

领导力与沟通技巧

【课程背景】

领导力是衡量一个企业管理水平的重要标志，也是企业凝聚力的具体体现，关系到组织目标的实现、团队的人心向背和跨级别跨部门跨岗位的团结协作，对于组织的生存与发展起着至关重要的作用。即上级没有领导力，下属就没有执行力。

孔子说：言不顺，则事不成。沟通是现代管理的神经系统。一个组织如果没有有效的沟通，就会成为可怕的“植物人组织”。可见，良好的沟通能力是构成组织高效的重要管理基础。美国著名的未来学家奈斯比特更明确地指出：“未来竞争是管理的竞争，竞争的焦点在于每个社会组织内部成员之间及其与外部组织的有效沟通上。”

【培训时间】 1天

【培训对象】 中层管理干部

【培训方式】 主题讲授+案例分析+互动讨论+角色扮演+情景演练+视频分享+工具指导+游戏活动+疑难解惑+复盘呈现等。

【培训所需工具和设备】 无线话筒、投影仪、音频线、白板、白板笔

【课程特色】 实战、实用、实效

通过理论讲授、角色扮演、互动讨论、情景演练、游戏活动等培训方法，使学员能够从培训中得到深刻的领悟和有效地掌握培训课程的相关知识和技能。

【课程收益】

- 1、了解领导者的基本素质，初步建立领导意识；
- 2、提升领导及管理才能；
- 3、充分发挥领导行为在实践中的作用；
- 4、深刻认识沟通在管理中的重要性；
- 5、掌握上行、下行、平行之间沟通技巧和方法。

【课程大纲】

第一讲、领导力素质和魅力提升

- 1、什么是领导？
- 2、领导力公式
- 3、构建 360 度领导力能力模型
- 4、领导力魅力塑造
- 5、权力与领导力
- 6、管理者使用权力的注意事项
- 7、领导者赢得下属支持的方法

研讨：如何对待基层组织中“坚决认错，死不悔改”刺头员工和老油条？

第二讲、情境领导

- 1、领导权威的来源
- 2、领导权威的八个素质特征

案例分析：什么样的领导是一个优秀的领导？

- 3、领导方式
- 4、情境领导与四种领导风格

根据被领导者的具体情况决定不同的领导风格

案例分析：四种不同类型的员工应该用什么样的领导方法？

第三讲、如何与上级有效沟通

- 1、与上司沟通的四大原则：主动、尊重、时机、维护权威
- 2、懂得服从、懂得礼让、懂得接受批评的艺术
- 3、请示与汇报技巧
 - 请示要带着方案去请示，不要只带着问题去请示
 - 汇报要作陈述性汇报，不要作评价性汇报
- 4、与上司相处之道：忠诚、配合、信任、友谊、支持
- 5、有效沟通实践链接：
 - 1) 克服心理障碍
 - 2) 充分信息交流
 - 3) 领会领导意图
 - 4) 合理建设意见

情境案例：职权之内且有把握的事情需要请示吗？为什么？

第四讲、如何与下级有效沟通

- 1、与下属沟通的四种模式
- 2、工作指令要表达精准，布置任务要及时确定
- 3、调动积极性要充分授权——授权的步骤
- 4、下达指令的技巧
- 5、赞扬下属的技巧
- 6、批评下属的技巧

小组讨论：与下级沟通的常见困惑及应对策略

第五讲、如何与同事有效沟通

1、跨部门沟通应遵循的基本原则

- 组织利益之上；
- 尊重第一，道理第二；
- 换位思考

2、因人而异的沟通

力量型、活泼型、完美型、和平型

3、部门间不同意见的正确处理

4、如何与较难沟通的人沟通？

5、沟通冲突与处理策略

案例：在强迫中产生的冲突如何解决？