

# 跨部门沟通与协作

---

## 适合对象：

企、事业单位中追寻卓越的干部、职工

---

## 课程背景：

无论企、事业单位，部门之间地位平等，不存在上下级关系，沟通起来应该比较容易。但现实的情况是，部门之间协调沟通就是沟而不通，以至于要搬出上司，甚至是上司的上司来协调，绕好大的圈子，走好长的弯路，耽误了你我他好多的时间。而对企业来说，时间就是金钱就是效率，是高昂的成本！在如今经济发展新常态、竞争日益激烈的背景下，跨部门沟通确实是一件重要的工作，但也是一件令人头痛的麻烦事。尽管小心再小心，各种大大小小的跨部门沟通问题让人疲于奔命。沟通不良的原因到底出在哪里？如何有效地进行跨部门沟通？让我们一起在课程中共同寻找答案吧！

---

## 课程特色：

实战型职业培训师，一位娓娓道来的讲述者，一位鞭辟入里的评论者，一位语惊四座的实战家，一位引领前沿思潮的导师，功底深厚，专注投入；以学员为中心，采用讲授、案例研究、情景模拟、游戏体验等现代互动式学习方式；理性了解与感性认知二者巧妙结合，学员适当笔记，既消化课程又在快乐中接受——卓越的培训效果。

---

## 培训目标：

- ➔ 通过学习，使与会者深刻认识到跨部门沟通障碍的负面作用；
  - ➔ 使学员弄清企业产生跨部门沟通障碍的两大因素；
  - ➔ 经过学习，使学员了解协作的内涵，认识到协作是企业成功的不二法门；
  - ➔ 了解自己沟通能力的现状，了解沟通过程模式与沟通障碍；
  - ➔ 经过互动式强的学习，使与会者认识到建立良好的工作关系的极端重要性，从而自觉地与兄弟部门密切合作；
  - ➔ 通过有效沟通技巧训练，掌握成功沟通的必备技能；
  - ➔ 会议是跨部门沟通的重要方式，使学员掌握管理者必须具备会议主持人技能，掌握会议中的专业沟通技巧；
  - ➔ 从实操的角度使学员掌握跨部门沟通的策略与方法；
  - ➔ 通过学习、训练，使管理者掌握跨部门沟通中冲突处理的法制与技巧；
  - ➔ 通过有效训练，使学员了解跨部门合作问题的解决方案。
- 

**课时安排：** 12 小时（2 天）

---

## 课程大纲

真实案例：赖经理与上班时玩手机聊 QQ 的 90 后的有效沟通。思考：如果你是赖经理，你会怎么与 90 后员工谈话？案例给我们什么启示？

案例研究：……如果那个男人是你，你该如何与妻子沟通？

### 第一单元：跨部门沟通为什么难

- 一、跨部门沟通障碍的负面作用
- 二、实现跨部门沟通的障碍
  - 1、来自沟通者个人方面的障碍

(1) 一个不争的事实：沟通漏斗

(2) 人际沟通中的障碍

2、来自企业组织方面的障碍

沟通能力测试

三、关于合作与竞争

1、合作与竞争的作用与意义

2、竞争的内涵

3、竞争的四个功能

**第二单元：协作，企业成功的不二法门**

一、什么是协作

1、协作的内涵

2、协作的另一种解释

二、协作与合作的区别

1、协作与合作的意涵

2、协作与合作的区别

三、协作的基本内容

四、协作的三大特性

六、团队协作的五大缺陷

团队协作测试

**第三单元：沟通及其在组织中的作用**

一、沟通及其原理模型

1、沟通的定义

2、沟通的本质

3、沟通过程的原理模型

4、语言沟通的基本特征

二、沟通的类型

1、根据信息载体的异同

2、按照沟通方向不同

三、沟通的五种结构式

四、沟通在组织中的作用

思考：一个职业人士成功的因素如果归结为沟通与能力，各占比重？

**第四单元：实现跨部门沟通的前提**

——建立良好的工作关系

一、对工作关系的认识

思考：企业人士完成工作的实质是什么？

思考：职场成功主要靠哪两大因素？各占比重？

二、管理人员的工作关系

思考：中层管理人员在企业处于什么位置？

三、坚持正面待人处事

四、日常沟通留下好印象

**第五单元：跨部门沟通的策略与方法**

一、把握跨部门合作的十字方针

二、跨部门合作中的两大原则

三、把握各种角色人员的沟通特点

四、择取合适的沟通渠道

五、跨部门沟通的五个绝招

六、体现沟通艺术的四大沟通心态

看电影：都分别属于何种沟通心态

七、跨部门沟通中的倾听技巧

### **第六单元：会议：跨部门沟通的重要方式**

一、会议的目的与作用

二、成功会议的标志：

1、会议管理的必要角色

2、会议管理的必要角色及其担当者

三、企业会议的现状

四、失败会议的深层原因分析

五、遵循会议的十字方针

六、管理者必须具备会议主持人技能

1、主持人应负责的工作

案例研究：某企业会议议程

2、主持人如何开场

3、主持人如何掌握议事进度

七、明确与会者的八项守则

八、会议中的专业沟通技巧六法

### **第七单元：跨部门沟通中的冲突管理**

一、冲突的概念

1、冲突的定义

2、冲突的类型

二、两种冲突的不同影响

1、破坏性冲突带来的负面冲击

2、建设性冲突给团队带来的正面效应

三、冲突的行为发展

四、冲突的管理技巧

1、冲突的解决技巧八法

2、冲突的刺激技巧的三个作为

### **第八单元：跨部门合作问题的解决方案**

跨部门合作问题的解决方案之一：明确职责

跨部门合作问题的解决方案之二：规范作业

跨部门合作问题的解决方案之三：遵守承诺

跨部门合作问题的解决方案之四：换位思考

跨部门合作问题的解决方案之五：管理冲突

跨部门合作问题的解决方案之六：绩效分享

跨部门合作问题的解决方案之七：责任共担

跨部门合作问题的解决方案之八：建立联络小组

跨部门合作问题的解决方案之九：企业文化