
看电影，悟沟通

——组织内部的管理沟通之道

课程背景：

管理者的3个“70%”：

管理者70%的精力用于沟通；

70%的团队矛盾都与沟通不畅有关；

70%成功有效的管理者都拥有高效的沟通技巧。

组织绩效的高低与管理者花在沟通上时间的多寡成正比！

市场竞争日趋激烈，组织内部与组织外部的沟通就越发成为高效管理的必要条件。许多事情并不是单打独斗就能完成的，它需要其它部门的配合与支持。因此，管理者必须掌握和学习相关的沟通技巧。

课程目标：

- 了解沟通的本质和模式，认识沟通的障碍和误区
- 加强组织内部的上行、下行和平行沟通，从强化全局视野出发，选择适当的沟通方式，运用对方的思考逻辑，尊重他人的主导权，争取高层的支持使之成为高效沟通
- 通过跨部门的沟通，解决组织中的问题，使组织高速运转，为组织创造价值

课程对象：

企业内部中高层管理人员及后备管理干部

课程形式：

讲解主持、小组学习、电影视频教学、管理游戏、案例讨论、学员经验分享

课程内容：

沟通与管理沟通概述

✚ 沟通的本质

- 沟通是什么？
- 沟通的过程以及给管理者的启示
- 沟通为什么？
- 沟通的特性
- 沟通的形式
- 无效沟通的负面影响
- 有效沟通的必要前提

✚ 管理沟通

- 管理沟通是什么？
- 沟通在管理中的重要性
- 沟通与管理者之间的关系
- 管理沟通的目的
- 管理沟通的特性

管理沟通的障碍因素

障碍因素分析

- 主观因素
- 客观因素
- 沟通方式
- 传递工具
- 组织结构
- 角色差异
- 沟通氛围、组织文化
- 管理者的沟通理念和员工的沟通意识

管理者的有效沟通策略

组织内部的沟通方向

- 纵向（上行、下行沟通）
- 横向（平行沟通）
- 斜向（斜向沟通）
- 外向（外向沟通）

几种方向的沟通方式及优缺点

- 上行沟通的方式及优缺点
- 下行沟通的方式及优缺点
- 平行沟通的方式及优缺点

组织内部的沟通策略

上行沟通

- **上行沟通的形式**
 1. 意见反馈
 2. 员工座谈
 3. 巡视员
- **上行沟通的作用**
 1. 提供参与机会
 2. 减少信息失误

-
3. 营造开放氛围
 4. 提高创新能力
 5. 缓解工作压力

□ **上行沟通的策略**

1. 建立信任
2. 走动管理
3. 改革体制

□ **上行沟通的方法**

1. 如何请示？
2. 如何汇报？
3. 如何总结？

下行沟通

□ **下行沟通的形式**

1. 书面的
2. 面谈的
3. 电子的

□ **下行沟通的障碍**

1. 管理者的沟通风格
2. 接受者的沟通技能
3. 沟通各方的心理活动
4. 不善倾听
5. 草率评判
6. 编码语义歧异

□ **下行沟通的策略**

1. 制定沟通计划
2. 减少沟通环节
3. 减轻沟通任务
4. 授权
5. 沟通内容简洁明了
6. 启用反馈

7. 多介质组合

横向沟通

□ 横向沟通的作用

1. 保证组织目标的实现
2. 弥补纵向沟通的不足

□ 横向沟通的障碍

1. 本位主义
2. 短视倾向
3. 偏见
4. 个性冲突
5. 猜疑、威胁和恐惧

□ 横向沟通的策略

1. 树立‘内部顾客’的理念
2. 倾听而不是叙述
3. 换位思考
4. 选择正确的沟通形式