

《管理沟通实用技巧》

主讲老师: 陈立冬 中基层管理综合能力提升、TTT、职业化素养、执行教练、管理沟通、团队建设

课程受众: 中基层管理人员、储备干部、团队负责人，班组长

课程时间: 1天/6小时

授课方式: 案例体验+实战方法+录像观赏+角色扮演+提问互动+分组讨论+精彩点评

授课特色: 课前调研及个性化设计+课中系统知识及实操演练+课后做知识转化为绩效指导

课程背景:

- 为什么部门间总是沟通协调不畅通，导致配合度差，效率低下？
- 为什么部门间出现问题时，大家都本位主义，不积极寻求共赢解决方案？
- 为什么企业里因沟通不畅导致的内耗很大，一直得不到有效解决？
- 为什么我们会感觉到有些人真的很难沟通？
- 如何沟通，能使其他部门的同事愿意配合我们的工作？
- 如何沟通，能改变其他部门同事的观点？
- 如何沟通，能消除其他部门同事的抗拒，变为支持配合？
- 如何调整沟通方式，来针对不同部门、不同的人？

课程收获:

- 了解有效沟通在企业中的意义
- 明白沟通中的常见问题及背后的原因
- 了解什么样的沟通受欢迎，什么样的沟通令人讨厌
- 学习跨部门沟通中应具备的四大心态
- 学习有效沟通中应了解的七点人性
- 学习有效沟通应掌握的六个步骤

课程大纲:

第一部分 管理沟通---定义沟通

1. 沟通在企业中的重要意义
2. 案例分析：管理者和员工之间的对抗
3. 如何理解沟通的定义
4. 讨论：沟通是技术还是艺术？
5. 技术——沟通的六个步骤
6. 艺术——沟通中的人性五层次

7. 沟通六种渠道及工作中选择沟通渠道的原则
8. 影响沟通的三个因素

第二部分 管理沟通---四大心态

1. 沟通应具备的心态之一---聚焦目标、不忘初心
案例分析：沟通时的目标是解决问题？不要适得其反
2. 沟通应具备的心态之二---正面积极、换位思考
案例分析：站在其他人度来想同样一件事，你又会怎样？
3. 沟通应具备的心态之三---尊重、理解、接纳、包容
案例分析：面对艰巨的任务时，如何让其他人员积极配合？
4. 沟通应具备的心态之四---信任欣赏、开放共赢
游戏互动：沟通中从共赢角度出发，效果如何？

第三部分 管理沟通---七点人性

1. 人都希望被肯定和赞同
案例练习：跨部门沟通时，对方表达不同的观点后，你如何回应？
2. 人都希望被认为出发点是好的
案例练习：如何改变其他部门同事的错误观点或行为？
3. 人都希望对方和自己同频道
案例练习：如何快速让跨部门的同事接收到你表达的信息？
4. 共同点越多，感觉关系越近
案例练习：如何快速拉近部门间的距离？
5. 要想处理好事情，先处理好心情
案例练习：当我们需要协作时，而对方正有情绪，如何处理？
6. 情感账户：人和人之间存在情感账户
案例练习：如何在紧急求助时，能够得到跨部门的支持？
7. 人类采取行动的两大动力：追求快乐和逃避痛苦
案例练习：部门间协作遇障碍时，如何引导对方来配合？

第四部分 管理沟通---六个步骤

1. 沟通前先做准备 案例练习：跨部门沟通前准备的5W2H法
2. 创造良好氛围 案例练习：创造氛围的时间线法
3. 倾听与复述的三层次 案例练习：你能否听懂对方话语背后的真正意图
教练技术的发问方法 案例练习：开放式发问、封闭式发问
4. 有效表达I-message 案例练习：同样一句话，换下说法，如此不同
有效表达的结论与内容 案例练习：如何能清晰地表达本观点？
调焦到你想要的东西上 案例练习：其他部门配合度差，如何沟通改善？
5. 五步抗拒消除法 案例练习：如何让拒绝配合的人变得同意你？
6. 达成共识及行动安排 案例练习：沟通后的再确认及行动计划
7. 案例练习：十个主题跨部门沟通练习总结，让学员掌握沟通方法

