

# 组织管理中的有效沟通训练

## ——中层管理能力提升

### 课程背景：

为什么明确下达了指令却还会有下属工作中出差错？为什么你希望坦诚相对而组织成员却缄默不语？为什么下属会抱怨自己的意见没有被倾听？怎样才能让组织成员听进去你所说的话？

管理大师(美)托马斯·D·兹韦费尔认为“管理就是沟通”，沟通不力已经成为公司的一大杀手，甚至成为优秀公司和卓越公司的分水岭。沟通能力是企业中基层管理人员的重要岗位能力，能否有效的沟通成为影响组织管理的重要因素，多数猫本主管出身于生产骨干，其管理工作更多是依靠学习、借鉴他人的经验和自身的经验积累，缺乏系统的沟通能力培养与培训，导致工作中沟通意识不强、沟通方法简单、沟通效果不尽人意，影响了组织管理效能，本课程以中基层管理人员岗位能力需求为导向，使受训者通过系列的沟通技能演练，有效提升组织管理中的沟通能力，提高其岗位履职能力和水平。

### 课程模型：



### 课程收益：

- 正确认知沟通意义;
- 以同理心为前提，有效的运用沟通技能与方法开展管理工作;
- 理解组织沟通管理意义，从组织管理角度规划沟通行为过程。
- 掌握塑造组织执行力的策略与方法;
- 掌握和员工执行力塑造的策略与方法;

### 课程特色：

- 综合运用案例分析，与学员工作实际紧密结合，应用性强；
- 有效性，广泛运用互动问答、研讨分享、体验感受和测试等培训活动,课堂呈现生动，通俗易懂，便于学员学习和掌握。

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**该课程适用于中基层班管理者及相应管理人员。

**课程方法：**采用知识讲授+案例教学+问答互动+分组研讨+视频分享等方式授课。

## 课程大纲

### 第一讲：认知沟通

#### 一、什么是沟通

1. 形成正确沟通概念
2. 感受沟通过程
3. 沟通方式与作用

**体验活动：**幸运抢答

**情景模拟：**张家与李家沟通了吗、阿尔伯特与维多利亚

#### 二、有效沟通

1. 实现沟通目标
2. 克服沟障碍
3. 有效沟通原则

**案例分析：**卖柴

**视频案例：**保险公司接线员接险

### 第二讲：沟通技能演练

#### 一、同理心应用

1. 唤起同理心
2. 感受同理心过程
3. 同理心练习

**案例分析：**地铁站的故事

**角色扮演：**老张和小刘

#### 二、准确清晰表达

1. 表达的意义与方式
2. 提升表达力的方法
3. 工作表达演练

**测试：**语商测试

**视频案例：**求职者的结构化表达

**情景模拟练习：**自我介绍

### **三、积极倾听**

1. 为什么要倾听
2. 倾听能力自我觉察
3. 工作倾听演练

**测试：**倾听能力问卷

**情景模拟练习：**小张要对你说什么

### **四、细致观察**

1. 视觉与信息获得
2. 肢体语言解读
3. 观察演练

**测试：**观察能力测试

**情景模拟练习：**谁是领导

### **五、明确提问**

1. 提问方式区分
2. 提问方式应用
3. 提问技巧

**案例分析：**煎饼果子的故事

**视频案例：**女记者的提问

**情景模拟练习：**提问设置

### **六、有效回答**

1. 回答有效性认定
2. 有效回答方法

**情景模拟练习：**小王买书

## **第三讲：工作中的沟通技巧**

## 一、三个方向的沟通

1. 向上沟通
2. 向下沟通
3. 横向沟通
4. 预防沟通的三个误区

**案例分析：** 办公室主任的沟通技巧

## 二、表扬与批评

1. 如何表扬
2. 如何批评

**案例分析：** 你的表扬对吗

## 第四讲：组织沟通管理

### 一、沟通与组织管理

1. 沟通在组织管理中的作用
2. 组织沟通障碍

**案例分析：** 男孩的裤子

### 二、组织沟通构建

1. 沟通管理机制
2. 沟通媒介选择
3. 组织沟通途径

**案例分析**

### 三、组织沟通管理

1. 组织沟通管理过程
2. 正式沟通与非正式沟通
3. 组织沟通控制

**案例分析：** 囚徒困境