



换位思考与高效沟通的艺术

讲师：陈松

课程纲要

【课程名称】 换位思考与高效沟通的艺术

【课程背景】

管理和领导在很大程度上都是语言应用的艺术，但在日常管理中，我们发现：很多时候管理者与下属沟通都会受到立场、情绪、性格等因素的影响，而导致上下级关系紧张；下属口头上认同管理者，行为上却未改变；被表扬的下属有时在团队中被孤立，好员工慢慢变成了“坏员工”；批评下属有时，下属一直沉默毫无反应，有的也会直接顶撞上级……，这些现象和问题一直困扰着众多管理人员。

《换位思考与高效沟通的艺术》课程专门为管理者量身打造的沟通类实操课程，通过案例解析、小组讨论、现场演练等方式，使管理者掌握实用的换位思考与高效沟通方法和技巧，从而提高工作效率，有效解决工作中的问题。

【课程收益】

- 掌握管理沟通的本质

- 掌握换位思考的关键
- 掌握行为驱动五个引擎
- 掌握基于员工行为的表扬与批评技巧
- 掌握针对不同性格人员的沟通方法和技巧

【课程对象】 各级管理人员

【课程时长】 1天，6小时/天

【课程要求】

- 分组研讨，按 4-6 人一组，现场学员呈岛状安排座位便于讨论；
- 每组准备白板纸 2-3 张，彩色白板笔尽量达到每组使用三种颜色。

【课程大纲】

第一单元：管理沟通的本质

- 什么是管理沟通？
- 管理沟通的两个层次
 外在：意见一致
 内在：行为一致
- **案例分析：嘴上支持多，就是不干活**
- 管理沟通的目的：行为驱动

第二单元：换位思考是行为驱动的前提

- 看不见的立场与看得见的沟通结果
- 案例研讨：先救谁？
- 同理心的建立
- 听懂对方话语的真实含义
- 案例研讨：小张的真实意图是？

第三单元：行为驱动四个引擎

- 信任

信任是行为驱动的前提

案例分析：基于能力的信任

案例分析：基于动机的信任

- 情绪

情绪是有记忆功能的

情商修炼的七个法则

- 利益

博弈中的负和、零和与正和

利益相关者分析

- 情感

先通情，后达理

非语言性沟通

第四单元：基于员工行为的表扬与批评

- 案例分析：越表扬越“堕落”？
- 表扬行为而不是表扬人
- 赏识管理四要素
- 案例分析：生产经理与车间主任的对话
- 建设性沟通的原则
- 用建议代替批评

第五单元：性格类型与沟通策略选择

- 测评：PDP 性格测试
- 老虎型性格的特点与沟通策略
- 孔雀型性格的特点与沟通策略
- 熊猫型性格的特点与沟通策略
- 猫头鹰型性格的特点与沟通策略
- 变色龙型性格的特点与沟通策略

- 现场演练：性格类型判断与沟通策略选择

第六单元：课程总结与学员答疑