
沟通中的领导力

本课程旨在做好 3 件事：认知转换，技能提升，行为训练。

【目标和成果】

- 纠正管理者的角色与责任认知，主动承担责任
- 通过关键沟通场景的学习和演练，掌握沟通的关键步骤
- 理解并掌握激励的核心，提高员工积极性
- 从小团队到跨部门，提高协作的心态和能力

【培训特点】

- ✦ **视频教学**：由影片带领学员进入管理场景，在场景中经历自我反思，并在范例视频中找到解决方法，最终落实到情境模拟的演练中，将学到的能力体现在日常管理情境中。

-
- ✦ **体验式行动学习**：学员以一个模拟现实工作情境的活动为起点，在活动中使用自己惯常的行为方式操作，之后在培训师的引导下对行动过程做深层反思，从而引发行动或行为的转变，建构新的行为及习惯。
 - ✦ **以问题为导向的教学法**：全部课程内容均采用问题的方式出现，引发学员讨论：发现什么 – 是什么 – 为什么 – 怎么办，用问题引发深度思考，共同发现问题、共同寻找解决方案，同时以相应的理论作为补充。
 - ✦ **结果导向落实到行动**：只有落实到具体行动计划才能达成培训效果。在课程的最后，会通过从现状到价值、到行动计划的引导，订立个人的下一步协作力改进计划，以及部门需要完善的工作计划，在转换心智模式的基础上，将培训内容落到实处。

【培训对象】

企业中基层管理团队

【人数要求】

30人左右为最佳（为便于演练考虑），最大200-300人（超过70-80人课酬飙升50%-100%，但最好不

是阶梯教室 / 排排坐模式)

【培训时间】

2日 (12小时)

课程大纲

模块一、开篇 - 管理学习期望

- ✦ 课程目标：不是来听传统管理和沟通知识的；
是来经历当场深入探讨沟通问题并有突破方向和方法的
- ✦ 课程特性：实战检验、当场剖析、教练指导、立竿见影
- ✦ 课程收获：对领导力的新感悟、新理解，并发生行为转变
- ✦ 课程要求：全情投入，真诚参与，突破自我，提升能力
- ✦ 期望管理：沟通期望，达成共识，相互协调，保证效果

模块二、管理者的角色与责任

- ✦ 管理者角色的误区
 - 西点军校需要的未来管理者

-
- 德鲁克的石匠寓言
 - ✚ 什么是管理者的责任
 - 服务与贡献
 - ✚ 互动环节：
 - 活动：勇于承担责任
 - 讨论分享：我们需要承担哪些责任？

模块三、沟通的基础

- ✚ 高效沟通的基本原则
- ✚ 管理好自己的情绪
 - 如何面对情绪与压力
 - 语言之外的信息传递
 - 情绪沟通四步法

-
- 情景演练：这不是我负责的！
 - ✚ 冲突场景下的沟通
 - 如何一对多处理冲突
 - 视频学习与演练
 - ✚ 建立与沟通对象的信任
 - 为什么不能当面谈？
 - 为什么当面谈不了？
 - 首先要值得被信任才能建立信任
 - 情景演练：坦诚地说出我自己

模块四、沟通的底层代码

- ✚ 沟通不良是结果而非原因
 - 人际关系与沟通

-
- 为沟通承担贡献的责任

✚ 向上沟通

- 辅佐上司是下属的责任
- 帮助上司做好决策
- 视频学习与演练

✚ 员工抱怨

- 转换消极为积极的思路
- 区分员工的工作障碍
- 视频学习与演练

模块五、工作安排与反馈

✚ 工作授权

- 授权的真正意义

-
- 如何从让我做到我要做
 - 如何应对反授权
 - 视频学习与演练

🚩 绩效目标设定与反馈

- 什么是达成共识的目标
- 达成共识的方法
- 视频学习与演练

模块六、下属辅导

🚩 工作指导

- 区分下属的发展水平
- 辅导下属的发心
- 视频学习与演练

🚩 员工工作习惯纠正

-
- 你对我错的博弈
 - 从知道到做到
 - 视频学习与演练

模块七、员工激励

✚ 什么是激励

- 激励成败的要素

✚ 德鲁克：确立目标、消除障碍

- 下属的6大常见工作障碍
- 发挥管理者的责任

✚ 如何发挥内在激励

- 正确分析员工的工作动机
- 打破负向循环圈

模块八、双赢协作

✚ 跨部门协作的三个层次

- 旁观 - 自我 - 双赢

✚ 双赢思维

- 影响圈与关注圈
- 不同的选择带来不同的结果

✚ 大局观

- 我们的共同目标
- 谁应该承担起责任
- 领导者的责任

✚ 换位思考

- 跨部门协作中的八大现象剖析
- 如何建立信任

模块九、总结与提升

- ✚ 反思的重要成果
- ✚ 订定行动计划
 - 行动团队的形成及角色分工
 - 行动计划中的关键环节
 - 行动计划时间表的制定
- ✚ 个人责任与行动计划
- ✚ 责任与承诺