
跨部门沟通&协作训练大纲

-----帮助您快速破解管理迷局，锻造卓越团队

课程收益

- 1 理解沟通的意义，学会清楚沟通障碍，让组织发挥更大的功能
- 2 学会横向沟通的主要角色与方式
- 3 加强跨部门沟通，掌握跨部门沟通技巧，从强化全局视野出发选择适当的沟通
- 4 认识组织的冲突，最终解决跨部门沟通的问题
- 5 如何科学高效协调各项冲突工作

课程特色：

- 1 提供全程案例教学方式，使学习效果最大化，保证案例的经典性与可靠性。
- 2 运用系统化方法传授冲突解决、决策制定流程，积极运用个案讨论与演练来巩固学习效果。
- 3 导师能够以娴熟的技巧来引发学员的深度思考。
- 4 安排 60%时间课堂练习，现场辅导，确保学员现场能够掌握工具的应用。

学员对象：

- 1 各阶层管理人员；营销、行政、制造等企业所有各部门员工；
- 2 本课程设计可以针对不同的学员对象加以调整与定制，也广泛适用于各部门普通工作人员。

标准课时：2天（6小时|天）接受定制时间

主讲人：文亮-常驻地-上海

课程大纲

模块一 协作沟通之概述

一、沟通对组织的重要性

- 1、部门沟通能力的重要性
- 2、部门沟通的现状
- 3、沟通能力强的人更善于管理
- 4、言语信息沟通艺术在部门公关中的运用

二、协作之障碍

- 1、部门人员要变被动沟通为主动沟通
- 2、人际沟通的种类
- 3、沟通的目的
- 4、沟通的基本程序
- 5、沟通的障碍分析

模块二 冲突处理策略

一、冲突应对策略模型

- 1、案例：部门权限之间交叉地带的事该不该管？某公司商场做促销活动
- 2、日常工作事务分类
- 3、日常冲突类型
- 4、冲突应对策略模型
 - 妥协
 - 回避
 - 强制
 - 合作协同
- 5、列举 4 个对应的实际案例

二、协作会议模型

1、案例引导，萃取分析解决问题的底层逻辑：六维思考

2、深度解读+练习应用

3、如何运用“协作会议模型”处理冲突

- 同一时间
- 同一维度
- 同一概念

模块三 冲突沟通模型

一、沟通基本原则

1 氛围—同理心原则

2 倾听—及时反馈原则：接收+反应+确认

3 表达—灵活呈现原则

二、冲突沟通模型

1、视频案例导入

2、面对剧烈冲突应该如何进行对话呢？

- 控制情绪
- 观察环境
- 确保安全
- 表达观点

3、课堂练习研讨纠偏

4、模型归纳总结、应用注意事项

模块四 跨部门协调

一、协调概述

1 何谓协调

- 导入附件：定义资料

2 协调效果

- 执行过程中如果没有协调会出现什么状况？
- 拟定计划前事先做好协调有哪些好处？
- 在工作中，与部属做好协调，会有哪些好处？

二、协调方法

1 协调方法的基本要点

1-1 协调的手段

- 协调时一般会用到哪些手段？

1-2 协调目的

- 协调，是为了什么？

1-3 选择协调对象

- 选择协调对象时，一般有哪些标准呢？

1-4 协调的内容

- 按照协调目的，对什么事情（或状况），将调整到什么状态。

1-5 内部协调

- 如果部属没有得到上司同意就随意去进行协调，会有哪些弊端？
- 作为上司如果不告诉部属相关情况，就跟其他部门进行协调，会有哪些弊端？

6 协调途径

- 协调途径是否与组织命令系统保持一致？会有哪些后果？

三协调实操方法

案例导入：O15 纠纷的案例

- 发生此类纠纷的原因是什么？
- 如果协调是必要的，那么“选什么时间”该与“谁”进行协调呢？
- 必须针对哪些内容进行协调？

四、对话式协调

1 如何说

- 您认为理想的说话方式是什么样子？

2 如何听

- 您认为理想的倾听方式是什么样子？
- 如何询问、提问对方呢？

3 工具包附件：

- A 对话准备
- B 如何让对方产生好感
- C 仔细听出对方的想法及意图
- D 争取对方的认同
- E 意见对立或偏离己方观点，怎么沟通？

五、协调时如何对话

- 如何能让对方产生好感？
- 不得有卑躬屈膝的态度，应该怎么做？

六、整合式协调

1 协调的种类

- 你认为整合式协调是什么样子？
- 整合式协调方法工具

2 主动进行协调

- 如何让部属也能做到整合式协调呢？

课程总结复盘

一 课程总结回顾

二 工具实际运用指导

三 课程后续指导方案：531 行动计划

、