

# 《跨部门沟通与协作》

## 【课程背景】

在团队工作的方式中，体验成员之间、团队成员与团队之间以及团队与团队之间的一对多、多对多的沟通，体验团队沟通的技巧，譬如积极聆听、准确表达等技巧。促进团队成员间相互了解，进行自我觉察，看到彼此的差异，通过换位思考，建立信任关系。了解团队合作技巧，最重要的是在合作中感受换位思考和心态调整所带来的意外收获通过团队沟通，充分利用“集体智慧”，并从中产生最佳的决策。

## 【课程介绍】

团队建立系列课程内容包含：**1、Teamwork Skill（团队工作技能）+Consultant 顾问（团队任务、团队障碍）+Consulting 咨询。**

团队建立（Team Building）系列课程的训练，不是单纯技能训练，其中还包括事前的团队诊断与咨询，课程的执行从访谈开始，深入了解团队的任务以及所面临的挑战或问题，结合团队发展阶段理论以及团队技能发展模型，在学习相关团队技能外，还帮助整个团队对既有团队行为规范进行认识，甚至发展出新的一套增进团队效益所需的规范。同时，这样的训练也为已经拥有既定行为规范的团队，提供了有效管理冲突，正确解决问题，以及使行为趋向正面化的机会。

## 【课程特色】

**在体验中学习（Learning by Doing）**：有别于静态讲演教育训练模式。提供「做中学」体验式训练，强调深度引导，重实践的团队训练课程。运用课程之具体活动设计，帮助培养对于团队工作动力的认知与了解，增强自身参与团队工作及社会生活价值与贡献的认知。

**引导式培训（Facilitation）**：透过培训师以「引导讨论技术」（Facilitation Skill）带领参与之成员，进行分享讨论（Debriefing），引导成员自我察觉与反思，同时帮助成员了解自己的行为，将如影响整个团队的动力。

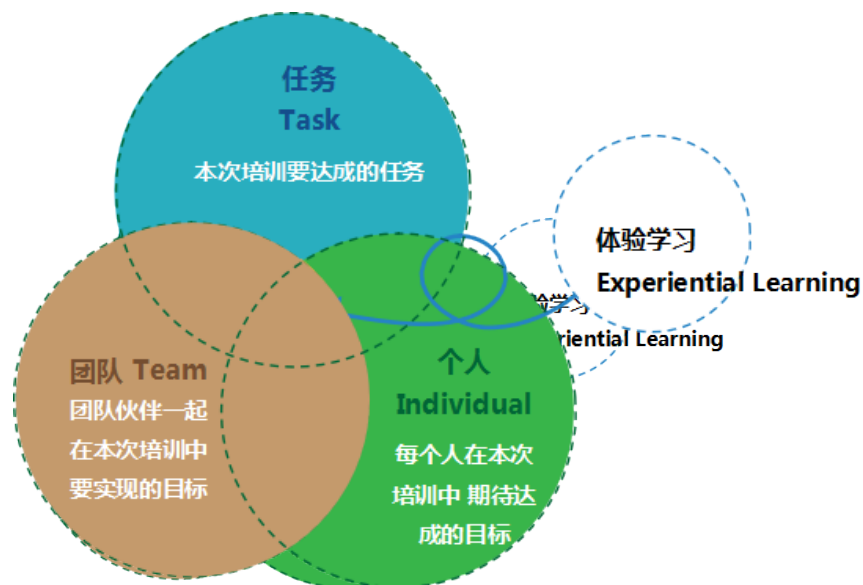
**建构学习圈（learning cycle）**：经由「经验学习圈」（experiential learning cycle）的循环，由具体设计的活动中，让参与者沉浸在因体验而获得知识的体验情景中，强化个人体验并透过概念化及模拟的过程，将经验转移到真实的工作及生活情境当中。

## 【课程收益】

- 认识跨部门团队合作的真正含义；
- 真正理解各部门合作的目的；
- 学会认识和统一不同部门间的利益；
- 建立双赢思维，学习达成双赢的步骤；
- 学习在团队间相互激励与横向沟通；
- 学习与团队间合作的技巧。

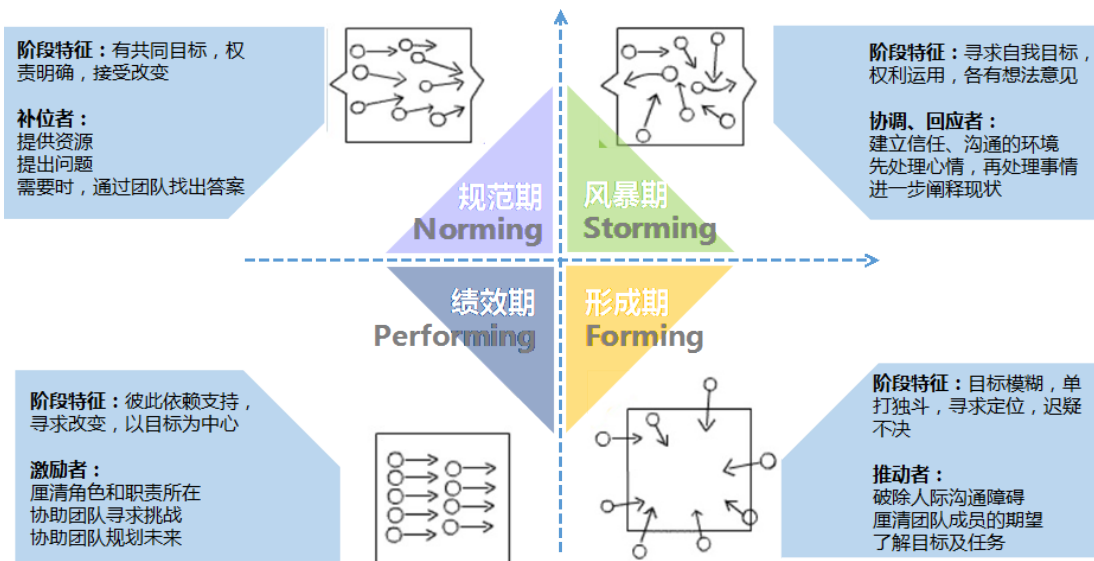
## 【理论模型】

### 1、目标理论



团队建立系课列程的课程目标设定非常重要。目标设定是否精准，将决定体验学习课程的走向和学习的成功与否。本课程的每一次目标设定依循目标理论，综合培训对象团队的任务（本身即是目标之一）、团队要一同达成的体验目标、个人在体验中的目标，综合三者的交集，才是一次体验学习课程的真正目标。

## 2、团队发展四阶段理论：



## 3、团队能不能动的关键技能模型

结合团队发展的不同阶段以及每个阶段所要考虑的关键要素，发展出团队互动所需要的八大技能模型，有效的帮助个人在团队协作过程中发展相应的技能。



课程时间：1-2 天，6 小时/天

培训人数：45--90 人

授课对象：欲加强团队沟通与合作的企业内各部门主管及各级人员；需加强团队合作观念的企业各分公司人员。

**授课方式：**50% 体验式学习+40% 引导讨论+10% 理论讲解；多种体验互动游戏及环节设置，讲师引导，学员全程互动参与。

## 【课程大纲】

### 第一部分：创造信任与和谐的团队氛围

- 1、通过活动感受到所有伙伴同属于一个团队，建立全局观念
- 2、思考自己的关注重点是自己还是整个团队
- 3、思考大家在自己的固有任务下，如何与团队伙伴合作，如何贡献自己的建议、倾听他人的意见、合理找出解决办法

#### 体验活动：双解码

这是非常经典的活动，桌子上有 13 张扑克牌，是红 A-K 或者黑 A-K，这 13 张牌会按照

一定的阵型排列在桌面上。在最短时间内按照红 A-K 或者黑 A-K 顺序将桌子上的牌翻出来……

### 第二部分：增强对内部多样化的了解

- 1、察觉大家的价值观有哪些不同，应该如何达成共识
- 2、反思在达成任务过程中自己和伙伴之间如何沟通的
- 3、彼此之间对待团队目标以及承诺的态度应该如何协调一致
- 4、思考在团队任务下，团队和自己如何体现价值

### 第三部分：跨部门沟通

- 1、学习在沟通中如何避免造成沟通的误会，照顾到他人的感受
- 2、学习包容不同团队的意见
- 3、沟通中遇到的问题需要彼此足够的耐心去不断澄清
- 4、不同的部门很不容易看到公司的全貌，也不容易看到其他部门的难处，学习如何避免用自己的价值观判断他人

#### 活动体验：信任背摔

这个项目源自于一个古老的仪式，当每个外来人想融入当地的印第安部落时，都要进行一个仪式，让他们站在 1 米 5 高的台上向后平直倒下，由地面上的印第安人展臂接住，只有成功完成平直后倒的人才能赢得当地人的信任，融入当地部落生活。

#### **第四部分：体验团队协作的乐趣**

- 1、合作时需尊重彼此想法经验的差异，并抱着开放态度和弹性思考
- 2、理解建立共识的困难，设定共同承诺的目标
- 3、体验团队协作，共同达成目标的乐趣

#### **体验活动：寻龙诀**

十九世纪初，有人在人迹罕至的地方意外地发现了一座矿藏丰富的金矿，并把这个地方

取名为金山，消息传出后，几支探险队受雇于老探险家皮特，去沙漠寻金，目的只有一

个，就是挖掘到尽可能多的金块。

注：以上课程内容中所列体验活动，会根据团队实际状况做相应调整。