
推倒部门墙 – 跨部门沟通与协作

课程背景 Course Background

各部门像一座座孤岛，只顾自家门前雪。一线同事在前线拼得“你死我活”，好不容易搞掂客户，没想到却“后院起火”。在公司里，员工和主管之间、部门与部门之间花在内部沟通的时间大约占其工作时间的40~50%。如何提高公司内部沟通的有效性以改善运营效率呢？怎样才能打破门墙，克服部门间的沟通障碍，发挥一加一大于二的功效？如何解决部门之间产生的冲突，增强部门间的协作？

《跨部门沟通与协作》为您带来全新的思维方式与行为模式，深入理解不同部门的紧密配合在企业竞争中的重要性，学会与不同部门成员发展合作关系而不是竞争关系，共同完成团队目标。课程给思路、给工具，给方法，给出解决方案。

课程收益 Course Benefits

1. 掌握自己的沟通现状，了解沟通过程模式及沟通的障碍；
2. 深入理解不同部门的紧密配合在企业竞争中的重要性，学会与不同部门成员发展合作关系而不是竞争关系；
3. 分析跨部门沟通的主要障碍、困难、冲突起源及根本原因；
4. 了解企业内部跨部门沟通协作的不败法则，掌握成功沟通的必备技巧；
5. 掌握与内部客户有效沟通的主要步骤与方法；
6. 学习有效处理部门间冲突的技巧，透过理解与服务达到双赢，从而全面提升企业工作绩效。

课程特色 Course Features

① 课前调研，课后辅导，量身定做；② 案例经典丰富，工具实操；③ 会议指导法，建构式演绎互动；④ 幽默风趣，通俗易懂，寓教于乐。

课程对象 Target Audience

中、基层管理者、部门主管

授课方法 Training Methods

讲学互动，问题导向；团队竞赛，实战答疑；小组研讨，心得分享；案例分析，行动

学习。

课程大纲 Course Outline

导言：

- 如何达成管理的共识
- 高效沟通的好处
- 科学的认识沟通

第 1 单元 跨部门协作的障碍及根源

1.1 何谓跨部门沟通？

为何沟而不通？

影响沟通的因素有哪些？

沟通的三个行为

表达 倾听 回馈

互动：撕纸

1.2 部门墙的存在

研讨：我们公司在跨部门协作方面存在哪些问题？

1.3 跨部门协作的障碍

自我中心 部门利益 怕担责任 缺乏换位思考 ……

视频案例：亮剑

1.4 产生协作障碍的原因根源

明确分工职责能否解决所有跨部门沟通的问题

第 2 单元 跨部门沟通协作的要点

2.1 信任是沟通的基础

2.2 建立感情账户

—— 交情与工作效率的关系

—— 人际关系的建立原则

—— 感情账户中的存款与支出

2.3 知己知彼

—— 扩大周哈里窗口中的公开区

—— 注意非正式沟通

案例研讨：帕特咨询公司

2.4 同理心与换位思考

——换位思考在沟通中的作用

——理解了就会宽容

案例：上海立达建材三个部门怎么了？

2.5 学会与内部顾客有效沟通与协作

谁是你的内部客户，聆听内部客户的需要

通过询问真正理解内部客户的需要

共同制定工作目标并使期望一致

做现实的承诺并说到做到

坚持持续跟进

2.6 跨部门沟通主要方式

——有效的会议

2.7 面对同仁

——怎样与同级主管相处

团队活动：“七巧板”

第3单元 跨部门沟通解决之道

从跨部门沟通的根源问题入手

3.1 部门的模糊地带处理方法

建立跨部门流程，明确关键接口人

案例分析：某公司跨部门流程分析

3.2 组织设计问题—建立完善责任体系

案例研讨：大叶公司该如何做

任体系设计实务

3.3 横向沟通机制如何建

研讨：横向沟通的途径有哪些？

互动练习：设计本企业的横向沟通机制

工具运用练习：横向沟通机制表单的使用

3.4 营造良好的沟通文化氛围

倡导企业宗旨与协作文化

进行文化灌输的三大手法

根据文化规范跨部门人员行为

互动练习：制定出本企业的跨部门行为规范

3.5 从跨部门沟通关键因素入手

树立共同目标的十项措施

寻找共同利益，根本利益一致，才会形成合力

互动练习：如何从共同利益说服对方

现场工具演练：跨部门沟通计划表运用

第4单元 冲突处理

4.1 冲突的定义

4.2 冲突的特点

传染性／侵略性／爆发的突然性／润滑性／有益性

4.3 冲突产生的原因

信息差异／认识差异／目标差异／角色差异

4.4 冲突的处理步骤

1) 确立冲突存在

2) 查找冲突来源

3) 制定策略方案

4) 冲突处理解决

5) 评估反馈结果

案例研讨：哪个部门的问题

解决问题的工具模版

4.5 冲突处理五种策略及适用情境

妥协／迁就／竞争／回避／合作

测试：我的冲突处理类型

4.6 内外共赢是一种选择

—— 共赢或多赢

—— 你赢我输

—— 你输我赢

—— 两败俱伤

视频案例：从不到是

角色扮演：制造业的烦恼

行动计划
