

跨部门沟通之 打破“部门墙”的9把铁锤

【课程背景】

随着企业不断发展壮大，企业分工越来越细，部门设置也越来越多。但是我们经常会遇到跨部门间的沟通协作效果低下，影响公司整体工作效率，这是让很多管理者感到头疼的问题

你认为十万火急的事，到了其它部门那里，竟然成了“芝麻绿豆大的事”

没有明确职责的“灰色地带”到底该由谁来做

原本应该合作解决的问题，到了跨部门会议上，又沦为“各弹各的调”，找不到共识

在不同部门各有不同立场与利益的情况下，怎样才能把话说清楚，把成果做出来？

怎么建立有效跨部门之间的沟通机制？

如何有效处理跨部门沟通协作的障碍？

其实，只要掌握几个典型基本原则，进行无障碍的跨部门沟通，并非难事

【授课对象】

需要克服部门间的沟通障碍、突破沟通瓶颈，提升企业运作效率的各层级职场人士

【授课形式】

引导技术、教练技术、小组讨论、个案演练、情景模拟、案例分析、实战运用等

【课程收益】

学完就能用的实用技巧

打破部门间的阻隔，实现紧密协作

掌握组织沟通的核心要素，提高组织效率

壹、 沟通的三要素

目标：同步信息、形成共识、促成行为

内容：信息、思想、情感

结果：双方达成一致、部分达成一致、未达成一致

贰、 有效沟通的重要指标

表达方：明确目标、收集和编辑信息、表达信息

接收方：倾听信息、过滤和理解、反馈与共识

叁、 跨部门协作的发展状态

➢ 齐心协力—初创阶段

➢ 各自为战—成长阶段

➢ 抵触对抗—发展阶段

➢ 众志成城—成熟阶段

四、 常见的部门协同障碍

➢ 老大思维-唯我独尊高估自己部门的价值,而忽视其他部门

➢ 占有思维-眼前利益争夺，不在意他人感受

➢ 封闭思维-事不关己，多一事不如少一事，缺乏团队意识

➢ 逃避思维-规避风险尽可能把责任推给别人

➢ 恐惧思维-不敢得罪人，委屈自己

伍、 打破部门墙的九把锤子

沟通前先做好准备

1、你希望对方帮你做什么事？

2、你认为他会要求你做什么？

- 3、如果对方不同意你提出来的做法，有没有其它选择方案？
- 4、如果双方没共识，你会有什么后果？对方又会有什么后果？

了解其它部门的业务（规则、目标与期望）

- 1、多了解其他部门的业务运作情况
- 2、多学习其他部门的业务知识
- 3、多了解其他部门的困难点
- 4、不要站在自己的需求上要求对方

开诚布公是最好的对策

- 1、有错第一时间认错，做出解释；
- 2、倡导沟通文化，对事不对人
- 3、坦诚相待
- 4、避免告状式沟通

不要害怕冲突

- 1、主动沟通，敢于面对
- 2、态度要柔软，但立场要坚定
- 3、借助高阶领导协调机制
- 4、建立接口流程，避免灰色地带

多提选项，保持弹性

- 1、营造沟通氛围，切勿恃职自重
- 2、聆听内部客户的需要
- 3、不要执着在单一做法上，而是开发多元选项
- 4、提供背景资料，多作平行交流

创造共识，合作共赢

- 1、双方的共同目标是什么？
- 2、有什么阻碍双方合作？
- 3、创造共同目标的资源是什么？
- 4、合作的价值是什么？

确保沟通信息无误

- 1、谈论重点议题时尽量不要打断对方讲话；
- 2、向对方重复沟通中的内容；
- 3、利用反馈确认的方式提出不明白的内容；
- 4、尽量文字依据，减少口头传递

投资情感帐户

- 1、仗义出手，在同事有困难时要及时相助，让帐户增值
- 2、有诺必践，承诺的就要兑现，增加信任
- 3、运用赞美，被认同被赞美是人的内在需求
- 4、微笑微笑再微笑

运用同理心

- 1、对本部门严一些，对其他部门松一些
- 2、换位思考——把别人当成自己
- 3、尊重个性——把别人当成别人

4、 坚守信念——把自己当成自己