
跨部门沟通与协作

【课程背景】

在一个横向和纵向层级较多的组织中，通常每个部门都很辛苦，部门之间既要分工又要协作，而公司高速发展，越来越大，岗位人员变化快、团队成员来自五湖四海、团队成员年龄学历经历势力范围不同，不知道怎么沟通，导致害怕沟通、懒于沟通、被动沟通，导致团队协作问题层出不穷，这也是我们为什么要学跨部门沟通的原因。

为什么跨部门沟通的问题反复发生？为什么一件事情由一个部门主导一个部门配合就没人配合？部门间的交叉与重叠如何处理？如何挖掘跨部门沟通问题的根源，如何提升跨部门沟通的能力？如何打破部门墙，克服部门间的沟通障碍？如何突破沟通瓶颈，提升企业运作效率，增进企业的凝聚力为本课程的要旨所在。（特别提示：本课程为高万忠老师《团队高效沟通》的下篇，建议上完该课程后再学习《跨部门沟通与协作》，如果只学习本课程，则需要增加沟通的基本原理和技巧等部分章节作为基础。）

【学员收益】

- 1、挖掘跨部门沟通中常见问题的根源；
- 2、掌握跨部门沟通的关键技巧与方法；
- 3、分享跨部门沟通的要点；
- 4、减少冲突，提高企业效率的沟通与协调；
- 5、树立共同的团队目标；
- 6、提升跨部门人员的沟通技能。

【课程对象】

总经理、副总经理、总监级、经理级、主管级以上人员、各企业指定人员

【课程时间】

1—2天

【培训形式】

- 1、主题讲授；
- 2、案例研讨；
- 3、角色扮演；
- 4、实操练习；
- 5、多媒体教学；
- 6、互动演练等有机结合。

【课程纲要】

第一讲、跨部门沟通的难点

- 一、部门间没有内部客户概念，无大局观，内耗严重
- 二、本位主义严重（袒护下属，保护部门利益）
- 三、跨部门流程不健全，运行中不清楚其他部门流程
- 四、各部门在部门沟通中存在严重的分歧
- 五、信息系统未建立，信息传递不对称或不准确

第二讲、提高跨部门沟通与协作的七大原则

- 一、公司战略引领：与利益绑定的共同目标
- 二、迭代组织设计：建立完善的责任体系

-
- 三、完善横向沟通机制：搭建沟通桥梁
 - 四、完善信息平台：增加信息对称
 - 五、打造开放文化：每个人都是 CEO
 - 六、改变管理风格：第一负责人的推动
 - 七、提升团队职业素养：提高沟通能力

第三讲、团队冲突处理

一、多伊奇的五类型冲突

- 1. 平行的冲突
- 2. 错位的冲突
- 3. 错误归因的冲突
- 4. 潜在的冲突
- 5. 虚假的冲突

二、托马斯基尔曼冲突处理模型

- 1. 何时使用强迫（竞争）
- 2. 何时使用退让（迁就）
- 3. 何时使用回避
- 4. 何时使用合作（解决问题）
- 5. 何时使用妥协(折中)

三、冲突案例分析&应用

第四讲、跨部门协调

一、什么是协调

二、协调的原则

三、协调的方法

四、对协调人的素质要求

五、如何提高协调的效果

第五讲、跨部门沟通的七大痛及解决思路

一、七大难题

- 1. 不配合/不合作
- 2. 推诿/拖延
- 3. 不执行或执行不到位
- 4. 不反馈
- 5. 不认账
- 6. 脾气大
- 7. 异议/冲突

二、处理思路

- 1. 本部门个人层面
- 2. 本部门领导层面
- 3. 跨部门个人层面
- 4. 跨部门领导层面
- 5. 共同上级组织或第三方层面

第六讲、综合案例研讨与演练

一、本公司案例

二、同业案例

三、工具：跨部门沟通计划

-
- 四、工具：跨部门沟通问题模板
 - 五、工具：优化横向沟通表单