

# 《跨部门沟通与冲突管理》课程大纲及讲师介绍

**【培训时间】**：1天

**【培训对象】**：适用于职业经理人

## **【培训方式】**

生动授课、多媒体演示、个体实训、角色扮演、互动交流等使培训效果达到最好！

## **【课程背景】**

是什么让部门之间的沟通变得如此费力？

为什么一件事情由一个部门主导，其余部门就成了观望者？

部门之间为什么如同有厚厚的部门墙存在？

如何打破部门墙？

有效的跨部门沟通是打造企业执行力和构建高效团队的必要手段——所有管理都必须从有效沟通开始！

## **【课程目标】**

- 1、掌握换位思考，相互赏识的沟通技巧；
- 2、如何将职能部门的目标有效地整合在组织目标之下；
- 3、了解高效沟通的原理，尤其是跨部门沟通的重要价值；
- 4、培养各个部门员工之间的协作意识和沟通机制，统一思想，共同行动。
- 5、深刻了解团队的本质，深入理解不同部门的紧密配合在企业竞争中的重要性。
- 6、从跨部门沟通的难点出发，从人的心理特点的角度出发，理解沟通的本质特征；

## **【课程大纲】**

### **第一讲 认知跨部门沟通障碍**

#### 1、企业内跨部门沟通障碍的三种类型

- 1) 分歧型
- 2) 回避型
- 3) 矛盾冲突型

#### 2、跨部门沟通障碍产生的原因分析

- 1) 组织层面的原因
  - A、专业化分工带来的部门目标差异；
  - B、职能和权责划分不明确；
  - C、沟通双方信息不对称
- 2) 意识层面的原因
  - A、本位主义思想

- B、价值观因素
- C、利益分配因素
- 3) 行为层面的原因
- A、沟通表达的准确性
- B、沟通氛围的和谐性

## 第二讲 跨部门沟通技巧

- 1、营造良好的沟通氛围
  - 1) 融洽的题外话
  - 2) 有效赞美
  - 3) 接近距离
  - 4) 善用道具
- 2、建立畅通的沟通通道
  - 【课堂互动】我说你画
  - 1) 研讨，产生差异的原因以及如何缩小差异
  - 2) 认知沟通的基本公式
  - 3) 抓住影响沟通的变量，提升沟通效率
- 3、结构化的沟通表达
  - 1) 为什么要结构化？
  - 2) 如何做到结构化表达
  - 【案例分析】怎么说才不乱？
- 4、部门间不同意见的正确处理
  - 1) 换位思考
  - 2) 对事不对人
  - 3) 寻找平衡点，以结果为导向
- 5、沟通中的自我控制
  - 1) 学会给他人递个梯子
  - 2) 学会改变自己的习惯
  - 3) 减少抱怨从我做起

## 第三讲 跨部门沟通的解决要点

- 1、改变从第一责任人做起
  - 1) 管理者为自己定规则
  - 2) 将变化做成计划
  - 3) 身教重于言传
  - 4) 转变管理风格
- 2、换位思考解决跨部门沟通障碍的重难点
  - 1) “工夫在诗外”的启示
  - 2) 跳出专业领域看管理
  - 3) “部门墙”的形成
  - 4) 企业内调换岗位的重要性
- 3、跨部门沟通主要方式：有效的会议

- 1) 你认为有效的会议应该是怎样？
- 2) 有效会议要点
- 3) 会议成员的责任
- 4) 缓解会议冲突
- 5) 会议的主持与纪律控制

#### **第四讲 跨部门之高难度沟通的冲突管理**

- 1、高难度沟通的三种典型场景
  - 1) 冲突
  - 2) 争取
  - 3) 推进
- 2、冲突管理的基本心理认知
  - 1) 警惕两种虚假目标
  - 2) 高难度沟通的动态目标锁定

#### **第五讲 将跨部门沟通拉回正轨——实现冲突管理的三步心法**

- 1、中性开场
  - 1) 事实
  - 2) 感受
- 2、积极聆听
  - 1) 理解
  - 2) 感受
  - 3) 观点
- 2、改造对话——四步“归责”3F
  - 1) 承认
  - 2) 提出
  - 3) 引导向前看
  - 4) 提出建议

#### **第六讲：维持有效沟通的法宝——积极的沟通情绪**

- 1、讨论：情绪在沟通中带来的不良影响
- 2、正确认识情绪
  - 1) 认知情绪的定义；
  - 2) 了解情绪的基本种类及功能；
  - 3) 理解情绪管理的目标；
- 4、释放负面情绪的技巧
  - 1) 生理及心理放松的各种方法；
  - 2) 宣泄情绪的各种方法；
  - 3) 非暴力沟通四步法；
- 5、营造积极情绪的步骤
  - 1) 理性的情绪管理法宝——ABC理论

## 2) 感性的情绪管理法宝——EFT 八点法

# 万盛兰老师个人简介

### 简介/CURRICULUM VITAE

#### ⊗ 万盛兰 讲师

- 中国管理科学研究院新兴经济产业研究所客座教授
- 香港大学整合营销专业研究生
- 三年 985 高校校长办公室文秘工作经验；
- 十年上市公司高级职业经理人工作经验
- 结构性思维认证讲师
- AACTP 国际注册培训师认证讲师
- 四川培训师院秘书长
- 成都飞麦学习社群首席运营官
- 2017 年全国好讲师大赛“最佳风采奖”得主
- 2018 年全国培联推优大赛“全国 40 强”得主
- 2018 年好讲师大赛四川零售行业赛区特邀导师
- 2019 年全国好讲师大赛行业赛区特邀导师



### 职业经历/CAREER EXPERIENCE

- **文秘出身、转型培训：**毕业于四川大学，留校从事文秘工作三年后，进入多家上市企业从事专兼职内训师工作，后转型做品牌营销策划，从基础文案策划到品牌经理，再到企划总监，深谙中国民营企业职业经理人成长之路。十余年职场实战经验反哺培训，助力培训有地可落。
- **注重实战、深入浅出：**以职业能力提升为目标、以理论与实践相结合为抓手，充分运用所学的系统理论和实战案例进行反复提炼，把“方法讲授、案例分析、情境模拟、现场辅导”融合在课程之中，同时一直坚持所授课程“结合企业实际情况进行有效地导入，针对学员工作中遇到的实际问题进行答疑式辅导”。
- **历经验证、广受认可：**讲授课程时语言通俗风趣，使得“课程生动易懂、案例分享透彻、理论系统实在、总结直指要点”，运用“参与式、引导式”的教学方式来进行整个课程。非常擅长课程引导、角色扮演和团队开发式学习，并采用多元化的课程互动方式，课程结构逻辑性强，对学员极具感染力，深受好评。

### 核心课程/CORE CURRICULUM

- 《商务演讲》：适用于职场需要进行商务讲演的人士
- 《职场实用文案写作》：适用于职场白领、文案从业人员、企宣负责人、行政经理
- 《跨部门沟通与协作》：适用于机关、事业单位职业经理人
- 《结构化思维在职场的运用》：适用于职业经理人
- 《职场高效人士的时间管理》：适用于职业经理人
- 《全员执行力强化训练》：适用于职业经理人
- 《讲解员的逻辑表达能力提升训练》：适用于讲解员、企业新闻发言人
- 《职场高效汇报技能》：适用于职业经理人
- 《职业心态与职业素养》：适用于职场新人、执行层员工、基层管理人员

授课照片/LECTURE PHOTOS



国家  
宇设



洲

中建三局西部投资《职场高效汇报》



新华文轩《高效时间管理》培训



《公众演讲与魅力表达》公开课



大童保险《时间管理+公文写作》培训



兴业银行《新员工角色转换与职业素养》培训

### 服务企业/HELPED ENTERPRISES

通信行业：中国电信、中国移动

能源行业：国家电网、中国南方电网、中国华能集团、华润电力

金融行业：中国银行、兴业银行、大童保险、平安普惠、中银三星人寿保险、人民财险

地产行业：华润万象城、保利地产、龙湖物业、新希望地产、邦泰集团、信和物业

其他企业：中建、中铁、川威、四川高速公路、中国民航、旭光科技

### 获得荣誉/HONORARY CERTIFICATE

