



# 《跨部门沟通与协作》培训项


## 目

Training project of "cross sectoral communication and cooperation"

### 最佳实践品牌课程

Best practices in brand course

高度定制化 \ 咨询式服务



在广阔天地中不断提升自我，  
全力塑造有魅力、  
有能力、有行为表现力的企业

马媛老师领导力培训项目组

2021年01月05日

## 《跨部门沟通与协作》课程大纲

——跨部门沟通的艺术

### 课程目标

- 培养沟通与协作能力，促进团队中的自我成长；
- 沟通与协作的重要性，以及如何解决个体与团队的矛盾；
- 分析处理部门间的沟通和合作障碍
- 促进不同部门间的理解、融合与沟通；
- 建立高绩效团队机制。
- 培养现任和潜在领导者，使其无论在能力还是品格方面都堪称表率。

## 培训方式

视频观赏+小组研讨+互动游戏+案例分析+情景模拟+讲师示范

课程时间 12 小时（2 天课程）

主讲老师 马媛导师

培训对象 企业中层管理者

## 课程大纲

### 模块一、组织高效沟通与协作的原则

- 一、产生沟通协作障碍的原因
  - **案例分析：责任的归属问题**
- 二、完整的沟通协作过程
- 三、跨部门协作的“科学性”与“艺术性”
- 四、部门间协作障碍的产生原因

### 模块二：跨部门协作的要素与组合应用

- 一、跨部门协作的三大障碍
- 二、跨部门协作的信息收集
- 三、跨部门协作的信任建立
  - **案例：打破部门的壁垒与分工不合作的团队**
- 四、跨部门协作中的拒绝方法：无法满足对方的一切需要
- 五、跨部门协作的共识建立：建立协作机制
  - **案例分析：从我到我们**

## 模块三：跨部门高效协作的技巧与方法

- 一、跨部门协作的心态调整
- 二、跨部门协作的关键策略
- 三、跨部门协作的大局观
- 四、高效跨部门协作的会议技巧
  - 案例分析：跨部门协作的五大机制
- 五、跨部门协作流程跟进与监督
  - 工具介绍：跨部门协作的辅助工具

## 模块四：跨部门高效沟通的技巧与方法

- 一、高效沟通的思想、结构与表达
  - (思想定位、结构清晰，表达准确)
  - 1、组织高效沟通——倾听的技能
    - 案例分析：倾听的层级与同理心
  - 2、组织高效沟通——发问的技能
    - 案例分析：提问的立场与出发点：批判性与启发性
  - 3、组织高效沟通——区分的技能
    - 案例分析：高情商区分的重点及内容
  - 4、职场高效沟通——回应的技能
    - 案例分析：AB 辅导模式
- 二、职场高效沟通协作三原则



## 模块五：跨部门高效协同工作的方法：

## 一、跨部门高效工作的重点：

- 1、工作的过程就是不断区分的过程
- 2、学会区分事实与演绎：
- 3、学会区分目标与问题
- 4、逻辑层次与应用方法

论—证—类—比（思想—结构—表达）

每个层次的基本技法

■ 情境演练 面对客观存在的障碍，如何有效引导突破？

## 二、论—证—类—比（思想—结构—表达）情境演练

- 论点先行（用最短的时间说完整，说清晰）
- 分类清楚（MECE原则在沟通中的运用）
- 逻辑排序（任何情况下，不会出错的原则）
- 上下对应（注重框架结构和必然联系）

## 模块六、案例与疑问解析

- 一、课程总结
- 二、课程答疑