



## “世界咖啡”介绍及实践流程

### 一 什么是世界咖啡

是一种对话、集体交流的方式，营造一个安全、平和的环境，让参与者针对特定的问题展开对话。一般 5-9 人，针对一个或多个主题，坐在咖啡桌旁促膝而谈。通过几轮的汇谈，除了桌主外，其他人均可在每轮时间截止时，自由选择其他组，参与交流。通过这样的方式，建立一个充满生机的集体汇谈网络，创造集体智慧。

### 二 世界咖啡应用场景

1，适合：世界咖啡的适用面其他挺广的，适合以发展战略、经验交流、激发灵感、探寻问题为主题的研讨会，共同构建一种知识、分享系统、问题分析系统、关系梳理系统

2，不适合：有标准答案的问题，容易解决的问题。

3，应用注意：如果是在培训模块应用，世界咖啡结束，这个模块结束。而不是世界咖啡结束，再来讲这个模块内容，就失去意义了。

### 三 世界咖啡七大原则

#### 1、设置情境

设定目标，确定汇谈的界限，否则汇谈会过于发散而难以收拢。

#### 2、营造友好空间

让人们有舒适、安全感，促进交流和分享。音乐，水果，海报上墙。要让学员细化这里，愿意打开心扉，愿意参与分享。

3、探索真正的问题：找到大家都关注的问题，进行汇谈。

4、鼓励每个人积极参与和贡献。

5、交流并连接不同观点

6、共同倾听

7、收获与分享集体智慧

### 世界咖啡实践流程

#### 一、世界咖啡礼仪

1、尊重差异

2、互相倾听

3、记录原话

4、图形思维

5、遵守时间

#### 第一步：抽签分组

将参与人员平均分为 3 组，每组人数 4-8 人最佳，每组取一个有特色的组名。

参考时间 3 分钟

#### 第二步：选桌长并选择话题

选出一位桌长（桌长是每桌唯一留在原地的人，负责记录总结以及各组建议），先选出组长的小组优先挑选研讨话题。（尽量部门岔开讨论，比如销售讨论客服、运营话题，避开讨论自己岗位）

参考时间 3 分钟

### **第三步：组内第一次发言**

组内第一轮发言，轮流发言，桌长记录。在发言过程中不用争论和分辨，每个组员尽可能多的表达观点即可。组员无需全部记录，无需汇总，充分表达聆听；组长充分记录，合理安排时间。

注意点：无需总结，组员只需要记录自己听到的关键点即可，这一轮不可以把讨论结果总结，只做记录。

参考时间：15 分钟-20 分钟

### **第四步：去旅行（异花授粉）1 到第二组交流**

**换组-组长介绍主题-组员轮流表达上一轮观点---组员针对新主题轮流发表观点--组长汇报第一轮的讨论结果--组员针对之前的结论拍砖**

除了桌长之外的其他伙伴随意去别桌“旅行”，组员也叫“小蜜蜂”，任务是异花授粉，接收“游客”的每一桌需要充分记录所有“游客”的建议。

“游客”都上桌后，桌长先表示欢迎，介绍自己组讨论的主题（只讲一下你们讨论的是什么就可以了，无需介绍上轮结果，务必不能介绍上轮成果，会限制组员思考）。之后由“游客”发言，分享上一轮的收获。

每位组员将第一轮研讨的收获分享之后，针对现在小组的主题进行第二轮研讨，轮流发言。对话时，可将印象深刻的关键词写在各桌大白纸上（尽情涂鸦）。

组员第二轮分享结束之后，组长拿出第一轮自己原组员的分享结果和大家思维碰撞，学员自己会听到一些自己没有想到的观点。

**拍砖环节，七嘴八舌**，组员指出组长第一轮结果中的**挑战点**，充分讨论清楚，如果要落地实施这些建议，我们的难点可能会是什么？（组长充分记录原话，鼓励大家说真话）

这个过程中，每个人在时间允许的范围下尽量充分的表达，不用去管合理与否，意见不同也暂时不必争论。桌长做好记录总结。

参考时间：20 分钟

### **第五步：去旅行（异花授粉）2 到第三组交流**

**换组-组长介绍主题-组员轮流表达第一轮的观点---组员针对新主题轮流发表观点--组长汇报前两轮的讨论结果--组员针对之前的两组结论拍砖**

（流程和上一个环节类似，结尾稍有不同）

组员到没去过的组，接收“游客”的每一桌需要保证尽量两次不出现同一小组的游客。

“游客”都上桌后，桌长先表示欢迎，介绍自己组讨论的主题（只讲一下你们组的主题是什么就可以了，千万别把结果直接讲出来）。之后由“游客”发言，分享自己在原先组里讨论的成果。（组员只需要分享自己原先组的成果就可以了，第二次的没有必要分享）

每位组员将第一轮研讨的收获分享之后，针对现在小组的主题进行第二轮研讨，轮流发言。对话时，可将印象深刻的关键词写在各桌大白纸上（尽情涂鸦）。组员第二轮分享结束之后，组长拿出之前两个小组分享结果和大家思维碰撞。

**七嘴八舌**，组员指出之前结论的挑战点，充分讨论，如果要落地实施这些建议，我们的难点可能会是什么？（组长充分记录原话，鼓励大家说真话），这个步骤**重心在拍砖**。

**（附加环节）还有呢？（小组时间如果宽裕可以讨论这个）**

发散思维，这个环节放在最后一轮旅行的后边，（如果是4组就放在第四组交流最后）我们讨论的话题是，除了以上三个小主题来支持目标的实现之外，还有呢？还有哪些点是我们没有想到的，要求跳开讨论的三个主题，充分发散，支持差异，组长做好记录。

参考时间：30分钟

#### **第六步：衣锦还乡拿收成**

到“海外”游历多次的各组成员，带着对问题更深层次的理解，回到原来的各个小组，分享自己这一路的所见所得，“衣锦还乡”。（因为这个话题组员已经分享过3次，肯定思路更加清晰，时间可适当放长）

桌长也将几轮听到的收获和组员共享，之后进行最后一轮的组内研讨总结。

组员和组长一起将信息梳理呈现到“大白纸”上，写两张，一张罗列观点，尽量详尽；另一张用于呈现，尽量“图形思维”，易于理解。

参考时间：35分钟（此处时间很紧张，需做好督促工作）

#### **第七步：总结陈词 重新分组**

组内派代表针对两张“大白纸”内容进行汇报分享，讲出逻辑风采，讲出收获心得（尽量简短）。

重新分组，按岗位回归话题（销售一组、运营一组、客服一组），切换到第一视角审视大家对自己岗位提出的建议。

重新分组之后，给大家3分钟时间，划掉第一张“大白纸”上目前已经能够做到80分或者已经挺满意的建议点。（因为不同部门信息不对称，所以把已经在做的建议点划掉），留下那些真正可以发力改进的点，可以简单陈述划除理由。

参考时间：25分钟

#### **第八步：落实当责 责任于人**

划分责任田，让各部门针对第一张“大白纸”上留下的精华内容梳理行动举措，具体化，数据化，落地化，阶段化，明确化，可监督，可考核的行动方案。

严格按照“大白纸”留下的内容制定实现路径。（建议高层参与，可直接提出对行动举措的要求，明确标准，组员更容易对结果负责）

每个小组输出一张新的行动流程计划表，划归具体举措的责任人及时间节点等重要因素。部门负责人针对最终的行动举措做最后一轮汇报。

参考时间：30 分钟

整个时间在 160 分钟左右，2 个半小时，主持人尽量严格控制时间，防止超时，影响进度，遵守时间，此处也需要开场前讲明各个小组长的职责，安排每个阶段环节用时。

激励机制，为保证学员参与性，建议提前准备一些小礼物，以供每位组长和点子采纳最多的学员。