



“人际关系与三级协作”培训方案

课程背景：

现代企业组织中越来越多的员工强烈要求改善和提高工作生活质量。他们不再仅仅要求高工资、好福利，更追求对工作的兴趣性和挑战性，希望在工作中获得成长和发展的机会，不断提高自己对工作的满意度。

21 世纪是以人力资源管理为核心的时代，企业中的团队建设与协作水平往往决定了企业的核心竞争力，而团队真正实现协作必须在团队成员之间相互了解与信任的基础上才能实现，正确认知他人也是一个人生主题，只有正确的认知自我、他人、管理才有可能真正帮助员工在绩效与个人成长上实现质的飞越。

本课程通过对人性的分析，深层次的寻找人际交往的基本方法、流程、基本原理。针对实际工作引导员工正确认知与上下级、同事之间的关系，把关系合理掌控在自己驾驭的范围内，形成团队协作的基本思想，保障工作的连贯性与执行力。

课程收益：

- 认识社会-行业-职业人的三项动态原理；
- 了解自我职场角色有效开展工作；
- 认知与他人建立信任的基本渠道；
- 了解人际关系搭建的主要策略；
- 掌握职场处事的基本原理和流程；
- 洞悉人性，把握交往要诀；
- 建立组织内的人际交往策略；
- 准确定位上下级关系，合理开展工作；
- 认知团队价值，定位自我在团队中的作用。

课程时间：2 天/12 小时

课程对象：骨干员工、中基层管理者

课程人数：30-40 人

培训形式：理论讲授 50 %、实战演练 20 %、案例讨论、游戏 20 %、经验分享、答疑 10 %

课程内容：

一、团队协作的人际关系处理能力提升

- 1、团队和群体的不同
- 2、团队：高绩效组织的基石
- 3、经典名著：《西游记》的团队启示
- 4、团队协作的障碍
 - A、团队胜出、英雄淡出（担心自己的光环被掩盖）

B、团队精神就是要绝对服从（要站在“不从”的立场去“从”）

C、冲突会毁了整个团队（良性冲突的必要性）

D、个性是团队的天敌（完美团队绝非性格统一）

5、实现人际关系管理的重要渠道

A、换位式的人际沟通技术

B、情商管理提升个人修养

C、时间管理与任务管理

6、认知沟通的重要意义与沟通的基本原理

A、认知：组织沟通的主要目的

B、认可：游戏讨论：沙漠逃生的启示

C、障碍：团队成员沟通常见的四大障碍

D、原理：辨识人性与沟通对象状态识别

E、重点：人际沟通中打动别人的两个角度

F、工具：建立沟通的基本流程

7、对团队成员在沟通中的准确把握

A、性格分析与解析

B、认知自我性格在沟通中的短板

C、认知各种性格的沟通突破口

D、五种性格的人际交往策略

二、人际关系处理能力提升

1、为什么需要搭建人际关系

2、人际关系搭建的主要障碍

A、缺乏目标意识

B、欠缺投入

C、逃避责任

D、惧怕冲突

E、缺乏信任

3、与同事建立信任的主要方法

A、内心 X 光测试，认知自我价值观

B、建立信任的社会因素障碍

a、忽略人自然成长规律

-
- b、依赖网络，欠缺信息过滤能力
 - c、社会竞争激烈，金钱成为衡量标准
 - d、缺少对人性的理解与把握
 - e、惧怕尝试，恐惧付出

4、建立信任的主要渠道

- A、知人者智，自知者明
- B、建立与人交往的固定策略
- C、洞悉人性，把握时事
- D、提升自信，把握关系
- E、建立双赢思维

三、消除职场关系确立的主要障碍

- 1、什么是团队？
- 2、什么是双赢？
- 3、什么是发展？
- 4、职场角色树立的五个区分
 - A、领导与管理的区分
 - a、长期目标与短期目标差异
 - b、人性需求与人性弱点
 - B、职位与资源的区分
 - a、工作范围与职位特性
 - b、注重权威与注重问题解决
 - C、信息与问题的区分
 - a、发现新认知与理想、现实的差距
 - b、寻找根源与掩盖问题
 - D、创造与布置的区分
 - a、上下级认知差异
 - b、自我提升与减少思考
 - E、目标与任务的区分
 - a、结果导向与过程导向

b、灵活调整与指令执行

5、个人职场品牌树立的五项修炼

- A、品牌塑造-职业化工作形象
- B、品牌塑造-面部表情管理动人
- C、品牌塑造-知人知心沟通服人
- D、品牌塑造-建立人际交往原则影响人
- E、品牌塑造-建立职业正行为育人

四、人际交往的深度修炼

1、读心术

- A、发现不同人的性格特质
- B、发现不同的语言模式
- C、发现不同的喜爱偏好

2、纵横捭阖

- A、识时务者为俊杰
- B、动机变者为英豪
- C、确立合理的交往策略

3、人性把握

- A、建立尊重引起共鸣
- B、投其所好

4、人际交往三招必杀技

- A、以“礼”服人
- B、以“情”容人
- C、以“利”动人

5、心态阳光，改变欣赏角度

- A、内心 X 光去发现自己观察误区
- B、确立做事之基本原则
- C、掌握人生自然成长的规律

五、与不同层级建立人际关系

1、如何与上级搭建关系

- A、情境练习：如何向上司进行有效的工作汇报

B、与上级建立关系的主要障碍

C、如何与上级建立了解通道

D、打动上级的几大关键点

2、与工作伙伴建立关系

A、利益分析，合纵连横

a、对于对方的分析（利益关系）

b、思考对方的目标

c、把对方的利益最大化

d、建立沟交往的双赢思维

B、矛盾转化思维

a、把事件尖锐化

b、把事件扩大范围

c、把事件公开化