

# 《打破部门墙—跨部门沟通与协作》

## 【课程背景】

● 企业在日常运营中，各个部门通常需要相互配合、相互沟通。但在实际工作中，各部门之间却经常出现不协调、不配合的情况：

- 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？
- 如何提高公司内部沟通的有效性以改善运营效率呢？
- 如何才能打破门墙，克服部门间的沟通障碍，发挥一加一大于二的功效？
- 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。

## 【课程收益】

- 1、使学员明确：不同部门成员发展合作而不是竞争关系；
- 2、学会快速查找沟通的障碍、困难、冲突起源及根本原因；
- 3、熟练掌握跨部门沟通协作的主要步骤与方法，技巧；
- 4、熟练掌握快速处理冲突技巧，从而与部门一起实现双赢。

## 【学员对象】

企业各级主管、经理、全体员工

## 【培训特色】

体验式教学、个性化辅导、一课四训、实战演练、登台呈现、小组 PK

## 【培训时间】

两天 6 课时/天

## 【课程纲要】

### 第一讲：建立正确的跨部门沟通思维

- 一、什么是跨部门沟通
- 二、跨部门沟通重要性
- 三、跨部门意识的转变
- 四、跨部门沟通的障碍

情景剧场：跨部门灰色地带的沟通与处理

### 第二讲：部门内部沟通的角色与方式

- 一、上对下的沟通—教导与激励
- 二、下对上的沟通—报告与建议
- 三、平行的沟通—会议与协调

### 第三讲：跨部门沟通的要点与策略

- 一、尊重和欣赏
  - 1、自我与自我满足
  - 2、人希望透过别人赞赏满足自己
  - 3、尊重人，欣赏人是沟通的秘诀
  - 4、正确评价自己和别人
  - 5、你能真心的欣赏其它部门的同事吗？
- 二、换位思考

- 1、没有对错

- 2、双赢思维

- 3、换位思考

### 三、知己知彼

- 1、了解跨部门的运转

- 2、调换岗位的重要性

### 四、有效跨部门沟通的五大策略

- 1、大局观与双赢思维

- 2、选择适当的沟通方式

- 3、运用对方的思考逻辑

- 4、尊重他人的主导权

- 5、争取高层的支持

情景剧场：部门之间的有效沟通

## 第四讲：跨部门沟通的技巧

### 一、跨部门沟通的问题根源

- 1、对于结果的预期不同

- 2、被动等待信息

- 3、相互排挤的工作要求

- 4、上情无法下达，下情无法上达

- 5、部门权限之间灰色地带的事该不该管？

### 二、跨部门沟通实战性技巧

- 1、人际沟通法则的运用
- 2、因人而异的沟通
- 3、建立情感账户
- 4、学会借力沟通
- 5、沟通从心开始

情景剧场：与较难沟通的人如何沟通？

## 第五讲：企业跨部门沟通技巧

### 一、跨部门沟通说的技巧

- 1、沟通中“说”的三大要点
- 2、如何保证跨部门沟通的准确性
- 3、沟通中的语言艺术
- 4、如何使用封闭式问题和开放式问题

### 二、跨部门沟通技巧“听”的技巧

- 1、误会是如何产生的
- 2、积极聆听的三大技巧
- 3、如何倾听才能减少冲突

### 三、跨部门沟通技巧“看”的技巧

- 1、沟通中的肢体语言
- 2、积极的肢体语言
- 3、消极的肢体语言
- 4、错误的肢体语言

情景剧场：部门之间的有效沟通

## 第六讲：企业跨部门协作体验式训练

### 一、树立共同的目标

脑力风暴：什么原因导致部门间合作的失败？

### 二、绑定共同的利益

展示：利益与关系矩阵

### 三、方法总比问题多

- 1、屡次沟通没有结果怎么办？
- 2、遇到一些同事说一套做一套怎么办？
- 3、大家都是平行部门，不配合怎么办？
- 4、对其他部门工作不了解，甚至持否定态度怎么办？
- 5、本位主义(袒护下属，保护部门利益)怎么办？
- 6、互相推脱责任，只知道抱怨和投诉怎么办？
- 7、各部门对同一问题有不同的看法怎么办？
- 8、沟通没有理想的结果，但是事情又不能耽搁，怎么办？
- 9、关系到几个部门，各部门就会踢皮球，扯皮，怎么办？

### 四、分享：跨部门沟通的解决方案

- 1、塑造正能量的心态
- 2、改变自己的沟通风格
- 3、化解矛盾，实现共赢
- 4、由“术”至“道”

案例研讨：上司安排一项工作，该工作需要不同部门的协作和配合，同事不但不协作反而从中作梗，我作为项目的负责人该怎么办？

## 第七讲：跨部门沟通中-冲突管理的策略与技巧

### 一、产生冲突原因的类型

- 1、冲突的原由之一：个体差异
- 2、冲突的原由之二：信息缺失
- 3、冲突的原由之三：职责不同
- 4、冲突的原由之四：资源紧缺
- 5、冲突的原由之五：价值理念
- 6、冲突的原由之六：利益维护

### 二、人际冲突和处理策略

- 1、人际冲突的正负面影响
- 2、管理者要有处理冲突的能力
- 3、人际冲突的解决方法：回避 妥协 平滑 强迫 合作

## 第八讲：行动才是生产力—部门沟通的改善计划

- 1、制定行动计划
- 2、分享行动计划
- 3、承诺实施计划
- 4、跟踪行动表现