

3D 领导力：领导者高效沟通精要

3D Leadership: The Improvement of Influencing Others

课程进行方式：课前调研、训前学员访谈、训前发送学员主管指南、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、配套线上课程碎片化复习、在线辅导与即时答疑、课后作业及学习日志跟踪与反馈

课程编号：LJ-NT-02 （可根据企业实际情况定制化调整）

企业想要在当今复杂多变的环境中获得成功，就需要能多做贡献且具有高潜力的管理者。他们需要那些深谙人际沟通技巧的管理者，通过动员他人，协调他人来完成工作。

本课程旨在帮助管理者有效沟通以激发他人行动。课程教授管理者在日常工作或其它场合应对各种挑战和机遇时所需要的关键沟通技巧。

你是否面临以下问题？

- 管理者是否缺乏必要的沟通技巧，而这些技巧对塑造成功的领导力至关重要？
- 管理者是否未展现出同理心而显得对员工缺乏支持？
- 管理者是否未能给团队成员提供其成功所需要的持续反馈？
- 员工是否因感到不受领导重视或缺乏肯定而变得不注重结果？

课程目标

通过本课程，将帮助管理者：

- 营造和谐的人际关系，通过他人达成工作目标。
- 制定计划与团队成员进行成功沟通（当面与非当面沟通）。
- 给予团队成员有意义且充满鼓励的反馈，激励并帮助他们提高绩效。
- 通过不断满足员工个人自然需求及实际业务需求来提升业务成果。

课程大纲

单元	内容概要
沟通流程	<ul style="list-style-type: none">● 系统讲解沟通流程以实现组织关键业务目标同时进一步巩固工作关系。● 系统讲解个人自然需求和实际业务需求。● 系统讲解沟通流程及其组成部分。
基本准则	<ul style="list-style-type: none">● 进一步讲解沟通流程中的 5 项基本准则，以实现组织关键业务目标同时进一步巩固工作关系。● 重点讲解“仔细聆听，善意回应”（同理心）基本准则的特点和应用时的关键注意点。● 重点讲解“分享观点，传情达理”（建立信任）基本准则的特点和应用时的关键注意点。● 拓展讲解“信任损害因素”。● 通过小组活动引导学员讨论与思考信任损害因素对业务的负面影响。● 进一步强调领导者留意破坏信任的迹象的职责。● （可选）视频展示明显的破坏信任的行为，然后展示明晰人员行为的先前

	<p>场景。强调“分享”的重要性，以便人员不会做出猜测，因而避免低信任的情况。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 讲师解释信任的基础是开诚布公的沟通，并系统介绍信任沟通流程，并重点阐述可以通过“分享”和“感同身受”基本准则来有效建立。 ● 讲师组织讨论分享的“风险最小”部分：理论依据和思路。（可选） ● 讲师解释分享感受包括公开您的一切，例如情绪、缺点、错误和错误决策。学员探索分享的风险以及决定适当的分享时需要涉及的要素。然后，他们写下可以向工作场所中其他人透露的内容。（可选） ● 讲师组织讨论“感同身受”意味着什么，以及可以如何帮助发现“事实”和“感受”。学员回顾有效的倾听技巧、使用此基本准则的提示以及“闭门羹”，即，可以停止某人分享的回应。 ● 讲师解释如何通过“分享”和“感同身受”协同工作，来支持开诚布公的双向沟通。视频展示这两个基本准则的运用（可选）。 ● （可选）学员与搭档一起练习“倾听”和“分享”、练习使用他们自己的信任情况。 ● 通过课堂案例活动让学员将陈述和对话与适当的基本准则相匹配，促进理解与应用。
互动原则	<ul style="list-style-type: none"> ● 深入讲解沟通流程中的互动原则，以实现组织关键业务目标同时进一步巩固工作关系。 ● 系统讲解“互动原则”关键知识与技巧。
传达信息	<ul style="list-style-type: none"> ● 讲师通过提问与组织讨论的方式，引导学员认识“承认信息”的重要性。 ● 讲师系统讲解“放下个人偏见”的有效方法。 ● 讲师组织“承认信息”小组活动，协助学员深入体会“承认信息”的重要性。 ● 讲师系统讲解“承认信息”中的四大挑战。 ● 讲师组织“解决承认信息中的挑战”活动，帮助学员更好地了解与体会“如何战胜承认信息中的挑战”。
反馈技巧	<ul style="list-style-type: none"> ● 系统讲解反馈的定义与类型。 ● 讲师组织“那个反馈如何？”活动，帮助学员体会并练习识别有效反馈与无效反馈。 ● 重点讲解如何使用 STAR 工具提供有意义的发展型反馈。 ● 通过案例活动练习反馈技巧。
总结、结束	<ul style="list-style-type: none"> ● 讲师总结课程关键知识点与技巧。 ● 布置可后作业。 ● 结束课程。

培养能力：

沟通引导（管理人际关系方向）

沟通引导（引导互动方向）

提供反馈

传达信息

建立与巩固信任关系

学员课程资料包:

《课前作业》

《学员手册》

《学习日志》

《谈话准备计划表》

《工具提醒卡》

《反馈工具表》

《基本准则能力评估手册》

《关键知识点测试包》

相关课程:

《管理者角色认知提升精要》

《非职权影响力提升精要》