

洞察人心的管理沟通

一、培训对象

不同级别的管理者

二、培训课时

2天 12课时

三、培训成果

- 掌握管理沟通的基础知识
- 了解管理心理学的逻辑架构
- 更好的自我认知和下属认知
- 识别不同人群的性格特质和行为模式
- 有效解决工作中的冲突
- 应用有效与上司、同事、下属、跨部门沟通技巧

四、授课方式

模块教学、互动讨论、实做实练、自我提升、案例导入、引导发现、讲授分析、视频播放角色扮演、总结提高、由浅入深，循序渐进，高效参与。

五、课程特色

★ 情景式训练

- 自我觉知：解决问题最有效的方式
- 体验式：采集学员问题，老师引导或学员演练，发现问题的症结所在
- 教练式沟通：SEA（Support支持+Encouragement鼓励+Asking问责）

★ 3E混合学习法

- Enjoy 乐享过程: 10%
- Experience 梳理经验: 20%
- Explore 探索实践: 70%

★ 多元工具应用

- John Bowlby, Michael Rutter：Colour for People®人格特质分析（英国版权）
- Smith, W. E.：积极影响力®
- [Eric Berne](#)：PAC人格结构理论

六、课程概要

洞察人心的管理沟通



七、课程大纲

1. 管理沟通基础知识

- 【头脑风暴】管理的本质是什么？
- 如何影响员工改变？
- 管理沟通的定义、过程与方式
- 管理沟通在组织中的重要作用
- 跟谁沟通——管理沟通面面观
- 理解管理沟通模型 A-B-O
- 选择合适的管理沟通对象
- 【案例】电话记录单
- 【讨论】与新生代员工沟通的挑战
- 选择正确的管理沟通媒介

【工具/模型】

- 肯·布兰佳—鲸鱼哲学
- 管理沟通模型 A-B-O
- 管理沟通 5W1H 法则

2. 管理心理学探秘

- 人的心理现象归类
- 管理心理学的体系结构
- 情绪影响理论
- 情理交织
- 沟通中的同情和同理

【工具/模型】

- 情绪四分类
- 艾利斯-情绪 ABC 理论
- “诱因-期待-结果”法则

3. 自我认知和下属认知—基于不同性格员工的观察和沟通

- 【活动】头脑书写
- 性格与关系
- 人格气质心理学
- 【测试】Colour for People® 出彩真我® 人格特质分析（英国版权）
- Colour for People® 出彩真我® 之个人性格特质盘点
- 管理活动中的识人用人
- 【作业】不同性格特质员工的沟通秘诀

【工具/模型】

- Colour for People® 出彩真我® 人格特质分析
- 个人成长 3B 法则

4. 有效冲突管理

- 冲突管理的内涵
- 冲突的根源
- 冲突的迹象
- 沟通冲突模式
- 管理者 TKI 冲突管理模型测试
- 【解读】TKI 冲突管理模型报告
- 管理沟通中冲突的有效解决 ARIA 模型

【工具/模型】

- 鲶鱼效应
- 托马斯—克尔曼冲突模型
- 罗斯曼—冲突解决 ARIA 流程

5. 出色向上沟通

- 【讨论】下情不能上达的原因
- 向上请示汇报的程序
- 与不同类型领导沟通的技巧
- 上级如何促进下级向上沟通
- 如何有效说服领导

【工具/模型】

- 向上请示汇报的五个步骤
- 有效说服领导的六个技巧

6. 出色向下沟通

- 步骤一：积极聆听：接受、解读、理解、反应
- 【应用】聆听的层次
- 【测试】管理者倾听能力
- 【案例】听与说
- 步骤二：多提问（以启发式的开放性话语问问题）

- 开放&封闭问题：OCO 模型
- 步骤三：赞美与批评
- 赞美：增加积极的工作行为 ISSE 模型
- 批评：正向批评五步骤
- 批评：SHARE 模型

【工具/模型】

- OCO 模型
- ISSE 模型
- SHARE 模型
- 皮格马利翁效应

7. 出色跨部门沟通

- 跨部门沟通与协作问题面面观
- 【案例】沟通“迷路”
- 曲线沟通三要素
- 积极影响力 CRP 法则
- 【开放空间】如何有效提升跨部门沟通效果
- 施加影响力的方法
- 【活动】不明液体
- 方法一：可信度
- 【案例】提升可信度：RGEIS 法则
- 方法二：互惠性：协议框
- 方法三：说服力
- 【案例】台新银行

【工具/模型】

- 曲线沟通三要素
- 沟通影响力 CRP 法则
- RGEIS 可信度模型
- 沟通协议框
- 自圆其说法则

8. 课程小结

- 知识点总结
- 行动计划
- 推荐阅读书目
- 课程作业安排

八、推荐书籍

★**有效冲突管理**—程庭亮著，中国财政经济出版社
企业管理的技巧宝典，掌控人心的赢家手册

★**跟任何人聊得来**—程庭亮著，民主与建设出版社
成为聊天高手，提高增强社会竞争力想认识谁就认识谁

★**鲸鱼哲学：一个与人打交道的绝妙方法**—布兰佳著，南海出版社
本书讲述了一个富有哲理的小故事：一位不善处理人际关系的销售经理在观看鲸鱼表演后，非常好奇为什么庞大、凶猛的虎鲸愿意听从训练师的指挥表演节目。带着这样的疑问，他拜访了训鲸师，并结识了一位的管理专家，终于解开了心中的谜团。随后，他将鲸鱼训练师的驯鲸技巧应用于家庭和工作，从而极大地改善了人际关系，打造出一支的团队，并实现了企业效益的增长。

