



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）

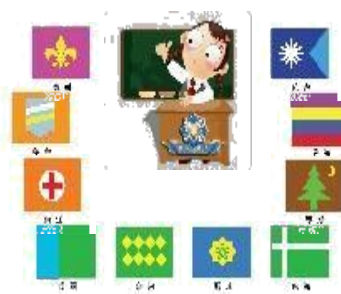
课程容量：50 人以内

课程时间：1 天（6 小时）

四、沙盘模拟流程

1、沙盘介绍规则及目标

- 参与课程的学员被均分到 10 个国家，每个国家 3~5 人。
- 团队成员分别饰演不同的角色。
- 每个国家会有固定的友好关系国家、一般关系国家和敌对关系国家。

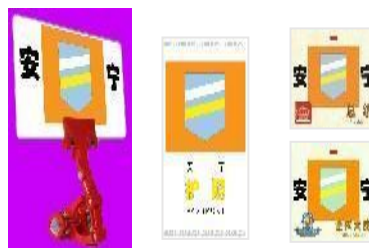


2、沙盘模拟目标

- 在确保不与敌对关系国家发生交易的前提下，通过五年发展，完成对本国国民承诺。
- 建立一个真正的联合国。

3、沙盘模拟过程中，会出现的现象：

- 各个国家，只为自己本国利益着想，各自为王，国与国之间沟通都站自己角度上，冲突、乃至不惜发动战争，忘记建立联合国的总目标；
- 一片混战、失败者有之、背信弃义者有之；
- 自己国家建设出现问题不知道先从自身找问题，总是归咎于敌对国家，甚至与自己友好的国家；
- 总目标失败，才发现只为部门利益着想，最终竹篮打水一场空。



沙盘出现的种种现象与工作中高度吻合，参训学员为人处事的习惯行为高度反馈，在沙盘模拟过程中学员看到真实的自己，总目标的失败，直达痛处，促使学员反思，顿悟。

五、课程分享内容：

（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）

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、跨部门沟通流程

步骤一 事前准备 文件材料

步骤二 确认需求 确立目标

步骤三 阐述观点 凝聚共识

步骤四 处理异议 责任自担

步骤五 达成协议 利益共享

步骤六 共同实施 协同作战

步骤七 事后复盘 流程再造