

管理者沟通之道--基于心理学理论和实践的沟通心法与技巧

(建议 2 天，1 天亦可)

课程名称：又名《让你的沟通更有效》

一、课程背景

在激烈市场竞争中，企业需要一支上下沟通，齐心合力有执行力的团队。然而，2015 年“管理者在线”最新调研发现：“大约 85% 的企业都或多或少面临“跨部门沟通、团队沟通、上下级间沟通”等问题，同时 77%的企业面临“团队组建和发展”的管理难题。”

- 如何打破人际之间的沟通障碍？
- 如何因材施教、发展和激励下属？
- 在职场中，如何提高情商而达成有效沟通？
- 如何从求职者中辨识高情商、有责任心、有执行力、积极主动的候选人？
- 如何从心理学角度提升管理者“知人善用”和化解人与人之间误解分歧的领导力呢？

.....

通过本课程，你对自己的了解更深入了，你对他人的了解更加全面了，你会识别人和观察人的方法，知道面对不同的人如何有效沟通，从而办好工作的同时，人际关系也渐渐好起来，这就是《管理者沟通之道》的目的。

二、课程特色

1. 内容浅显易懂，寓教于乐，将经典管理知识通过灵活多样的培训方式传授给学员；
2. 心理学和管理学课程，涉及组织心理学、人格发展心理学、社会心理学、

管理激励等；

3. 确保培训效果落地应用，讲师与学员互动过程中，帮助和引导学员现场学习和反思，同时引导学员学以致用，知行合一。

三、课程目标

《管理者沟通之道》是一门为管理者量身定做的心理学与管理学实践课程。

1. 全面了解什么是有效沟通？
2. 现场演练如何上下级沟通？
3. 学习心理学在管理中应用？
4. 学习如何发展和激励下属？
5. 学习如何发挥团队的合力？

四、课程收益

《管理者沟通之道》让学员学习和领悟到如何高效管理团队和业务，并获得管理思维和领导情商的显著提升！

1. 学习心理学做一名卓越管理者
2. 掌握“知人善用”的测评工具
3. 掌握发展和激励下属的方法论
4. 从心理学角度化解误解和分歧
5. 积极心理学在工作和生活中的应用

五、培训对象

企业中、高层管理者，管理骨干，后备干部，部门负责人，带领团队的管理者。

六、培训大纲

第一部分：沟通篇——管理者高效沟通思维与实践

引言：

- 图解什么是“沟通”？
- 什么是“有效沟通”？
- 图解“有效沟通模式”
- 全“心”沟通与管理者之道

第一章：认知习惯之旅

- 是谁掌管沟通的“CPU”？
- 拆掉沟通的三面“心墙”
 - ✓ 第一印象
 - ✓ 投射效应
 - ✓ 盲目猜疑
- 投射效应在实践中应用
- “沟通行为风格”探讨
- 人格因素对沟通的影响

第二章：话说思维偏好

- 对人脑的研究发展史
- 从思维偏好认识沟通
 - ✓ 左脑对右脑
 - ✓ 上脑对下脑

- ✓ 追求完美型
- ✓ 关注细节型
- ✓ 情感导向型
- ✓ 灵活创新型
- 思维偏好的职场案例
- ✓ 学习视频案例
- 利用模型招人与识人
- ✓ 正方形测试结果
- ✓ 三角形测试结果
- ✓ 四边形测试结果
- ✓ 对角形测试结果
- ✓ 上脑型、边缘型
- ✓ 左脑型、右脑型

练习：案例研讨（一）-“人才，我拿什么挽留你？”-如果你不了解下属的思维特点，他们可能会离开你；如果你不了解上级的思维特点，你会渐渐陷入被动。

第三章：情绪干扰之后

- 是恩赐还是烈药？
- ✓ 情绪是什么？
- ✓ 身体变化与情绪
- 关于情绪的知识

- ✓ 情绪分类
- 是什么主导情绪？
- ✓ 情绪与大脑
- ✓ 情绪模式与自我认知
- 被情绪绑架之后……
- 认识你的情绪智力
- ✓ 高感受性与低情绪化
- ✓ 情绪智力的形成过程
- ✓ 什么是情商（即情绪智力）
- ✓ 情绪智力自测
- 面试中的压力面试法
- ✓ 什么是压力
- ✓ 什么是压力面试
- ✓ 如何进行压力面试
- ✓ 压力面试的注意事项

练习：案例研讨（二）-“姐就是这么任性！”-情绪来的时候，人的智商骤然下降，情绪失控，人的行为不受大脑理性控制。通过学习他人案例，引以为戒，吃一堑长一智。

第四章：关于沟通禁忌

- 忽视倾听对方
- 回避眼神交流

- 缺少**情绪**互动
- 放任**行为**攻击
- 使用**语言**挑衅
- 混乱**表达**逻辑
- 自我服务**偏见**
- 建立沟通的**安全感**

第五章：课程总结

- 本章整体回顾
- 学员总结与分享

第二部分：激励篇——为高效沟通插上翅膀

引言：

- 如何定义“完美团队”？
- 如何避免面试选错人？
- 如何考察责任心？意志力？稳定性？执行力？

第一章：如何“知人善用”

- 你了解下属吗？
- 如何测评下属？
- ✓ 下属的思维特征
- ✓ 下属的情绪特征
- ✓ 下属的性格特征

- 解读测评结果
- 发展完美团队
- ✓ 选择相似的人？
- ✓ 选择互补的人？

练习：现场演练（一）-“分析你的团队成员，构建完美团队”

第二章：从异议到共识

- 处理异议的原则
- 化解误解与分歧
- 激励因素：“双因子”理论
- 激励下属的心法

人格识别

- ✓ 分裂人格
- ✓ 强迫人格
- ✓ 焦虑人格
- ✓ 抑郁人格
- ✓ 自恋人格
- ✓ 臆症人格
- 激励下属的技巧
- ✓ 如何激励行动型员工
- ✓ 如何激励思考型员工
- ✓ 如何激励自恋型员工

- ✓ 如何激励谨慎型员工

练习：现场演练（二）-“有效激励，快乐工作”

第三章：卓越领导魅力

- 高情商领导者（情商的7个要素）
- 领导风格与团队文化
- ✓ 人格特质决定的领导风格
- ✓ 沟通风格决定的领导风格
- ✓ 情绪智力决定的领导风格
- 霍桑效应与皮格马力翁原理
- 掌握绩效管理的关键

练习：现场演练（三）-“成为卓有成效的管理者”

第四章：课程总结

- 本章整体回顾
- 学员总结与分享