
团队建设与沟通、压力管理

课程说明：

本课程分为三个部分：团队建设、专业沟通、压力管理

课程目标与课程介绍：

1. 通过团队建设活动使学员深刻体会团队合作的意义，了解团队合作的基本概念，导入团队合作理念；
2. 使学员掌握不同的团队发展阶段的特点和相应的团队合作技能；
3. 使学员掌握团队合作与团队领导所需的基本技能：目标与计划、冲突管理、角色认知、情境领导等；
4. 通过深入讲解和训练，使学员掌握专业的沟通技能，包括人际沟通技能、管理沟通技能，小组沟通技能和跨部门沟通技能；
5. 协助企业人轻松面对沮丧、愤怒、压力等负面情绪。利用测量自我情绪的测验问卷，让您学会情绪生产力妙活绝招。面对压力心理与生理的练习。由练习中循序渐进学会舒减压力。营造生活全方位的均衡。学习对于家人、夫妻、子女、朋友、同事、客户及上司良好的人际互动。

课程对象：

经理团队或员工团队

授课形式：授课方式包括讲授、小组讨论、角色演练、录像反馈、情景案例分析、管理游戏、测试（其中时间分配：理论讲解占 20%，案例分析占 40%，互动体验占 40%）

课前准备：

1. 需与学员的领导共同确定课程重点；
2. 除一般课程常备的器材（如电脑投影仪、白板等）外，需特别准备 A4 打印纸 200 张、胶水每组一瓶、flip-chart 纸（每组至少 5 张）、彩笔（或白板笔）每组至少一支、摄像机及放像设备一套、VCD 放映设备一套、空白录像带 4 盒。
3. 会场布置应适合分组讨论，每组 5-6 人，并且室内应有足够的活动空间。

学员准备：学员最好着休闲装

课程大纲：

第一部分：团队建设

壹、团队合作的基本概念

·团队组建（选队长、起队名、唱队歌、编队训、自我介绍）与热身：蛟龙出海（游戏）

·什么是团队？什么是团队合作？

·团队的主要类型及特点：个人能力强而团队能力弱（鹰）、团队能力强而个人能力弱（雁）、个人能力强且团队能力强（鹰雁）；

·个人持续成熟模式

·团队成长模型：从个人成熟到团队合作、从团队合作到团队领导

贰、团队建设的过程及特点（游戏：糊椅子）

-
- 团队组建阶段
 - 团队冲突阶段
 - 稳定发展阶段
 - 团队成长阶段
 - 高效团队阶段
 - 默契团队阶段
- 参、团队合作技能
- 目标建立与目标管理（游戏：纸牌塔）
 - 冲突管理（游戏：多组博弈）
 - 角色认知（测试：团队角色量表）
 - 团队带领：情境领导、激励、授权与考核（游戏：寻宝）
 - 团队沟通（游戏：桂河大桥）
 - 团队文化塑造（动手做：远景描述）
- 四、高效团队表现（理论总结）
- 目标与价值观（决策案例：新诺亚方舟）
 - 赋能授权
 - 关系与沟通
 - 灵活性
 - 最佳生产力
 - 肯定与表扬
 - 士气

第二部分：专业沟通技巧

- 一、人际沟通技巧
- 沟通的定义
 - 双赢沟通理念（案例：海龟蛋）
 - 专业沟通步骤（角色演练：计算机）
 - 专业沟通的准备
 - 有目的提问的技巧
 - 设身处地倾听与移情技巧（游戏：封闭式问题）
 - 积极确认技巧
 - 利益说服技巧
 - 身体语言与沟通
 - 人际风格与沟通（测试：人际风格测试）
- 二、管理沟通技巧（角色模拟：彩块拼装）
- 管理中的角色
 - 与上司沟通技巧
 - 与下级沟通技巧
 - 与同级同事沟通技巧
 - 与其他部门同事沟通技巧
 - 与客户和供应商沟通技巧
- 三、团队沟通技巧（案例分析：航海决策）
- 团队沟通与决策
 - 小组会议技巧

-
- 专业呈现技巧（角色演练：选题演讲）
 - 影响力与说服力
 - 头脑风暴沟通原则（练习：西北电力公司案例）
 - 积极的小组沟通原则
- #### 四、跨部门沟通技巧（大型管理游戏：运水游戏）
- 跨部门沟通金三角
 - 工作职能与工作流程
 - 内部客户服务
 - 确定本部门的沟通目标
 - 了解本部门的信息
 - 探询对方的信息
 - 判断对方的意图
 - 发现双方的共同利益
 - 双赢的跨部门沟通（游戏：魔鬼装订厂）
 - 克服沟通障碍

第三部分：压力管理

一、情绪智商与情绪生产力的企业人

面对激烈挑战的现代生活，为什么情绪智商会成为最热门的一股潮流？本单元与您分享如何成为一位自信热诚，有活力的企业人，让您从容地掌握情绪管理，突破低潮，创造高绩效、高满意的人生。

1. 情绪智商的意义
2. 情绪与人生
3. 情绪的益处与影响
4. 为何心不甘情不愿
5. 情绪的学习

二、挫折造成愤怒（如何面对情绪冲突）

伴随冲突与挫折而来的，便是常见的愤怒，如何怒所当怒，收其当收。学会利用适当的方式表达合理的情绪，本单元透过心理游戏及冲突量表为您分忧解套。

1. 愤怒与冲突的模式
2. 学习适当的冲突处理模式
3. 养成管理冲突时机的习惯

三、竞争产生压力（如何化解压力、自我激励）

压力是竞争的现代人共有的通病，然而，压力也能因适当的练习而增加其承受度。如何在工作职场与内外身心冲突时，化危机为转机，舒解压力激发出潜力，为压力寻找最好的出路。

1. 了解自我情绪习惯
2. 找出压力源头
3. 学习适当的表达方式
4. 养成化解压力的习惯
5. 练习减压方法

课程时间：2 天

培训讲师介绍：

王琛：香港光华管理学院、北京时代光华教育发展有限公司特聘高级培训师，国内著名的思维方法研究者，对中国人惯有思维定势及国内外先进的思维方法有深入研究。王琛先生是上海第一医学院医学系学士和北大光华管理学院企业管理专业硕士，曾任解放军 302 医院医师，瑞士雀巢公司医务代表主管，丹麦宝隆集团营养品部经理，美国博士伦中国公司销售总监。