

《基于行动学习的跨部门沟通与协作》大纲

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？

《基于行动学习的跨部门沟通与协作》采用行动学习、促动技术等教学手法，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。

培训时间：2天

培训对象：各部门人员

培训方式：行动学习、促动技术、小组研讨、讲授

培训人数：20-40人

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：需求与给予

需求与给予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