

跨部门沟通与协作

(讲师：王雷军)

【课程背景】

为什么工作中总是感觉沟通不畅？

为什么总是要重复沟通而无效果？

为什么只要是沟通总要产生冲突？

那是缺少利他性，没有考虑对方的需要去做有效沟通。

沟通的双方是人，只要人弄明白了，沟通自然就通畅了。

真正的沟通不是“我已经说了，是他自己不明白，”而是要对方明白和理解，说对方明白的话才是整整的沟通！

本课程通过解析跨部门沟通与协作中的问题，掌握跨部门沟通的策略与技巧，提升跨部门协作的能力，用正确的态度与方法，化解冲突的消极影响，激发建设性冲突，让跨部门沟通畅通无阻，从而提高跨部门协作效果。

【课程目标】

了解跨部门沟通的要点

解析不同沟通风格特点

掌握跨部门沟通的策略

掌握不同层级沟通技巧

提升跨部门协作的能力

掌握冲突处理方法技巧

【授课方式】

情境训练+分组 PK+讨论互动+角色扮演+工具操作

【课程特点】

特点1：案例丰富，通过案例研讨与分析，引导学员主动思维，帮助学员自我探索与提升。

特点2：气氛活跃，通过课堂提问、分组讨论、情境模拟、现场训练等多种互动方式，加深学员对知识的理解，强化学员对实操技能的掌握，突出课程的趣味性和实用性。

【课程时间】

2天（12H）

【课程对象】

企业中高层管理人员

【课程纲要】

第一部分 解析跨部门沟通

一、跨部门沟通的要素

二、跨部门沟通的实质

三、跨部门沟通的意义

四、跨部门沟通的类别

向上沟通/横向沟通/向下沟通/斜向沟通

五、跨部门沟通的障碍

职位/专业/目标/责任/利益/认知/情绪……

六、沟通风格测评解析

DISC 性格分析工具解析

每种性格类型都有独特的沟通风格

每种个性都希望采用适合自己的沟通方式

根据对方个性采用相应沟通方式提高效果

七、不同性格的相处技巧

D型性格沟通风格识别与解析

I型性格沟通风格识别与解析

S型性格沟通风格识别与解析

C型性格沟通风格识别与解析

八、跨部门沟通的步骤

充分准备

了解需求

准确表达

异议处理

达成共识

促成合作

第二部分 向上沟通的技巧

一、向上沟通的误区

二、主动地向上沟通

- 1、接受任务后：
- 2、工作进展中：
- 3、得到信息时：
- 4、遇到问题时：
- 5、计划变化时：
- 6、工作完成后：

三、向上沟通实战演练

- 1、案例讨论：如何接受上司指令？

知识小结：接受指令的程序

接受指令的方法

- 2、案例讨论：如何进行工作汇报？

知识小结：工作汇报的逻辑

工作汇报的时机

工作汇报的内容

3、案例讨论：如何申请资源支持？

知识小结：申请资源的要点

4、案例讨论：如何面对上司质疑？

知识小结：上司质疑应对之策

5、案例讨论：如何应对越级指挥？

知识小结：如何做好承上启下

四、不同性格上司的沟通技巧

与D型上司的沟通技巧

与I型上司的沟通技巧

与S型上司的沟通技巧

与C型上司的沟通技巧

五、向上沟通的基本要点

第三部分 横向沟通的技巧

一、横向沟通的原则

尊重欣赏

知己知彼

换位思考

共同利益

二、横向协同的方式

服务协同/指导协同/管控协同/情感协同

三、横向沟通实战训练

1、案例讨论：如何启动横向协同工作？

知识小结：横向协同的金钥匙

2、案例讨论：如何促进横向协同工作？

知识小结：横向协同的基本原则

3、案例讨论：

四、不同性格的横向相处方式

与D型同级的相处方式

与I型同级的相处方式

与S型同级的相处方式

与C型同级的相处方式

第四部分 向下沟通的技巧

一、向下沟通基本要点

保持理性

正向引导

激发为主

积极倾听

有效沟通

二、不同性格下属的沟通技巧

案例讨论：不同性格下属的管理沟通

知识小结：与D型下属的沟通技巧

与I型下属的沟通技巧

与S型下属的沟通技巧

与C型下属的沟通技巧

第五部分：跨部门有效协作

一、信任是沟通的基础

二、建立情感账户

人际关系的建立原则

情感账户中的存款与支出

三、进行换位思考

理解了就会宽容

学会尊重与欣赏

同理心沟通策略

四、建立内部客户意识

五、知己知彼

扩大周哈里窗口中的公开区

六、树立共同的目标

七、明确相互的职责

八、建立沟通的桥梁

第六部分 冲突处理的技巧

一、冲突管理的核心

二、冲突因素的分析

三、冲突处理的策略

强迫式/回避式/妥协式/折衷式/合作式

四、建立良好的关系

明确目标

化解冲突

融洽关系

学会倾听

有效沟通

课程回顾与总结