

# 沟通得心 管理应手

## ——高效管理沟通工作坊

培训师 教练 促动师：辛伟征

### 课程背景：

良好的沟通习惯，比沟通的技巧更重要；

在职场，作为管理者，沟通水平的高低，可能直接决定了领导力水平；并且沟通是需要成本的，管理沟通不良成本更高；

如何有效进行管理沟通，化解职场沟通冲突和障碍，都是管理者必须要研究的课题；

单靠“加强”沟通不能真正改善沟通，必须改变沟通的方式；

必须掌握有效管理沟通的金钥匙，从而有效降低沟通成本，有效改善沟通效果。

### 课程收益：

形成对沟通，尤其是管理沟通的正确认知；

掌握高效沟通三心密码，提升通用一般性沟通水平；

掌握管理沟通四把钥匙，减少无效沟通，破解管理沟通难题；

提高沟通有效性，提升领导力水平。

### 培训对象：

企业副总、各部门经理、主管、各级中层管理人员、新提拔的从专业人才转型到管理的、进一步想提高管理绩效的、晋升到高层管理以及其它预备管理人员。

**课程时间：**1-2 天

**课程优势：**

- 1、聚焦管理沟通，兼顾通用沟通，综合心理学、教练、NLP、引导等多种流派方法工具，保障课程价值有效性、针对性；
- 2、综合应用培训、教练、促动行动学习各种学习方式方法，确保学习效果。

**课程大纲：**

### **第一部分：高效管理沟通认知**

1. 何谓沟通
2. 何谓管理沟通
3. 区别与联系
4. 沟通的重要性
5. 沟通的目标
6. 常见沟通问题与障碍

工具：乔哈里视窗

方法：讲授、讨论、演练

### **第二部分：高效沟通三心密码**

1. 暖心微笑
  - 你会微笑吗
  - 如何实现微笑暖心
2. 全心倾听

- 回应
- 重复
- 确认

### 3. 走心赞美

- 赞美问题
- 赞美公式
- 赞美演练

### 4. 非暴力沟通

- 非暴力沟通四段
- 非暴力沟通设计
- 非暴力沟通演练

方法：讲授、案例、讨论、演练

## **第三部分：管理沟通四把钥匙**

### 1. 钥匙 1：绩效目标沟通

- 营造氛围
- 聚焦提升
- 共创目标

### 2. 钥匙 2：绩效改进沟通

- 三明治

### 3. 钥匙 3：教练式成长沟通

- GROW 模型

#### 4. 钥匙 4：职场冲突化解沟通

- 接
- 卸
- 打

方法：讲授、案例、讨论、演练

#### 收场

ORID 回顾，促进培训成果转化为行动计划。