

《跨部门沟通协作》

模拟联合国情景沙盘模拟课程大纲

【课程介绍】

为什么跨部门沟通的问题反复发生？沟通成本高部门间的交叉与重叠如何处理？只讲职责，不谈责任？为什么一件事情由一个部门主导一个部门配合就没人配合？——工作推进效率低。

《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，不仅着重提高管理者的沟通技巧，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。使学员深刻体会到个人的决定，会对公司整体目标的影响极大，从而必须明确个人角色，贯策以公司整体的目标为出发点，而非以个人或本部门利益出发，在整体目标下建立一个信任的环境，增加部门与部门之间的信任，保证信息资源的统一性和准确性。

【课程目标】

- 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
- 4.使学员学会通过沟通达成双赢，并且如何把双赢做到最大化
- 5.使学员意识到整个公司目标达成的重要性高于个人或部门目标的达成

【课程形式】沙盘模拟、角色扮演、小组讨论、点评讲解

【课程时长】0.5天（3小时）~1天（6小时/天）

一、沟通的本质

- 1.沟通的要素
- 2.沟通的模型
- 3.沟通漏斗
- 4.事实还是观点

二、跨部门沟通的两大障碍

- 1.信任
- 2.冲突
- 3.冲突形成的原因
- 4.冲突的最终结果

三、沟通的模式

- 1.沟通的两种模式
- 2.跨部门沟通的本质就是合作

四、模拟联合国沙盘模拟及复盘

- 1.关于战争的讨论
 - 1) 主动卷入和被动卷入
 - 2) 如何看待非谤球
- 2.资源：我们缺的是什么

硬性资源&软性资源

3.信任与沟通

- 1) 如何获得彼此的信任
- 2) 如何进行有效的沟通

五、跨部门沟通协作的原则

- 1.目标一致
- 2.知彼解己
- 3.双赢思维
- 4.高效沟通
- 5.建立模型