**管理者语言沟通艺术与问题思考决策能力提升**

**授课老师——卫小奎**

**【课程背景】**

作为新时代背景下的管理者，应该非常清楚地知道，管理工作除了制度化、流程化、标准化的方法应用之外，还要面对团队成员的管理激励和各种复杂事件的思考决策。特别是在95后、00后逐步占据职场中坚的多变时代，带领团队成员共同成长和解决复杂问题的判断决策能力成为每个管理者的必备能力。

本次课程以后现代管理心理学和组织行为学为基础，围绕正确的管理沟通反馈技巧，正向和负向激励的沟通方法要点，以及有效提升自我思维决策能力三个方面展开，全面提升管理者的团队管理能力和思维格局。

**【课程收益】**

正确理解管理沟通的最终目的

应对不同类型下属的差异化沟通技巧

应对团队成员之间不同矛盾的策略与技巧

有效进行反馈的四种沟通艺术

针对下属的正向和负向反馈的技巧性训练（**二级反馈和BIC法则**）

有效提升管理者在遇到工作问题的思考层级与深度

在系统格局下提升自己有效决策能力的方法与技巧

【**课程对象】**

企业各层级管理者及各职能部门负责人

**【课程时长】**0.5天（3小时）

**【课程大纲】**

**第一部分：管理沟通的目的与有效前提**

1.管理沟通的目的式什么

* 传递信息，说明事情
* 表达情感，获得认同
* 建立关系，赢得支持
* 达成目的，解决问题
* 情境模拟，如何快速赢得他人好感

2. 进行有效沟通的前提背景

* 团队成员在工作中遇到困难的具体反应模式（责任阶梯）
* 团队成员之间矛盾冲突的四种类型及相应的化解方法（四象限法则）
* 下属在工作中犯错的情况下，进行有效批评的策略与技巧（加藤坐标）

**第二部分：管理者语言沟通艺术的反馈技巧训练**

1. 反馈技巧一：同频反馈（镜像神经元）

* 模仿对方的肢体语言
* 模仿对方的语言表达方式
* 重复对方说过的话

1. 反馈技巧二：同义转述
2. 反馈技巧三：反馈情绪

* 学会表达情绪语言
* 学会对行为和情绪进行区分

1. 反馈技巧四：意义形塑

* 正向行为形塑技巧：二级反馈
* 负向行为形塑技巧：BIC反馈法

**第三部分：管理者高效思考与决策能力提升**

1. 管理工作中，对于思考的正确理解

* 思考的本质是什么
* 有效思考的四大要素
* 有效思考的三个层级
* 案例分析：工作中遇到困难和挑战时该如何进行思考与反思？

1. 管理者系统格局下进行有效决策的方法与技巧

* 案例讨论：你觉得哪个管理者更称职？（三个石匠的故事）
* 系统的四个类型以及各自的特点
* 系统格局下进行有效决策的四个要点
* 管理者进行高效决策的三个层级
* 决定VS决策
* 案例讨论：面对这样的情境，管理者该如何做出一个高效的决策。