

# 《跨部门沟通与协调》

## 【第一节】沟通认知

- ※ 何谓沟通
- ※ 沟通三大要素
- ※ 沟通三个环节
- ※ 卓越沟通信条

## 【第二节】学会倾听、发问、反馈

- ※ 单向沟通与双向沟通的比较
  - ※ 如何提高倾听技巧
  - ※ 同理心倾听
  - ※ 沟通中说的技巧
  - ※ 沟通时发问的语言使用技巧
  - ※ 说服他人时的句型使用技巧、开放式问题与封闭式问题的使用；
- 2、铂金沟通法则
  - 3、迎维策
  - 4、同理心
  - 5、共情术

## 【第三节】如何与不同行为风格的人沟通

- 1、DISC 性格解析
- 2、了解不同性格的沟通需要与风格

### 3、不同性格人员的沟通技巧

- 如何与D（支配）型沟通
- 如何与I（活泼）型沟通
- 如何与S（服从）型沟通
- 如何与C（严谨）型沟通

### 【第四节】与不同方向的沟通对象沟通的注意点

- 1、与上司沟通（复命、汇报、提建议、商讨问题、开会等）
- 2、与下属沟通（命令、批评、讨论、组织开会等）
- 3、与同事沟通（求助、帮助、合作等）

### 【第五节】跨部门沟通技巧

#### 一、什么是跨部门沟通

#### 二、为什么要跨部门沟通

#### 三、跨部门沟通的根源问题如何解决

##### 1.推倒部门墙

※什么是部门墙

※如何推倒部门“墙”——跨部门沟通

◎互动:您认为跨部门沟通中的问题的根源是什么

2.跨部门流程需完善——适合的人做适合的事，并界定在组织、流程中

◎问题:部门间的模糊地带要不要管？怎样去管？

3.主流文化未形成——倡导良好的沟通文化

4.信息平台需要建立——建立强大的信息系统

5.组织设计存在问题——建立完善的责任体系

6.沟通的能力与技巧——要开就开高效会议

7.横向的沟通机制——搭建跨部门沟通的桥梁

#### 四、做好跨部门沟通的六大思维模式

思维一:第一意识

思维二:全局意识

思维三:主动意识

思维四:问题意识

解决问题就是不断提升自己的能力

思维五:换位意识

思维六:双赢意识

#### 五、跨部门沟通步骤解析

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

## 六、沟通协调——五种冲突解决模式

1. 合作解决模式及使用时机
2. 竞争解决模式及使用时机
3. 妥协解决模式及使用时机
4. 退避解决模式及使用时机
5. 让步解决模式及使用时机