



一、课程背景 《管理者的有效沟通》课程大纲

沟通是取之见普通，却又最深奥的学问，而企业是追求利润，相互协作的共同体，对于沟通的要求更加严苛，很多管理者都会遇到下列沟通问题：

- 1， 当老板提出很难完成的目标时，自己只能诺诺答应；
- 2， 跨部门同事配合不积极，催了多次都未能达成一致；
- 3， 新生代员工个性鲜明，刚说他几句，扭头就辞职了；

.....
经调查，70%以上的招聘简章中都会提到要求员工善于沟通，60%的压力和负性情绪来自于人际沟通不善，所以沟通能力的强弱，直接关系到我们的事业发展和人生幸福，在企业中，每个人都并非孤立的个体，不能有效的和他人建立关系，形成良好的工作伙伴，用团队的力量去作战的人，注定会被企业淘汰。作为企业的核心骨干管理团队，对沟通有更高的要求。

本课程聚焦沟通的理念和技能，从实际出发，系统的从沟通基础，向上影响，向下管理，水平沟通四个层面，全方位提升管理者的沟通技能，从而快速成长为卓越的管理者。

二、课程收益

- 1， 帮助学员建立对人与人沟通深度全面的认知
- 2， 掌握最基础的沟通技能：听、问、说
- 3， 掌握在职场环境下如何与领导、下属、同事沟通的技巧

课程目标

- 1， 通过讲解互动，了解沟通冰山模型
- 2， 通过 1 对 1 互动，练习沟通基础技能
- 3， 通过分析案例，角色扮演，练习向上向下水平沟通技巧

课程优势

沟通课程不能只讲话术，要让学员掌握背后的原理，内心的变化，由内而外的用自己的话表达出来，而且要在场景下反复训练应变，才能掌握：

- 1， 课程内容从浅入深，注重整体逻辑，关注学员日常工作中的沟通难题与挑战。
- 2， 课程选取心理学相关著作内容，从更深层的角度诠释沟通，帮助学员提升对沟通的认知，从而更好的学习方法和技巧。

- 3, 使用案例情境, 角色扮演, 现场演练点评所学技能, 确保学员体验和理解。
- 4, 提供落地工具, 帮助学员在后续演练中可以随时复习提醒。

课时长度 : 12 个小时

学员对象 : 管理者

人数建议 : 建议 50 人以内 ; 分 4-6 组



二、课程简介

第一章：沟通的基础

一、沟通的定义

- 沟通在管理模型中的作用

二、沟通冰山理论

- 行为表现层：发现你的模式
- 情绪感受层：如何察觉并接纳
- 价值信念层：逐步完善成熟
- 渴望需要层：看到并尊重

三、深度同理倾听

- 1, 为什么我们不能耐心倾听？
- 2, 听透对方的冰山
 - 1, 通过微表情判断对方意图
 - 2, 沟通之窗
- 3、回应与反馈
 - 1, 鼓励性回应与阶段性总结
 - 2, 同理心积极关注
 - 3, 事实类澄清提问

四、生动逻辑表达技巧

- 1, 以听众为中心
 - 分析听众需求
 - 明确内容范围
- 2, 逻辑表达的技巧
 - 结论先行：如何提炼结论？
 - 上下对应：自上而下和自下而上
 - 分类清楚：MECE 分类原则
 - 逻辑推进：常见的逻辑结构



3, 生动表达的技巧

- 讲故事；举例子；作类比；打比方；视觉化

第二章：向下管理技巧

一、合理的布置任务

1, 5W2H 说清任务

2, 任务布置 3 步法

二、如何有效的反馈

1, 反馈的时机把握

2, 反馈的 STAR 模型

角色扮演：如何表扬下属

角色扮演：如何批评下属

三、如何进行教练式辅导

1, 教练的定义和适用情境

2, GROW 模型：教练的实施步骤

1) 教练的提问技巧

2) 常见 7 类教练式问句



第三章：向上影响技巧

一、与领导加强认知共识

1, 真正理解组织目标

2, 发现团队文化

3, 工作底层逻辑共识

- 关键价值链
- 标准流程与关键行为
- 关键要素分解

二、积极主动的工作方式

1, 把猴子留在自己身上

2, 给领导可控感

3, 有效的复盘与汇报

4, 尊重并配合领导的管理风格



第四章：冲突沟通技巧

一、互信共赢的关系建立

- 1，获取信任的四个维度
- 2，如何提升信任账户
- 3，双赢的条件和原则

二、情商的四个能力

- 情绪识别能力
- 情绪疏导能力
- 情绪理解能力
- 情绪运用能力

三、分歧沟通的处理

1. 分歧的三个阶段
2. AMBR 沟通法
 - a) 明确目标，摆正心态
 - b) 表达事实，认可理解
 - c) 关注需求，寻求共赢
 - d) 提出想法，寻求一致
 - e) 道歉的方法

小组讨论：如何改善冲突沟通事件？

课程总结与计划制定

注：

- 1， 课纲可根据客户实际需求，结合提供案例进行一定范围内的调整，使之有针对性的服务到企业，起到更好的培训效果

