**跨部门沟通与协作**

# 【课程背景】

随着企业不断发展壮大，企业分工越来越细，部门设置也越来越多。但是我们经常会遇到

跨部门间的沟通协作效果低下，影响公司整体工作效率，这是让很多管理者感到头疼的问题

你认为十万火急的事，到了其它部门那里，竟然成了“芝麻绿豆大的事”

没有明确职责的“灰色地带”到底该由谁来做

原本应该合作解决的问题，到了跨部门会议上，又沦为“各弹各的调”，找不到共识

在不同部门各有不同立场与利益的情况下，怎样才能把话说清楚，把成果做出来？

怎么建立有效跨部门之间的沟通机制？

如何有效处理跨部门沟通协作的障碍？

其实，只要掌握几个典型基本原则，进行无障碍的跨部门沟通，并非难事

# 【授课对象】

需要克服部门间的沟通障碍、突破沟通瓶颈，提升企业运作效率的各层级职场人士

# 【授课形式】

引导技术、教练技术、小组讨论、个案演练、情景模拟、案例分析、实战运用等

# 【课程收益】

学完就能用的实用技巧

打破部门间的阻隔，实现紧密协作

掌握组织沟通的核心要素，提高组织效率

# 【课程大纲】

1. **沟通的作用**
2. 沟通是为了减少沟通
3. 沟通能建立和谐的人际关系
4. 沟通能解决部门间的矛盾与冲突
5. 沟通能使组织更具有凝聚力
6. **跨部门沟通与协作的思维障碍与行为表现**
7. 老大思维-唯我独尊高估自己部门的价值,而忽视其他部门
8. 占有思维-眼前利益争夺，不在意他人感受
9. 封闭思维-事不关己，多一事不如少一事，缺乏团队意识
10. 逃避思维-规避风险尽可能把责任推给别人
11. 恐惧思维-不敢得罪人，委屈自己
12. 立体思维-升维高维度思考才能迫近问题的本质，真正解决部门困境

视频欣赏：这是沟通吗

漫画分析：跨部门沟通的14种表现行为

1. **POA在跨部门沟通中的运用**
2. O:定位目标，引起共鸣。聚集的、能引起共鸣的“O”才是好（O）
3. P:凝聚伙伴，共创方法。为实际工作中的案例找到有共鸣的伙伴（P）
4. A:快速行动，不断迭代。为实际工作中的案例一起共创更多的方法（A）

小组练习

POA设计

1. **跨部门沟通是一种双向互动**
2. 有效沟通的四要诀
3. 说精确
4. 够简单
5. 会倾听
6. 做确认
7. 建立良好关系的4金句

1）微笑打先锋；

2）赞美价连城；

3）倾听第一招；

4）人品作后盾。

沟通游戏互动挑战

1. **跨部门沟通协作的四个步骤**
2. 明确目标收益
3. 寻找连接点
4. 过程跟踪反馈
5. 给予正面评价
6. **打破“部门墙的7把锤子”**

**一、沟通前先做好准备**

1、你希望对方帮你做什么事？

2、你认为他会要求你做什么？

3、如果对方不同意你提出来的做法，有没有其它选择方案

**二、了解协作部门的业务（规则、目标与期望）**

1. 多了解其他部门的业务运作情况
2. 多了解其他部门的困难点
3. 不要站在自己的需求上要求对方

**三、多提选项，保持弹性**

1. 营造沟通氛围，切勿恃职自重
2. 聆听内部客户的需要
3. 不要执着在单一做法上，而是开发多元选项

**四、创造共识，合作共赢**

1、双方的共同目标是什么？

2、有什么阻碍双方合作？

3、创造共同目标的资源是什么？

4、合作的价值是什么？

**五、确保沟通信息无误**

1. 谈论重点议题时尽量不要打断对方讲话；
2. 向对方重复沟通中的内容；
3. 利用反馈确认的方式提出不明白的内容；
4. 尽量文字依据，减少口头传递

**六、投资情感帐户**

* 1. 仗义出手，在同事有困难时要及时相助，让帐户增值
  2. 有诺必践，承诺的就要兑现，增加信任
  3. 运用赞美，被认同被赞美是人的内在需求

**七、运用同理心**

1. 对本部门严一些，对其他部门松一些
2. 换位思考——把别人当成自己
3. 尊重个性——把别人当成别人
4. 坚守信念——把自己当成自己