

# 3D 领导力：高影响反馈与聆听精要

## 3D Leadership: High-Impact Feedback and Listening

**课程进行方式：**课前调研、训前学员访谈、训前发送学员课前作业、翻转课堂教学与配套工具刻意练习、课后线上知识点测试、配套线上课程碎片化复习、在线辅导与即时答疑。

**课程编号：**LJ-NT-35（可根据企业实际情况定制化调整）

分享反馈是企业文化的一部分，也是适用于公司所有阶层的有效业务工具。

在本课程中，个人贡献者将学习如何有效进行正面反馈和发展型反馈，还将学习如何接受反馈、聆听以准确理解讲话人想表达的信息。在工作中，这些技巧将帮助他们优化和保持自己及同事的绩效。

### 您是否遇到以下问题？

- 你公司中的同事是否得到了足够的工作绩效反馈？
- 人们给予和接受正面反馈和发展型反馈的程度如何？
- 人们是否有效聆听从而准确理解了讲话者想要表达的信息？
- 业绩是否因员工没有收到充分发挥其潜力的反馈而受到影响。

### 课程目标

通过本课程，将帮助学员：

- 支持同事的工作绩效、成长和发展。
- 与同事建立真诚、信任的关系。
- 更明智地选择给予和寻求反馈的机会。
- 处理、减少或消除反馈讨论中可能出现的防御性或负面情绪。
- 帮助营造团队精神和提高绩效的文化。

### 课程大纲

单元	内容概要
开场介绍	●首先进行一项辨识反馈的定义与内涵的活动，讨论大家陈述是否正确或存迷思，最后讲师汇总并点评。继而介绍两种反馈类型“正面”与“改进型”的反馈。
如何给予反馈 基本准则 与反馈模式	●播放一段模拟选秀节目的影片“最佳同事奖”，内容描述参赛者接到裁判们计划不周的反馈后的反应。大家一起讨论裁判在给反馈时，到底做错了那些事。 ●简要复习“互动技巧”中的两种需求：“个人”与“实际”、基本准则以及STAR的反馈技巧。 ●透过针对何者为“无效反馈”的讨论，带出有效反馈的关键要素，并强调满足两种需求的重要性。同时讨论在进行反馈时，如何运用基本准则来满足个人需求，以及运用STAR/AR技巧来满足实际需求。 ●进行活动以体现“基本准则”如何有效提高反馈的接受度。延续之前影

	片，学员模拟担任裁判时应该如何正确给予回馈，好让参赛者心悦诚服地接受。
<b>如何正确聆听与接受反馈</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●讲解反馈陷阱、接受反馈的技巧及聆听障碍。同时，讨论日常工作中如何发现并避免这些陷阱，如何善用聆听技巧以正确接收并理解对方想要传达的讯息。</li> <li>●再次延续之前影片进行分组演练，学员必须整合本节所学技巧相互对练，好让担任参赛者角色的伙伴能够展现最佳的聆听行为。</li> </ul>
<b>反馈讨论模型</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●播放正面示范影片，内容描述一位需要“改进型反馈”的同事以及他目前面临的情境，为接下来的演练预做准备。</li> <li>●讲解“反馈讨论”的进行模式，以及如何在讨论中适当地运用互动技巧。接着讨论影片中各项反馈技巧，包含基本准则、STAR/AR 以及推展讨论的程序技巧。</li> </ul>
<b>综合技巧演练给予及接受反馈</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●讲师澄清演练目的与效益，以建立学员自信心。带领学员复习“反馈计划表”以在事前做好充分准备。</li> <li>●进行技巧演练及反馈环节，最后讲师点评，并收集汇整学习重点与学员心得。</li> </ul>
<b>总结问题与讨论</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●讲师带领学员复习今日所学重点以及各项工具与技巧，并带领学员完成自己的“行动计划”。</li> <li>●邀请学员分享今天自己的学习心得，同时回答问题。</li> </ul>

### 培养能力：

辅导与发展他人

沟通引导

善用反馈

个人成长导向

持续学习

### 学员课程资料包：

《学员手册》

《工作提醒卡》

《刻意练习工具包》

《关键知识点测试包》

### 相关课程/服务：

课程：《辅导与发展他人精要》

课程：《有影响力的沟通精要》