
跨部门沟通与协作工作坊

【课程大纲】

■ **课程对象**：1、基层员工 2、中基层管理

■ **课程时长**：1天（6小时）

■ **课程目标**：

- 1、建立对跨部门沟通的正确认知；
- 2、具备初步的关键沟通场景处理能力；
- 3、学习职场沟通和协作的实践运用方法；
- 4、掌握有效处理跨部门冲突的策略和技巧；
- 5、突破思维定势，建立辩论视角思考问题的观念。

■ **课程特色**：

企业教练+情景体验+头脑风暴+角色扮演+分组互动+案例解析

■ **课程内容**：

【开营仪式】：讲师介绍，团队分组与风采展示，课前热身

第一讲 跨部门沟通的常见问题

【课堂测试】 沟通能力自测量表

- 1、学习跨部门沟通协作的现实意义？
- 2、跨部门沟通协作的常见问题有哪些？
- 3、影响跨部门沟通协作的原因有哪些？

4、跨部门沟通理论基础

5、增强跨部门协作必须关注的问题

第三讲 跨部门沟通协作根源解析

【案例研讨】 部门之间沟通的主要问题是什么？如何解决？

【工具运用】 跨部门沟通计划

【小组讨论】 跨部门沟通协作问题根源是什么？

1、跨部门沟通协作的三种类型

(1) 退缩型

(2) 侵略型

(3) 积极型

2、跨部门沟通协作的个体障碍

(1) 思维定势

(2) 认知差异

(3) 态度问题

(4) 缺乏技能

3、跨部门沟通协作的组织障碍

(1) 目标差异

(3) 权力关系

(3) 信息不对称

(4) 非正式沟通

(5) 职责职能不清

4、跨部门沟通协作的根源

- (1) 本位主义
- (2) 价值观
- (3) 利益分配
- (4) 认知差异

【培训总结】 小组讨论、分享及老师总结

【午休】

【课前热身】 团队风采展示，热身操

第三讲 个人跨部门沟通协作技巧

【小组讨论】 如何提升个人跨部门沟通技巧？

1、个人提升跨部门沟通协作途径

- (1) 心智模式修炼
- (2) 沟通技巧提升

2、心智模式修炼

- (1) 客户价值
- (2) 双赢思维
- (3) 知彼解己
- (4) 统合综效

3、沟通技巧提升

-
- (1) DISC 沟通风格 (控制型 影响型 分析型 和平型)
 - (2) 有效提问 (四种有效提问方式)
 - (3) 精确表达 (5W2H)
 - (4) 积极倾听 (3F 倾听)
 - (5) 适时反馈 (BIC 反馈)
 - (6) 冲突处理 (五种冲突处理方式)

第四讲 组织跨部门协作解决之道

1、从根源问题解决

【案例研讨】 该公司跨部门沟通会议问题在哪里，应该怎样开？

- (1) 部门职能模糊地带
- (2) 主流文化未形成
- (3) 信息平台需要建立
- (4) 组织设计存在问题
- (5) 沟通能力与技巧
- (6) 建立横向沟通机制

【工具运用】 横向沟通表单

2、从关键词去改进

【案例研讨】 你觉得本案例中的问题出在哪里？

- (1) 配合
- (2) 推诿
- (3) 异议

(4) 协调

3、从关键因素入手

【案例研讨】 如果你是小孙，遇到这种问题应该怎么办？

(1) 目标 反馈

(2) 执行 合作

(3) 确认 利益

(4) 责任 风格

【课堂练习】 领导/管理风格自我诊断问卷

第五讲 跨部门沟通协作案例研讨

1、案例 1：本案例中上下级之间沟通的主要问题及解决方案？

(1) 向上沟通技巧

(2) 向下沟通技巧

2、案例 2：本案例中部门之间沟通的主要问题及解决方案？

(1) 平行沟通技巧

(2) 跨部门沟通清单

【结营仪式】 复盘总结、小组讨论与分享、团队颁奖与合影

【经典案例】

