

《360°管理沟通》

主讲：裴宏伟 老师

课程背景：

提升沟通技巧，建立良好人际关系是每一个管理者和职场人士都关注并认为是非常重要的。但是在很多问题和事实的背后都有它隐藏的原因。我们如何发现它，并将它有效改进且运用到实际工作中去，就是我们的“360°管理沟通”要带给各位的：在有限的时间内，清楚地认识自己与他人，并由此建立组织内部和谐有效的关系！

课时标准：一天（6小时）

参训对象：中层管理者、基层骨干等

授课方式：讲授+案例分析+角色扮演

培训目标：

弄清在组织内如何有效的沟通、建立良好的沟通模型与方式；掌握人与人之间的表达，倾听等方面的沟通能力，提升工作效率；建立有效的沟通渠道，克服沟通的障碍；掌握与上级、下级、跨部门平行和自我心理沟通的关键技巧与方法，提高工作效率、处理好身边的人际关系。

课程大纲：

第一部分 有效沟通的概念

- 1、有效沟通的概念、目的与方式
- 2、影响沟通效果的三大因素
- 3、沟通的途径
- 4、沟通的障碍分析
头脑风暴：在我们工作中都存在哪些沟通不畅？
 - 1) 沟通中的个人障碍
 - 2) 沟通中的组织障碍
- 5、高效沟通的两大原则

第二部分 高效沟通的技巧

- 1、高效沟通的十大技巧
- 2、互动演练
- 3、学会与四种不同风格的人沟通
R：理智型
I：好追根究底型
D：果断型
E：善于表达型
- 4、各种风格的行为偏好分析
- 5、人际沟通中的约哈里之窗

第三部分 360°沟通之与上级沟通的技巧

- 互动：与上级沟通存在的问题有哪些？
- 1、上级心中的优秀员工
 - 2、说话简明扼要，突出重点
 - 3、选择适宜的时间

- 4、掌握给领导提问题的技巧
- 5、提供数据或方案要有很强说服力
- 6、事先设想上级的质疑
- 7、四项基本原则
- 8、上司关注的焦点
- 9、互动演练：月度工作汇报

第四部分 360°沟通之与下级沟通的技巧

- 1、员工心中的好领导
- 2、给下属提供方法 + 紧盯过程
- 3、目的
- 4、注重影响员工的思想
- 5、四项基本原则
- 6、下级关注的焦点

第五部分 360°沟通之跨部门平行沟通的技巧

思考：我们是否了解相关部门的职能？如运行、检修、调度？

互动：每个部门派代表介绍本部门主要职能，促进相互了解

- 1、探究跨部门沟通问题的根源
 - 1) 存在部门职能的交叉地带
 - 2) 不容忽视的“部门墙”
 - 3) 跨部门沟通的三大原则
- 2、建立跨部门沟通与协作机制
 - 1) 简化繁琐的流程
 - 2) 调整并明确分工，尽量消除“黑带”

互动：跨部门的交叉地带要不要管？怎样去管？

 - 3) 有效整合部门间的目标，实现资源共享
 - 4) 倡导主动沟通+双赢的文化

互动演练：《激情节拍》
- 3、提高跨部门沟通效率的方法与技巧

第六部分 360°沟通之自我心理沟通的技巧

- 1、思考：为什么有的人可以创造快乐而成功的美好人生，而有的人一生却活得艰辛凄苦？

一个重要的环节就是是否和自己有深度的沟通。

- 2、自我角色认知与心态调整
- 3、探索自我心理沟通的方法与技巧
 - 1) 如何探索你心中的人生目标。
 - 2) 如何探索你所处的环境。思考哪些人和你要实现的目标有关联？
 - 3) 如何探索你的行为。试着开始和自己的潜意识沟通。
 - 4) 如何探索你的能力。继续和自己的潜意识沟通。
 - 5) 如何探索你的信念、观点和价值。和你的潜意识做一次深入的沟通。