

《高效沟通，实现共赢 — 五步提升跨部门沟通与团队协作能力》

主讲：陈海艇

【课程背景】

在企业组织内部，几乎普遍存在这样的现象：

- 为什么我坦诚相待，平行部门却不愿配合？
- 为什么一件事情由一个部门主导，另外的部门却在观望？
- 为什么部门之间的沟通变得如此费力？如何打破部门墙，保持信息的畅通？
- 如何挖掘跨部门沟通问题的根源，对症下药，提升管理者跨部门沟通的能力？
- 如何化解跨部门协作中的矛盾和冲突？更好地响应客户的差异化需求？
-

这样的事情每天都在我们身边发生着。根据权威机构的研究分析，认为造成上述现象的根本原因在于：一方面是由于企业缺乏有效的沟通协作机制，包括组织沟通渠道不畅通、信息管理系统不完善、团队协作机制不健全等；另一方面，管理者和员工自身也存在团队合作意识缺乏、沟通能力不足、缺乏相应的职场沟通方法和技巧的训练等等。

可以说，我们工作中 70%的误会是由于不善于沟通，或者说不善于说话造成的，并由此导致团队协作中出现很多矛盾和冲突。

根据上述情况以及未来的管理发展趋势，特研究开发了本课程，旨在通过课程内容的全面分享交流，来有效提高企业管理者和员工的沟通能力、团队协作意识，使公司各层级、各部门的沟通能力以及跨部门协作的水平得到提高。

【课程收益】

- **培养合作意识**：培养团队合作意识，帮助学员树立良好的大局观和积极协作、相互服务的精神。
- **提升沟通能力**：了解跨部门沟通的 4 把金钥匙：接指、汇报、联络、商谈，练好职场沟通基本功。
- **加强沟通协作**：学会如何接指、汇报、联络、商谈，掌握其关键技能，做好跨部门沟通协作。
- **化解内部冲突**：了解团队 4 种角色类型，学会运用“对话”思维来处理团队内部的矛盾与冲突。
- **掌握沟通技巧**：掌握跨部门沟通的技巧，提高学员向上以及与平级同事的沟通能力。
- **激发团队精神**：了解团队精神内涵，掌握激发团队精神的 3 个步骤，提高团队成员的凝聚力。
- **增进人际互信**：学习同理心沟通原理并掌握 4 个关键步骤，增进人际之间的互信。

【课程特色】

- 授课方式：课程讲授+互动讨论+案例分析+故事+游戏+情景模拟+角色扮演。

- 课程落地，管理方法工具化，实用性强，学完即用。
- 学员们普遍反映陈老师的课堂有激情、生动、实用，收获颇丰。

【课程对象】 企业中层管理者、部门经理、项目经理、新晋升经理人

【课程时间】 1天（6小时/天）

【课程大纲】

开场互动：搭建信息帐篷

一、如何做好跨部门沟通？

1、组织内部沟通的四个桩基：

- 接指
- 汇报
- 联络
- 商谈

2、做好跨部门协作的四把金钥匙

A. 正确地接收指令，是做好工作的根本

- 如何“接受指令”？
- “接受指令”时，要问清楚什么？

工具：“接受指令”6W3H工作法

故事：《Shuijing 的故事》

B. 学习汇报的技巧，把握正确的工作方向

- “汇报”的基本功：事 BI 回复，记得闭环
- 能让上级和平行部门满意的“汇报”

案例：《春节福利》

案例：《麦肯锡 30 秒电梯法则》

汇报工具 1：131 演讲框架（结论先行、论据支持、总结陈词）

练一练：过把霸道总裁瘾

汇报工具 2：金字塔原理

汇报工具 3：“6W3H”汇报法则

课堂演练：请结合企业的实际工作，练习“6W3H”汇报法则

C. 学习联络的技巧，成为受大家欢迎的人

- 为什么要联络？
- “联络”的基本功：知情通报，传递信息
- 多替他人着想的联络

视频：《聋哑孕妇送急诊》

案例：《为什么知情不报》

D. 学习商谈的技巧，发挥集体的力量

- 商谈的重点在哪里？
- “商谈”的基本功：YU变请示，切勿专擅
- 帮助自己解困的商谈

视频：《医生擅自输血》

案例：《哪错了？》

3、跨部门沟通必修课

- 做好“接指、汇报、联络、商谈”四个环节，高效沟通
- 实现上级、同事、下属共赢

小组互动：请结合自己的实际工作，分享对于本章内容的学习，你有哪些收获？将来打算如何学以致用？

二、如何化解跨部门协作中的冲突？

案例：一次春游

1、团队中的角色认知分析

- 推动者
- 跟随者
- 反对者
- 旁观者

2、如何让集体智慧涌现？

- 盲人摸象
- 聆听学习
- 共同探索

3、以整全的视角看待工作效能

- 制度流程视角
- 关系协作视角
- 个人成长视角

4、建立“对话”思维，化解团队冲突

- 从“彼此分割”到“相互融合”

5、探索集体智慧

- 觉察
- 倾听
- 对话

- 共创
- 行动

课堂互动：《高峰访谈—从高峰经验中发掘积极要素》

视频：《城中之城：跨部门沟通》

三、如何实现良好的团队协作？

1、平行部门交往六种模式

- 利人利己（双赢）
- 损人利己（赢/输）
- 损己利人（输/赢）
- 两败俱伤（输/输）
- 独善其身（赢）
- 好聚好散（无交易）

2、培养双赢品格和意识

- 诚信
- 知足
- 成熟

3、建立情感帐户，构建双赢关系

- 情感帐户定义
- 人际交往中的存款/提款

故事：《父子关系》

4、情感帐户：存款与提款

- 存款加强信任
- 提款减少信任

故事：《敏感脆弱的心》

5、学会同理心沟通，掌握人际关系秘籍

- 换位思考，先人后己
- 同理心沟通的要诀

视频：《风筝—顶级特工教你谈恋爱》

四、如何激发团队精神？

1、为什么需要团队精神？

- 原始社会基因记忆
- 团结合作才能生存

2、团队精神的内涵

视频：《狼的团队精神》

- “狼”团队精神的启示：合作制胜
- 战斗力
- 凝聚力
- 高绩效

3、如何让个人具有团队精神？

- 选拔
- 培训
- 激励

五、如何增进人际之间的互信？

1、为什么要学会倾听？

互动游戏：《撕纸》

- 沟通中最重要的是学会倾听！
- 你会倾听吗？
- 善于倾听的人才能够当领导

视频：《刘邦被迫封韩信为齐王》

案例：《汉高祖刘邦的倾听》

2、沟通工具：倾听三步法

- 稳定情绪、保持专注
- 多提开放性问题
- “反映情感”，化解对方失控情绪

故事：《愤怒的同事》、《员工加薪》

3、如何运用开放式提问的力量？

- 常见的开放式提问方式
- 不同提问的效果
- 不同提问的应用情境
- 开放式提问唤醒员工潜能

练一练：下属负责的项目出现问题，管理者如何辅导下属？

倾听“三步法”小结

六、课程回顾与总结