

3D 领导力：信任建立与维护精要

3D Leadership: Building and Sustaining Trust

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、课后作业及学习日志跟踪与反馈

课程编号：LJ-NT-03 （可根据企业实际情况定制化调整）

在今日不断变化与挑战的管理环境下，能够在组织与团队中有效营造信任环境，可以大大提高组织一线员工的敬业度，留任率，从而深度挖掘员工潜力，提高团队的综合创造力与生产/服务效率，是确保企业成功达成业务目标的基石。

该课程介绍了信任的“促进信任建立因素”，领导者可建立并维护信任关系，同时介绍了能够侵蚀或者迅速破坏信任的“信任损害因素”。运用这些技巧营造信任关系将可促使员工承担风险，发现并解决问题，与他人合作以取得业务成效。

你是否面临以下问题？

- 员工不信任自己的领导者，导致关键人才流失率不断提高？
- 跨部门间信任感严重缺失，导致团队协作效率严重下降？
- 管理者不清楚如何科学与系统地掌握打造团队信任环境的方法与技巧？
- 领导者不知道如何建立或者修复信任关系？

- 管理者不知道如何促使团队更投入与敬业？

课程收益

本课程帮助管理者：

- 有效识别与规避信任破坏陷阱。
- 在工作环境中，通过有效的信任管理，增进团队合作协作效率，提高组织业务绩效。
- 学习与掌握在缺乏信任的工作环境，有效修复信任关系的方法与技巧。
- 有效营造一种促使团队成员充分发挥自身潜力的工作环境。
- 持续激发员工的工作积极性、投入度与敬业度。

课程大纲

单元	内容概要
启动课程	<ul style="list-style-type: none">●讲师欢迎学员并进行介绍，通过观看案例视频，请学员分享他们在建立信任方面的看法和行动。●《学习日志》使用介绍。●通过数据案例介绍员工敬业度与信任的关系。●讲解信任定义。●讲师引导学员讨论在工作中建立高度信任的关系对业务的影响及益处，进一步强调信任的重要性。
信任损害因素	<ul style="list-style-type: none">●讲师系统介绍信任损害因素。

	<ul style="list-style-type: none">●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。●介绍《打造信任环境工具表》与《信任工具提醒卡》工具及使用方法。
运用基本准则 建立信任	<ul style="list-style-type: none">●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。●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。●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。●讲师组织讨论“感同身受”意味着什么，以及如何帮助发现“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。●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，可以让他们早期在工作表认识的人参与。

	<ul style="list-style-type: none"> ●学员回顾一组建立信任的行为，并记录在他们的《打造信任环境工具表》上，即在他们情况中最具建设性的工作表。学员在白板上列出他们自己使用表现出色的信任建立因素、向他们的同学提供使用信任建立因素的具体、实用建议的提示。
建立与巩固信任因素	<ul style="list-style-type: none"> ●介绍建立与巩固信任因素以及展示这些建立与巩固信任因素的行动。 ●通过小组活动，帮助学员进一步熟悉与掌握信任建立与巩固因素及相关行为。 ●通过小组活动，帮助学员练习在困难中有效建立信任。
修复信任	<ul style="list-style-type: none"> ●组织学员分析团队中具有困难、低信任的情况，然后与学员分享他们的言行，以开始修复信任以及不断建立信任环境的方式。
信任级别评估	<ul style="list-style-type: none"> ●协调完成学员可在回到工作场所时用于衡量信任级别的两个《信任状况评估表》工具。
总结讨论	<ul style="list-style-type: none"> ●总结与复习课程关键知识点与核心技巧。 ●布置课后作业。

培养能力：

信任管理

沟通引导

激励他人

课程资料包：

《课前作业》

《学员手册》

《学习日志》

《信任工具提醒卡》

《打造信任环境工具表》

《激发信任状况评估表》

《信任他人状态评估表》

《基本准则能力评估手册》

《关键知识点测试包》

相关课程：

《领导者高效沟通精要》

《有效解决冲突精要》

《辅导与发展他人精要》

《非职权影响力提升精要》

《跨部门协作与沟通精要》