

# 企业内训：跨部门沟通与协作

培训主题：跨部门沟通与协作

天数：2 天

## 【课程介绍】

为什么部门之间沟通的变得如此费力？为什么一件事情由一个部门

主导，另外的却在观望？不主动与其配合和协作？部门之间为甚如

同有厚厚的部门墙存在？如何打通这些部门墙？

解决跨部门沟通的问题，首先需要提升自身的沟通技能和 EQ 水平。

研究表明，我们工作中 70% 的错误是由于不善于沟通，或者说是

善于说话和沟通造成的。只有与人良好的沟通，才能为他人所理解；

只有与人良好的沟通，才能得到必要的信息；只有与人良好的沟通，

才能获得他人的尽力相助。

本课程结合企业工作实际和沟通技术，帮助学员克服部门间的沟通

障碍、突破沟通瓶颈，提升企业运作效率，增进企业的凝聚力

## 【课程大纲】

### 一、跨部门协作的障碍分析

1. 组织分工不明确
2. 存在部门职能的模糊地带
3. 思考：为什么在跨部门工作中总觉得在为别人做事？
4. 不容忽视的“部门墙”
5. 客观存在的个体差异
6. 跨部门协作困难
7. 沟通的能力与技巧
8. 思考：跨部门沟通中最重要的两个字是什么？

9. 横向的沟通的机制不健全

10. 分享：有制度没有制度

11. 企业文化有待打造

## 二、提升自身沟通技能和 EQ 水平

1. 不同性格的沟通特点

2. 与老虎型的沟通

3. 与孔雀型的沟通

4. 与猫头鹰型沟通

5. 与绵羊型的沟通

6. 有效沟通的四个基本法则

7. 同类型的倾听所产生的沟通问题

8. 高效倾听的过程与好处

9. 无法专心倾听的原因

10. 有效倾听的技巧

11. 创造好的倾听环境

12. EQ 高手的特质

13. EQ 高手的技能

### 三、跨部门沟通十招技能分享

1. 倡导良好的文化

2. 重新调整组织分工

3. 梳理模糊地带

4. 树立共同的团队目标

5. 如何提升会议的质量

6. 搭建跨部门沟通的桥梁

7. 如何推倒“部门墙”

8. 建立完善的责任体系

9. 建立强大的信息平台

10. 完善沟通制度

#### 四、跨部门沟通问题与冲突的处理

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？
  10. 跨部门冲突就一定需要回避吗？
- 跨部门协作的五原则
  - 增进跨部门协作的三种“软机制”