

《管理者高效沟通》

专为中基层管理者打造的沟通法宝

主讲：梅晓霞老师

【课程背景】

你的企业是否也存在信息传递不清晰导致的时间、资源浪费，团队和客户争议？

你的企业是否出现内部冲突,不和谐导致的员工满意度不高，工作效率低下，也损害客户体验？

你的企业是否也存在上传下达不畅，导致的员工迷茫、困惑，导致降低了士气，降低进取心？

这些问题不仅直接影响了我们的绩效，还降低了员工和客户的满意度，威胁了企业的声誉和竞争力。

中基层管理者的沟通是将高级管理层的战略目标和方向传达给底层员工的桥梁。它确保员工了解公司的愿景、目标和策略，帮助员工明确自己在组织中的角色和责任。这有助于避免误解，提高员工对组织使命的理解。当员工感到他们的意见受到尊重，他们更有可能积极参与工作。

通过中基层管理者的沟通，员工能够分享反馈、提出建议和参与决策，从而建立一种更具协作性和积极性的工作环境，并且，有助于不同部门和团队之间更好地合作。

良好的沟通可以帮助及时发现和解决内部冲突，团队领导者可以协助解决冲突，确保问题不会升级，从而影响生产力和员工士气。中基层管理者的有效沟通，有助于建立员工关系和满意度，减少员工流失率。

在组织发生变革时，中基层管理者的沟通是成功实施变革计划的关键因素。员工需要了解变革的原因、影响以及他们在变革中的角色，而中基层领导可以帮助传递这些信息，减轻员工的焦虑。有效的中基层沟通有助于加速问题解决，提高工作效率，并鼓励创新。员工可以分享想法，解决问题，并共同寻找改进和优化。

因此，开展《中基层管理者高效沟通能力提升》这门课程不仅是解决我们当前痛点的必要措施，还是确保我们在未来保持竞争优势的关键举措。我们期待着共同努力，改善中基层的沟通能力，为公司的成功和员工的满意度创造更有利的环境。

【课程收益】

- 找出并克服有效沟通的障碍
- 了解积极聆听、有效提问和提供反馈的心法和技巧
- 运用 DiSC 心理学工具了解他人的工作行为风格，并建立有效的工作关系、提升工作成效
- 加强与上级、同事和下属的沟通技巧
- 学会建立积极的客户关系和处理需求
- 掌握有效沟通的三个步骤

【课程特色】 轻松活跃，案例分析，结合心理学，工具简单实用，快速上手

【课程对象】 基层管理、中层管理

【课程时间】 1天(6小时/天)

【课程大纲】

一、为什么高效沟通对中基层管理者至关重要？

- 1、探讨沟通在企业内外的角色，以及它对绩效的影响
- 2、了解有效沟通的关键要素
- 3、高效沟通是领导力和团队合作的核心

二、如何强化有效沟通？

- 1、有效沟通的障碍
- 2、乔哈里沟通窗户的运用与调整
- 3、对话中的关键因素

三、如何借用心理学工具助力高效沟通？

1、认知自我和了解他人在职场沟通中的重要性

2、3A 心智模式

- Awareness
- Accept
- Adapt

3、运用 DiSC 行为风格更好认知自我

4、运用 DiSC 行为风格快速了解他人

5、如何运用行为风格的特点，来进行高效沟通和达成沟通目标

工具：DiSC 测评地毯、配对表

案例分析、情境体验：快速识别不同行为风格的人、实际沟通中如何运用 DiSC 工具

四、开展有效沟通的步骤有哪些？

1、不同的感知模式在沟通中的作用与影响

- VAK 感知模式是人们学习了解世界的一种方式
- VAK 感知模式在沟通中的作用与影响

2、有效沟通的第一步：聆听

- 聆听的障碍
- 聆听的层次
- 积极倾听的技巧

工具：全方位聆听的维度清单

3、有效沟通的第二步：提问

- 化被动为主动
- 提问的焦点和运用场景

4、有效沟通的第三步：反馈和改进

- 如何提供和接受反馈
- 构建有效的反馈文化

五、如何运用沟通建立良好的关系？

1、企业内部的沟通要素

- 上行沟通的要素
- 平行沟通的要素
- 下行沟通的要素

实践：三个方向的沟通练习

2、冲突处理与关系管理

- 建立积极的工作关系
- 学会有效进行冲突管理

实践：冲突管理的练习