

沟通、对话是解决冲突的最常用的方式之一，亦是身为企业管理者最重要的能力之一。有数据统计显示：商场上的成功 85% 取决于沟通；企业经理 70% 的时间在沟通；无论是解决部门间的冲突还是协调与上司间的关系，用沟通解决冲突、达成团队协作之能力显已成为现代职业经理人成功不可缺少的必备条件。

课程将和学员们一起分享如何认识组织冲突，打破部门墙，完善跨部门沟通系统历程中成功的经验与失败的教训，帮助您快速提升跨部门沟通能力，破解管理迷局，锻造卓越团队。

《跨部门沟通》

参训对象：组织中层干部及后备干部

培训时间：1 天

课程目标：

- 理解沟通对组织的重要性
- 部门主管清晰角色定位，提升人际沟通能力
- 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方式运用对方的思考逻辑尊重他人的主导权，争取高层支持使之成为高效沟通团队
- 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。

第一部分：认识跨部门沟通

高效沟通----管理者技能修炼

什么是沟通，沟通的三大要素

沟通的实质和目的

基本问题、基本原理、基本要求

沟通的层次

沟通的种类

管理沟通成功图解

跨部门沟通基础

跨部门沟通的意义和方式

跨部门沟通的障碍

 人际沟通障碍

 组织沟通障碍

第二部分：跨部门沟通的挑战与人际技巧

横向管理的几个难点

没有强制性

各自的立场和利益述求

缺少控制点

不向当事人说，却向别人讲

你不说，我也装糊涂，都不主动

缺乏信任

案例：王总为什么生气？

跨部门沟通的人际技巧

调整心态

控制情绪（沙洛维的情商内容）

彼此尊重

表达倾听

相互了解、加强信任

不同性格的特点与沟通要点

大脑与行为关系

第三部分：跨部门沟通解决之道

跨部门沟通的组织障碍

组织设计

部门职责模糊或交叉

相互之间工作内容与程序不了解

缺乏信息平台

横向沟通机制没有建立

视频分享

如何推倒部门墙

部门职能的模糊地带

主流文化未形成

信息平台需建立

组织设计存在问题

横向的沟通的机制不健全

高效会议

案例讨论

培训形式：**讲师讲授、小组讨论、多媒体视频案例讨论**