



## 情景沙盘模拟----《模拟联合国》 经典深度体验式课程

### 一、课程背景

作为企业管理者，有多少次你急切希望员工坦诚相对，但他们在你面前缄默不语，出门后却向朋友抱怨自己的意见没有得到倾听；有多少次你迫切希望部门之间协同合作，但却发现各部门之间只顾自身利益，相互推诿，无法得到有效支持配合；有多少次你真切希望能为领导分忧，但却发现无法真实充分领会上级意图，并及时得到领导协助……

提升组织中成员的沟通效果已经成为企业管理最重要的课题之一。日本经营之神松下幸之助提出：“在我看来，企业管理过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。”

《模拟联合国》课程以解决组织中的沟通障碍和具体管理问题为目标，不仅着重提升管理者的沟通技巧，同时着重有效改善沟通的机制和沟通的氛围，进而提升管理沟通的效率和效果。

### 二、课程收益：

- 1、了解彼此沟通风格，提升自我沟通调节及与不同类型成员的沟通能力。
- 2、建立有效的沟通机制和氛围，避免信息在产生、传递与接收中的障碍。
- 3、学习有效沟通的方式和方法，通过模拟体验与反思，提升沟通技能。

### 三、课程情况：

课程形式：沙盘模拟，角色扮演，活动体验，小组讨论，讲师复盘与讲解

课程对象：全体员工（总经理、总监、经理、主管、骨干员工等）

课程容量：50 人以内

课程时间：1 天（6 小时）

#### 四、课程大纲：

##### （一）管理就是沟通

- 1、沟通对于组织管理的重要意义。“沟通漏斗”原理。
- 2、什么是组织中的有效沟通？
- 3、有效沟通策略：沟通渠道与沟通媒介。
- 4、有效沟通的四大挑战：信息过量、情绪状态、缺乏信任与时间压力。
- 5、管理沟通的三大重要意义和三个维度思考。

##### （二）自我沟通

问卷测试：DISC 性格分析。

- 1、自我意识对于沟通的重要性。“归因理论”。

自我意识提升之自我分析：了解自己的个性、动机、行为模式和互动模式。

自我意识提升之自我调控：面对与他人沟通进行回应策略选择。

自我意识提升之自我披露：建立个人与团队信任度和成熟度。

- 2、四型性格解析，支配型、影响型、完美型、和平型。
- 3、每种类型的优缺点分析、沟通切入点、自我完善方式等。
- 4、性格分析的实际应用。

##### （三）水平沟通（跨部门合作沟通）

情景式沙盘模拟：模拟联合国

情景模拟背景介绍，组建 10 个模拟国家。

进行各模拟国家目标定位和策略思考。

模拟 5 年国家经营。

结果统计，名次排定，小组总结。

#### 跨部门沟通技巧

## 一、跨部门沟通中的障碍与根源

根源一、组织分工不明确

根源二、各部门目标存在差异

根源三、不容忽视的“部门墙”

根源四、客观存在的个体差异

- 1、性格
- 2、思维定式
- 3、价值观

根源五、缺乏技能

- 表现一：不善有效表达
- 表现二：不愿积极倾听
- 表现三：不能及时反馈

根源六、横向沟通机制不健全

- 表现一、信息不对称
- 表现二、沟通渠道单一
- 表现三、缺乏信息反馈机制

根源七、企业缺乏文化

1、模糊地带的存在

2、建立良好的企业文化

## 二、跨部门沟通不畅带来的不良后果

乱：究竟该如何办？工作职责、程序、计划

慢：效率不高

差：质量差，管理差，很多事情管不到位

转：一个事情从起点，经过几轮反复，到最后又转到起点

对着干：凡是……,就是…

## 三、跨部门沟通根源问题解决之道

跨部门沟通的基本原则

1. 信任原则：放下自我，创造信任
2. 目标原则：拔高职位，放眼全局
3. 沟通原则：注重聆听，信息对称
4. 平衡原则：意见分歧，换位思考
5. 冲突原则：困难必上，冲突先退

## 6. 文化原则：统一文化，快乐使命

### 跨部门沟通的八不要

1. 不要嫌麻烦
2. 不要被动等
3. 不要成为给上与制造麻烦的人
4. 不要将问题留在工作之中
5. 不要轻易接皮球
6. 不要回避问题
7. 不要英雄主义
8. 不要转移话题

## 四、跨部门沟通的技巧

- 1、营造良好的沟通氛围
- 2、用数据说话
- 3、沟通方式选择有术（前置性沟通、一对一面谈、）
- 4、部门沟通中的“三换”（角度、位、人）
- 5、沟通中的N个分析（状态、行为、时机）
- 6、多难问题的解决要有自己的一招
- 7、化解不误解

### 误会化解三步法

- 一、打消对方认为你不尊重他们或抱有不轨企图的误解（否定部分）
- 二、确认你对他们的尊重（肯定部分）
- 三、明确你的真实目的（明确目的）

### 同级沟通的“四要四不要”

- 同级间要表扬于众，不要私下揭短
- 对于合作成果，首先要言谢他人，不要只顾炫耀自己
- 同级间要多提建议，不要多提主张
- 要尊重差异，避免价值判断，不要好为人师

## 五、跨部门沟通各种情形的处理方式：

- 不配合及【解决建议】
- 推诿及【解决建议】
- 意见不同及【解决建议】
- 不执行及【解决建议】

- 不合作及【解决建议】

## 六、跨部门沟通要点