

《高效人际沟通与跨部门协作》

一、沟通概述

沟通的三要素

沟通发送与接受

沟通小游戏

常见的沟通中的障碍与挑战

沟通中的周哈利窗

互动九宫格游戏（我眼中的自己别人眼中的自己）

二、四种沟通风格

D I S C介绍

常见的行为风格：

快 V S 慢

理性 V S 感性

看职场的行为风格

性格测试

D 指挥者的性格特质、代表人物、事件

I 影响者的性格特质、代表人物、事件

S 支持者的性格特质、代表人物、事件

C 思考者的性格特质、代表人物、事件

与四种特质的人沟通需要注意什么？

三、职场向上沟通原则

案例分析

学习汇报技巧打开晋升大门

义务汇报 V S 主动汇报

向上汇报案例：

A 工作业绩不佳怕见领导

B 工作不错，但不善于汇报

C 以为做好工作就可以，汇报是走形式

为什么要汇报？

你的期待 V S 领导的期待

你觉得重要 V S 领导觉得重要

如何向上汇报？

汇报结构：GARS

非正式汇报结构

SCR 模型

四、职场向下辅导

四种不同类型下属辅导方法

如何通过反馈塑造行为

正向反馈案例分析

负面反馈案例分析

有效塑造下属正向行为三个关键要素

通过教练式沟通提升下属能力

教练式沟通有效的提问：

沟通结果的达成

增强对方的信心

挖掘对方的潜力

加强情感互动

五、跨部门沟通协作

1、跨部门沟通概述

跨部门沟通案例分析

跨部门沟通不佳问题

跨部门沟通三步曲

A 目标导向，趋利避害引导

B 优先排序，推进任务进程

C 好好说话，建立良好氛围

2、同理心沟通

同理心倾听和无指责表达

事实、感受、需要、请求

案例：你就不能积极主动点去汇报项目进展吗？

案例：你能不能不要这么马虎

3、跨部门沟通有效的方法

营造良好的沟通氛围（匹配、回放、柔顺剂）

部门沟通中的“三换”（角度、位、人）

用数据说话

沟通方式选择有术（前置性沟通、定期的部门会议、
餐桌沟通法、走动式沟通法、一对一面谈沟通法）

多难问题的解决要有自己的一招

跨部门沟通计划表（目标、准备、换位）