**基于行动学习的跨部门沟通与协作**

【主办单位】深圳市中企智汇企业管理咨询有限公司

【联系电话】严雄 0755-27381236 15012942927

【咨询报名】1399211355@qq.com

【时间地点】2019年6月14日深圳

【课程费用】1880元/人（茶歇、培训费）

**课程背景：**

组织目标的达成有赖于各个部门、成员的高效沟通与协作，然而现实当中跨部门的沟通与协作却犹如有一堵无形的墙横亘在沟通的双方。耗费很大的精力却沟而不通，没有达到预期的结果，导致双方都不满意，互相指责、推诿、扯皮。跨部门沟通协作的老大难问题该如何破解？

《跨部门沟通与协作》聚焦跨部门沟通方面的真实问题，提供解决思路，制定行动计划。通过促动让学习者坦承对话，平等参与，促发所有学习者的智慧，促进团队有效沟通、达成共识，提升团队执行力。

**课程收益：**

* 感受简单、真诚、平等、尊重的沟通文化，点燃参与者的激情；
* 通过不断的对话建立团队的有效共识；
* 通过有效的促动技术破解跨部门沟通的障碍；
* 通过有效规则、流程保障提升跨部门沟通与协作的成效；
* 对于当前跨部门沟通中存在的核心问题达成共识并形成解决方案。

**培训对象：**各部门人员

**培训方式：**讲授、小组研讨、游戏、行动学习、促动技术

**场地物资：**详见物资清单

**课程大纲：**

第一讲：行动学习介绍

一、行动学习简介

1. 什么是行动学习
2. 行动学习的三个核心价值
3. 行动学习的四大教学理念
4. 促动、促动技术、促动师
5. 工作坊研讨规则

**第二讲：沟通与协作**

**一、游戏：海上求生**

目的：小组成员要想完成任务必须要不断的通过表达观点、聆听、发问、反馈、确认、冲突等环节逐渐达成共识，在这个过程中充分体验沟通、协作、影响力的重要性。

**二、人际冲突处理评测**

目的：通过测试了解自己在面对冲突时倾向于采取的处理方式；学习面对不同场景下有效处理冲突的沟通方式。

1、托马斯冲突测试

2、人际冲突练习

**第三讲：需求与支持**

需求与支持适用于不同部门成员为了达成共同目标，互相表达对彼此的需求，以及分别可以给予对方的支持。

需求与支持的主要步骤：

1、各部门分别写下对其他部门的需求，并按优先顺序排序；

2、各部门分别介绍列出这些需求的理由；

3、支持部门给予书面回应并表明支持程度：A无条件支持；B有条件的支持；C无法支持；

4、双方部门充分沟通并达成共识。

**第四讲：团队欣赏与反馈**

运用“鱼缸会话法”的方式建立坦诚沟通的氛围，加深团队成员彼此的深度交流、真诚反馈，建立坦诚、欣赏、正向反馈的沟通文化，进而提升团队的凝聚力、归属感和幸福感。

鱼缸会话法的步骤：

1、明确“鱼缸会议”的主题、目的；

2、介绍会议的规则；

3、明确“鱼”和“水”的角色。“鱼”只能聆听，不进行解释。作为“水”作出基于行为和事实的客观欣赏和反馈；

4、在小组成员反馈结束后，每个当事人要表达真心的感谢。

**第五讲：跨部门沟通与协作的障碍**

运用团队共创法收集当前跨部门沟通与协作方面的障碍。

团队共创是一种群体能够迅速达成共识的促动技术，通过挖掘及综合代表各种观点的人们的聪明才智，形成创新的、可行的决策和计划。团队共创法可以促进参与者实现求同存异、缩小差距、扩大共识和共创共赢等目的。

**一、团队共创的步骤：**

1、聚焦主题

2、头脑风暴

3、分类排列

4、提取中心词

5、投票评选关键障碍

**第六讲：基于“世界咖啡”的问题解决**

运用“世界咖啡法”解决跨部门沟通与协作中的关键障碍。

“世界咖啡”是一种集体提出问题、分享观念的方法。通过创造一个像咖啡馆般让人觉得舒适的空间，透过分组讨论、交互轮替的方式，让人们去交流讨论与他们有关的事情，让多元丰富的观点得到最大激荡，让集体智慧油然而生。

“世界咖啡”让“有差异”的人聚焦主题，真诚对话。“世界咖啡”倡导的规则为“理解、欣赏、连接、聆听、随手记录和涂鸦”。

**一、世界咖啡的步骤：**

1、设定情景

2、营造友好的空间

3、设置问题

4、主持开场

5、开始汇谈

6、旅行采蜜，异花授粉

7、总结汇谈

8、集体分享

9、活动反思、总结

**第七讲：运用ORID进行课程总结回顾**

**代 志 杰 简介**

**人社部高级人力资源管理师、中级促动师**

**实践家知识管理集团DISC认证讲师**

**深圳市人力资源管理协会发起人**

**WFA国际促动师协会深圳分会发起人**

**美国国际训练协会（AITA）认证PTT国际职业培训师**

**一、讲师经历：**

过去23年来在IT、FMCG（快速消费品）、管理咨询培训、化工行业从事培训、人力资源、销售管理工作，曾服务于：

* 中国最大的环保喷胶企业深圳顾康力化工，在该公司先后担任培训总监、人力资源总监、商学院执行院长。对内部：主导人才引进、培训开发、薪酬福利、绩效管理、企业文化等全面人力资源管理工作；对外部：创建了针对客户的培训营销，亲自策划并主讲几百场高层研讨会，对于品牌建设、传播、业绩提升起到了直接的拉动作用。推动并见证企业年营业额在7年内从3千万到3个多亿的发展历程，协助企业成为行业冠军。
* 中国最大的特种计算机企业深圳研祥集团北方区培训负责人
* 中国最大的民族饮料企业健力宝集团营销管理学院培训经理
* 超过500家企业内训，3000课时分享，50000名培训学员的经验

主要作品：畅销书《这样说服最动心》，当当、京东、亚马逊等各大电商平台均有销售

**二、课程特色：**

用心、激情、亲和、专业、实战、深刻、感染力。思维敏捷、条理清晰、富有哲理。20年企业实践经验结合现代企业培训促动技术、行动学习的方式，基于企业真实存在的问题为导向，促进参与者有效互动、智慧连接、达成共识、承诺与共同行动。

**三、部分合作客户**

天津天士力集团、安利（中国）、广东健力宝集团、深圳研祥集团、安徽双轮集团、深圳顾康力化工、深圳朗恒电子、北京界上传媒、山东金鹰教育集团、香港皇朝、香港雅兰、成都全友、掌上明珠、敏华控股、平安人寿、中国人寿、太平洋人寿、新华人寿、泰康人寿、信诚人寿、国泰人寿、广东省农村信用社联合社、深圳农村商业银行、招商银行、建设银行、平安人寿、中国人寿、太平洋人寿、新华人寿、泰康人寿、信诚人寿、国泰人、湛江电力、深圳三和电力、汕头电力、天津电力、华为、中兴、研祥、深圳朗恒电子、北京界上传媒、敏华控股、香港雅兰、成都全友、掌上明珠、深圳左右家私、香港皇朝、天津天士力集团、安利（中国）、广东健力宝集团、深圳银宽酒业、天士力集团金士力佳友、安徽双轮集团、深圳西点体验教育、山东金鹰教育集团、住友电工（深圳）、深圳蜂巢母婴、河北正然母婴、中国移动、奥马冰箱、广东东箭集团、中国银行、中国银行广州增城支行、中国商飞上海飞机制造有限公司、中国广核集团、住友电工（深圳）、中国对外贸易中心、深圳理思科技、蒙牛乳业、蜂巢母婴、国投甘肃小三峡发电有限公司、360手机、广东南粤银行、南方电网湛江供电局。