

# 《管理者沟通能力提升》

主讲人：刘启正

## 1、课程背景

在今天这个信息时代，沟通的障碍不是变得少，而是变得更为棘手了。一个组织中 70% 的问题是由于沟通不到位导致的。长久以来，我们期望组织内部的团结合作、高效协同，然而现实却让我们困惑于组织内部的“部门堡垒”“各自为政”“互不配合”。

可以说沟通每时每刻都在影响着组织的发展，沟通与协调能力是管理者必备的工作技能。接受上级任务、给下属布置任务、与同级部门交流、组织会议……沟通无处不在！

本课程针对管理者在沟通中遇到的实际问题与困惑而设计，通过对最新沟通理论的系统研究，总结提炼出一套完善、系统、有效的沟通体系，让管理人员深刻体会沟通问题的解决之道，从而提升组织运作效率，增进团队的凝聚力。

## 2、课程收益：

- ❖ 理解沟通在管理工作中的重要性价值
- ❖ 深化对“管理沟通”的认识、感悟人际关系的秘诀
- ❖ 深入了解与上级、下级、平级之间管理沟通的原则、技巧
- ❖ 掌握请示汇报、下达指令、批评与表扬等实用技巧

**适用对象：**所有企业的高层管理、中层管理、基层管理干部。

**授课方式：**采用启发互动式教学、课堂演讲、视频观看、游戏及经典案例分享、现场练习、小组讨论、角色扮演等

授课时间：1天，6小时/天

## 模块一：沟通的基本认识

一、解析：沟通在工作中的重要性？

✓ 案例研讨：从“三打白骨精”看孙悟空的沟通能力

✓ 解析：安东尼结构--管理者的能力诉求

二、解析沟通的核心内涵

关键词：明确的目标；信息，思想，情感；共同的协议

三、沟通的三大注意

1. 沟通首先是一种态度

2. 沟通不是简单的技巧

3. 沟通不是权术

四、沟通的三项修炼

1、因人而语

2、控制情绪

3、不设立场

五、沟通的三项原则

1，明确沟通，避免误解

2，谈行为，不谈个性

3，积极聆听，让他说完

## 模块二：与上司沟通的技巧

1. 维护领导的威信, 自我退后
2. 接受领导的指示, 有效反馈
3. 向领导汇报工作, 结果优先
4. 向领导请示工作, 带上方案
5. 向领导解释委屈, 掌握分寸
6. 向领导发表建议, 注意方法
7. 不议论领导是非, 摆正位置
8. 为领导分忧解难, 超前思考
9. 接受领导的指示, 有效反馈

### 模块三：跨部门沟通协作

#### ✓ 如何进行跨部门的沟通？

彼此尊重, 先从自己先做起。(懂尊重)

主动配合, 构建良好的关系。(善协作)

放大格局, 包容对方的过失。(能包容)

平等互惠, 不要让对方吃亏。(不抢功)

如有误会, 诚心的化解障碍。(会道歉)

如有异议, 要找当事人沟通。(勿私传)

加强互动, 选用合适的方式。(选场合)

#### ✓ 跨部门协作五项指南

1、主动：改“消极被动”为“积极主动”

2、利他：改“自私自利”为“谦卑利他”

3、包容：改“相互排斥”为“彼此包容”

4、补位：改“相互拆台”为“相互补台”

5、合作：改“个人英雄”为“团队合作”

## **模块四：与下属沟通的技巧**

### **一、解除沟通的障碍**

1.沟通态度的障碍

2.理解能力的障碍

3.沟通方式的障碍

### **二、如何与下属沟通**

1.及时引导，启发下属；

2.反向确认，有效反馈；

3.接近下属，分享信息；

4.凝聚共识，统一思想；

5.引而不发，逐步推进；

6.征询意见，参与决策；

7.正确表扬，赞美欣赏；

8.恰当批评，方法得当