

《管理沟通的艺术》

【课程背景】

“一言可以兴邦，一言可以丧邦。”不管你从事何种工作，不管你是企业老板还是员工，即使只是一位家庭主妇，你每天所面临的最大挑战都是如何建立和维系良好的人际关系。沟通是婚姻的良药；是建立人际关系的桥梁；是管理工作的灵魂；是提高工作效率、实现共同目标、满足各种需要的重要工具。几年前，由[卡耐基基金会](#)赞助的一项调查研究显示了一个极其重要的事实：即使在工程技术工作方面，一个人所获得的高额薪水中，也只有不到15%是因为他的技术知识，而其他的85%则是因为他的人际交往，也就是他的个人品质才能的发挥。有人、有团队、有管理就必须沟通，沟通是领导的基本素质，是管理工作的基本内容。管理工作中，70%的错误是沟通不当所致，成功的管理人员通常会将90%的工作时间用于上下级部属之间的良性沟通中。有效沟通能减轻磨擦、化解矛盾、消除误会、避免冲突，发挥管理的最大效能。沟通需要科学的方法和准确表达，更加需要同理共情。管理沟通的艺术，可树立全员沟通理念，营造人人能沟通，时时能沟通，事事能沟通的良好氛围。运用中国智慧达成共识，满足员工心理需要，实现管理目标。

【课程收益】

1. 了解 55387 定律，以游戏形式体验沟通意义及重要性
2. 影响沟通的是个 10 个因素，主要干扰职场沟通的 6 个因素
3. 知道沟通的万能公式，沟通的四个原则，沟通前的必要准备，沟通的风格矩阵，
4. 不同情景下运用适当的沟通方式会让沟通更高效。（同步沟通与异步沟通，单项沟通与双向沟通）
5. 通过案例分析，客观感受好的沟通和糟糕的沟通对工作带来的正面与负面的影响

【课程特色】

1. 导师讲授
2. 案例教学
3. 游戏互动
4. 分组研讨
5. 模拟演练

【课程对象】 企业全员

【课程时长】 1 天，6 小时/天

【课程大纲】

一：沟通的定义和重要性

- 1) 什么是沟通？
- 2) 沟通过程模型
- 3) 沟通分类
- 4) 沟通的重要性

二：影响沟通的因素

- 1) 沟通漏斗
- 2) 影响沟通的因素
- 3) 职场沟通的干扰因素

三：提升沟通的技巧

- 1) 沟通的万能公式
- 2) 沟通的四大原则
- 3) 沟通前的准备
- 4) 沟通风格矩阵
- 5) 职场沟通的干扰因素

四：好的沟通 VS 糟糕的沟通

- 1) 适当的场合情景用适当的沟通方式
- 2) 同步沟通和异步沟通的对比及建议
- 3) 单项沟通和双向沟通的对比及建议
- 4) 情景案例 1, 2, 3

案例讨论

一：向上沟通

二：向下沟通

三：横向沟通