

---

# 《跨部门沟通与协作》

讲师：张锋波

## 【课程背景】

- ▶ 为什么跨部门沟通的问题反复发生？
- ▶ 作为一名部门负责人，您是否因为跨部门之间的沟通不顺畅而困惑？
- ▶ 您是否因为不能与关联部门、外部客户进行有效沟通而苦恼？
- ▶ 您如何打破部门墙？如何克服部门间的沟通障碍？如何突破沟通瓶颈？
- ▶ 本课程针对不同类型的企业在跨部门沟通中的问题与困惑而设计，从咨询的角度剖析成功的企业沟通体系，通过团队训练与互动体验，与企业的管理人员共同探求跨部门问题的解决之道，从而提升企业运作效率，增进企业的凝聚力。


**【授课对象】** 中层管理人员

**【授课时长】** 2天

**【授课方式】** 通过讲授、讨论、互动、情景演练等方式，让学员在轻松中的学习氛围中，体验沟通与协作的方法，提升沟通与协作的技能。

## 【课程目标】

- ▶ 明确沟通的深层含义，理解沟通在工作中的重要性及价值，对个人以及企业的重要意义
-

- 
- 认识跨部门沟通障碍的根源，提高企业执行的效率；
  - 了解跨部门沟通中隐藏的个人与组织需求，破除部门壁垒，掌握跨部门沟通的要点；
  - 掌握沟通过程中的原理和方法；
  - 熟练应用与上、下级沟通的原则及方法；
  - 掌握高效沟通七大原则及技巧训练工具
  - 培养主动  掌握跨部门沟通的工作要点，有效处理冲突，提升部门间的沟通效率与效果；
  - 沟通的观念比沟通的技术更为重要；
  - 理解双赢思维是人际关系的基础，掌握动力对话系统，学会先理解别人，再表达自己；
  - 认识人与人之间正常的性格差异，从而能够减少无谓的人际冲突，有效的与上级、下级、同事、客户进行交流。

## 【课程大纲】

引言：高效沟通的本质（案例）

### 第一单元：跨部门沟通的障碍

#### 一、跨部门沟通的障碍

1. 组织分工不明确
  2. 各部门目标存在差异
-

- 
3. 不容忽视的“部门墙”
  4. 客观存在的个体差异
  5. 沟通能力与技巧问题
  6. 横向沟通机制不健全
  7. 企业良好的沟通文化未形成

二、企业内横向沟通的冲突根源来自于四个方面：

1. 角色冲突
2. 环境压力
3. 信息不足
4. 个体差异

## 第二单元、跨部门沟通四级进阶

1. 职责所在
2. 共享资源
3. 相互需要
4. 彼此欣赏

## 第三单元、跨部门沟通的机制

一、跨部门协作的状态：齐心协力→各自为战→抵触对抗→众志成城

二、跨部门协作的四类关系

---

---

1. 服务协作

2. 指导协作

3. 管控协作

4. 情感协作

三、服务协作现状及解决之道：建立内部客户的企业文化

四、指导协作现状及解决之道：提供贴身支持，专业创造价值

五、情感协作现状及解决之道

1. 关注公司整体，投资情感帐户

2. 轮岗机制

3. 客户经理负责制

4. 跨团队溶炼机制

六、管控协作现状及解决之道

1. 服从整体利益原则

2. 主动沟通机制

3. 灰色地带处理机制

4. 下个部门考核与工作协调机制

5. 接口流程标准化机制

6. 跨部门工作的跟进机制

7. 高阶领导协调机制

---

---

## 8. 冲突处理机制

### 第四单元 上下沟通的原则和方法

一、心理防卫——引发沟通冲突与信任危机的心理原因（沟通思维选择地图）

二、常见的上下沟通问题

三、如何与上司沟通

1. 如何让上司乐意与你沟通（三原则）

2. 如何准确把握上司的意图（案例：接受任务信息确认）

3. 如何获得上司的信任（案例：领导满意的下属：放心）

4. 反馈技巧（案例：回报多于汇报——反馈问题的前提是先提出解决方案）

四、如何与下属沟通

a) 说服下属技巧

b) 指示与批评、赞美技巧

c) 与不同性格的下属沟通技巧

五、如何与平级沟通

5. 协商与交流技巧

6. 化解冲突与协作技巧

### 第五单元 高效沟通七大原则

1. 沟通从“心”开始——如何确定目标

2. 注意观察——如何判断对话氛围是否安全

3. 保证安全——如何让对方畅所欲言

---

- 
4. 控制想法——如何在愤怒、恐惧或受伤的情况下展开对话
  5. 陈述观点——如何循循善诱而非独断专行
  6. 了解动机——如何帮助对方走出沉默或暴力状态
  7. 开始行动——如何把对话转变成行动和结果
  8. 七大步骤练习工具

## **第六单元、跨部门会议管理**

1. 高效跨部门会议的六大特征
2. 跨部门沟通的会议类型
3. 跨部门会议的流程
4. 跨部门会议工作人员职责
5. 跨部门会议中的沟通技巧

课程回顾与问题解答

---