

跨部门沟通，协作与冲突解决精要

Inter-departmental communication, collaboration and conflict management

课程进行方式：线下翻转课堂

课程编号：LJ-XT-01

随着市场业务的拓展，业务范围和责任在不断变化，部门间要想建立长期稳定的合作伙伴关系并不容易。跨部门之间的沟通却越来越难以协调，常常影响公司整体运作效率，令很多企业领导者为之苦恼不已。

如何有效处理企业内横向沟通的冲突障碍？

如何培养良性循环的部门间沟通协作文化？

如何在实际的沟通中运用双赢的策略和技巧？

部门间相互扯皮、推诿，甚至指责，怎么办？

业务相关部门不支持不配合你的工作导致工作受到影响，怎么办？

强势部门难沟通，怎么办？

兄弟部门不理解我部门的工作难点，怎么办？

把自己的快乐建立在其他部门痛苦之上，怎么办？

.....

局部最佳不等于系统最佳。所以部门间的配合需要各部门经理和人员一方面树立内部客户观和协作

共赢意识，另一方面需要掌握一些具体工具和方法来实现双赢的合作和避免冲突升级的沟通。本课程就是从“基于合作共赢的部门间高效协作”角度帮助解决上述难题。

课程收益

1) 企业收益

通过学员学习与实践本课程的方法论和技能，帮助企业：

- 提升部门间合作效率，降低管理成本，减少部门间的扯皮和推诿现象；
- 促进部门间共赢的合作行为，减少问题升级、减少占用上级管理者的时间和精力；
- 促进形成部门间更好的共赢、合作的工作氛围。

2) 学员收益

通过学习，学员将能够：

- 清晰理解跨部门合作是互赖的，需要我们利益共识、信息共享、合作共赢；
- 应用方法论和具体工具，当堂完成一套基于学员实际工作情境的完整改善案例，帮助重新审视和改善自己的工作；
- 应用方法论和具体工具，可以减少部门间的协作障碍，消除“跨部门沟通恐惧症”，增加部门间的配合度，提高工作效率。

课程亮点

- 高实践性**：全程基于学员自己的实际工作案例展开；

●**高参与性**：全程引导式培训，在老师引导下通过“在自己情境中运用方法论”、“相互交流借鉴”、“老师点评建议”相结合，促进方法论在实际工作中的迁移；

●**高适用性**：把方法论与工作情境紧密融合，轻松自由的场域促进学员的反思和改善。

培训对象

各部门经理、主管、项目经理；需要改善跨部门业务配合效率和效果的核心员工。

培训时间

2天

课程内容（第1天）

单元	内容概要
什么是跨部合作 关系？	<ul style="list-style-type: none">●启动课程：讲师介绍日程安排，《记录板》使用说明，明确学习目标。●讲师通过“教学案例”，引导学员体会建立跨部门合作关系时的挑战。●讲师系统讲解跨部门合作关系的定义及特点。
跨部门合作关系 取得成功的 关键要素	<ul style="list-style-type: none">●讲师系统讲解促使跨部门合作关系取得成功的关键要素。●引导学员运用所学关键要素，分析与评估第一单元展示的教学案例，加深学员对促使跨部门合作关系取得成功的关键要素的认识与理解。●讲师引导学员小组讨论与分享在自己公司实际工作当中的跨部门合作关系实例，并在课堂中演练。

<p>跨部门合作关系</p> <p>状态评估与解决</p> <p>问题的沟通策略</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 讲师系统介绍合作关系状态自查要点，并对及时发现的潜在问题与相关部门进行及时沟通。 ● 讲师通过案例活动，引导学员刻意练习并熟悉“跨部门合作关系状态评估表”。并为学员提供有效反馈。 ● 讲师通过案例活动，为学员讲解在面对跨部门合作挑战时所需的沟通技巧。
<p>学以致用</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 讲师引导学员使用本自己公司案例练习填写《跨部门协作与沟通-讨论准备计划表》准备与工作中的同事进行讨论。 ● 讲师布置课后作业。 ● 总结，结束的一天的课程。

课程内容 (第 2 天)

单元	内容概要
<p>冲突的定义</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 讲师带领学员复习第一天课程中的主要内容。 ● 讲师介绍课程内容、目标和日程安排。 ● 讲师通过提问引导的方式系统讲解冲突的定义。 ● 讲师组织学员讨论职场冲突造成的显性和隐性损失。 ● 讲师通过案例活动，协助学员辨认冲突升级的行为，系统了解解决冲突的几个有效策略。
<p>解决冲突中的</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 讲师引导学员简短讨论在冲突情境中的个人自然需要。 ● 讲师系统介绍可以满足冲突中个人自然需要的“情商准则”的作用。

<p>沟通技巧运用</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●学员观看案例中的领导者利用《情商准则》来化解与同事发生冲突的员工的的情绪，满足其个人自然需要。 ●讲师引导学员讨论“互动原则”如何帮助领导者满足员工在冲突讨论中的实际业务需要。 ●讲师引导学员讨论如何通过提出有效的开放性问题来加强员工对解决冲突的参与和承诺。 ●通过技巧刻意练习活动，帮助学员熟练使用《有效解决工作冲突-谈话准备计划表》，并且小组练习解决冲突中满足个人自然需求与实际业务需求的领导力技巧。
<p>冲突演变发展阶段</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●讲师系统讲解冲突的演变发展阶段，并且通过提问引导的方式，帮助学员体会在不同阶段中，使用合适的解决策略。
<p>解决方法最佳实践</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●实践 1：学员应用技巧“指导”学员进行技巧演练。 ●实践 2：学员阅读案例，重点观察人们的情绪和关键行为，并讨论如何缓和激动情绪，正常进行沟通。学员使用调解技巧进行技巧练习。
<p>课程总结</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●讲师帮助学员复习 2 天课程的重点内容。 ●引导学员反思自己在课程中的体验，回答《学员手册》中的一系列问题，并且就如何在工作中应用新掌握的技巧制定一份详尽的刻意练习行动计划。

培养能力

建立合作关系

沟通引导

解决冲突

相关课程

LJ-NT-08 《跨部门协作与沟通精要》（内训课，可定制化）

LJ-NT-07 《有效解决冲突精要》（内训课，可定制化）

LJ-NT-03 《信任建立与维护精要》（内训课，可定制化）

LJ-NT-10 《非职权影响力提升精要》（内训课，可定制化）