

《跨部门沟通技巧》

【课程背景】

为什么部门之间沟通的变得如此费力？

为什么一件事情由一个部门主导，另外的却在观望？不主动与其配合和协作？

部门之间为什么如同有厚厚的部门墙存在？

如何打通这些部门墙？

有效沟通是打造企业执行力和构建高效团队的必要手段——所有管理都必须从有效沟通开始。

【课程目标】

- 看到跨部门沟通中部门墙的显像；
- 掌握跨部门沟通的技巧与方法。

【课程时长】

1 天（6 小时/天）

【培训方式】

讲授、管理游戏、视频、案例

【课程老师】

李罡老师

【课程大纲】

第一部分：跨部门沟通中的部门墙的显像

管理互动游戏：合力致胜七巧板（游戏时间：50 分钟）

一、对于游戏的分析

- 学员小组讨论：影响团队有效沟通的障碍及原因分析

二、企业内跨部门沟通问题的三种类型

- 分歧型；回避型；矛盾冲突型

三、跨部门沟通障碍的原因分析

- 组织层面的原因：
 - 专业化分工带来的部门目标差异
 - 职能和权责划分不明确
 - 沟通双方信息不对称
- 意识层面的原因

本位主义思想

价值观因素

利益分配因素

- 行为层面原因

第二部分：跨部门沟通技巧

一、营造良好的沟通氛围

- 融洽的题外话
- 赞美
- 接近距离
- 善用道具

二、换个角度想一想——替他人着想

- 互动小游戏：请摆出一个“人”字给我看

三、用数据说话：图表化

四、沟通方式选择有术

- 复杂问题简单化
- 借力使力不费力
- 沟通面对面
- 到位不错位
- 化解不误解

五、部门间不同意见的正确处理

- 想我所想 做我所做
- 圆通处理

六、沟通中要控制你自己

- 学会给他人递个梯子
- 学会改变自己的习惯
- 减少抱怨从我做起

第三部分：跨部门沟通的解决

一、改变从第一责任人做起

- 管理者为自己定规则

- 将变化做成计划
- 身教重于言传
- 转变管理风格

二、倡导积极的团队文化

三、提升管理者内部服务意识

研讨会：如何提升管理者的内部服务意识

四、梳理模糊地带

- 跨部门沟通表与监督检查表

五、开好跨部门高效会议

- 最大可能地利用部门长会议
- 内部沟通的及时安排
- 把问题解决在暴露之前

六、搭建跨部门沟通的桥梁

七、完善沟通制度

八、让自己成为协调高手

- 了解情况
- 厘清异议
- 提出建议
- 亮出证据
- 解决问题