

# 《模拟联合国》

## 跨部门沟通与冲突管理沙盘模拟课程

主讲老师：贾蓓



### 课程背景

在企业管理过程中，我们经常看到不同部门命名为了同一工作任务而努力却发生激烈的冲突，导致工作无法开展，项目进程受到阻碍甚至停滞。如何高效地进行跨部门沟通，创建积极包容的沟通氛围，帮助各个部门彼此认同并顺利接受不同的建议和想法，推动各部门进行有效协作，共同努力完成任务或实现项目目标，并为企业创造更大的经济效益是许多企业管理者面临的共同课题。

本课程从提升中基层管理者心智模式角度切入，结合中国传统文化，使学员通过学习与现场训练，真正做到“知行合一”，带领团队成为企业前进的中坚力量。掌握跨部门沟通中障碍排解的方法，减少冲突，增强跨部门间的协同作战能力。

### 课程收益

- 了解部门间为实现共同目标的相互依赖性；
- 了解跨部门协作的障碍，了解跨部门协作的原则；
- 掌握并运用促进跨部门协作的有效方法与工具；
- 清晰并认可不同部门的权责与利益，增进跨部门协作的意愿与部门工作默契。

**课程时间** 1天（6小时/天）

**课程对象** 中基层管理者

**课程方式** 沙盘模拟推演+40%导师讲授+40%技巧练习&体验+20%研讨式学习

### 课程大纲

**《模拟联合国》沙盘背景：**每个国家通过民主投票方式选举出本国的总统，当选的总统必须完成他对该国选民的承诺，不管手段如何。所以必须在充满诽谤、密谋、乐趣的政治局势中达成承诺，每组学员必须密切关注他们的本国情况和邻国的需求，同时艰难地和其它有文化隔阂、缺乏信任及不良沟通的国家（其它小组）斡旋达成共同目标。过程中联盟会形成、终止和重组，但在每位政治领导者五年任期结束之前，所有国家必须努力成为真正的国家联盟。

**第一讲 组建十个国家（模拟企业组织架构的各个平行部门）**



### 一、规则解读，制定计划（企业部门对于团队全局观的理解和制定的计划）

1. 活动分5轮（即5年）实施，每轮约15-20分钟
2. 各国起始物资的数量是不一样的
3. 交换物资没有比例限制
4. 物资的交换只能在友好国和一般关系的国家之间进行，与敌对国禁止交换

### 二、设置各个国家彼此的关系：友好、一般、敌对（企业部门间实际存在着各种复杂关系）

	噶喇	迦廷	安宁	哈密	兵图	庞莱	罗斯	余州	巴都	满都
噶喇	○	友好	一般	敌对	敌对	一般	友好	一般	敌对	敌对
迦廷	一般	○	友好	敌对	敌对	一般	一般	友好	敌对	敌对
安宁	敌对	一般	○	友好	敌对	敌对	一般	一般	友好	敌对
哈密	敌对	敌对	一般	○	友好	敌对	敌对	一般	一般	友好
兵图	友好	敌对	敌对	一般	○	友好	敌对	敌对	一般	一般
庞莱	一般	友好	一般	敌对	敌对	○	友好	一般	敌对	敌对
罗斯	一般	一般	友好	敌对	敌对	一般	○	友好	敌对	敌对

	噶喇	迦廷	安宁	哈密	兵图	庞莱	罗斯	余州	巴都	满都
噶喇	○	友好	一般	敌对	敌对	一般	友好	一般	敌对	敌对
迦廷	一般	○	友好	敌对	敌对	一般	一般	友好	敌对	敌对
安宁	敌对	一般	○	友好	敌对	敌对	一般	一般	友好	敌对
哈密	敌对	敌对	一般	○	友好	敌对	敌对	一般	一般	友好
兵图	友好	敌对	敌对	一般	○	友好	敌对	敌对	一般	一般
庞莱	一般	友好	一般	敌对	敌对	○	友好	一般	敌对	敌对
罗斯	一般	一般	友好	敌对	敌对	一般	○	友好	敌对	敌对

### 三、各个国家初始的资源材料（企业部门初始绩效）

国家	食物	水	金块	诽谤球	桌签 国旗	护照	角色胸卡		A4 纸张	笔
							总统	全 权 大 使		
噶喇、庞菜	10	3	6	4	1	1	1	3	2	1
迦廷、罗斯	6	8	1	5	1	1	1	3	2	1
安宁、余州	8	10	2	6	1	1	1	3	2	1
哈密、巴都	8	5	3	7	1	1	1	3	2	1
兵图、满都	3	4	9	8	1	1	1	3	2	1
总计	70	60	42	60	10	10	10	30	20	10
需准备 (包含备份)	80	70	52	70	10	10	10	30	40	15

## 第二讲 战争爆发——10个国家为了达成目标，向敌国抢夺资源【沟通的障碍】

### 一、正确理解沟通内涵

1. 沟通的真谛：在于得到期望的反馈
2. 为何跨部门沟通这么难？

### 二、跨部门沟通出现障碍的两大来源

#### 1. 主观障碍的四个成因

- 1) 权利上的较量
- 2) 利益上的分歧
- 3) 认知上的偏差
- 4) 自身上的狭隘

#### 2. 客观障碍的三个成因

- 1) 职责不明
- 2) 流程不清
- 3) 缺乏考核

### 三、跨部门沟通常见的错误理念

情境沙盘模拟——当各国发生战争，扔球？还是创造解决方案？

1. 游戏中，您的国家卷入了战争吗？为什么？

## 第三讲 应对战争——10个国家如何利用资源与友国交换【沟通的技巧】

### 一、部门墙的本质

### 二、如何打破部门墙的三种形式？

1. 有形的墙：开放式办公
2. 无形的墙：增加非工作内容的交流
3. 心墙：企业文化

## 二、建立扁平式的组织架构

1. 组织团队活动：促进双方合作
2. 建立利益共赢体：把客场变主场
3. 调动高效会议：群策群力的积极发言

### 情境沙盘模拟——当各国发生战争，扔球？还是创造解决方案？

1. 您认为是什么让那些国家躲过了战争？
2. 真实工作中，有类似的战争吗？请举例
3. 真实工作遭遇战争，该如何有效沟通？

## 第四讲 成立联合国——各国和平共处，资源共享，躲避战争【跨部门沟通与协作 1】

### 维护世界和平，缓和国际紧张局势

#### 一、跨部门沟通的五大诀窍

1. 做好准备——清晰沟通内容
2. 关注节奏——平衡沟通节奏
3. 开诚布公——不要藏着掖着
4. 正视冲突——让矛盾透明化
5. 善用幽默——小幽默大智慧
6. 换位思考——解读对方情感

#### 二、跨部门沟通的三大原则

#### 三、沟通的三个方向

1. 对上沟通——要用胆
2. 对下沟通——要有心
3. 水平沟通——要有肺

#### 四、沟通的表达力与理解力

1. 表达力的逻辑设计

工具：5w2h 法则

2. 理解力：“听”

### 情境沙盘模拟——面对战争，本国如何应对，如何利用资源

1. 您利用到了哪些资源？有多少数据支撑？
2. 您当时忽略了哪些资源？为什么？
3. 无论是游戏还是工作中，我们总是觉得“缺乏资源”。您认为真正缺乏的是哪类资源？

## 第五讲 成立联合国——各国和平共处，资源共享，躲避战争【跨部门沟通与协作 2】

### 解决地区冲突方面，在协调国际经济关系

#### 一、学会与不同人际风格人沟通

互动：测试你的人际沟通风格

工具：DISC 测评工具

## 二、四种风格类型的沟通技巧

1. 如何与老虎型的人进行沟通

代表人物：撒切尔、李云龙

1. 如何与孔雀型的人进行沟通

代表人物：马云

1. 如何与猫头鹰型的人进行沟通

代表人物：包拯

4. 如何与考拉型的人进行沟通

代表人物：沙僧

## 三、跨部门沟通问题的难点与冲突应对技巧

### 1. 冲突处理的五个步骤

- 1) 深入分析
- 2) 心态积极
- 3) 换位思考
- 4) 创造执行策略
- 5) 行动执行

### 2. 跨部门冲突处理：高效会议

- 1) 有效会议要点
- 2) 会议沟通要点
- 3) 缓解会议冲突

工具：ADP 工具

### 情境沙盘模拟——《模拟联合国》跨部门沟通协作

1. 各个国家为了达成目标采取了不同的策略，甚至发动战争，使用诽谤球  
(各部门本位主义作怪，缺乏大局观)
2. 部分国家阶段性完成任务，互惠互利，先舍而后得  
(学会合作，共赢意识得到加强)
3. 五年过后，总结发现，其实不用战争也能完成  
(资源虽然是有限的，但是能满足所有部门需求，分清主次矛盾，互相成就)

## 第六讲 复盘总结，发现问题解决问题，助力跨部门沟通与协作

1. 游戏中，您的国家卷入了战争吗？为什么？
2. 您认为是什么让那些国家躲过了战争？
3. 真实工作中，有类似的战争吗？请举例
4. 真实工作遭遇战争，该如何有效沟通？
5. 您利用到了哪些资源？有多少数据支撑？
6. 您当时忽略了哪些资源？为什么？