

跨部门沟通与协作

课程背景：

管理过程就是有效的沟通过程，有效地沟通过程就是高效的管理过程！沟通能力的好坏，直接影响着每个人在人生事业上的发展！

- 因低效沟通而造成低效管理，严重削弱了组织内部效率！
- 团队士气薄弱，向心力和竞争力不强！
- 为什么沟通总是障碍重重？
- 什么是我们期望的沟通效果？
- 如何使沟通变得更加有效？
- 低效沟通问题的症结又在哪儿呢？

针对以上问题，本课程系统介绍跨部门沟通的相关基础理论和分析方法，通过个性化案例分析，为您提供高度可操作性的指导，力求帮您解决实际问题。

课程目标：

- 1、使思想一致、产生共识；
- 2、减少摩擦争执与意见分歧；
- 3、使管理者洞悉真相、排除误解；
- 4、减少互相猜忌、凝聚团队情感；
- 5、疏导人员情绪、消除心理困扰；
- 6、了解组织环境、减少协作阻力；
- 7、收集信息、使团队状况共有；
- 8、增进人员彼此了解、改善人际关系。

你可收获（技能篇）

- 1、职业性格认知测试
- 2、同理心法
- 3、预先框示法

4、终极利益法

5、身份定位法

6、赞美批评法

7、额外收获法

8、我的声明法

9、对比法

10、先跟后带法

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：总经理、副总经理、总监级、经理级、主管级以上人员

课程特点：感性讲授、理性点评、案例分析、应用比对、量表测试、工具应用。

授课老师：沈丹阳

课程大纲：

第一讲：沟通的基本原理与方法

1、沟通的意义

2、沟通的表现方式

正式沟通

非正式沟通

73855 法则

3、高效沟通的步骤

4、高效沟通的工具

5、沟通过程中常见的三个障碍

游戏：每日 1P

6、如何做一个受欢迎的人？

7、反馈与反馈技巧

8、沟通四大技能

第二讲：跨部门沟通意义、障碍和原则

1、跨部门沟通的真谛

2、跨部门沟通的种类

3、跨部门沟通目的

4、跨部门沟通的障碍分析

5、跨部门沟通的三种模式

6、跨部门沟通的角色与方式

教练与激励

报告与建议

会议与强调

共同对外的沟通

第三讲：跨部门沟通的技巧

(一) 跨部门沟通三原则

1、面子第一，道理第二

2、永远不要嫌麻烦

3、主动，诚恳

(二) 营造良好的沟通氛围

[互动演练：如何开个好头](#)

(三) 换个角度想一想——为他人着想

(四) 部门间不同意见的处理

1、分享：找疼法影响他人的技术

2、分享：以他人的利益点影响他人

3、分享：运用信息不对称影响他人

4、如何说服意见不同的人

(五) 因人而异的沟通

1、分享四种典型的人格

2、分享四种典型性格特征的典型人物

3、互动演练：如何与较难沟通的人打交道

4、感情账户

第四讲：跨部门沟通常出现的问题解决之道

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？

本节你必须亲自参与，头脑风暴法，找出问题的解决方法

第五讲：跨部门沟通与协作方法指引

一、从个人层面（性格、意识、行为）入手分析沟通问题存在的原因

性格认知因素

价值取向因素

知识水平

个人经验差异

直觉选择偏差

对管理者言深谙人性，才能知人善任，人尽其才，须了解人的性格，才能做到优势互补，提升互信。应用心理学测试工具，了解不同人的性格及行事风格，有效沟通与引导

本节你将掌握《九型人格》测试工具，并且参与编写行动方案，并执行。

二、从组织层面

专业化分工带来部门目标的差异

职能和权责划分不明确

沟通双方信息不对称

解决之道：

1、倡导良好的文化：

亲情文化

开放的文化

教练文化

老师文化

承担文化

搞定文化

2、审视调整组织分工，梳理模糊地带

分权管理

流程梳理

三、从意识层面

本位主义思想

价值观因素

利益分配因素

索赔法：内部也是服务，谁也不想耽误自己

效益奖

绩效奖金

团队奖励

最佳合作奖

先大家后小家

公司利益最大化

四、从行为层面分析

信息接收错位

语言感太差

时机不恰当

沟通游戏互动：不断提升自己的能力，象总经理一样思考，不可缺少的自我沟通

本节你将学会跨部门沟通常用的关键方法，只讲操作工具，不讲原理。

第六讲：跨部门沟通的 10 种常用方法

会议法

预先框示法

终极利益法

身份定位法

赞美批评法

额外收获法

我的声明法

3 现法

先跟后带法

同理心

本节你将学会沟通的 10 种关键方法，只讲方法案例，不讲太多原理，需要您的亲自体验，才能真正掌握沟通技巧。

案例分析：国内部分企业跨部门沟通

反思：列举行动计划，并执行。

课程答疑：沟通创造价值