他命要素
 - 4 个维他命要素是什么
 - 4 个维他命要素分别用在什么情况
 - 4 个维他命要素使用技巧
- 2、发展 4 个维他命要素策略
 - 通过案例辨识 4 个维他命要素如何生效
 - 练习快速使用 4 个维他命要素
 - 反馈自己的运用效果
- 3、将 4 个维他命要素运用与实践
 - 当与跨部门伙伴沟通时我能怎么做
 - 单元小结

教学法：案例演示；观影学习；小组讨论；技巧演练

工具：维他命 4 要素；沟通对象提示卡 A

模块 2：如何在沟通中取得实际成效？（1.5 小时）

- 1、用 4 步法确保沟通产生实效
 - 确定沟通对象，开展立场分析，明确沟通目的
 - 介绍沟通 4 步法及使用要点
 - 识别沟通 4 步法运用的常见失误
 - 通过案例分析 4 步法的使用有效性
- 2、理解程序控制技巧
 - 练习确保理解的技巧
 - 练习控制会谈程序的技巧
 - 2 个控制技巧在 4 步法中的使用
- 3、综合运用 4 要素与 4 步法
 - 介绍 4 要素+4 步法+2 程序控制实用工具
 - 组织学员实际案例进行沟通规划
 - 现场代表演练并反馈

教学法：案例演示；个人反思；技巧演练

工具：沟通计划表；沟通对象提示卡 B