

管理中的沟通智慧

王传宝 教授

培训目标：管理沟通对于企事业单位管理是重要的课题。本次培训通过“是什么”“为什么”到“怎么办”“怎么干”，解读沟通管理的重要性、高效的沟通方式、管理沟通渠道和沟通方向策略，进而学习高效沟通管理与团队协作，尤其是掌握高效沟通的六个步骤和技巧，最后落脚到通过沟通能力修炼提升沟通管理智慧。

通过本次管理中的沟通智慧培训，学员可以更好的运用高效沟通方法和技巧，提升沟通能力，让团队更有执行力、活力、洞察力，提升工作效率，让整个团队更加稳定高效前行。讲座案例与实践相结合，并辅以沟通能力和沟通修养测试。课件图文并茂，老师讲课“有理、有趣、有料、有用”，课堂气氛热烈，学员参与度高，培训效果好。

课纲：

一、为什么要学习管理中的沟通智慧

- 1、沟通在管理中的作用
- 2、管理沟通的目的
- 3、对沟通的几种认识误区

——课堂测试：面对面交流的能力（你与他人交流的能力）测试

- 4、避免消极的心态自私
- 5、树立积极心态

二、沟通方式与 PAC 人格结构理论

1、沟通方式

2、“73855”原则

3、管理沟通媒介

(1) 语言沟通

——口头沟通

——书面沟通

(2) 非语言沟通

——肢体语言

——物体语言

——标记语言

——副语言

4、建设性沟通

5、PAC 人格结构理论

——“P-A-C”理论把个人的“自我”划分为“父母”、“成人”、“儿童”

三种状态

——PAC 分析理论的基本十种类型

三、管理沟通渠道和沟通方向策略

1、管理沟通过程

2、管理沟通类型

(1) 正式沟通的特点

(2) 非正式沟通的特点

3、管理沟通渠道

4、沟通方向策略

- (1) 上行沟通策略
- (2) 下行沟通策略
- (3) 平行沟通策略

四、管理沟通智慧：高效沟通管理与团队协作

1、团队与群体的区别

2、优秀团队的特征

- (1) 案例：取经团队中的角色
- (2) 《三国演义》的密码

3、有效沟通的六要素

4、无效沟通的后果

5、造成沟通困难的因素

6、有效沟通要点

7、高效沟通的步骤和技巧

(1) 步骤一：事前准备

——确定沟通目标

——制定行动计划

——预备可能的争执

——进行 SWOT 分析

(2) 步骤二：确认需求

——步骤二之第一步：有效提问

——步骤二之第二步：积极聆听

——步骤二之第三步：及时确认

(3) 步骤三：阐述（表达）观点

——阐述计划

——阐述你的建议的原因和实施方式

(4) 步骤四：处理异议（处理沟通的障碍）

——我的提议被别人反对时的对策

——不愿意接受别人提议时的对策

(5) 步骤五：达成协议

——感谢

——赞美

——庆祝

(6) 步骤六：共同实施

——积极合作的态度

——按既定方针处理

——发现变化及时沟通

8、成功沟通的核心要素

——良好的个人品性

——丰厚的知识底蕴

——娴熟的沟通技巧

五、管理沟通智慧：沟通能力修炼

——课堂测试：沟通修养测试

1、正心：真诚、尊重

(1) 真诚

——举例：保险业务员的故事

(2) 尊重

——举例：卖铅笔的商人

2、养性：自信、自省

(1) 自信

——案例：黑色的气球会飞起来吗？

(2) 自省

3、弘德：胸怀、感恩

(1) 胸怀

① 谦虚：拉近人与人之间的距离。

② 包容

——举例：绝缨之会

③ 心态要好

——举例：瞎眼爷的故事

——二舅的故事：回村三天，二舅治好了我的精神内耗

(2) 感恩

——案例：松下幸之助面试。问：你的运气怎么样？

4、人尽其用

——案例：弥勒佛与韦陀的故事

5、不给员工设限

——案例：跳蚤的故事

——案例：大象的故事

长风破浪会有时，直挂云帆济沧海！

祝大家事业顺利，身体健康！