

---

# 《跨部门沟通与合作》

**【课时】 2天(12小时)**

**【课程模块】：**

1. 课程导入
2. 高效沟通的基础 (3小时)
3. 跨部门的高效沟通 (3小时)
4. 跨部门的高效团队合作 (6小时)
5. 课程总结

**【课程大纲】**

## **1. 课程导入**

- A. 优秀员工的职业素养

## **2. 高效沟通的基础**

- A. 积极的状态
    - 1) 视频：《和谐拯救危机》
  - B. 良好的心态
    - 1) 课堂讨论
    - 2) 老师点评
  - C. 高效沟通的技巧
    - 1) 口头语言
    - 2) 肢体语言
  - D. 高效沟通的流程
-

---

1) 流程介绍

2) 角色扮演

3) 角色扮演点评

E. 高效沟通的三层境界

1) 有效表达，清晰感知

a) 沟通渠道的选择

b) 高质量 PPT 的技巧

c) Email 沟通的注意事项

d) “四耳”听法 (Four ears communication)

e) 角色扮演

f) “第一层境界”的口号

2) 心灵对接，理解万岁

a) 沟通中的三通

i. 沟通中的三通

ii. 课堂讨论

iii. 视频：《亮剑》

b) 积极倾听技术

c) “第二层境界”口号

3) 结果为大，言行合一

a) 如何做到“可行”？

b) 如何做到“要行”？

c) 如何洞悉人心？

---

---

d) 视频：《非常勿扰》

e) “最高境界”口诀

F. 高效沟通的语境

1) 小组讨论，老师点评

G. 沟通中的冲突管理

1) 冲突管理的基本法则

2) 改善冲突的好习惯

3) 建设性冲突的方法

4) 角色扮演和点评

**3. 跨部门的高效沟通**

A. 确定外部利益相关者

1) 定义

2) 真实案例及其分析

3) 练习

B. 绘制关系图

1) 关系图描述

1) 真实案例及其分析

2) 练习

C. 分析和评估

1) 需要考虑的问题

1) 真实案例及其分析

2) 练习

---

---

D. 确定沟通计划

- 1) 沟通计划的流程
- 1) 真实案例及其分析
- 2) 练习

**4. 跨部门的高效团队合作**

A. 团队概述

B. 理想团队特征

- 1) 视频：《零下8度》
- 2) 小组讨论，老师点评

C. 成就高效的团队合作

- 1) 高效合作的基础：“想合作”
    - a) 夯实合作基础
    - b) 促进优势互补
    - c) 情感的作用
    - d) 小组讨论，老师点评
  - 2) 高效合作的技能：“会合作”
    - a) 培养团队意识
    - b) 培育责任心
    - c) 正能量
    - d) 视频：《吸引力定律》
  - 3) 高效合作的组织保障：“能合作”
    - a) 分工科学
-

- 
- b) 流程规范
  - c) 氛围温暖
  - d) 小组讨论，老师点评

## **5. 课程总结**