

# 《组织中的有效沟通》

——沟通类情景沙盘模拟课程

## 【课程背景】

作为企业管理者，有多少次你急切希望员工坦诚相对，但他们在你面前缄默不语，出门后却向朋友抱怨自己的意见没有得到倾听；有多少次你迫切希望部门之间协同合作，但却发现各部门之间只顾自身利益，相互推诿，无法得到有效支持配合；有多少次你真切希望能为领导分忧，但却发现无法真实充分领会上级意图，并及时得到领导协助……

提升组织中成员的沟通效果已经成为企业管理最重要的课题之一。日本经营之神松下幸之助提出：“在我看来，企业管理过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。”

《组织中的有效课》课程从与自我沟通、与下级沟通、与上级沟通和水平沟通四个维度出发，以解决组织中的沟通障碍和具体管理问题为目标，不仅着重提升管理者的沟通技巧，同时着重有效改善沟通的机制和沟通的氛围，进而提升管理沟通的效率和效果。

## 【课程收益】

- 1、了解彼此沟通风格，提升自我沟通调节及与不同类型成员的沟通能力。
- 2、建立有效的沟通机制和氛围，避免信息在产生、传递与接收中的障碍。
- 3、通过活动体验自我、向上、向下、水平沟通的特点和问题，分析组织中四个维度沟通的要求与难点，从而提升全方位沟通能力。
- 4、学习有效沟通的方式和方法，通过模拟体验与反思，提升沟通技能。

## 【课程情况】

课程形式：沙盘模拟，角色扮演，活动体验，小组讨论，讲师复盘与讲解

课程对象：全体员工（总经理、总监、经理、主管、骨干员工等）

课程容量：50 人以内

课程时间：1 天（6-7 小时）



## 【课程大纲】

### （一）管理就是沟通

- 1、沟通对于组织管理的重要意义。“沟通漏斗”原理。
- 2、什么是组织中的有效沟通？
- 3、有效沟通策略：沟通渠道与沟通媒介。

- 4、有效沟通的四大挑战：信息过量、情绪状态、缺乏信任与时间压力。
- 5、管理沟通的三大重要意义和三个维度思考。
- 6、对话式沟通。了解“对话背后的对话”，避免沉默回避或者暴力对抗的两难选择。学习掌握对话式沟通的五大步骤。

## (二) 自我沟通 (内省)

### ★问卷测试：四型人格分析。

- 1、自我意识对于沟通的重要性。“归因理论”。
- ◆自我意识提升之自我分析：了解自己的个性、动机、行为模式和互动模式。
- ◆自我意识提升之自我调控：面对与他人沟通进行回应策略选择。
- ◆自我意识提升之自我披露：建立个人与团队信任度和成熟度。

### ★信任游戏：我很了解你。

- 2、四型人格解析，力量型、活泼型、完美型、和平型。
- 3、每种类型的优缺点分析、沟通切入点、自我完善方式等。
- 4、性格分析的实际应用。

## (三) 水平沟通 (跨部门合作)

### ★经典情景模拟沙盘体验：《模拟联合国》

- ◆情景模拟背景介绍，组建 10 个模拟国家。
- ◆进行各模拟国家目标定位和策略思考。
- ◆模拟 5 年国家经营。
- 1、水平沟通的思考基础——“零和游戏”VS“增量游戏”
- 2、如何破解水平沟通的难题？
- ◆水平沟通的六大障碍分析
- ◆水平沟通的四大难点解析及应对策略
- ◆水平沟通的三大原则解读
- ◆冲突管理：性质区分、策略选择和解决技巧。

## (四) 上下沟通 (纵向管理)

- 1、向下沟通的作用。
- 2、向下沟通的重点——任务管理。
- 3、批评的艺术。
- 4、向上沟通的作用。
- 5、向上沟通的难点分析。
- 6、向上沟通的技巧方法。