

---

## 《跨部门沟通与协作工作坊》课程大纲

### ■ 课程背景：

企业在日常运营中，各个部门通常需要相互配合、相互沟通。但在实际工作中，各部门之间却经常出现不协调、不配合的情况。做为管理者，必须思考：部门间的交叉与重叠如何处理？如何挖掘跨部门沟通问题的根源？如何提升跨部门沟通的能力？如何打破部门墙，克服部门间的沟通障碍？如何提高公司内部沟通的有效性以改善运营效率呢？

### ■ 课程价值

- ◇ 正确认识跨部门沟通与协作的重大意义，了解其难点所在；
- ◇ 认识到双赢思维是人际关系的基础，沟通的思维观念比沟通的技术更为重要；
- ◇ 培养管理者的主动性与服务意识，掌握跨部门沟通的工作要点，提升部门间的沟通效率与效果；
- ◇ 让管理者学会在没有指挥权的情况下能够让其他部门的人顺利接受自己的建议和想法，从而使管理者实现部门真正商业价值的能力落实到技能的层面；
- ◇ 将引导技术引入培训中，使学员面对实际工作中的真实场景，解决真实问题。

### ■ 学员收益

- ◇ 了解不同类型人的行为特质，加强对他人行为的理解与谅解；
- ◇ 读懂他人的行为特征、动机、期望与担心，学习使用他人容易接受

的方式进行沟通，从而改善人际、同事、亲子、夫妻间的关系；

- ◇ 挖掘跨部门沟通中常见问题的根源；
- ◇ 掌握跨部门沟通的关键技巧与方法；
- ◇ 分享跨部门沟通的要点；
- ◇ 减少冲突，提高企业效率的沟通与协调；
- ◇ 提升跨部门人员的沟通技能，从而与部门一起实现双赢；

■ **授课形式：**理论讲解+案例分析+视频研讨+互动思考+小组讨论+拓展活动

■ **课时：**6小时

■ **目标学员：**需要跨部门沟通的各级员工及管理者

■ **课程大纲：**

## 第一单元 跨部门沟通的基础

1 信任是沟通的基础：周哈里视窗

2 如何认知自己

### 2.1 社交行为风格理论基础——DISC

2.1.1 DISC 起源与发展

2.1.2 DISC 模型介绍

2.1.3 个人行为风格测评及解读

2.1.4 四种行为风格的显著特征



3 如何理解他人

3.1 社交风格的多元与广泛性

---

3.2 DISC 典型风格视频研讨

3.3 DISC 的优势与挑战及相处原则：视频研讨

3.4 小组讨论：DISC 眼中的彼此？

## **第二单元 360°沟通的基本策略**

1. 如何与上级沟通

2. 如何与下属沟通

3. 如何进行水平沟通

## **第三单元 沟通障碍及心理学分析**

1 沟通心理学

沟通的障碍

1.1 镜像效应

1.2 皮格马利翁效应

1.3 建立情感账户

1.4 同理心倾听

1.5 掌握谈话的主动权-先跟后带

2 刺激-反应原理

情绪 ABC 理论及负面情绪处理方法

## **第四单元 跨部门协作的原则及冲突处理模式**

1. 服务关系协作的原则：谁贴近客户，谁就是指挥棒。

2. 指导关系协作的原则：提供贴身支持，专业创造价值

3. 管控关系协作的原则：找到双赢支点，平等互动沟通

- 
4. 情感关系协作的原则：关注公司整体，投资情感账户
  5. 五种常见处理冲突的模式