
《天下良医责任---

基层医院院长语言领导力》

编号：YL-10

课程对象

科室主任及护士长、医务科（处）长、护理部主任等。

课时

6小时/天 3小时半天

培训特色

案例分析：深刻的道理体现在浅显的比喻；复杂的难题溶解于简单的故事；
分组讨论：自主、合作、探究的学习方式，让思想的碰撞激起智慧的火花；
情景模拟：以参与，体验、互动的教学方式，让大家在学中练，在练中学；
互动游戏：寓教于乐，游戏互动等充分调动参训人员的培训热情，课堂气氛活跃热烈。

课程大纲

一、认识沟通学，即是为人处世的哲学

什么是沟通：说得体的话，做得体的事

了解沟通学：即是做人的哲学

体验沟通的力量

人际交往的成功离不开沟通

管理沟通：实现最佳执行力的金钥匙

沟通，无处不在无时不在

沟通的误区

二、常见的心理现象解析与应用

角色心理与认知

紧张缓和

自我求证

算命的心理术

二选一

正义的假面具

弗洛伊德的心理解剖图 本我 自我 超我

三、沟通的总原则

以情动人大于以理服人

人在感情与理智面前宁可选择感情

沟通金三角

四、沟通三不：不批评、不争辩、不抱怨

比批评更有效的力量

让对方感受到自尊
切勿与人争论激辩
理智面对他人的过错
少一点抱怨，多一点方法

五、沟通三绝：微笑、赞赏、幽默

用微笑打开沟通的大门
赞美有方，拣好听的说
学会欣赏，沟通升个级
赞赏有度：别让你的夸奖成了谄媚
幽默是最神奇的沟通术

六、沟通步骤

听的技巧：专注、同理心
看的技巧
问的艺术 避免用“为什么”开始、开放、封闭
说的技巧 资源 关系 不确定

七、心理疏导

克服忧虑的万灵公式
学会自我调节 释放忧虑
学会享受工作
通过运动、进行减压

八、沟通活学活用，迈向人生颠峰

上行沟通，成为领导眼中的好员工

主动接近领导，替领导分忧解难
不跟领导争论，不计较个人得失
坦诚接受批评，服从领导安排
给领导提建议，以迂为直巧说服
尊重和维护，做受领导欢迎的人

下行沟通，成为下属心中的好领导

凝聚魅力，做下属交口称赞的好榜样
有情有理，做下属心服口服的裁判长
恩威并用，让下属心甘情愿为你效劳
一手掌权一手放权，彰显团队精神
上通下达上行下效，信任征服人心

平行沟通，成为同事圈中的好伙伴

在合作中汲取前进的动力
把握好同事间相处的距离
牢记同事间不应有的举动和不该说的话
做同事的最佳拍档

与不同性格、不同年龄、不同文化层次的人沟通

