

DDI 课程《领导者成功沟通技巧》课程大纲

【课程目标】 你将学习：

识别员工的个人需要与实际需要，以及担负激发他人采取行动的领导者满足上述需要的重要性。

运用互动精要—基本原则与沟通守则—加强你与团队成员及其他人的沟通。

运用《讨论计划表》为有效互动做准备。

运用行为事例(STAR)技巧提供有价值的、支持性的反馈。

应用这些概念/技巧能让你：

随着你与团队及其他人建立的关系愈渐稳固，身为领导者的你，通过他人协助而达成的绩效也随之提升。

通过预估并在互动中满足对方的个人与实际需要，实现你及组织的目标。

更好地制定面对面的或在线的人际互动计划，使你与团队成员付出的努力更集中、更有效率且更有效果。

帮助你改进给他人提供反馈的技巧。

【课程对象】

适合需要通过提升沟通能力，促成他人行动的领导者。

【课程时长】 1天，可定制 0.5天

课前作业

学员开始学习，首先是阅读背景资料，一个需要团队领导者领导与团队成员展开讨论的情境。学员扮演团队领导角色，为即将开始的讨论做准备。学员还要完成一份基本原则使用情况的自我检测。

第一章：今天和每一天的领导情境

- 1、开场破冰，课程介绍。
- 2、分组角色扮演。讲师将领导者的沟通技巧与团队和公司的目标做联系，对活动进行总结。
- 3、学员观看录像，《领导者的每一天》对录像进行总结，重点介绍满足团队成员需要的重要性。
- 4、活动研讨，个人需求与实际需求。帮助学员理解个人需求和实际需求的定义以及两者之间的区别。引出互动精要，然后介绍课程安排和课程目标。

第二章. 满足个人需求时运用的基本原则

- 1、介绍“支持”基本原则。
- 2、分组演练其他三类基本原则。每组使用《课本》和挂图做准备，并向其余学员讲授他们小组被指定的基本原则。
- 3、介绍“分享”基本原则。
- 4、互动讨论：领导者如何在工作中运用基本原则。

第三章 努力满足个人需求

- 1、录像研讨：基本原则识别
- 2、阅读材料：识别原则，合理回应。
- 3、情境演练：识别原则，合理回应

第四章：“你会怎么说”活动与自我检测

- 1、分组情景演练：识别需求，应用原则回应。

2、学员各自对《课前作业》中的自我检测结果以图表形式计分，然后写下在运用基本原则方面的见解。学员在挂图上指出自己得分最高和最低的基本原则，然后回答“反思”问题。

第五章:实践沟通

- 1、概述能够满足实际需求的沟通守则。
- 2、录像研讨，录像示范了领导者在与团队成员讨论时使用了沟通守则。讲师进行总结，让学员举例说明领导者使用的沟通守则。
- 3、介绍录像中的领导者为准备讨论所填写的《讨论计划表》。
- 4、针对之前在课程中确定的一个工作中的讨论情境，学员开始填写《讨论计划表》。

第六章:应用有效反馈技巧推动领导者成功

- 1、互动探讨：进行反馈在领导者工作环境中的本质和期望。
- 2、分组演练：判断三个叙述是否是有效反馈示例。介绍在提供反馈时使用的行为事例(STAR)方法。
- 3、剖析一项改进型反馈叙述，分析改进型反馈(STAR/AR)的组成部分，然后让学员两人一组辨识正面反馈(STAR)和改进型反馈(STAR/AR)的组成部分。
- 4、分组演练行为事例(STAR)，示范讲解行为事例(STAR)，学员回答《课本》上其余的“反思”问题。

第七章:总结

- 1、分组汇报
- 2、反思总结