

《变革背景下的跨部门沟通》

课程定位：

目前，市场竞争越发变得白热化，企业内的专业分工也越来越精细。部门之间的协同变的越来越重要。工作绩效的达成，不仅要靠“个人能力”，更要靠“个人整合资源的能力”，也就是需要具备很强的跨部门协同能力，这也是评价现代管理者素质的重要指标。

企业内不同的“责、权、利”以及诸多个体之间的差异，为沟通设置了很多的障碍。如何有效地突破这些障碍，达成“系统思考”，是评价跨部门协同技能优劣的重要标准。

制度不是万能的，它是一把“双刃剑”，在它规定了哪些可以做的同时，也规定了哪些可以不做，所以在部门之间存在很多被制度遗漏的“空白地带”，如何有效地填补这些“三不管”地带，使企业成为一个有机的整体，是发挥企业核心竞争能力关键的一环。

很多职场人士在沟通协调中，凭的是个人经验、感觉甚至悟性，缺乏一套系统科学的思维方式和沟通协同技巧。所以，在沟通协调中，很难让他人了解自己的真实想法和感受进而得不到别人的理解和有利支持，甚至出现误解和冲突的发生。

本课程林老师从现代战争对跨部门的沟通开始导入，以现在变革时代下的特点为引子，导入跨部门沟通的修炼、沟通协同机制和沟通风格等多个知识点，同时从主动脉和微循环两个角度使学员能够快速找出最佳的“沟通路径”，高效地完成部门之间的协同工作，进而取得最佳的工作绩效。

参加学员：企业的初、中、高层管理者

课程形式：讲授、案例研讨、工作坊，角色扮演，小组讨论，视频等等

课程特色：

趣味性：建立乐在其中的体验感；场景搭建、用手思考、实战模拟；

参与性：学员是主角，可以调动全身心参与，老师更多是引导者的角色；

互动性：充分运用听、说、学、做、改等一系列学习手段，开启一切可以调动的感官功能，对所学理念形成深度团队记忆。

课程时代：1-2天（6-12小时，可根据客户需求进行调整）

课程大纲：

一、变革时代的特点

- 1、VUCA时代
- 2、易变性
- 3、不确定性
- 4、复杂性
- 5、模糊性

二、变革时代下对组织的要求

- 1、世界上协作最棒的组织
- 2、组织间沟通障碍的原因
- 3、深井病
- 4、伊拉克战争与敏捷团队

参、跨部门沟通的七项修炼

- 1、强大的信息系统
- 2、良好的沟通氛围
- 3、完善的责任体系
- 4、规范的工作流程
- 5、和谐的领导关系

- 6、明确的组织目标
- 7、真诚的服务意识
- 四、疏通主动脉：打破部门墙（深井病）五大秘诀
 - 1、测评：团队协作性测评
 - 2、哪个团队更重要？
 - 3、建立团队信任
 - 团队缺少信任的两大因素
 - 高效团队打造基于弱点的信任关系
 - 个人经历练习
 - 4、掌控冲突：冲突中建和谐
 - 对冲突认知的具体描述
 - 建设性冲突的三个特点
 - TKI 托马斯冲突管理模型
 - 小组练习：建立冲突契约
 - 5、勇于承诺：达成团队共识
 - 阐明承诺的沟通技巧
 - 有效工作委派的五步法
 - 关注最重要目标
 - 练习：找到自己团队的最重要目标
 - 6、共担团队责任
 - 7、关注团队结果：请给我结果
- 伍、打通微循环：变革时代下的沟通技巧
 - 1、变革时代下的新生代员工特点
 - 1) 新生代员工画像
 - 2) 新生代员工的特点
 - 2、新形势下沟通风格的应用
 - 1) DISC 测评
 - 2) 解读四种不同的行为风格特征
 - 3) 案例演练
 - 4) 行为风格特征的应用：如何与不同风格的同事沟通
 - 3、变革时代下的沟通技巧
 - 1) 沟通的三要素
 - 2) 情景式沟通技巧：
 - 3) 变革时代下的管理沟通：控制到对话
 - 4) 沟通冲突中的第三选择
- 六、复盘