

团队协作与跨部门沟通管理

课程时间：1天/6小时

学员对象：企业中、基层管理人员

教学形式：引导式教学、案例分析、游戏、视频、情境模拟

课程收益：

1. 共好共赢——团队协作是横向与竖向的完美结合，思维畅通才能行为畅通。通过共好策略的应用，引导管理者有效建设团队合作的方法与技巧。
2. 知人善用——招聘难、留人难，一方面是新生代年轻人的职业意识发生了变化，更重要的方面是我们管理者需要突破和调整管理模式。知人善用，已经成为管理者的核心能力。
3. 同舟共济——管理者既要带领好团队，还要做好企业内部跨部门的协调。通过与平行部门、与上级汇报与沟通多方面进行训练，实现更高效的合作与管理。

第一模块：共好共赢——打造团队高效协作的三驾马车

工具：团队共好策略模型

一、高效协作达成的关键——挖掘员工工作的价值

1. 理解价值，让世界变得更美好
2. 每个人都为共享的目标工作

3. 价值指导所有计划、决策和行动

二、团队协作重行动——管理者掌控目标达成的方法

1. 一个界限明确的场地

2. 想法、感受、需求和梦想要被尊重、被聆听、被实施

3. 有能力做到，但有难度

三、新生代团队管理心思维——为彼此喝彩

1. 不论积极还是消极，祝贺必须是真诚的

2. 没有比分不成比赛，为过程喝彩

3. 热情等于使命乘以现金和祝贺

第二模块：跨部门沟通对个人与企业的价值

工作情商=员工核心竞争力=企业情绪生产力

一、跨部门沟通需要职业人具备的情绪智商能力

1. 良好的团队工作能力

2. 明确有效的沟通

3. 对改变适应良好

4. 能与各种人互动顺畅

5. 在压力下清晰思考并解决问题

二、高情商职业人的必备特质

1. 自我觉察

2. 自我管理

3. 同理心

三、对企业的的重要性

1. 组织运作要义

2. 跨部门沟通能力强的人更善于管理;

3. 成功企业经理人的三大能力

4. 新经济时代的信任建立

5. 改变的循环

6. 对沟通能力的正确观念与心态

四、部门沟通与协作间存在的问题

1. 跨部门沟通的口头禅：

“这不是我的责任！”

“为什么不早说？！”

“我也没有办法。”

“我到底听谁的？”

2. 跨部门沟通的障碍

- 源自沟通个体的四大障碍
- 涉及沟通环境的三个障碍
- 跨部门沟通难的六大原因

第三模块：跨部门沟通的三把金钥匙

一、第一把钥匙：尊重与欣赏

1. 尊重他人从聆听开始

- 先听后说—情绪、事实、期待
- 听话听音
- 听懂对方没有说出来的意思

2. 积极回应

- 回应的第一句话该如何讲
- 无声语言很重要
- 如何让不友好的人好好说话？

二、第二把钥匙：换位思考

1. 其实谁都有理
2. 双赢思维
3. 开放性=扩大共识+消除盲区
4. 目标感=方案+帮助
5. 建设性=可执行的最小化行动+可持续的行动阶梯+即时反馈

三、第三把钥匙：知己知彼-不同性格人物的识别与沟通技巧

工具：性格测试

1. 怎样快速识别人物性格

学习活动：讨论、分析、视觉呈现

2. 怎样和不同性格的人沟通
3. 复合型性格人物的叠加沟通

课程总结、复盘