

# 《洞察人性的管理沟通》

## 【课程背景】

高效的管理过程就是有效的沟通过程，有效地沟通过程就是高效的管理过程！避免错误是人们需要沟通的理由之一。

管理工作中，我们在做的每一件事都是在沟通。管理工作中 70%的错误都是由于不善于沟通造成的。专业技术人员把 61%的时间花在口头沟通上；高级管理人员把大约 78%的时间花在口头沟通上；在几乎所有的管理层次中，约有 75%的时间花在各类沟通中。在组织中沟通的效能越高，员工的满意度也就越高。

成功的公司管理人事通常将会 90%以上的工作时间用于部属之间的良性沟通之中。

从研究者对中层管理人员的研究来看，以管理人员用于沟通的时间可以预测管理人员的工作绩效。提高员工的沟通技能——将成为一个企业和个人发展的核心技能。

## 【课程收益】

- 掌握沟通方式，建设积极健康的沟通文化。
- 掌握有效的沟通技巧，保障沟通渠道顺畅
- 使团队改善沟通而迅速提升工作效率。
- 帮助团队成员快速掌握高效的与人交流的艺术。

## 【课程对象】

企业老总、企业中高层管理人员

## 【课程时长】

2 天，6 小时/天

## 【授课方式】

专题演讲，案例讨论，互动问答，课堂练习

## 【授课方式】

### 第一讲：什么是沟通

#### 1. 什么是沟通

沟通的另一种解释

沟通的种类

非言语性信息沟通渠道

沟通的重要性

沟通的目的

沟通的功能

2. 沟通的三要素

双向

双方

共识

## **第二讲：有效沟通的障碍**

1. 影响沟通的障碍

认知因素

价值取向因素

人际沟通风格

2. 个人的沟通障碍

工作意愿和工作动机所引起的障碍

个性因素所引起的障碍

知识水平的差距所导致的障碍

个人经验差异对信息沟通也有影响

个人素质差别所造成的障碍

对信息的态度不同所造成的障碍

相互不信任所产生的障碍

沟通者的畏惧感以及个人心理品质也会造成沟通障碍

直觉选择偏差所造成的障碍

## **第三讲：如何进行沟通**

1. 有效沟通的态度

沟通中肢体语言的运用

第一印象：决定性的七秒

说话语气及音色的运用

2. 用语言表达自信的技巧

3. 面部表情的应用

4. 沟通视窗及运用技巧

5. 如何获得倾听的能力

倾听的定义

倾听的目的：听事实与听情感

运用肢体语言听

6. 倾听的策略

给予对方全神贯注的注意

多听少说

认真对待牢骚

从倾听中发现机会

7. 谈话的技巧

寻找寻求

恰当的提问

8. 有效反馈

学会借力

学会决绝

如何说服他人

#### **第四讲：人际风格的四大分类**

1. 分析型人的特征和与其沟通技巧

2. 支配型人的特征和与其沟通技巧

3. 表达型人的特征和与其沟通技巧

4. 和蔼型人的特征和与其沟通技巧

#### **第五讲：如何增加别人对自己的好感**

1. 微笑的艺术

2. 赞美的技巧

3. 批评的艺术

#### **案例讨论**

#### **第六讲：上下级、同级之间的沟通技巧**

1. 上级如何与下属沟通

2. 平级间的沟通

3. 下级如何与上司沟通

## **第七讲：同理心概述**

1. 同理心的2个步骤
2. 沟通中同理心的运用
3. 四种反馈方式辨识与练习

自选案例现场练习

### **实战案例演示**

同理心的功效与运用对象

## **第八讲：团队内部协作与沟通**

1. 认识团队
2. 何为团队
3. 团队成员的角色与职能
4. 沟通在于行动