

团队协作与沟通协调

课程概况

本课程将帮助学员了解团队的含义、特征，明确团队管理者的角色定位，认识团队建设的重要性，掌握识人用人、工作分配、调动员工积极性等团队管理的基本方法，从而打造高效和谐团队。在此基础上，学会在沟通过程中关于表达的技巧、表达方式的选择、如何进行智慧的提问、认真的倾听并做好积极的反馈。课程列举了若干案例与游戏与学员一起分享团队协作与沟通协调的奥秘。

课程内容（教学结构）

一、什么是真正的团队

- （一）团队的定义、特征
- （二）与相关概念（群体等）的区别：从“团伙”或短片说开去……
- （三）团队建设中管理者的角色定位

二、团队协作的重要性（团队的价值）

三、团队协作的方法

（一）识人用人（人员与岗位的合理匹配）

1、如何识人：心理学对人的分析（DISC、性格分析等）；专业、阅历、能力等分析；

2、如何用人

- （1）个人主观诉求；
- （2）如何用人所长、人尽其才；

（二）工作分配

1、工作分配中的常见误区：

- a.大包大揽
- b.鞭打快牛
- c.放任自流（放下去后缺乏监督与辅导，结果缺乏反馈）
- d.分配受阻
- e.授意不明

2、如何正确分配工作

（三）调动员工积极性

- a.树立管理者个人影响力（如何树立?运用你的非权力影响力、以身作则）

- b.目标一致
- c.制度合理
- d.分工明确
- e.沟通顺畅
- f.奖罚分明（正向激励为主）
- g.员工参与决策
- h.员工情绪管理
- i.矛盾的协调处理（包括员工之间的矛盾，员工与管理者之间的矛盾）

四、提升管理者的沟通协调能力

（一）向上沟通篇--如何与你的上级沟通？

- 1、你的上级的性格是怎样的？
- 2、他的管理风格中的习惯沟通方式如何？
- 3、如何发展顺畅的上级沟通？
- 4、确保你与上级沟通顺畅的七个关键事项？

（二）向下沟通--如何同你的下属沟通？

- 1、你的管理风格测试；
- 2、你的思考模式是怎样的？
- 3、管理风格分析：你的沟通优势与劣势如何？
- 4、不同的沟通方式用在不同的员工状态；

五、沟通过程中的若干技巧

1、事先准备

- 目的准备
- 内容准备
- 角色准备

2、风格研究

- 四种风格描述
- 识别每种风格人的特点
- 迎合人际风格技巧

3、方式选择

- 三种沟通方式的运用
- 肢体语言的运用
- 提升沟通方式技巧

4、有效表达

- 游戏——提升表达方式的能力
- 如何提升表达方式的技巧

5、智慧提问

- 提问的两种方式
 - 提问如何控场
 - 提升发问能力的技巧
- 6、积极倾听
- 完整倾听很重要
 - 游戏——如何正确的听、说、问的综合应用
- 7、反馈总结
- 为何理解偏方向
 - 视频——同理心、赞美的倾听反馈
 - 提升反馈能力的技巧
- 8、小故事大智慧
- 付出才有回报
 - 请客哪能这样做
 - 你能保密我也能

课程时间

6学时（一天）

培训对象

中、基层管理人员

最佳培训人数

30人左右

培训方式

课堂面授、案例分析、演练