

《中层管理者管理沟通的艺术》

【课程背景】

毛主席说过：有人群的地方则一定有左中右。在企业内部，复杂的人际关系使很多人往往不善于沟通。而人与人之间的交流和沟通又是一门重要的管理艺术。松下幸之助有句名言：“企业管理过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。”因此，管理离不开沟通，沟通已渗透于管理的各个方面。正如人体内的血液循环一样，如果没有沟通的话，企业也会趋于衰亡和倒闭。而在面对大量信息处理过滤的今天来看，沟通在我们工作中占到的成分比例很大；在管理人的过程中，需要借助沟通的技巧，化解不同的见解与意见，建立共识。当共识产生后，事业的魅力自然才会展现良好的沟通能力与人际关系的培养，并非全是与生俱来的。作为从事咨询培训行业的我们看到，许多企业存在的问题，其实有一半以上都是沟通上的问题，有效沟通已成为企业管理过程中又一热门话题，也是我们应该重视的问题。

【课程目的】

理解沟通对组织的重要性，更清楚的知道管理者沟通能力的重要性，学会、清楚沟通障碍，让组织发挥更大的功能；加强管理者对有效沟通的能力。

【课程对象】 企业中、基层管理人员

【课程时间】 一天（7小时左右）两天（12小时）

【课程大纲】

第一讲：管理沟通的策略

- 1、培训游戏 沟通的漏斗
- 2、认识沟通的定义
- 3、高效沟通的黄、白金定律
- 4、组织沟通的重要性 管理沟通的两大渠道
- 5、中国式沟通的“劣根性”
- 6、从墨子思想分析团队沟通
- 7、沟通不畅给团队带来的不良影响
- 8、管理不沟通充分的8个原因
- 9、管理沟通有效的6个检验标准
- 10、注意与下属沟通的时机 管理沟通的台前幕后
- 11、管理沟通中的表扬与批评

- 12、管理沟通中涉及到的工具与活动
- 13、跨部门的要求与会议沟通方式
- 14、管理沟通扶正在职培训的第一步 八步教练法

第二讲：沟通有效的技巧

- 1、沟通的三个行为与方式的比重
- 2、有效聆听 学会察言观色
- 3、沟通的灵魂—同理心 实现理解的效果
- 4、有效的自我表达 影响沟通的表达因素
- 5、会讲是高手 会问是老手
- 6、注重沟通的思想和情感
- 7、影响沟通的情绪因素
- 8、不同场合环境的距离因素
- 9、不同年龄的沟通难易度
- 10、不同性格行事风格人的沟通对策
- 11、上、下、平行沟通中的原则
- 12、与自己对话自我沟通无限

课程小结

殷老师管理箴言：

- 1、沟通能力应当是管理者所掌握的第一技能也是最容易忽略的一项技能。
- 2、人与人之间就像琴弦，互相震动的时候会产生影响。
- 3、好人与老好人区别是:好人靠的是一颗善良的心,老好人靠的是一张善良的脸。
- 4、过河拆桥的事我一般不干，不过有人想过桥害我，我会即刻拆掉。
- 5、原谅不会太难，但要再信任，会难。
- 6、