

领导沟通艺术

本课程通过对沟通理论的系统总结，总结提炼出一套完善的沟通学习体系，旨在帮助领导者、团队负责人提升沟通能力和水平，形成良好的沟通交流氛围，以利于领导艺术的提高和升华。

第一章 沟通概述

第一节 什么是沟通

1. 沟通的3大要素
2. 沟通的3个阶段
3. 完整的沟通过程

第二节 沟通是成功管理的必备技巧

1. 信任是沟通的基础
2. 沟通是管理的基石
3. 成功沟通是管理者的手段
4. 有效沟通是管理过程的必要元素

第三节 沟通的管理属性

1. 沟通要有信息交流
2. 沟通要有情感交流
3. 沟通要有思想融合
4. 沟通要达成共同行动协议
5. 沟通要有执行保证

第二章 沟通模式图

第一节 沟通的媒体

1. 视频欣赏：让我们一起真正了解沟通的含义
2. 松下幸之助：过去是沟通、现在是沟通、未来还是沟通

3. 沟通与人脑的关系

第二节 沟通的噪音

1. 沟通的噪音如何产生？
2. 沟通噪音对沟通结果的危害
3. 课堂活动：寻找沟通的噪音来源
4. 克服沟通噪音的办法
5. 体验无噪音沟通的真谛

第三章 沟通影响力

第一节 同理心沟通

1. 什么是同理心沟通
2. 同理心沟通的原则
3. 同理心的沟通技巧和方法
4. 同理心沟通的亲合力培养

第二节 沟通亲合力

1. 沟通的语言亲合力
2. 沟通的身体语言亲合力
3. 沟通的空间语言亲合力
4. 课堂游戏：感受表扬，学会赞美

第四章 有效沟通的法则

第一节 有效沟通的法则（1）

1.5W2H

2. 课堂实验：我们经常错在哪里
3. 与我们不良的沟通习惯说再见

第二节 有效沟通的法则（2）

1. FAB 法则
2. 课堂实验：我们为什么常常沟通失败
3. 看看他们是如何有效沟通的
4. 改掉容易忽略的沟通问题

第五章 沟通中的提问与倾听

第一节 沟通中的提问

1. 封闭式问题
2. 选择式问题
3. 探索式问题
4. 开放式问题

第二节 沟通中的倾听

1. 倾听的事先准备
2. 倾听的身体姿态
3. 倾听的心理态度
4. 倾听的思想交流
5. 倾听中的反馈
6. 倾听中如何处理不同意见

第三节 沟通的障碍克服

- 1.良好的沟通情景
- 2.有效的沟通氛围
- 3.克服沟通障碍的技巧
- 4.沟通后及时达成协议
- 5.沟通结果的共同执行

第六章 沟通的艺术

第一节 与上级沟通的艺术

1. 学习如何汇报工作
2. 从上级的要求看待自己
3. 让自己的汇报创造满意的结果
4. 让上级对自己的汇报感到惊喜

第二节 与同级沟通的艺术

1. 同级沟通的特点
2. 同级沟通的基本要求
3. 同级沟通的艺术
4. 视频欣赏：与同级沟通的黄金造句法

第三节 与下级沟通的艺术

1. 与下级沟通的心态训练
2. 改善下级沟通的技巧
3. 解决下级沟通问题的艺术

第七章 沟通领导力

第一节 领导与管理的区别

1. 领导的核心是人
2. 管理的核心是制度
3. 领导职能的发挥依靠下级
4. 管理职能的发挥依靠制度
5. 领导的核心在于人的积极性的调动

第二节 领导力与沟通艺术

1. 领导对下级积极性的调动主要依靠自身非职务性权力
2. 领导非职务性权力的行使主要依靠行动和沟通
3. 沟通是领导非职务性权力发挥的主要路径

4. 沟通可以发挥领导的魄力

5. 沟通可以发挥领导的魅力