

# 跨部门沟通与合作

主讲：张朝辉

## 【课程背景】

企业的生存，需要各部门的业绩来做保障，而各部门之间的协同、合作、互补，是企业战略目标实现和发展的根基。

但在很多企业中，各部门几乎都在专注于本部门目标，呈现出有意识或无意识的本位主义，造成各部门之间在合作过程中出现沟通障碍、信任缺失、无谓冲突、相互推诿，甚至几个部门结成小团体来“拉山头”维护既得利益等现象。

在这些有意识或无意识出现的情境下，不但在企业内部会造成严重内耗，工作效率低下，而且在公司面对外部客户时，也会因部门之间的不配合而影响公司形象和信任度，造成恶劣影响。

## 【课程收益】

- 1 认知跨部门沟通的四个障碍根源；
- 2 认知双赢思维是沟通与合作的根基；
- 3 学习提升人际关系与情感的技巧；
- 4 掌握破除沟通障碍的思维方式和技能方法
- 5 掌握沟通中表达、聆听、反馈的基本技能；
- 6 掌握合作执行体系的六个步骤

## 【课程特色】

需求诊断：课前充分沟通，精准定位培训需求，并针对性设计案例。

情境设计：依据课前调研结果，设计工作场景案例，更便于理解和认知。

教学生动：互动讨论、实例分析、角色扮演、小组研讨等多种形式，课堂生动活跃。

工具落地：课堂上体验，课程中训练，多形式确保工具熟练应用。

## 【课程对象】

中高层管理者、各部门负责人、初阶经理人

## 【课程时间】

1天-2天（6小时/天）

## 【课程大纲】

内容导入：

【课堂互动】请每位学员写出一个工作中的真实问题，并选出一个本组共识性最高的问题作为本课程的课堂学习贯穿主线。

【工具】《沟通能力自测表》

第一章 跨部门沟通的障碍是什么？

- 1 我是对的
- 2 本位主义

3 不良情绪

4 能力不足

## 第二章 如何打破沟通之墙？

### 1 打破“我是对的”之墙

(1) “懦夫博弈”模型认知

(2) 设计沟通的目的

(3) 用同理心思考

(4) 用一个问题自测

【工具】先导思维的四个问题

### 2 打破“本位主义”之墙

(1) “囚徒困境”模型认知

(2) 六种人际模型认知

(3) 建立双赢思维

【工具】化解冲突模型

### 3 打破“不良情绪”之墙

(1) 用沟通的目的来控制情绪

(2) 建立情感账户

### 4 打破“能力不足”之墙

(1) 表达的结构设计

(2) 倾听的五个步骤

(3) 反馈的四种表现

(4) 建立通畅的沟通机制

【工具】金字塔模型

## 第三章 如何搭建合作模型

### 1 坚定合作的意愿

双赢思维

### 2 树立正直的品格

(1) 正直

(2) 成熟

(3) 知足

(4) 信任

### 3 建立良好的关系

合作成功率 = 合作利益 - 合作麻烦 + 关系度

### 4 制定沟通的机制

(1) 合作开始：沟通计划、想法

(2) 合作过程：沟通状态、应对

(3) 合作结束：结果复盘、沉淀

### 5 执行合作的计划

## 第四章 如何执行合作计划

1 设定结果

2 指导方针

3 资源分析

4 制定计划

5 过程执行

## 6 即时激励

### 【成果升华】

- 1 反思体验感受，梳理学习成果
- 2 学员小组讨论，倾听团队感受
- 3 学员代表分享，倾听他人感受
- 4 世界咖啡模式，交换心得收获
- 5 学员再次分享，成果收获递进
- 6 拟定行动计划，建立责任担当

### 【知识落地】

- 1 针对课程开始时自己写出的真实问题，运用今天学习的知识，设计出解决方案或解决思路，在小组内分享。
- 2 其他学员依据真实工作场景，对该方案进行建议和完善。
- 3 课堂作业：向学习组织者递交课堂作业或课后作业。（依据客户需求待定）