

跨部门沟通与协作

一、课程收益：

- 1、提升跨部门沟通中的觉察力，增加对自己和对别人的了解；
- 2、学会面对和处理自己情绪，避免让情绪影响到沟通效果；
- 3、加强同理心倾听和善于提问，学会妥协与合作，提升个人影响力；
- 4、学会化解团队冲突，提升合作效率，增进团队关系。

二、课程特色：

以心理学为基础，将心理学的知识和方法贯穿课程，帮助学员了解人际行为背后的心理动力，学习心理学在团队工作中的应用，促进对自己和他人的理解，从而提升跨部门协作与沟通能力。

以体验式和互动教学为主，融入经典的跨团队合作与沟通体验活动，让学员在活动中体验自己在沟通中的误区和盲点，触发内心更多的觉察，从而引发改变。

三、上课方式：

理论讲解、案例活动、视频教学、案例讨论、现场互动

四、课程大纲：

1、跨部门沟通和挑战的意义和挑战

- (1) 为什么不双赢？
- (2) 活动：红黑大战
- (3) 讨论：跨部门沟通和挑战常见的问题
- (4) 跨部门合作的挑战：冲突、强烈情绪、双输

2、跨部门沟通与协作的基础：关系

- (1) 没有关系，就很难有合作
- (2) 关系建立的方法：情感帐户

- (3) 乔哈里视窗
- (4) 同理心
- (5) 关系越坚固，沟通越开放

3、情绪，正在破坏你们的沟通与协作

- (1) 你压抑的情绪像堵“墙”
- (2) 越强烈的情绪，越影响你的决定
- (3) 解读情绪的意义
- (4) 面对情绪，不要让它为你做决定
- (5) 情绪释放的三步曲
- (6) 活动：红黑大战

4、跨部门沟通的三项核心能力

- (1) 觉察力
 - 1.1 不会觉察，就不会对话
 - 1.2 觉察自己，觉察他人，也觉察环境
 - 1.3 先觉察，后沟通
 - 1.4 练习：觉察力提升方法训练

- (2) 倾听力
 - 2.1 倾听的意义
 - 2.2 “听”懂肢体语言
 - 2.3 视频：同理心
 - 2.4 为什么要同理心的听

- (3) 提问力
 - 3.1 开放式问题和封闭式问题
 - 3.2 保持好奇心的询问
 - 3.3 问，代表一种关注
 - 3.4 案例：为什么他自杀了？

(4) 大型活动：双赢的团队

5、了解深层心理动力、提升沟通和协作效率

- (1) 为什么改变别人这么难？
- (2) 困扰越大，改变的动力越强
- (3) 对方的人际沟通模式是如何形成的？
- (4) 学会理解和宽容：了解人的防御机制
- (5) 改变别人很难，可以先改变自己
- (6) 边界管理：尊重、灵活、责任

6、提升跨部门协作的效率

- (1) 跨部门冲突的来源
- (2) 团队文化建设
 - 2.1 高管的实践和以身作则
 - 2.2 群策群力
 - 2.3 激励和绩效管理政策
- (3) 目标：一致且清晰可见
 - 3.1 目标清晰：SMART 原则
 - 3.2 目标的传递和辅导
- (4) 内部流程和信息共享
 - 4.1 明确权责
 - 4.2 改善组织边界
 - 4.3 信息共享
- (5) 能力提升和经验分享
 - 5.1 能力提升的 721 原则
 - 5.2 管理者的反馈与辅导
- (6) 团队成员的角色与个性
 - 6.1 接纳团队不同角色
 - 6.2 面对不同个性的员工
- (7) 心态的挑战

7.1 人的冰山模型

7.2 心态调整的三种途径

7、课程总结

- (1) 问答与总结
- (2) 未来学习的几个方向和原则
- (3) 祝福