

管理沟通让心畅通

课程背景：

企业的发展 20%靠战略，80%靠执行，执行的 80%靠沟通。一项权威统计表明，我们每个人除了睡眠时间外，其余 70%的时间都在沟通，企业管理者至少有 80%的时间花在各种工作关系的口头沟通上，提高沟通效率就是提升企业管理绩效。

课程特色：

- 你将了解到国际权威的心理科学研究和实验，所揭示的人际沟通秘诀
- 学习到全球前沿心理咨询中的深度沟通技巧
- 运用课程中的技巧，将让你的同事和领导更信任你、喜欢你
- 通过觉察个人的倾听能力，提高你的影响力和执行力

课程收益：

- 帮助管理者认识自己原有沟通模式的局限和对管理造成的影响；
- 帮助管理者学习焦点解决高效沟通的策略和技术；
- 推动管理者管理风格与人文价值观转型。

课程形式：情境体验+问题研讨+角色扮演+工具演练

课程对象：企业各层级管理者

课程时间：1-2 天（6 小时）

课程大纲：

第一模块：沟通风格的自我觉察

一、 平行沟通的自我觉察

- 1、 三人小组角色模拟：业务部与市场部一次有争执的讨论
- 2、 三人小组讨论：沟通目标的反思和沟通效果评估
- 3、 三人小组讨论：沟通效果的影响因素
- 4、 讲授：沟通目标的正向建构的案例演练与示范
- 5、 讲授：沟通中的自我、他人和情境因素
- 6、 讲授：沟通要懂人，不良沟通姿态类型

二、 对下沟通的自我觉察

- 1、 三人小组角色模拟：营销主管对营销策划岗位缺乏创意的一次面谈
- 2、 三人小组讨论：沟通中的自我和他人内在期待与渴望分别是什么？
- 3、 三人小组觉察：你的沟通风格属于哪种类型？
- 4、 讲授：人在什么情况下才会被激发。

第二模块：SFBT 建构沟通技术

一、 什么是 SFBT

二、 高效沟通从会表达开始

- 1、三人小组练习：你是市场部经理要让业务部听懂你的 ORID 技术
- 2、大组分享心得

三、 高效沟通从会倾听开始

- 1、三人小组练习：上级主管的一段批评中，如何听到什么是他看重的？什么是他希望的？什么是他优势资源和美德？如何反馈？
- 2、三人小组练习：如果一个员工业绩造假，你是部门经理，会怎么找他谈话呢？总结：如何化批评为倾听？
- 3、三人小组练习：下属的一段抱怨中，如何听到他看重的？什么是他希望的？什么是他的优势资源和美德？如何反馈？
- 4、大组分享：SFBT 的倾听跟你以往的倾听哪里有不同？
- 5、讲授：SFBT 倾听背后的阴阳思维和人性观假设。

四、 高效沟通从会欣赏开始

- 1、讲授：每个人的核心自我概念与自我价值感
- 2、六人小组体验练习：直接赞美
- 3、六人小组体验练习：间接赞美

4、六人小组体验练习：自我赞美

5、六人小组体验练习：表达感恩的力量

6、讲授：SFBT对人的尊重与相信、积极视角

五、 高效沟通从有效提问开始

1、讲师案例故事分享

2、录像观摩，心得体会分享

3、大组观摩案例演练：一个下属就自己的工作来向你请求，提问和建议那个更有影响力？

第三模块：SFBT建构提问技术

目标问句：如何将沟通直接导向问题解决而不是纠缠在彼此指责抱怨上

例外问句：如何启发多种渠道的问题解决思维，高效调动下属潜能

奇迹问句：如何绕开难解的问题，直接将注意力指向希望与长远目标

假设问句：如何确认一个人行动的动力

关系问句：如何调动问题解决的资源和启发当事人问题解决的智慧

应对问句：如何给当事人赋能，开启问题解决的智慧和勇气信心

第四模块：SFBT执行力技术

一、 行动改进计划

二、 一小步和清醒催眠

第五模块：习惯养成行动计划

一、 行动计划

二、 训练表单

三、 训后作业反馈