

跨部门沟通与协作与合作

——模拟联合国模拟沙盘课程

沙盘介绍：

经由新选举所选出的每一位国家领导人代表着十个国家中的每一个国家，每一位领导人（每组学员）必须完成他们对该国选民的承诺，不管手段如何。所以必须在充满毁谤、密谋、金钱和政治手腕的环境中达成承诺，每组学员必须抓紧他们选民和邻国的需求，同时艰难的和与其他有文化隔阂、缺乏信任及不良沟通与协作的国家周旋达成共同目标。过程中形成、终止和重组，但在每位国家领导人五年任期结束后，所有国家必须成为真正团结的国家联盟。

课程价值：

强迫学员处理相互依赖团队间压力和障碍，本课程强烈地呈现出有效沟通与协作和卓越成果间的强大关系。为了达成各个国家队选民的承诺而且成为一个国家联盟，所有团队必须根据其他国家需求和期限，在正确的时间内把正确的资源给正确的人；当学员离开课程后会发现每一个人在组织中都是一个供应商也是一个客户，每一个部门彼此串联，形成完整的客户服务链。

课程收益：

1. 发展一个团队共同远景
2. 增强公司共同目标的清晰度
3. 了解个人表现如何影响公司目标与产出的结果
4. 了解公司内部沟通与协作及团队合作的质量，将强烈影响客户服务的结果
5. 促进跨部门间的有效沟通与协作
6. 发现软件资源（沟通与协作、信任、承诺、关心）才是真正推动公司内部硬件资源区服务客户的关键。
7. 应用双赢思维来驱动所有部门间的合作，极大化生产力。
8. 了解如何将所有团队整合成“一个团队”。

课程对象：企业全体员工（各个部门的高层、中层、基层）

课程时间：2天,6小时/天

课程方式：沙盘模拟（角色扮演、全程体验、互动学习、数字分析）

课程大纲：

第一部分：沙盘模拟

一、沙盘导入：背景介绍

1. 目标说明
2. 规则介绍
3. 分组团建

二、沙盘演练

1. 小组讨论，明确资源和目标
2. 找寻合作国，协商资源交换
3. 兑现国民承诺
4. 破产&毁谤掠夺

5. 公布沙盘结果

三、总结讲授篇

1、公司利益大于部门利益

- ◆ 联合国形成等于实现所有国家国民承诺
- ◆ 国家之间是合作关系&竞争关系

2、职场如戏 戏如职场

- ◆ 从合作国&敌对国谈起
- ◆ 从毁谤球谈起
- ◆ 从资源（水、粮食、金子）谈起
- ◆ 沙盘演练环节就是中层管理工作的缩影

第二部分：跨部门高效沟通与协作

第一章：跨部门沟通与协作得痛点

一、跨部门沟通与协作问题的难点

1. 信任不足时的表现
2. 拥有高度信任的组织行为
3. 跨部门8个难点

二、跨部门沟通与协作的障碍是什么

1. 个人障碍：角色冲突、环境压力、信息不足、个体差异
 2. 组织障碍：流程与制度、体制与分工、企业文化
 3. 跨部门沟通与协作的前提：大局观、双赢思维
- 问题收集：在跨部门沟通与协作中您遇到的问题？

三、克服沟通与协作障碍

1. 团队沟通与协作的四个引擎
2. 立场是沟通与协作的前提
3. 信任是沟通与协作的基础
4. 情绪是沟通与协作的保障
5. 情感是沟通与协作的关键

第二章：跨部门协作的策略与方法

一、塑造顺畅沟通与协作环境 源于勇担责任

- 1、主动出击，不等不靠
- 2、勇担责任，与不负责的言谈举止划清界限
- 3、杜绝抱怨，从力所能及的事情做起

二、跨部门沟通与协作三原则

- 1、面子第一，道理第二
- 2、高标处事，低调做人
- 3、主动--跨部门沟通与协作的第一要义
 - (1) 责任的理解决定处理人际冲突的态度
 - (2) 视频分析：团队精神
 - (3) 培养主动沟通与协作的团队协作文化
 - ① 自主性--多说一句话

- ② 合作性--用制度解决问题
- ③ 思考性--主动协作的来源

第三章节：沟通与协作的修养和技巧

一、策略性沟通与协作的结构

二、人际思维的重要性

1. "人际思维"与"沟通与协作技能"的关系
2. 六种人际思维对沟通与协作的影响
3. 培养双赢思维的三个品格

三、用心倾听的意义

- 1、先理解别人，再表达自己
 - ◆ 练习：十句话
 - ◆ 理解事实 (Fact) 和感觉 (Feeling)
 - ◆ 导致矛盾冲突的推论阶梯
- 2、同理心
 - ◆ 换位思考在现实工作中能实现吗？
 - ◆ 案例分享："臭鼬"小组的原则
- 3、倾听的意义
 - ◆ 防止自传式回应：好为人师 Advise、追根究底 Probe、想当然耳 Interpret、价值判断 Evaluate
 - ◆ 倾听的意义在于理解而非判断
 - ◆ 共情技术的核心技巧
- 4、用提问去澄清
 - ◆ 从推论中回溯事实
 - ◆ 从演绎中找到事实
 - ◆ 如何问问题不会引起防卫
 - ◆ 如何问问题不会引起防卫

四、建立有效工作关系的技巧

- 1、正确面对不同的意见
 - (1) 开个好头
 - (2) 理解他人的心理动态与行为目的
情商管理精要与 ABC 理性情绪疗法
 - (3) 开个好头，先引后带消除对抗
- 2、建立有效工作关系的理性表达
 - (1) 有效的表达
 - ① 回馈的"KISS 原则"
 - ② 有效表达的结构
 - ◆ 明确表达自己意见的三步法
 - ◆ 向上司汇报工作的结构
 - ③ 控制表达的强度--使用正确的跨部门沟通与协作句型
 - (2) 对不同的人说不同的话--认识人与人之间的差异
 - ◆ 现场测试：社交风格的差异
 - ◆ 分析：人与人之间的差异
 - (3) 真诚赞美--练习 3D 赞美法

(4) 八小时以外的功夫

- ◆ 拉近关系的方法：FORM 原则
- ◆ 建立关系的"共同点"原则