

3、参与，当我们希望对方参与时，通过开放式发问，鼓励对方思考，请对方说出观点或方案。

.....

沟通升级步骤：“找到责任岗位直接沟通”——“找到岗位的直接上级沟通”——“找到自己上级帮助沟通”——“找到双方共同上级去解决”推崇员工尝试各种方式自主解决问题。

2、管理沟通

管理沟通是确保项目信息及时且恰当的收集，生成，发布，存储，检索，管理，监督和最终处置项目信息的过程。目的是促成项目团队与干系人之间的有效信息流动。

我们团队内部有 13 人，光内部沟通渠道就有 78 条。如何管理好沟通，确保沟通渠道畅通，我在长期的项目管理实践中深有感触。比如在项目团队组建初期，老团队倾向于认为自己有经验，觉得新员工太年轻，办事不靠谱。新员工则认为自己年轻有活力，懂技术，老员工终将被淘汰。我通过 开展团建活动，增强团队凝聚力。组建团队文化理解个人群体和组织之间的差异。积极倾听，消除杂音，确保内部沟通渠道畅通。

大气环境处的新老两位处长，在处事风格上，也有很大的不同。老处长不善于运用社交媒体，对新媒体的接受度和认可度都偏低。我们多采用面对面沟通，电话交流，现场演示的方式，汇报工作进展，提升对项目工作和目标的理解和支持力度。新任处长年轻有朝气，方便我们用微信实时沟通，提高了沟通的效率。一方面，我们随时向他汇报系统建设的进展情况。另一方面遇到问题我们及时支持客户的支持。比如，经过有效的沟通，我们确定了不同系统之间如何连接，客户向我们开放了生态环境管理系统的部分功能，读取调取历史数据，为智慧环境空气监测系统的上线提供了数据支持，尤其是预警监测，基于大数据分析技术系统能及时的分析出空气环境变化的趋势，以及是否要采取必要的措施消除不利影响，提高机会的发生。

沟通记录表			
对方人员	张副局长、徐处，信息中心李工	沟通形式	会议
我方人员	我，程工	沟通日期	2023 年 5 月 10 日
沟通目的	希望客户方提供端口，提取大气环境历史数据		
沟通对象	张副局长、徐处，信息中心李工及相关处室		
沟通内容	1.智慧环境系统预警和趋势分析需要基于历史数据；1 大气环境分析报告撰写需要历史数据支撑		
记录方式	采用会议纪律的形式，时间，地点，参会人员，讨论内容记录如下		
会议记录	1.时间：2023 年 5 月 10 日 15: 00-16:00 2.地点：三楼大会议室 3.参会人员：见会议签到簿 4.讨论内容：1) 我介绍系统预警和趋势分析，需要提取大气环境历史数据，完成系统自动比对； 2) 客户：系统开放，存在敏感数据，出于安全考虑，需要我方提供技术保证； 3) 程工：提供技术支撑，对数据进行加密处理，确保数据安全； 4) 张副局长：基于工作需要，同意开放部分权限，强调做好技术保证工作。		
结论	本次沟通取得积极成果，双方达成共识，实现数据共享。		

3、监督沟通

监督沟通就是确保满足项目及其干系人的信息需求的过程，目的是按沟通管理计划和看戏人参与计划的要求，优化信息传递流程。我们通过干系人参与度评估矩阵，检查干系人的期望与当前参与度的变化。采取必要的措施调整。