

跨部门沟通与协作

(情境沙盘：横向管理)

【课程背景】

管理中最常见的问题是沟通不良，而横向跨部门的水平整合，又比上下间垂直分工更加更棘手、复杂。各自为政的本位主义，以致共识不强，团结不够，是多数企业在成长发展阶段必然面临的难关。各类经理和管理者还会面临如下若干问题：

1. 如何征询多部门领导的意见？
2. 如何增强跨部门合作的理念？
3. 如何请求其他部门的紧急支持？
4. 如何处理跨部门成员合作上的抱怨？
5. 如何与其他部门的领导沟通工作问题？
6. 如何应对其他部门领导的不配合？
7. 如何面对满不在乎的协助者？
8. 如何破解跨部门协助的沟通僵局？

通过本课程的学习您掌握横向管理的原理和目的、提升横向管理及沟通技能；了解跨部门协作的要素和原则，学习成功企业沟协作系搭建模式掌握跨部门协作的解决方法，减少冲突，增进合作。

【课程收益】

- 一．明确管理者的角色定位
- 二．认识同事的管理及工作风格
- 三．正确的理解同事的行为特征
- 四．建立良好的合作氛围
- 五．科学协调同事间的工作关系
- 六．正确处理同事的合作，确保任务顺利进行
- 七．优势互补、合作增效
- 八．提高组织工作绩效

【培训对象】

- 跨部门管理者、协调者、执行任务或项目的员工；
- 储备干部、部门经理、总监等中层管理者

【培训课时】 2天（6小时/天）

【授课方法】



【课程特色】

六大特色：



三大理念：

- 演练式案例教学—真正寓教于乐**，精心设计的互动案例，团队讨论，小组 PK 赛，让教学乐趣无穷；
- 情境式互动研讨--最实用的技巧**，让您迅速成为专业人士；
- 咨询式培训 PRM 模式**，即“P 现象呈现—R 原因分析—M 解决措施”；

【课程大纲】

一、跨部门的有效运作

1. 组织发展的历程
2. 不同组织结构特性
3. 组织设计常犯的的错误
4. 环境、结构与任务的关系
5. 认清组织发展的的事实
6. 组织冲突的存在
7. 跨部门运作的瓶颈

二、管理者的管理技能和领导力

8. 掌握同事的四种行为风格
9. DISC 个性风格测试
10. 不同人际类型相处之道
11. 解决冲突的策略
12. 沟通协调的策略
13. 横向管理的三大纪律

14. 横向管理的八项注意

三、情境管理—横向管理背景介绍

1. 情境管理角色介绍
2. 情境管理规则说明
3. 学习班组建设

四、情境管理—横向管理教战守策

第1洞：成立项目

1. 跨部门项目，应该如何选人？
2. 项目成员工作投入不足，怎么办？
3. 成员之间难以达成共识，怎么办？

第2洞：项目目标

1. 建立共识后，你将依据什么内容，展开工作？
2. 如何衡量各职能部门间的工作关系？
3. 为了强化职能部门彼此的合作，应该怎么行动？

第3洞：界定问题

1. 怎样界定和衡量重大缺陷？
2. 怎么让项目更符合既定需求？
3. 如何增强跨部门合作的理念？

第4洞：突发采购

1. 如何请求其他部门的紧急支持？
2. 如何处理跨部门成员合作上的抱怨？
3. 如何处理其他部门延期的要求？

第5洞：协调计划

1. 如何与其他部门的领导沟通工作问题？
2. 如何应对其他部门领导的不配合？
3. 如何给跨部门的领导行动方案？

第6洞：取得支持

1. 如何给跨部门的领导讲解项目？
2. 如何说服跨部门的领导接受建议？
3. 如何应对跨部门的领导对工作的建议？

第7洞：处理异议

1. 如何说服跨部门的领导接受主张？
2. 如何处理跨部门领导的异议？
3. 如何征询多部门领导的意见？

第8洞：取得支持

1. 如何面对满不在乎的协助者？
2. 如何面对滔滔不绝的协助者？
3. 如何说服协助者积极改变？

第9洞：沟通僵局

1. 如何面对跨部门领导的指责？
2. 如何破解跨部门协助的沟通僵局？
3. 如何处理部属遭到跨部门领导的批评？

第10洞：处理抱怨

1. 如何处理员工的异常加班报销？
2. 如何处理降薪后的不当应对行为？
3. 如何处理其他部门领导的合法不合理的要求？

第11洞：晋升难题

1. 在平级同事中得到领导的晋升推荐，如何面对领导？
2. 在平级同事中得到领导的晋升推荐，如何面对同事？
3. 得到晋升后，如何面对之前的平级同事？

第12洞：人情压力

1. 如何处理同事推荐的有利害关系的岗位人选？
2. 同事推荐的人选不合格，应该如何处理？
3. 如何终止同事推荐的不合格人选？

第13洞：协调支持

1. 如何面对同级领导在人事方面的不支持？
2. 如何面对同级领导在内部调任的极力反对？
3. 如何协调部门间人事分歧？

第14洞：本位主义

1. 如何面对项目中各部门种种不同的意见？
2. 如何面对各部门的本位主义？

第15洞：同级抱怨

1. 如何面对其他部门缺乏工作协助的动力？
2. 如何面对其他部门部属对工作协助的抱怨？
3. 如何面对其他部门领导对工作协助的抱怨？

第16洞：拒绝要求

1. 面对其他部门不合理的规定，怎么办？
2. 面对不合理的规定，如何与其他部门沟通？
3. 面对不合理的规定，如何与领导沟通？

第17洞：斜向指示

1. 面对跨部门领导对你的斜向指示，该怎么办？
-

2. 如何与跨部门的领导沟通？
 3. 如何处理跨部门领导的反对建议？
-