
有效沟通与团队协作

【课程背景】

沟通是管理中极为重要的组成部分，可以说管理者与被管理者之间的有效沟通是任何管理艺术的精髓。现代管理之父彼得·德鲁克明确把沟通作为管理的一项重要职能，并提出：“管理就是沟通、沟通，再沟通”。无论是计划的制订、工作的组织、人事的管理、部门的协调，还是与外界的交流，都离不开沟通。美国著名的未来学家奈斯比特更明确地指出：“未来竞争是管理的竞争，竞争的焦点在于每个社会组织内部成员之间及其与外部组织的有效沟通上。”

现代企业更加需要凝聚**团队精神**，提升工作效率，发挥团队功能，才能应对激烈的**市场竞争**环境，赢得企业的可持续发展，高绩效的团队建设显得尤为重要。此项培训旨在帮助**公司员工**加强**团队合作**意识，了解和掌握组织环境下团队工作的有效方式，挖掘团队协作的潜能，提升团队执行效能，引发团队打开更多可能性，追求团队共赢。

【培训时间】 1天

【培训对象】 中基层管理人员、班组长、线长

【培训方式】 讲授、互动、视频、案例、演练；

【培训所需工具和设备】 无线话筒、投影仪、音频线、白板、白板笔

【课程收益】

通过理论讲授、角色扮演、互动讨论、情景演练、游戏活动等培训方法，使学员能够从培训中得到深刻的领悟和有效地掌握培训课程的相关知识和技能。

- 1、掌握有效沟通的原理、过程、步骤以及障碍性分析
- 2、并运用有效管理沟通铲除企业运行障碍，提升管理水平和营运水平
- 3、掌握与组织各级人员的沟通要领和应用技巧
- 4、革新观念，重新定义成员与团队的关系
- 5、深刻认识团队存在的价值和意义
- 6、培养和建立团队“狼道”精神，掌握团队建设的运行要素与应用

【课程大纲】

第一章 建立正确的沟通思维

- 1、沟通从心开始
- 2、沟通的过程原理与核心环节：编码；解码；反馈
- 3、沟通的模型解析
- 4、影响沟通效果的语言要素：文字语言、有声语言、肢体言语
- 5、如何有效选择合适的沟通方式
- 6、沟通漏斗原理带给管理工作的启示
- 7、有效沟通的基本步骤

案例分析：三顾茅庐

工具与应用：四种沟通思维的应用

第二章 组织沟通应用实操

一、如何与上司有效沟通

- 1、与上司沟通的四大原则：主动、尊重、时机、维护权威
- 2、懂得服从、懂得礼让、懂得接受批评的艺术
- 3、请示与汇报技巧
- 4、与上司相处之道：忠诚、配合、信任、友谊、支持

二、如何与下属有效沟通

- 1、下达指令的技巧
- 2、赞扬下属的技巧
- 3、批评下属的技巧
- 4、激励下属的技巧

三、如何与同事有效沟通

- 1、同事沟通总法则：心情、人情、事情
- 2、如何营造良好沟通氛围
- 3、如何建立良好的人情关系
- 4、同事相处之道：建交情、伸援手、共分享

案例分析：如何营造和谐的沟通氛围？

工具与应用：上级沟通四大原则、下级沟通五种方法

第三章 如何进行跨部门有效沟通

- 1、挖掘跨部门沟通障碍的根源
- 2、建立跨部门沟通保障体系
- 3、跨部门沟通应遵循的基本原则
组织利益之上；尊重第一，道理第二；换位思考
- 4、因人而异的沟通
四种典型性格特征：力量型、活泼型、完美型、和平型
- 5、部门间不同意见的正确处理
- 6、如何与较难沟通的人沟通？
- 7、沟通冲突与冲突处理

讨论：1、跨部门沟通要点 2、沟通机制的应用

分析与讨论：1、跨部门沟通要点 2、沟通机制的应用

工具与应用：沟通四大策略、五种冲突处理技巧

第四章 团队意识与团队价值

- 1、团队合作是未来竞争中取胜的唯一选择
- 2、团队合作可以创造“1+1=11”的飞跃
- 3、团队能造就个人，个人能成就团队
- 4、团结的力量、士气的合力——威力无穷
- 5、成功者善于融入团队和凝聚团队，失败者只会孤立团队或脱离团队
 - **情境演练：如何融入团队**
 - **情境演练：如何凝聚团队**

第五章、团队协作与建立

- 1、团队的定义及团队建设的意义

-
- 看图说话
 - 2、工作团队与工作群体的区别
 - 看图说话
 - 3、工作团队形成的基本要求
 - 4、工作团队与贝尔宾团队角色理论分析
 - 角色分享：唐僧师徒
 - **角色演练：如果你要组建一个团队，如何利用好团队角色分析？**
 - **情境互动：你加入一个团队，你如何定位自己的团队角色？**
 - 工具与步骤：团队九大角色

第六章 团队精神的培养

- 1、完美的团队精神-狼道精神
 - 视频分享：完美的团队精神
- 2、团队精神的卓越表现-大雁精神
 - 案例分析：大雁的故事给我们什么启示？
- 3、团队精神与团队文化
- 4、团队精神的核心：负责任
- 5、如何增强团队的凝聚力和向心力
 - **工具与步骤：团队文化操作步骤**
 - **分享演练：团队失败的原因**

第七章 高效团队的主要特征

- 1、如何建立团队自主性
- 2、如何建立团队思考性
- 3、如何建立团队协作性
- 4、高绩效团队的主要特征
 - 案例分析：一线主管的苦衷
 - 工具与步骤：高效团队 3 大属性、8 大特征

备注：以上内容为讲师初步课纲设计，具体授课内容，将根据实际情况，进行灵活调整。