

《跨部门协作与沟通》

【课程背景】

对任何一个组织来说，其目标的实现取决于组织沟通是否畅通，而我们经常看到的是不同部门为了同一个工作任务却经常出现拖延、冲突，导致任务被拖延，甚至屡屡需要高层主管出面帮助协调，导致效率低下，工作难以推进。

本课程**用案例教学的方式**，将跨部门沟通协作的流程建设与优化沟通技巧融为一体，带您全新认知管理沟通中的障碍，从根本上解决跨部门沟通协作中的困扰。

【课程课时】 1天(6小时)

【授课形式】 讲授+案例研讨+视频+答疑

一、 组织中做好协作的理念转变

组织中有两条价值链：管理价值链和经营价值链，一个组织只有真正做好经营价值链，即横向协作，才能真正提升组织的效率。

1. 协作的重要性

陈述案例：雷神山医院建设与病人转运

讨论案例：跨部门沟通协作

知识点：任何一个组织想要从根本解决跨部门沟通协作问题，需要组织
层

面完善流程为主，个人层面沟通技能为辅……

二、 企业内部的三种协作

组织中有三种协作，每种协作的特点和方式不一样，在沟通中侧重点也不一样。

1. 服务协作

(1) 案例：催不上来的报告

非暴力沟通模式：观察、感受、需要、请求

非暴力沟通沟通的障碍

跨部门协作中对任务的理解差异……

(2) 服务协作：以外部客户为导向，建立内部客户思维，把握内部

客

户需求

提升内（外）部客户满意度

降低内（外）部客户费力度

服务协作的接力棒原理

(3) 讨论案例：到底怎么接待？

知识点：每个人需要建立“有限责任”意识

关注圈与影响圈……

练习案例：跨部门安排工作

2. 支持（管控）协作

(1) 企业辅导中碰到的两个与沟通技能毫无关系的沟通问题

◆ 根本没有沟通意识

◆ 习惯用推理想象代替沟通

(2) 讨论案例：下发文件却执行无果

知识点：支持（管控）协作流程……

(3) 讨论案例：企业文化建设工作推进

知识点：先跟后代……

(4) 支持（管控）协作，建立主动沟通意识与沟通方法

大局心意识：协作不是技巧，而是一种态度

用高二级的思维看待问题、解决问题

3. 情感协作

情感投资，日常维护

沟通技巧（略）

三、跨部门协作的改善与评价

- (1) 目标愿景统一是前提
- (2) 建立彼此信任协作文化
- (3) 让不同部门之间的指标互锁
- (4) 组织协同效果评价的要素