

# 《360 度管理沟通与情绪管理》

## 【课程收益】

本课程将通过场景模拟、视频人物沟通分析、沟通风格测试和沟通原理解析、案例分析等多种方式进行课程呈现，使参训人员了解自己和他人的沟通风格，掌握管理沟通的基本要素和技巧，同时深层次的剖析跨部门沟通的原则和技巧，从而使管理沟通技巧成为他们迈向优秀经理人的核心优势之一！

【培训对象】企业中高层

【培训时间】1—2 天（6 小时/天）

【培训讲师】李培英

## 【课程大纲】

### 第一单元 人际关系与管理沟通

#### ☆ 案例故事：哈佛教授的尴尬。

◆ 不会沟通我们会“死”的很惨！

#### ☆ 不会搞关系，死了都不知道死在哪里！

◆ 如何正确认知关系与人际关系；

◆ 人际关系与沟通的相互影响；

#### ☆ 不是不会，更多时候你根本没有想到；

◆ 沟通的重要性和要素；

#### ☆ 透视管理的过程

◆ 管理的过程与沟通的关系；

#### ☆ 当问题出现时，反思自我还是归罪他人？

◆ 了解自己存在的沟通问题；

◆ 影响沟通的个人障碍分析；

#### ☆ 为什么总感觉别家的饭吃起来香？

◆ 影响沟通的组织障碍分析。

### 第二单元 沟通基本技能演练与提升

#### ☆ 实战演练 1:让我们一起来画图！

◆ 有效沟通中的哪些要素是最基本的？

◆ 我们真的会说话吗？

◆ 成功说话的要素和原则；

#### ☆ 实战演练 2：当你们的心、嘴和耳不匹配时

◆ 只顾自己说，不可能到达沟通的彼岸；

◆ 倾听与反馈的技巧的有效应用；

#### ☆ 实战演练 3：我都看到了！

◆ 肢体语言在沟通中的作用；

◆ 肢体语言的含义和应用；

#### ☆ 实战演练 4：我们都是狗仔队！

◆ 提问的种类和应用；

◆ 沟通中如何巧用提问的技巧。

### 第三单元 管理沟通方向与技巧

#### ☆ 我是谁？我要干嘛？

◆ 中层经理人的角色定位；

◆ 中层经理人的职责和困惑；

- ◆ 管理沟通方向和目的；

☆ **赢得上司，方能赢得空间**

- ◆ 用放大镜全方位透析你的上司；
- ◆ 向上司请示汇报和说服的技巧；
- ◆ 帮助上司度难关和“趣味相投”技巧；
- ◆ 与上司冲突的沟通技巧；

☆ **赢得下属，才能赢得业绩**

- ◆ 让下属与你一条心的沟通要诀；
- ◆ 如何让你的指令更有效地执行；
- ◆ 赞美与批评下属的方式与时机；
- ◆ 有效激励，帮助下属达成目标。

**第四单元 同级相处及跨部门沟通策略**

☆ **部门间埋怨和扯皮的背后是什么？**

- ◆ 你部门和他部门之间最常见的沟通问题是什么？
- ◆ 现场剖析研讨；
- ◆ 跨部门沟通的重要性；

☆ **没有了解，就不可能有理解和支持；**

- ◆ 如何认知和熟悉协作部门的工作内容？

☆ **摆正心态，由“沟”到“勾”，再由“通”到“达”；**

- ◆ 同级沟通的五个原则；

☆ **有配合的意识才有可能得到有效合作；**

- ◆ 如何赢得同级同事的配合；
- ◆ 同级间如何有效竞争；
- ◆ 如何化解同级间的矛盾；
- ◆ 与同级沟通解决棘手问题；

☆ **没有合理的沟通渠道，就不可能有通畅的沟通；**

- ◆ 如何有效建立跨部门沟通渠道？
- ◆ 如何针对不同部门选择最有效的沟通渠道和策略；

☆ **如何进行高效的跨部门会议？**

- ◆ 跨部门会议常见的问题分析；
- ◆ 会议失败的原因和对策。

**第五单元 沟通风格及曲线沟通**

☆ **案例故事：四个死囚的别样风格**

- ◆ 不同的风格决定了不同的想法和做法；

☆ **主题游戏：我找到了！**

- ◆ 了解自我，看懂他人，沟通风格现场测试；
- ◆ 四种类型沟通风格特点；

☆ **「见“人”说人话，见“鬼”说鬼话」的沟通艺术**

- ◆ 如何掌握“望、闻、问、切”的沟通诊断技术；
- ◆ 正确的沟通方子，方能迈向通畅；
- ◆ 沟通风格在实际工作中的灵活运用；

☆ **醉翁之意不在酒，奥妙全在酒香外！**

- ◆ 什么是曲线沟通？
- ◆ 曲线沟通的原因和优缺点；

- ◆ 曲线沟通在人际关系及管理工作中的妙用。

- ☆ **头脑风暴：该走哪条路？**

- ◆ 曲线沟通模拟演练和策略分享。

## **第六单元 如何在压力与情绪中沟通**

- ☆ **压力和情绪常使我们变成疯子！**

- ◆ 认知压力和情绪；
- ◆ 压力和情绪常常控制了我们；
- ◆ 失常状态下的沟通走样；

- ☆ **案例故事：这是我们的资源，谁也别想动！**

- ◆ 部门竞争压力下的小团体意识；
- ◆ 守门员心态和组织利益与团队绩效的冲突；

- ☆ **这几天他不正常，最好离他远点！**

- ◆ 他人情绪时的沟通要则；
- ◆ 自己情绪时的沟通要则；

- ☆ **只做主人，不做奴隶！**

- ◆ 如何有效释放压力和情绪；
- ◆ 控己御人，合理冲突；
- ◆ 冲突中的沟通技巧。

- ☆ **主题游戏：敞开心扉！**