

# 培训课程：《跨部门沟通与协作》

## 课程简述：

理解沟通对组织的重要性，让大企业像小企业一样灵活  
更清楚的知道部门主管沟通能力的重要性  
理解沟通的意义，学会清楚沟通障碍，让组织发挥更大的功能  
加强跨部门沟通，掌握跨部门沟通的技巧，从强化全局视野出发选择适当的沟通、运用对方的思考逻辑尊重他人的主导权，争取高层的支持使之成为高效沟通  
沟通的五大能力：知道沟通渠道的能力、沟通结构的能力、掌握策略关键点的能力、长期而全面布建关键点的能力  
通过跨部门的沟通解决组织中的问题，使组织高速运转，为组织创造价值

## 学习目标：

众多企业都趋于扁平化，使得跨部门之间的沟通更加频繁。部门之间地位平等，不存在上下级关系，按说沟通应该比较容易。  
理解沟通对组织的重要性，让大企业像小企业一样灵活！  
更清楚的知道部门主管沟通能力的重要性  
理解沟通的意义，学会清楚沟通障碍，让组织发挥更大的功能  
学会横向沟通的主要角色与方式  
加强跨部门沟通，掌握跨部门沟通的技巧，从强化全局视野出发选择适当的沟通、运用对方的思考逻辑尊重他人的主导权，争取高层的支持使之成为高效沟通  
沟通的五大能力：知道沟通渠道的能力、沟通结构的能力、掌握策略关键点的能力、长期而全面布建关键点的能力  
通过跨部门的沟通解决组织中的问题，使组织高速运转，为组织创造价值  
认识组织的冲突，最终解决跨部门沟通的问题

## 课程内容：

第一单元：沟通对组织的重要性

- 一、部门沟通能力的重要性
- 二、部门沟通的现状
- 三、沟通能力强的人更善于管理
- 四、对沟通能力的正确观念与心态
- 五、沟通的意义，障碍和原则
- 六、要被动沟通变主动沟通

第二单元：跨部门中的实战问题解决

- 一、屡次沟通没有结果怎么办？
- 二、遇到一些同事说一套做一套怎么办？

- 三、大家都是平行部门，不配合怎么办？
- 四、对其他部门工作不了解，甚至持否定态度怎么办？
- 五、本位主义（袒护下属，保护部门利益）怎么办？
- 六、互相推脱责任，只知道抱怨和投诉怎么办？
- 七、各部门对同一问题有不同的看法怎么办？
- 八、沟通没有理想的结果，但是事情又不能耽搁，怎么办？
- 九、关系到几个部门，各部门就会踢皮球，扯皮，怎么办？

### 第三单元：沟通与人际影响的主要问题与障碍

#### video 演示

#### 一、沟通的经典模型与常见问题

##### 1、“频道”差异——沟通中常见的障碍

#### 二、改善沟通的契机——识别频道差异

##### 1、沟通频道的概念：沟通困难来源于频道误差

##### 2、频道差异的常见类型

##### 3、频道差异的原因分析

##### 4、识别沟通中的频道差异信号

#### 三、在同一个频道上成功沟通

#### 体验：从困难到畅通的沟通

##### 1、建立共同沟通频道的过程

##### 2、调到对方的频道——倾听与反馈技术的技巧与应用

##### 3、在对方的频道上告一段落——建设性反馈技术与应用

##### 4、把对方带到我的频道上来——提问技术与应用

##### 5、有效运用一致的频道来沟通——流畅的沟通模式

#### 讨论：你身边的频道技术案例

### 第四单元：信息时代组织中沟通的角色与方式

#### 一、与下属的沟通——教导与激励

#### 案例：某公司财务经理对下属负激励

#### 分析问题——处理问题

#### 二、与上司的沟通——报告与建议的技巧

#### 三、与平行部门的沟通——会议与协调

#### 四、与业务部门的沟通——和谐共处

#### 五、对外的沟通

#### 六、建立双赢的互动

### 第五单元：跨部门沟通的要点（一）

#### 一、认识跨部门沟通

##### 1、跨部门沟通的意义和方式

##### 2、跨部门沟通的方式，障碍和原则

#### 二、尊重和欣赏

##### 1、自我与自我满足

- 2、人希望透过别人的赞赏以满足自己
- 3、尊重人，欣赏人是沟通的诀窍
- 4、正确评价自己和别人
- 5、你能真心的欣赏其它部门的同仁吗？

### 三、换位思考

- 1、其实谁都有理
- 2、双赢思维
- 3、换位思考是主管的主要能力之一

### 四、知己知彼

- 1、经理人看专业知识
- 2、经理人看专业知识和专业以外的知识
- 3、了解跨部门沟通的部门运转最为重要
- 4、企业内调换岗位的重要性

### 五、跨部门沟通的关键技巧

## 第六单元：跨部门沟通的要点（二）

### 一、跨部门沟通的问题根源

- 1、对于结果的预期不同
- 2、被动等待讯息
- 3、相互排挤的工作要求
- 4、上情无法下达，下情无法上达
- 5、部门权限间交叉地带的事该不该管？

案例：某公司商场做促销活动

### 二、有效的进行跨部门沟通的五大重点

- 1、强化全局视野
- 2、选择适当的沟通方式
- 3、运用对方的思考逻辑
- 4、尊重他人的主导权
- 5、争取高层的支持

案例：财务部门与办公室主任的沟通故事

### 三、跨部门协作解决问题

### 四、从组织的原理来看

- 1、导正因过度分工差异化、缺乏资源整合
- 2、如何让员工找回工作的热情与战斗力
- 3、如何超越职能界线或部门界线来看问题
- 4、跨部门团队的基本信念：公司内部必需有办法对付所有的疑难杂症

案例：与非财务部门的沟通、与上级的沟通

## 第七单元：跨部门沟通中——冲突管理的策略与技巧

### 一、冲突管理的策略

- 1、评量的标准
- 2、影响策略运用的因素
- 3、处理冲突的5种行为风格

### 二、冲突解决的方法

- 1、上司命令

- 2、改变人的因素
- 3、改变结构因素
- 4、沟通
- 5、谈判
- 6、第三方干预/第三方顾问
- 7、成员轮换
- 8、目标与知识共享
- 9、团体间培训

**学习对象：**公司、各类机构组织的管理者与内部培训师

**培训人数：**30人

**培训时长：**1天