

团队意识及人际沟通



主讲：**

时间：8:30 – 11:30

课程目标

三个收获

- 1、理解团队角色差异所产生的冲突
- 2、理解团队内部沟通的意义
- 3、理解沟通的三环节及有关技巧

● 课程内容安排 ●

目录

一阶段：团队的认知

二阶段：团队内部人际沟通三环节

● 高效率的学习方法 ●

你会有所感悟

- ※ 手机、BB 机调成震动或关闭
- ※ 积极参与活动，并相互交流
- ※ 及时记录下你的想法

● 一阶段：团队认知 ●

古老的寓言故事

在非洲的草原上如果见到羚羊在奔跑，那一定是狮子来了；如果见到狮子在躲避，那就是象群发怒了；如果见到成百上千的狮子和大象集体逃命的壮观景象，那时什么来了？

蚂蚁军团！

● 一阶段：团队认知 ●

什么是团队



● 一阶段：团队认知 ●

团队的七个特征

- ※ 明确的团队目标
- ※ 资源共享
- ※ 个体拥有差异性
- ※ 良好的人际关系
- ※ 共同的价值观和行为规范
- ※ 归属感
- ※ 有效的授权

● 一阶段：团队认知 ●

团队的发展阶段

第一阶段：成立期

第二阶段：动荡期

第三阶段：稳定期

第四阶段：高产期

第五阶段：哀痛期

● 一阶段：团队认知 ●

团队冲突的原因体会

请看以下图形

一阶段：团队认知

图形一



一阶段：团队认知

图形二



● 一阶段：团队认知 ●

图形三



一阶段：团队认知

图形四



● 一阶段：团队认知 ●

产生团队冲突的根源



以各自原则为基础的价值观差异

● 一阶段：团队认知 ●

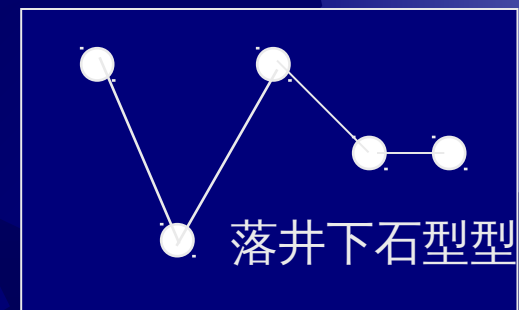
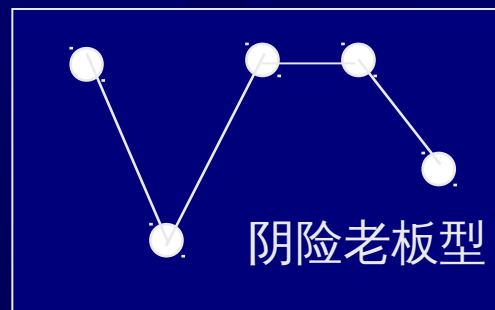
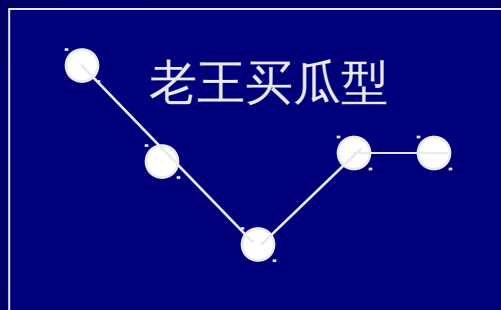
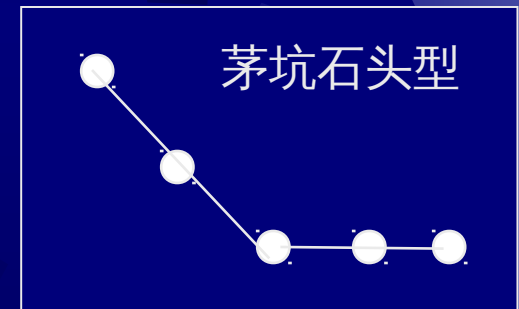
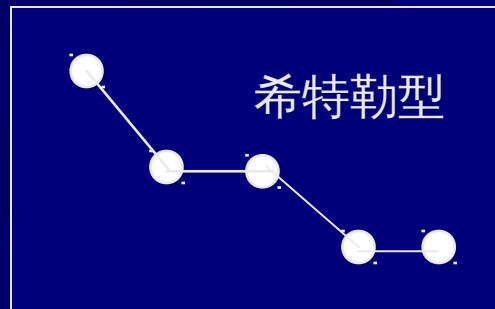
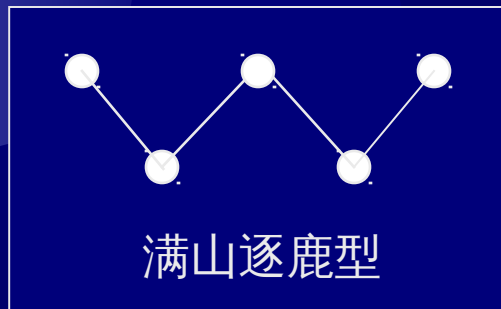
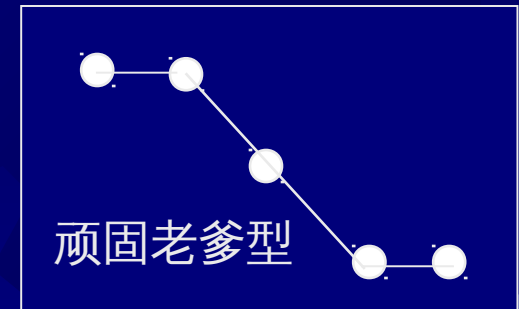
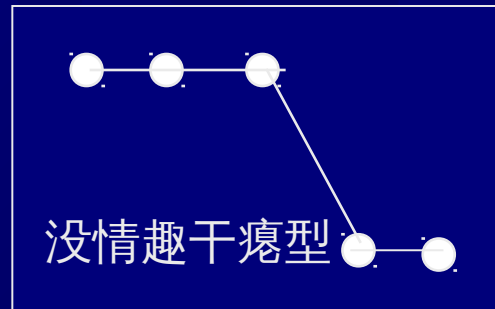
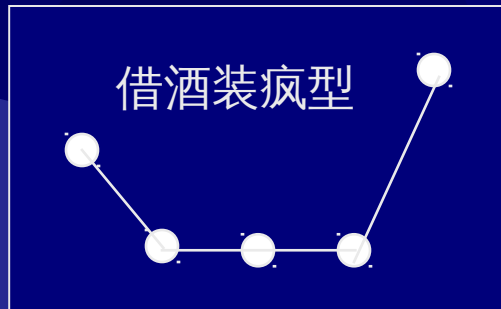
活动一：

了解你因价值观而形成的性格

PAC 性格测试

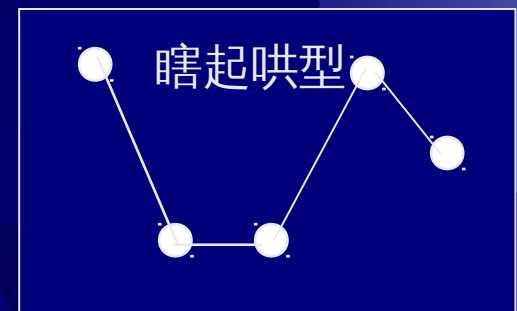
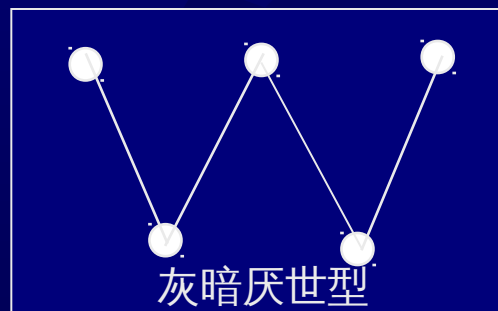
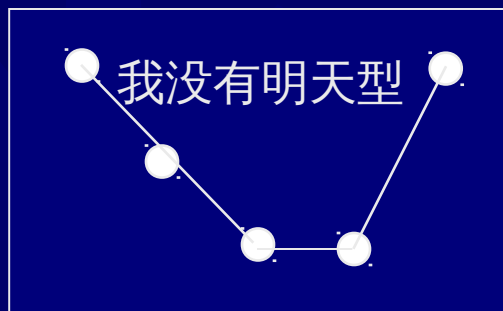
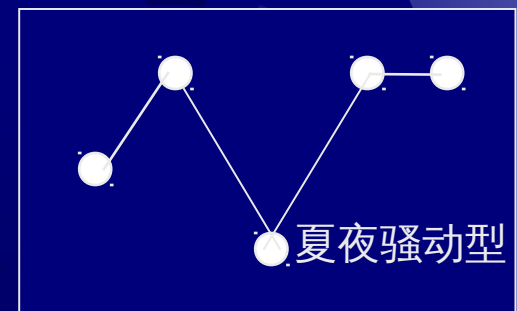
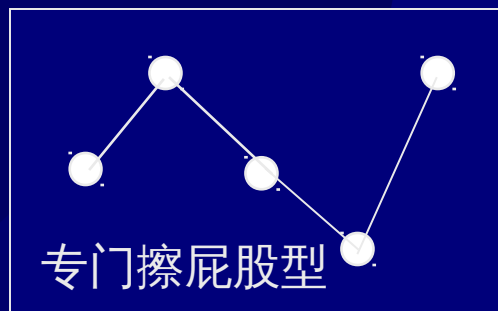
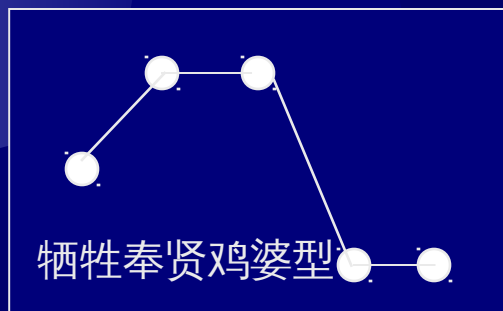
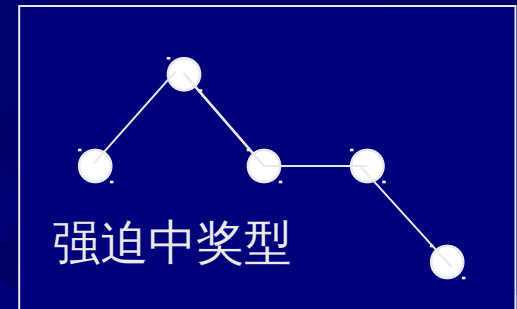
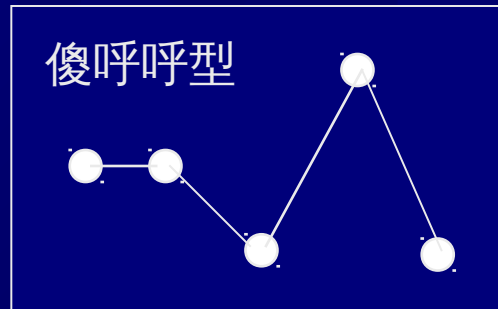
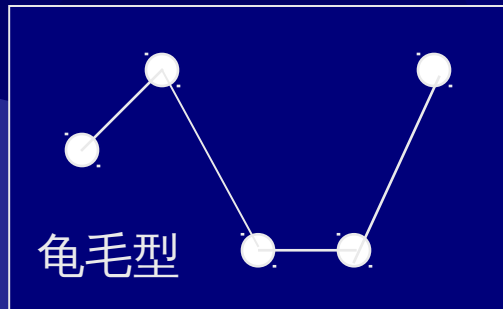
一阶段：团队认知

活动结果分析：



一阶段：团队认知

活动结果分析：



● 一阶段：团队认知 ●

除价值观以外引发团队冲突的原因

- ※ 准备不足
- ※ 时机不对
- ※ 难懂的术语
- ※ 职责不清
- ※ 情绪化
- ※ 混乱（渠道、信息、资源）
- ※ 组织结构

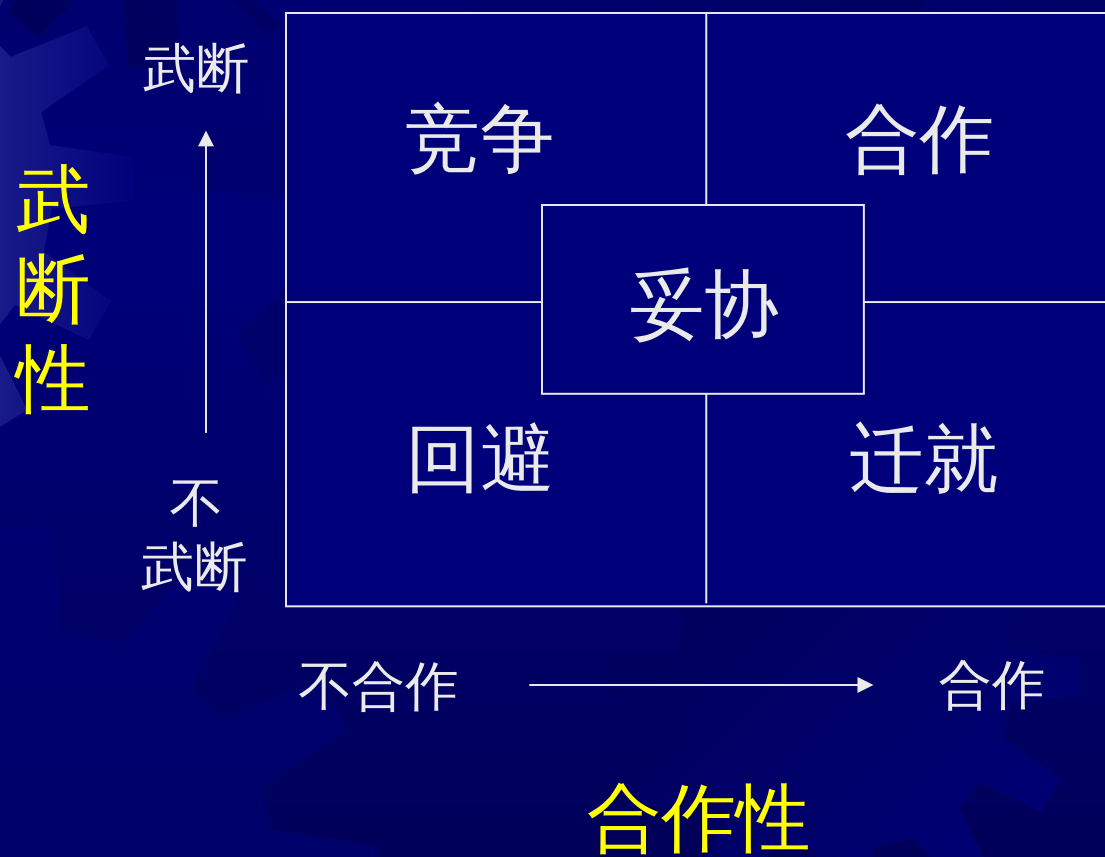
一阶段：团队认知

名言警句

世上本无“对”与“错”之分，
只是人们自己刻意地加以区分，
以此来强调“自我真理”。

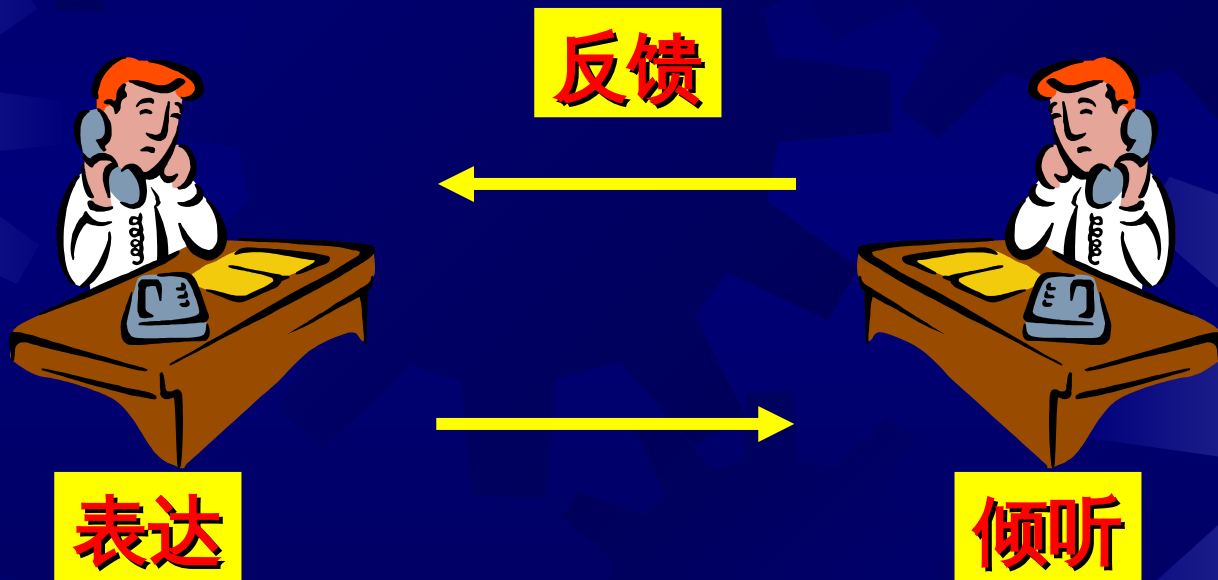
一阶段：团队认知

团队冲突处理的五方式



二阶段：人际沟通三技巧

人际沟通图解



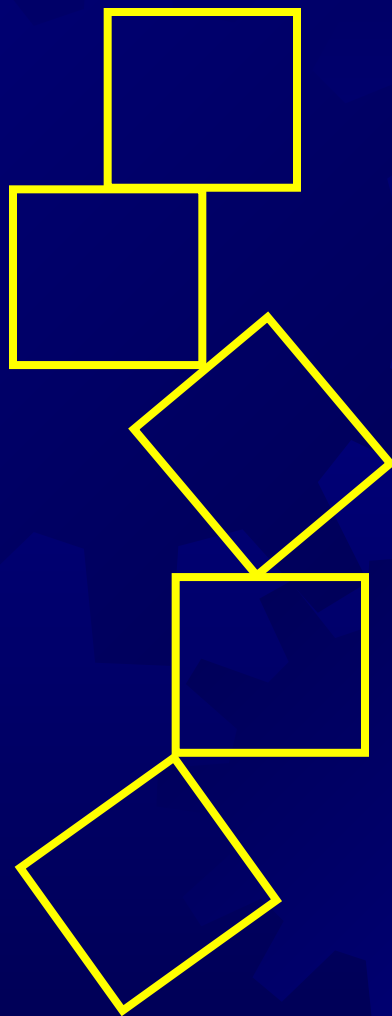
● 二阶段：人际沟通三技巧 ●

单双向沟通的差异体验

差异测试测试

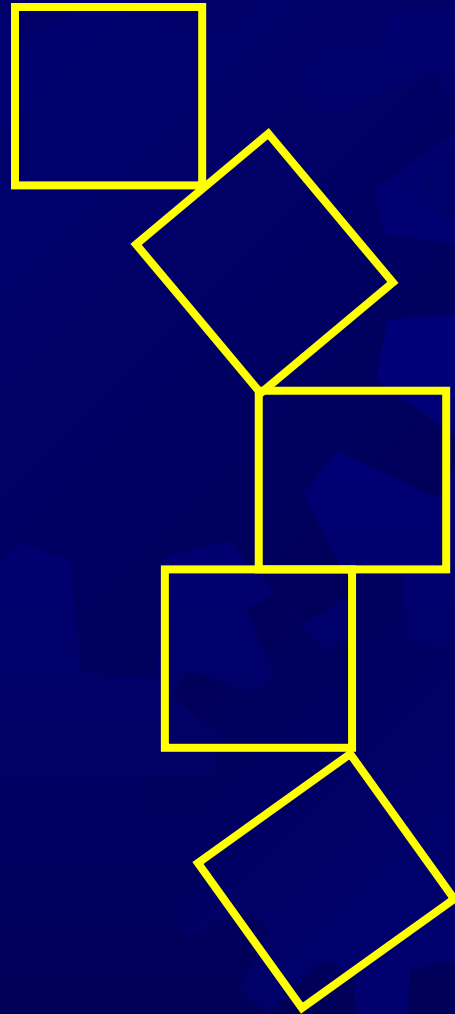
● 二阶段：人际沟通三技巧 ●

图一



二阶段：人际沟通三技巧

图二



● 二阶段：人际沟通三技巧 ●

建立良好团队的核心：人际沟通

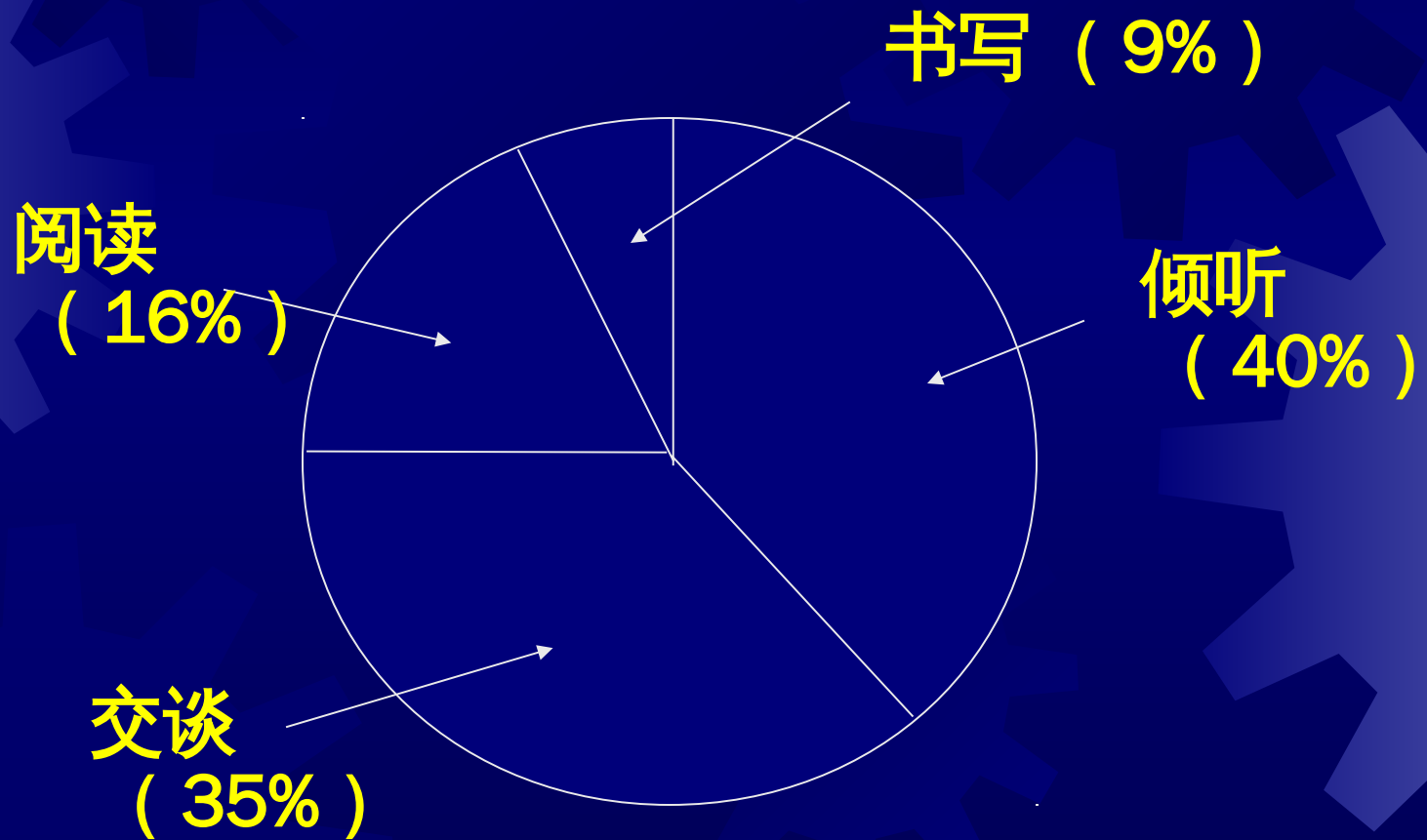
常见人际沟通障碍的处理三法则：

- ※ 转变事件
- ※ 转变对方
- ※ 改变自己

● 二阶段：人际沟通三技巧 ●

人际沟通技巧一：倾听

沟通的行为比例



● 二阶段：人际沟通三技巧 ●

倾听的障碍

- (建议) 给予建议、劝告及解决问题的对策
- (探询) 以自己的观点、动机去问问题
- (诠释) 以自己的经验去诠释对方的行为，
并试图猜出对方的想法
- (评估) 判断，及同意或不同意

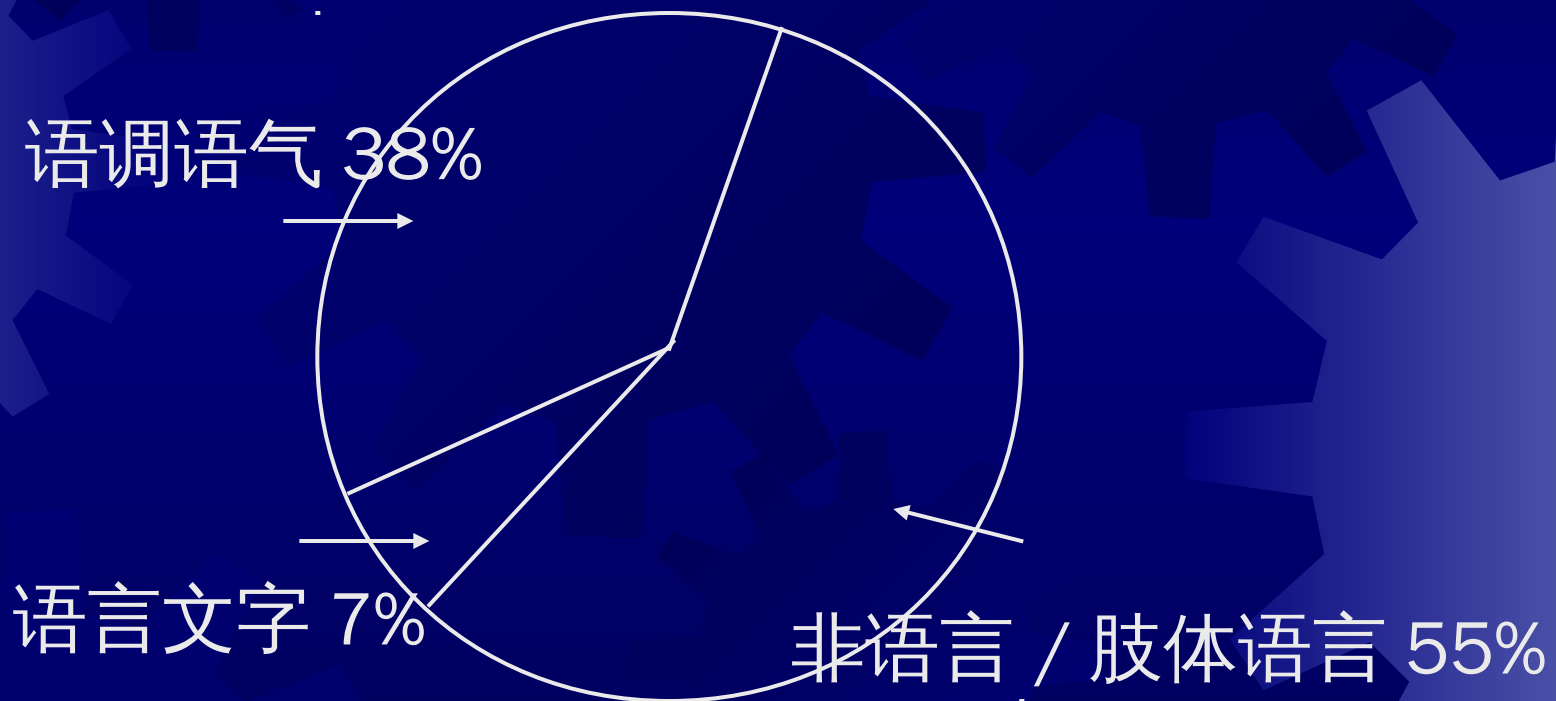
● 二阶段：人际沟通三技巧 ●

有效倾听的技法

- 1、重述字句 — 只有话，不是感受；
- 2、重整内容 — 用自己的话囊括其意；
- 3、反映感受 — 深入了解，通过自己的话、肢体语言表达感受；

● 二阶段：人际沟通三技巧 ●

沟通的结构



● 二阶段：人际沟通三技巧 ●

倾听的体验

艰难的抉择

● 二阶段：人际沟通三技巧 ●

人际沟通技巧二：说

环境分析：

- 1、听众错位
- 2、渠道错位
- 3、场合错位
- 4、内外混淆

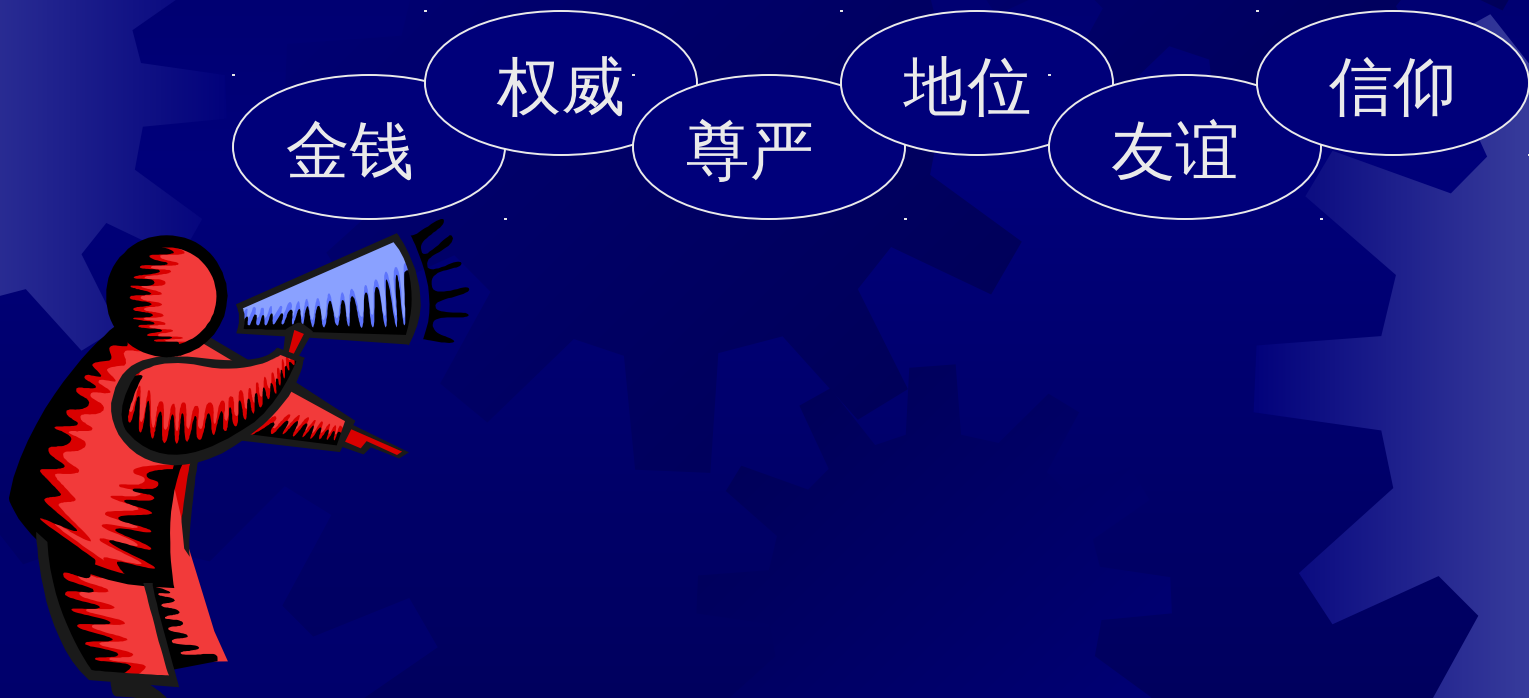
● 二阶段：人际沟通三技巧 ●

听众的态度对说的影响

- 1、支持的态度
- 2、中立的态度
- 3、敌意的态度

二阶段：人际沟通三技巧

掌握对方的利益链



● 二阶段：人际沟通三技巧 ●

无效果的表达 (说)

- 1、准备不充分
- 2、表达不当
- 3、不注意听众的反应
- 4、时间地点不恰当
- 5、错误的身体语言
- 6、本身对内容不感兴趣

● 二阶段：人际沟通三技巧 ●

有效表达 (说) 的要点

- 1、考虑对方情绪
- 2、准确、简明扼要和完整的说明
- 3、强调重点
- 4、与肢体语言表达一致
- 5、不断检查对方理解程度
- 6、建立互信气氛

● 二阶段：人际沟通三技巧 ●

以【我】为主语的语言表达构成

第一步骤：阐述对方的行为（中性）

第二步骤：阐述对我的影响

第三步骤：阐述我的感受

● 二阶段：人际沟通三技巧 ●

说的体验

命运由我掌握

二阶段：人际沟通三技巧

人际沟通技巧三：反馈（JOHARI 视窗）

给予反馈
(他人)

了解

不了解

| | |
|----|----|
| 公开 | 盲点 |
| 隐蔽 | 未知 |

了解

不了解

寻求真理
(自我)

● 二阶段：人际沟通三技巧 ●

如何给予反馈

- 一、针对对方的需求
- 二、反馈应当是明确、具体、提供实例来进行
- 三、尽可能多一些正面、有建设性的反馈
- 四、把握时机
- 五、集中于对方可以改变的行为
- 六、对事不对人
- 七、考虑对方的接受程度

● 二阶段：人际沟通三技巧 ●

如何接受反馈

- 一、倾听，不中断
- 二、避免自卫
- 三、提出问题
- 四、总结接收到的信息
- 五、向对方表明你将采取的行动
- 六、尽力理解对方的目的

● 二阶段：人际沟通三技巧 ●

公开的交流沟通

VCD 教学

● 二阶段：人际沟通三技巧 ●

人际沟通的另一个关键点

情绪控制

团队意识及人际沟通

谢谢！