

## 《跨部门沟通与团队协作》课程简介

### 课程背景：

在工作中你经常会遇到以下情形：

- 自己的工作总是没有人配合；
- 该说话没有说话，一说话就说错话；
- 想和别人好好沟通，却不了解别人真实的想法；
- 和他人协作中总是要迁就别人，委屈自己；
- 自己的方案无法获得别人的认可；

.....

### 怎么办？

在任何形式的组织当中，由于分工高度专业化和精细化，致使成员之间的交流合作日益密切。沟通能力是决定着每个职业人能否更上一层楼的关键，每个职业人士都迫切需要不断提高与人沟通的能力，才能更好地完成工作，实现个人目标和组织目标。

### 课程目标：

- 1、了解沟通的原理和沟通过程；
- 2、掌握跨部门沟通的原则和方法；
- 3、深刻理解团队沟通中的障碍；
- 4、掌握跨部门冲突的原理及处理技巧；
- 5、掌握跨部门沟通的技巧；
- 6、了解人际关系的六种模式；
- 7、了解团队冲突处理的五种方式；
- 8、掌握系统思维解决团队问题的方法；

**培训时间：6小时**

**培训对象：中基层管理者、骨干员工、项目人员**

**培训形式：知识讲授、案例讨论、视频观摩、游戏体验、现场练习**

### 课程大纲：

#### 第一章：沟通能力是重要的职场能力

- 1、沟通的定义
- 2、沟通是一个互动的过程

**视频观摩：逢人减寿遇货加钱**

以成就他人成功，以提升自己为成事！

晏本亮-咨询式服务，教练式授课！

## 第二章：跨部门沟通能力的两个原则

1、关注别人，换位思考

**案例：360°科学沟通矩阵**

2、情境不同，辩证思维

**案例：能否做到“插单”成功？**

## 第三章：运用同理心倾听技巧

1、先诊断后开处方-同理心倾听

**视频观摩：同理心与同情心**

2、倾听的三个层次：信息、情绪、信念

**现场练习：同理心反馈**

3、同理心沟通：先跟后带

**现场练习：上学没意思**

## 第四章：职场第一法则-双赢思维

1、与人交往中的六种人际关系模式

2、双赢的四个要领：品格、人际关系、协议、制度和流程

**游戏体验：拳击、红黑牌**

## 第五章：如何处理团队冲突

1、团队冲突的五种方式

2、不同情况下的冲突处理

**视频观摩：美丽人生、杜拉拉升职记**

**案例讨论：谁来分橘子**

## 第六章：系统思维解决团队问题

1、差异不是负担，而是一种财富

2、第三替代方案

3、集思广益，协作增效

4、充分利用身边的资源

**案例讨论：如何做到价值最大化**

**回顾总结：我的行动计划**

以成就他人为成功，以提升自己为成事！