

企业管理类

《管理者沟通之道》

基于心理学理论和管理实践的沟通心法与技巧培训

(1天/2天均可，可以定制化设计)

课程名称：又名《让你的沟通更有效》，《做好管理，沟通很重要》。

课程背景

在激烈市场竞争中，企业需要一支上下高效沟通，齐心协力有执行力的团队。然而，2015年“管理者在线”调研发现：“大约85%的企业都或多或少面临“跨部门沟通、团队内部沟通、上、下级间沟通、与客户沟通”等问题，同时77%的企业面临“新的团队组建、磨合与发展”的管理难题。”

- 沟通是一件很困难的事情吗？
 - 如何打破人际之间的沟通障碍？
 - 如何因材施教、发展和激励下属？
 - 在职场中，如何提高情商从而达成有效沟通？
 - 如何快速有效的摸索出跟各种人打交道的方法？
 - 来到新环境，如何与领导、同事、下属快速建立高效的沟通模式？
 - 如何从求职者中辨识高情商、有责任心、有执行力、积极主动的候选人？
 - 如何从心理学角度提升管理者“知人善用”和化解人与人之间误解分歧的领导力呢？
- ……

培训目的

如今企业面临复杂和激烈的市场竞争压力，公司高层对中、基层管理者综合素质的要求越来越高。

《管理者沟通之道》聚焦您在工作和生活中的常见问题：

工作中的……

- 1、因为不了解自己上级的管理和沟通风格特点，造成了不必要误解，进而影响了人际关系；
- 2、摸不透95后员工的思维方式和沟通方式，与年轻人有“代沟”，感觉沟通很费劲效率低；
- 3、在平级同事中，是更加关注人际关系，还是坚持原则，多数情况下感到兼顾以上二者难；
- 4、组建新的团队，成员越来越多，各种性格的人都有，如何使众人达到目标一致高效执行；
- 5、跟客户打交道，需要掌握哪些心理学的常识和技巧，才能让客户更快的信任你和喜欢你；
- 6、迫切希望提升自我在沟通时的倾听、理解、交流、反馈、换位思考等方面的实用技能。

生活中的……

- 1、通常所说的“焦虑和抑郁”性格对沟通会产生什么影响？
- 2、为什么说“高情商”的人环境适应能力强，善于沟通呢？
- 3、在寻找男、女朋友过程中，是考虑互补好还是选择相似更好？
- 4、星座、血型、属相等等，对于沟通有什么潜移默化的影响呢？

通过本课程，你对自己的了解更深入了，你对他人的了解更加全面了，你学会了识别人和观察人的方法，知道面对不同的人如何有效沟通，在更好地开展工作的同时，人际关系也渐渐好起来，这就是《**管理者沟通之道**》的培训目的。

课程特色

1. **重理论**：丰富的心理学和组织行为学理论，如：人格特质、思维偏好、情绪智力、组织沟通、人才测评、心理保健等；
2. **重实践**：强化在面试、培训、激励、团队发展、人才测评、组织发展和创新等方面具体应用，通过案例由浅入深讲解；
3. **重价值**：学员将掌握一系列实用的测评工具：如职业发展、沟通风格、思维偏好、团队匹配、绩效改善、人才培养等。

授课目标

1. 掌握沟通的表层技术，理解沟通的深层内涵；
2. 引导学员深刻认识到心理学和组织行为学对于沟通和管理的重要性；
3. 引导学员借助理学工具（全脑思维）提升教练技术和绩效管理能力；
4. 通过讲授经典案例，使学员获得人力资源管理方面实战经验，如面试、培训、激励、团队发展、人才测评、组织发展和创新、绩效改善等。

学员收益

1. 学员掌握与人力资源管理相关的心理学和组织行为学原理；
2. 学员熟练应用职业发展、沟通风格、思维偏好、团队匹配等方面的测评工具；
3. 以创新式思维探索人力资源管理的破冰之道，为企业最终落地奠定基础。

目标学员

1. HR 从业者，如 HRBP、HR 经理和主管
2. 对人力资源管理感兴趣的业务部门经理
3. 对心理学和组织行为学感兴趣的管理者

授课方式

1. 手把手教授
2. 案例式教学
3. 现场答疑解惑
4. 分组讨论和集中分享

为了避免学员听不懂、记不住、学不会，讲师准备了不少于 20 个（最多不超过 30 个）小视频案例，视频案例有针对性、实用性、趣味性、震撼性。

为何选择单锋老师？

1. 单老师的“沟通”课程研究人的内在特质，对“九几”后新生代的独特性、高潜员工、管培生、“问题员工”等有深入研究；
2. 单老师的“沟通”课程融合了心理学、组织行为学、测评技术、绩效管理、教练技术等，专注“沟通”主题并不断精益求精；
3. 自 2016 年以来，单老师的课程在“喜马拉雅”、“今日头条”、“网易云学堂”、“前沿讲座”、“创琪云课堂”等音频和视频渠道上线，市场知名度很高；
4. 单老师有坚实的理论基础和丰富的实战经验，自 2014 年以来兼任中华英才网、前程无忧、智联招聘、猎聘等的外聘人力资源管理专家，自 2000 年开始，讲授

《由心沟通》、《沟通心理学》、《高效沟通的技巧》等。

单老师的授课风格？

1. 热情不失沉稳；
2. 幽默点评到位；
3. 互动启发思考；
4. 注重实效落地。

课程大纲

备注：讲师会根据现场学员的学习需求适当调整授课内容，以下大纲仅供参考，2天版本的大纲内容会增加更多案例研讨、小组演练、师生互动环节。有黄色标示的部分为选修内容。

培训开场现场互动 - 讲师请学员各自提出参加本次培训要达到“学习目标”，并以小组为单位呈现在大白纸上。

沟通篇

引言：做好管理，沟通很重要

- 图解什么是“沟通”？
- 什么是“有效沟通”？
- 图解“有效沟通模式”
- 全“心”沟通与管理者之道

第一章：认知习惯之旅

- 是谁掌管沟通的“CPU”？
- 拆掉沟通的三面“心墙”
 - ✓ 首因效应
 - ✓ 投射效应
 - ✓ 盲目猜疑
 - ✓ 观看视频学习三面心墙
- 投射效应在实践中应用
- 如何消除投射的副作用
 - ✓ 提高全局意识
 - ✓ 培养系统思考
 - ✓ 让自己多倾听
- “沟通行为风格”探讨
 - ✓ 工作风格关注人还是事
 - ✓ 沟通风格偏主动或被动
 - ✓ 通过现场测评了解自己
- 人格因素对沟通的影响
 - ✓ 强迫性格的人行动力优势
 - ✓ 分裂性格的人思考力优势
 - ✓ 抑郁、焦虑等性格的特点
 - ✓ 学习案例加深理解和应用

第二章：话说思维偏好

- 对人脑的研究发展史
- 现场测学员思维偏好
- ✓ 在 3 分钟内完成测试
- 从思维偏好认识沟通
- ✓ 左脑对右脑
- ✓ 上脑对下脑
- ✓ A-追求完美型
- ✓ B-关注细节型
- ✓ C-情感导向型
- ✓ D-灵活创新型
- 思维偏好的职场案例
- ✓ 观看视频案例
 - ◇ A-董明珠
 - ◇ B-金庸
 - ◇ C-李安
 - ◇ D-金星/岳云鹏
- 利用模型招人与识人
- ✓ 正方形测试结果
- ✓ 三角形测试结果
- ✓ 四边形测试结果
- ✓ 对角形测试结果
- ✓ 上脑型、边缘型
- ✓ 左脑型、右脑型
- 借助思维偏好促进人际沟通
- ✓ 偏 A 型领导与偏 C 型下属
- ✓ 偏 C 型领导与偏 A 型下属
- ✓ 如何解读两人和多人图形

练习：案例研讨（一）-“人才，我拿什么挽留你？”-如果你不了解下属的思维特点，他们可能会离开你；如果你不了解上级的思维特点，你会渐渐陷入被动。（选修内容）

第三章：情绪干扰之后

- 是恩赐还是烈药？
- ✓ 情绪是什么？
- ✓ 身体变化与情绪
- 关于情绪的知识
- ✓ 情绪分类
- ✓ 压力也是情绪吗
- 是什么主导情绪？
- ✓ 情绪与大脑
- ✓ 情绪模式与自我认知
- 被情绪绑架之后……

- 认识你的情绪智力
- ✓ 高感受性与低情绪化
- ✓ 情绪智力的形成过程
- ✓ 什么是情商（即情绪智力）
- ✓ 情绪智力自测
- 面试中的压力面试法（选修内容）
- ✓ 什么是压力
- ✓ 什么是压力面试
- ✓ 如何进行压力面试
- ✓ 压力面试的注意事项

练习：案例研讨（二）-“姐就是这么任性！”-情绪来的时候，人的智商骤然下降，情绪失控，人的行为不受大脑理性控制。通过学习他人案例，引以为戒，吃一堑长一智。

（选修内容）

第四章：关于沟通禁忌

- 沟通的基石
- 破坏沟通的行为
- ✓ 忽视倾听对方
- ✓ 回避眼神交流
- ✓ 缺少情绪互动
- ✓ 放任行为攻击
- ✓ 使用语言挑衅
- ✓ 混乱表达逻辑
- ✓ 自我服务偏见
- 建立沟通安全感
- 倾听技巧有哪些

第五章：课程总结

- 本章整体回顾
- 学员总结与分享

精品书籍推荐

激励篇

引言：

- 如何定义“完美团队”？
- 如何避免面试选错人？
- 如何考察责任心？意志力？稳定性？执行力？

第一章：如何“知人善用”

- 你了解下属吗？
- ✓ 责任意识
- ✓ 执行能力
- ✓ 意志力与稳定性

- 如何测评下属？
 - ✓ 下属的思维特征
 - ✓ 下属的情绪特征
 - ✓ 下属的性格特征
 - 组建完美团队
 - ✓ 选择相似的人？
 - ✓ 选择互补的人？
- 练习：现场演练（一）-“分析你的团队成员，构建完美团队”

第二章：从异议到共识

- 处理异议的原则
- ✓ 高感受与低情绪
- ✓ 异议的正面价值
- ✓ 有异议但不起冲突
- ✓ 有异议但不是对立
- ✓ 冲突：目标、观点或情绪的不同
- 化解误解与分歧
- 激励因素：“双因子”理论
- 激励下属的心法 (选修内容)

人格识别

- ✓ 分裂人格
- ✓ 强迫人格
- ✓ 焦虑人格
- ✓ 抑郁人格
- ✓ 自恋人格
- ✓ 臆症人格
- 激励下属的技巧
- ✓ 如何激励行动型员工
- ✓ 如何激励思考型员工
- ✓ 如何激励自恋型员工
- ✓ 如何激励谨慎型员工

练习：现场演练（二）-“有效激励，快乐工作”

第三章：卓越领导魅力

- 高情商领导者（情商的7个要素）
- 领导风格与团队文化
- ✓ 人格特质决定的领导风格
- ✓ 思维方式决定的领导风格
- ✓ 沟通风格决定的领导风格
- ✓ 情绪智力决定的领导风格
- 霍桑效应与皮格马力翁原理
- 掌握绩效管理的关键

练习：现场演练（三）-“成为卓有成效的管理者”

第四章：课程总结

- 本章整体回顾
- 学员总结与分享

精品书籍推荐

课程结束、培训总结、答疑解惑