

## 前言：

您的跨部门沟通与协作中是否存在如下的问题：

部门之间责任不清，工作上互相扯皮推诿；跨部门间总是沟通不畅，沟而不通；自己的工作总是难以获得其他部门同事的认可和配合；无法妥善处理本部门与其他部门的利益冲突；跨部门协作中各部门因不同的工作任务和目标而不能很好地配合；各部门对完成工作目标的方法不能达成一致；部门平行，谁也不服谁；没有管理机制保障跨部门的沟通与协作……

《推倒部门墙》课程将为您厘清在跨部门沟通与协作过程中存在的各种问题，提升组织内部跨部门沟通与协作效率及效果。

## 课程收益：

- ◇ 理解跨部门沟通与协作的原因
- ◇ 了解有效沟通的基本方法
- ◇ 掌握跨部门沟通与协作的要领
- ◇ 学习如何妥善处理跨部门的冲突
- ◇ 研讨跨部门沟通存在问题
- ◇ 提升跨部门沟通与协作的能力

## 授课方式：

- ◇ 讲授 + 视频录像 + 小组演练 + 案例研讨 + 模板分享 + 随堂测试

## 课程对象：

- ◇ 部门主管，以及工作涉及跨部门沟通与协作的员工。

## 培训课时：

- ◇ 6小时/1天

## [Agenda 培训内容]

### 单元一、跨部门沟通与协作的障碍

◆ 讨论：我们的跨部门沟通中存在什么典型的问题？

- 1、组织制度不健全的弊端
  - 组织分工不明确带来的责任推诿
  - 企业文化的作用
- 2、“部门墙”的阻碍
  - 本位主义
  - 员工的“短视”
  - 互不信任
  - 权利制衡
- 3、沟而不通的困惑
  - 部门接口设置不清晰

- 
- 沟通者的职位不对等
  - 不了解对方状况，无法有效配合协作
  - 人际关系不良造成沟通不畅
  - 4、 管理不善的后果
    - 协作性工作没有责任主导方
    - 非正式沟通带来的“争议”

## 单元二、有效沟通的途径

- 1、 沟通的原则
  - 2、 沟通的要旨
  - 3、 与不同人员的沟通方式
  - 4、 沟通在跨部门协作中的重要作用
- ◆ 沟通游戏

## 单元三、跨部门沟通与协作要领

- 1、 尊重和欣赏
    - 放低姿态，真诚待人
    - 尊重他人的价值和专业能力
    - 欣赏他人的优点，宽容他人的缺点
    - 对他人的支持和配合表示肯定
  - 2、 换位思考
    - 倾听他人，而不是叙述自己
    - 设身处地，理解他人
    - 急人之所急——雪中送炭，强胜锦上添花
    - 只有给予，才能索取
  - 3、 积极主动
    - 主动寻求支持与帮助
    - 积极响应他人的求助
    - 开放心态，主动分享信息
    - 了解其他部门的运作情况
    - 主动表达谢意
  - 4、 建立顺畅的交流机制
    - 指定明确的跨部门联系接口人
    - 建立定期或不定期的会议沟通机制
    - 建立有效的干系人管理机制
    - ◆ 小组讨论：《西游记》项目的干系人分析
  - 5、 关注贡献与价值
    - 只有关注贡献才能不分彼此
    - 支持他人是价值的体现
  - 6、 将沟通力转换成影响力
    - 善用高层影响力
    - 晓之以理，诱之以利
- ◆ 沟通游戏

---

#### 单元四、如何有效处理跨部门的冲突

- 1、留面子，讲道理，守分寸
  - 2、聚焦问题，对事不对人
  - 3、对人对己，公正如一
  - 4、坦诚开放，不逃避不回避
  - 5、公事不能仅仅公办
  - 6、退一步海阔天空
- ◆ 沟通游戏：

#### 单元五、跨部门沟通存在问题的研讨

- 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？

#### 单元六、提升跨部门沟通与协作的能力

- 1、制度保障
  - 明细部门的职责与分工
  - 建立内部奖励或结算制度
  - 建立部门间相互考核的制度
- 2、能力培养
  - 建立你的情感账户
  - 理解不同的个性，采用不同的沟通方式
  - 提升沟通能力的短板
- 3、价值认同
  - 提倡跨部门沟通与协作的企业文化
  - 树立“内部客户”理念
  - 关注贡献