**管理者角色认知与职场高情商沟通**

**授课老师——卫小奎**

**【课程背景】**

很多通过技术路线提拔上来的管理者习惯把管理界定为科学，但现实的管理工作要求我们除了掌握制度化、流程化、标准化的方法应用之外，更需要我们学会转化自我的角色认知，从部门协作，到上传下达；从培养团队成员，到提升系统全局思维能力；从主动承担责任，到对目标结果负责的意识培养，这都需要我们完成一次彻底的自我角色转化。可以说，新时代下的管理学既是一门科学，更是一门艺术。

管理者的工作除了处理日常事务性的工作外，每天要化大量的时间和精力去处理各种各样的人际关系，其工作核心就是：带领团队，解决难题。本次课程以后现代心理学和组织行为学为基础，围绕正确的管理者认知、管理者的自我角色定位、管理者的思维能力修炼以及高情商职场沟通能力培养四个方面展开，全面提升管理者的管理素养，从而最大限度地发挥出团队潜能，提升组织绩效。

**【课程收益】**

正确了解团队管理者的自我角色认知

有针对性地提升团队的沟通和协作能力

提升管理者的格局和人际容纳度

提升自己系统思考意识和整合思考能力

通过高情商沟通的过程训练来提高学员的职场沟通能力

针对沟通对象的正向和负向反馈的技巧性训练

【**课程对象】**

企业各层级管理者

**【课程时长】**一天（6小时）

【**课程特点】**

1、丰富的案例分享，生动的情景演示，给大家带来更直观的聆听感受；

2、风趣的讲授风格，快乐的互动提问，开启寓教于乐的互动式教学模式

3、案例讨论，配合及时的点评反馈，加深大家对所学知识的领悟

4、明确的课程行动，操作性强的方法技巧，让课程理念更好地落地

**【课程大纲】**

**互动体验：“价值观”对对碰**

**第一部分：正确认识管理者的管理素养**

1.对管理者管理素养的四个认知误区

* 完成任务≠管理素养
* 积极态度≠管理素养
* 充足理由≠管理素养
* 职责意识≠管理素养

2.视频案例：长征中的红军如何能够做到在风雨交加中一天内行走240里的山路。

3. 打造高效管理团队对组织发展的重要性

* 团队绩效低下是企业管理的最大黑洞（人才的大量流失）
* 团队的高绩效是实现战略目标的先决条件

**第二部分：管理者正确的自我角色认知**

1. 管理者更需要做团队的领导者

* 团队领导者与普通管理者的区别
* 管理者的六种权力来源
* 管理者要善用引导团队成员明白工作背后的价值和意义

1. 管理者要学会放下自我

* 如何正确评价下属的工作能力？
* 如何正确评价下属的工作态度？

1. 管理者要善于当团队成员的老师

* 管理者当老师的五个层次
* 管理者当老师与学校老师的区别
* 管理者当老师的最高境界

**第三讲部分：如何正确认识职场中的高情商？**

1. 高情商的境界有哪些？

* 察言观色
* 人格尊重
* 影响他人

2. 高情商的特点有哪些？

3. 高情商者在职场沟通中的应用

**问题研讨：**如何和上司进行有效地沟通，达到自己的沟通目的

**第四部分：通过高情商沟通提升自己的管理协调能力**

情境讨论：当你或你的下属面对批评指责时的习惯性反应是什么？

视频讨论：“**亮剑”中的李云龙是如何动用他的团队的？**

1. 高情商沟通的前提：利益≠立场，警惕自己过早地做出判断
2. 利用提问打破沟通僵局，建立良好的沟通关系

* 开放式提问：
* 封闭式提问
* 追问式提问

3、通过聆听收集更多有价值的信息

* 听觉正念练习
* 聆听的三种境界
* 有效倾听和干预的策略与方法

1. 通过反馈技术赢得对方认可并给对方赋能

* 同频反馈
* 同义转述
* 意义形塑
* 赋能式正向反馈技巧：二级反馈
* 赋能式负向反馈技巧：BIC法则

**总结：职场情商测试与分析点评**