
《团队协作与跨部门沟通》

培训师：叶子群

企业真相：分工之后没有合作，分工之后形成的部门主义，局部效应，企业难以再合成一个整体，大部分企业目前都是破木桶。----《底线经营》

【课程收益】

- ◇ 挖掘部门消极协作，团队沟通障碍的真相，并从根源上找到解决方法，推倒部门墙，治愈“深井病”，提高组织能力；
- ◇ 学会用正确的方法、合适的策略去化解跨部门协作过程中发生的矛盾与冲突，让组织处于良性竞争的状态，建造健康的组织环境；
- ◇ 学习理性责任思维与工具，培养团队成员主动担责的品质；
- ◇ 学习跨部门沟通技巧，养成以“沟通目标”为主导的沟通习惯，掌握沟通过程中的情绪管理方法，训练有效果的沟通语言，并应用高效沟通工具，实现部门间真正的协作共赢。

【适合对象】

- ◇ 职业经理人、团队管理者、HR 等。

【培训时间】

- ◇ 精华班 1-2 天

【课程主要内容】

开场：破冰

1. 跨部门沟通通常会存在哪些障碍？
2. 部门冲突通常发生在哪些场景？

一、高绩效，需要跨部门紧密协作

场景 1：《他们为什么要这样做？》

1. 数智化时代，人效提升是企业之本
2. TOC 理论（约束理论）：瓶颈决定效能
3. 不推倒部门墙，哪有团队协作与组织人效提升？

-
4. 挖掘团队协作和跨部门沟通障碍的根源
 5. 跨部门高效沟通的四个条件

二、用责任，激发团队协作动力

场景 2：《这到底是谁的责任？》

1. 建立理性责任思维
2. 用责任矩阵工具奠定跨部门协作基础
3. 用责任量化思维评估跨部门协作效能
4. 用责任主客体思维激发跨部门沟通动力
5. 用理性责任智慧打造团队协作文化

三、懂策略，化解跨部门间的冲突

场景 3：《你怎么化解这两位冲突？》

1. 正确看待冲突
2. 处理冲突的五种方式
 - 1) 回避
 - 2) 迁让
 - 3) 竞争
 - 4) 妥协
 - 5) 合作
3. 实战练习
4. 常见问题的处理方法
5. 现场练习：

四、善沟通，做跨部门协调高手

场景 4：

1. 沟通的四个心理学原理
2. 设定沟通目的与目标，并达成共识
3. 因人而异的沟通技巧
4. 情绪管理决定沟通效果
5. 有效倾听，快速找到交叉点
6. 跨部门高效沟通语言工具

-
- 1) 工具：理解层次
 - 2) 方法：表扬四步法
 - 3) 技巧：说服力提升-先跟后带

五、课堂实战练习+课后实践提升

案例 1：

案例 2：