

# 《成为优秀员工的重要能力

## ——人际沟通与团队协作》

**课 时：**一天（6小时）

**培训对象：**各层级员工、新入职员工、基层主管、初涉职场追求职业成功的人士等。

**培训师：**孙瑞

**课程背景及目的：**

- 在工作中最重要的莫过于与人沟通和协作，这是个社会大分工、大协作的时代，如果不能与人沟通和协作，就算有再高的智商，也无法取得成功。当前七十年代末和八十年代的年轻人，非常优秀但同时也非常困惑，他们大都比上一代人受过更好的教育又掌握信息时代的基本技术，但是走进工作后却面临更严峻的挑战，价值观、心态、沟通、协作、奉献、责任等都需要重塑。
- 本系列课程重点针对这些年轻的工作者而设置，通过讲解、互动分享、游戏等各种方式，使学员认知并树立正确的价值观和思维方式，理解社会和企业对于他们的期望和要求，感悟责任的分量和成熟的标准等，同时调整工作心态，掌握人际沟通、与他人和团队协作的技巧，提高对自己负责的能力等。

**课程特点：**采用小组讨论、经验分享、培训游戏、启发式教学，注重现场学员的同步参与性，内容设置与学员的现状相吻合，适宜于学员的领悟和认同，起到职业引导和素质技能提升的效果。

**课程道具：**课前根据学员情况待定

**课程大纲：**

### 第一部分 当前我们面临的挑战

- 社会发生了怎样的变化
- 我们的优势
- 高智商与高智慧
- 你如何定义成功
- 你如何理解工作
- 我们面临的挑战

## **第二部分 人际交往是我们需要终身学习和实践的**

- 人际关系无处不在
- 中国人的人际关系特点
- 与人相处要合作共赢
- 人际关系的基本要求
- 提倡钝感力
- 构建你的人际网
- 交友的建议

## **第三部分 提升沟通能力**

- 人际关系与沟通是相互影响的
- 口才往往是能力的一种体现
- 沟通的前提是对角色和职责的认知
- 关注沟通的基本心态
- 关注沟通的基本原则
- 沟通中的三种现象和分析
- 沟通切记要善始才能善终
- 沟通中的倾听技巧
- 发生争论时应该怎样处理
- 对上级的沟通要点
- 对下级的沟通要点
- 对其他部门的沟通要点
- 沟通要注意的其他方面
- 警惕勿做三种人
- 沟通中的重要礼仪
- 沟通中的语音语调
- 沟通中的肢体语言

## **第四部分 提升团队协作能力**

- 社会性是我们的本能
- “以一当十”和“以十当一”
- 团队精神是企业的核心竞争力
- 团队精神的榜样与反思

- 团队精神是个人走向成功和优秀的基石
- 团队与团伙的区别
- 团队协作创造  $1+1>2$  的效能
- 团队协作的不良现象
- 警惕团队精神的破坏行为
- 你希望从团队帐户支出什么
- 为人处事的三尽原则
- 团队协作的重要准则
- 战胜心中的敌人，最大的障碍在哪里

#### **第五部分 课程总结与重点内容回顾**