

《如何做好跨部门沟通与协作》

主讲：卢云峰老师

课程背景：

- ◇ 一个组织是个系统整体，为了让这个整体高效运营，设置了各相关职能部门，而在实际工作中，组织中各部门间的协作与沟通却出现了非常大的障碍，以至于影响到最终目标的达成。为了有效解决这种现象，本课程从实际工作案例出发，通过深入分析跨部门协作与沟通的原因，提出跨部门沟通协作的解决思路与方案，帮助各部门负责人在不断提升跨部门协作意识的基础上，掌握跨部门沟通协作方式，进而打造高绩效组织。

课程目标：

- ◇ 掌握自己的沟通现状，了解沟通过程模式及沟通的障碍；
- ◇ 深入理解不同部门的紧密配合的重要性，学会与不同部门成员发展为合作关系；
- ◇ 正确分析跨部门沟通协作的主要障碍、困难、冲突起源及根本原因；
- ◇ 掌握跨部门沟通协作中障碍排解方法，减少冲突，增强跨部门间的协同作战能力。

课程时间：1-2 天

培训对象：企业各部门及团队负责人（中高层管理者、团队负责人）

授课形式：课程讲授（40%）+情景体验（30%）+互动讨论（30%）

课程大纲：

第一章：跨部门沟通协作的常见障碍及主要原因

- ◇ 企业组织系统中团队成立的目的与功能
- ◇ 跨部门沟通协作的五大理念
- ◇ 跨部门沟通协作的常见障碍与主要原因
- ✓ 互动分享：跨部门沟通协作困难的原因分析
- ◇ 跨部门沟通协作的五大态度
- ✓ 案例讨论：为什么对方总是不能够很好地配合

第二章：跨部门沟通协作的要点

- ◇ 信任是沟通的基础
- ◇ 建立感情账户
- ◇ 知己知彼
- ◇ 同理心与换位思考
- ◇ 相互尊重和欣赏
- ◇ 避免告状式沟通
- ✓ 情景体验：一次成功的跨部门协作沟通经历

第三章：跨部门冲突产生原因及处理技巧

- ◇ 正视跨部门沟通协作中的冲突
- ◇ 跨部门冲突对团队的影响及避免方式

- ◇ 跨部门沟通协作冲突处理的方法与流程
- ✓ 情景体验：跨部门沟通的冲突处理
- ◇ 可能导致冲突的原因
- ◇ 以双赢思维解决冲突
- ◇ 面对他人过当行为的原则与方法
- ◇ 自我情绪管理

第四章：如何与不同个性特点的人有效沟通

- ◇ 人际风格的分类
- ✓ 互动活动：测试你的人际沟通风格
- ◇ 如何与老虎型的人进行沟通
- ◇ 如何与孔雀型的人进行沟通
- ◇ 如何与猫头鹰型的人进行沟通
- ◇ 如何与考拉型的人进行沟通
- ✓ 情景体验：各种风格人沟通特点展示

第五章：如何进行同级跨部门的同理心沟通

- ◇ 同理心及同理心沟通的含义
- ◇ 同理心和同情心有什么不同
- ◇ 同理心沟通的方法与技巧
 - 同理心沟通的二个层次与步骤
 - 同理心应遵循哪二大准则
 - 阻碍同理心运用的不良心态有哪些
 - 同理心的四种反馈方式
 - 增强自己的同理心应如何入手
- ◇ 4、运用同理心进行沟通应注意事项
- ✓ 情景体验:跨部门间的同理心训练

- **课程总结与互动交流**
- **课程知识点测评（现场测试题）**