

# 《凝心聚力——跨部门沟通与协作》课程大纲

## 课程目的与收获

你认为十万火急的事，到了其它部门主管口中，竟然成了“芝麻绿豆大的事”；原本应该合作解决的问题，到了跨部门会议上，又沦为“各弹各的调”，找不到共识。到底，在不同部门各有不同立场与利益的情况下，怎样才能把话说清楚，把成果做出来？很多人抱怨为什么跨部门沟通这么难？

本课程运用观点讲授、案例研讨、故事引导、测试思考、教学视频、互动演练等引导式授课方法，帮助学员挖掘跨部门沟通协作中常见问题的根源，掌握跨部门沟通协作的关键技巧与方法，分享跨部门沟通协作的要点，减少冲突与对抗，提升跨部门沟通与协作技能。

## 课程时间

12 课时（2 天）

## 课程对象

部门主管

## 课程大纲

### 第一讲 认识沟通与协作

- 一、沟通的三大要素
- 二、沟通的基本过程
- 三、跨部门沟通与协作的障碍分析
- 四、跨部门沟通与协作的三种典型方式

### 第二讲 跨部门沟通与协作原则

- 一、一盘棋原则
- 二、内部客户原则
- 三、沟通协商原则
- 四、换位思考原则
- 五、聚焦目标原则

### 第三讲 扩大开放，增强信任

- 一、跨部门沟通的约哈里窗户
- 二、跨部门认知约哈里窗练习
- 三、善于分享，成人之美
- 四、尊重差异，协作共赢
- 五、发现优点，真诚赞美
- 六、建立自我，追求无我

#### **第四讲 跨部门沟通的六大关键要素**

- 一、清晰地发送信息
- 二、同理心地倾听
- 三、积极给予反馈
- 四、积极接受反馈
- 五、提问、澄清与确认
- 六、达成一致

#### **第五讲 跨部门沟通与协作的方法**

- 一、执行的方法
- 二、配合的方法
- 三、协调的方法
- 四、情感账户的方法
- 五、障碍解决的方法

#### **第六讲 跨部门沟通与协作的技巧**

- 一、面子第一，道理第二
- 二、永远不要嫌麻烦
- 三、主动——跨部门沟通的第一要义
- 四、营造良好的沟通氛围
- 五、正确处理部门间的不同意见
- 六、直言不讳的沟通技巧

#### **第七讲 跨部门沟通与协作的风格调控**

- 一、四种不同的人际与沟通风格测试
- 二、四种不同的人际与沟通风格解析

三、四种不同的人际与沟通风格利弊分析

四、如何与四种不同风格的人沟通协作

五、四种不同的人际与沟通风格自我管理

### **第八讲 跨部门共创实操技术**

一、头脑风暴技术

二、六顶思考帽技术

三、团队共创技术

四、世界咖啡汇谈

**课程总结：众人划桨开大船**