

《跨部门沟通与协作》

主讲：时老师 约6个课时

【课程说明】

沟通在我们的生活中，无处不在。同样，在企业管理中，沟通的作用更是不可小觑，管理者几乎50%的时间都在沟通，沃尔玛总裁罗伯逊·沃尔顿曾说过：“如果必须将沃尔玛管理体制浓缩成一种思想，那可能就是沟通。因为它是我们成功的真正关键之一。”

沟通较难的是跨部门沟通，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。

本课程主要解决沟通及跨部门沟通的有关问题，进而提高工作和协调的效率。

【课程目标】

- 1、认知沟通及沟通心理学
- 2、掌握沟通的基本技能，并会运用；
- 3、掌握跨部门沟通的技巧和方法；
- 4、会运用群策群力工具处理跨部门沟通问题；

【课程收益】

- 1、获取沟通及跨部门沟通应该具备的技能
- 2、1套跨部门沟通实施手册

【课程大纲】

课程导入：企业真实案例导入

第一章：跨部门沟通的重要性

- 1、认知跨部门沟通及意义
- 2、跨部门沟通存在的障碍

A、组织分析

问题一：组织目标和部门目标未能有效统一整合

问题二：资源紧缺与竞争压力导致沟通代价增大

问题三：组织系统文化氛围导致沟通效率的差别

B、个体分析

障碍一：价值与理念误区

障碍二：沟通信息不对称

障碍三、沟通技能的缺乏

3、跨部门沟通问题的根源分析

讨论：在跨部门沟通中，我们遇到这样一个问题，我们给其他部门发邮件确认事情的时候，对方永远不回邮件。为了加快进度，我们只好电话去和对方确认是否可执行或者是否可以与客户合作。对方在电话确认后，也不会回邮件。怎么办？

第二章：跨部门沟通中的技巧

1、跨部门沟通中的注意事项

2、常见的跨部门沟通实用心理学

互动练习：哪里出了问题（对折 A4 纸）

3、跨部门沟通中的 4 个核心技能

互动练习：荒岛上求生

第三章：跨部门沟通常用的实效工具

1、沟通人际风格测试与应用

2、团队共创技术与演练

3、环境创投案例-不同的需要布置促进人们参与的环境；

互动练习：团队共创技术的应用练习

第四章：跨部门沟通高效会议技巧

1、高效会议必备要素

2、跨部门沟通高效会议的注意事项

3、世界咖啡技术在高效会议中的应用

互动练习：小组选题，使用世界咖啡进行处理这个选题

第五章：跨部门沟通综合训练

练习主题：最近这两个团队常常因设备使用、人员、客户或预算分配上有冲突和争执，两名团队领导想和解冲突，但是双方团队成员还是争执不下，请利用所学知识，设计处理这个问题方法及流程和步骤；**提示：**可以使用团队共创和世界咖啡技术，但要设计完整的操作流程；