

如何实现高效的跨部门沟通

一、跨部门沟通为什么那么难

1. 跨部门沟通间的常见问题
2. 部门墙的显现与危害
3. 部门墙的六大深层原因
4. 改善跨部门沟通的三大核心

二、实现高效跨部门沟通的八项修炼

1. 积极的沟通意愿

- (1) 我是一切的根源
- (2) 内部沟通有时候是态度问题
- (3) 大局观与协作意识
- (4) 勇敢迈出第一步
- (5) 积极沟通的六个建议

2. 公平客观的心态

- (1) 不要让标签影响你
- (2) 交流与讨论的心态
- (3) 控制好自己的情绪

3. 正确评价自己和同事

- (1) 营造你的沟通气场
- (2) 避免自以为是
- (3) 学会倾听和接受

4. 相信并尊重对方

- (1) 中国人的面子文化
- (2) 同事间的三大原则

平等、协作、让步与交换

- (3) 如何创造双赢的结果

5. 换位思考与理解他人

- (1) 我们需要理解对方什么？
- (2) 理解他人的能力是沟通的第一核心能力
- (3) 换位思考的七个方法

6. 解决问题的思维

- (1) 不要总是局限于争论谁对谁错
- (2) 向前看而不是抱怨过去
- (3) 找问题不如找解决问题的方法
- (4) 先从你该做的事情开始说
- (5) 考虑：目前的情况，我们怎么办？

7. 合理的沟通模式

- (1) 对牛弹琴是谁的错？
- (2) 沟通者要主动进入对方频道
- (3) 方式和时机的选择
- (4) 注意对方的思维模式和性格心理特征

8. 跨部门沟通五步流程

- (1) 确认双方的目的
- (2) 商讨与交换以确认结果和标准
- (3) 确认步骤与行动方案及备选方案
- (4) 过程中的实时反馈与问题解决
- (5) 对结果进行确认并总结改进

三、跨部门沟通之高效会议

1. 会议的必要性和有效性
2. 会议效率低下的原因
3. 会前的三个思考
4. 有效会议的三个原则
5. 有效会议的五大要点
6. 开好会的四个提示
7. 会议决策工具——六顶思考帽的运用

四、跨部门沟通之文化建设

1. 文化是有效跨部门沟通的长效保证

2. 高效跨部门沟通协作的三步工程
3. 建立跨部门沟通文化的四个方法
 - (1) 领导支持与粘性流程机制
 - (2) 主动宣传与倡导
 - (3) 加强部门间交流
 - (4) 倡导决策参与机制