

团队沟通与协作效率管理

一.训练题目：团队沟通与协作效率管理

二.课程时数：6小时

三.参加人员：新进员工

四.课程大纲：

壹. 提醒新进员工对团队的理解与共事能力建设

(一).团队间协作与沟通能力

- 韩非子如是说
- 协作与沟通前要先对团此字认真理解
- 真正的共事团队概念（团队意识与沟通协作共事能力）
- 哈佛大学职业辅导局 2008 的一份调查报告提醒了些什么

(二).团队沟通与协作概念往昔与现在差异在何处（大沟通与大协作的新观念）

- 团队沟通过程中，除信息本身外，还有行为模式都会彻底影响团队沟通的效果
- 想要团队沟通管理有效率不是只有沟通方式改变这么简单
怎么去接近
怎么去扮演
才能去沟通

(三).由时代烙印中看新进人员的团队思维（年轻一代沟通的问题）

- 目前信息时代对团队协作沟通的剧烈影响
- 要由 1997 爆米花报告开始说起
- 领导管理之父约翰·科特 John P. Kotter 对于年轻一代团队工作的看法

(二).团队沟通协调与人际关系分析（我们该有的共识与共事心态）

- 新进人员间沟通协作与效率的障碍所在（探讨原因与改善方向）
- 与他人共事效率总结（人员间的合作默契）
- 人际关系和共事合作的效率

案例分析：克莱斯勒人员紧密度的改善方法

贰. 团队沟通协作该注意所在

(一).团队沟通中该掌握的的要点

- 勿打断对方说话过早提出结论
- 积极倾听中的肢体与言
- 沟通中描述的捆绑与说明方法
- 团队沟通中的 **4W1H** 的技巧
- 沟通中该掌握的正确流程 (如下)

(二).协作与沟通需理解团队成员中的行为个性影响(在知人状态下进行工作方能有效)

- 知人行为模式与协作沟通
- LIFO 管理 (Life Orientation)**
- 协作环境 **Behavioral Risk** 的「行为面风险」
- 如何应对他人工作特质的方法严重影响任务的执行效益)

(三).协作时要对你的上级负责

积极健康与上级和其他单位的伙伴关系

- 先了解领导的以及你自己的工作方式与期望
- 确定采用何种适合的方式来和其他单位互动
- 你永远要比上级对你地期望要更加积极
- 你要比你上级有更多地改善部门效率的方法
- 你该不断的发现协作问题,给你上级主动建议
- 修正自己工作方式,形成对他人有效的影响
- 你有责任为自己的部门成功去创造条件,去影响和你配合的单位

(四).协作时该特别注意之处与预防事项 (免得协作效率打折扣)

- 上级意见与思维重点

案例分析

- 对方思维价值观与你差异所在

案例分析

- 执行的时效与精细化程度

案例分析

- 部门本位主义与协作

案例分析

- 最短的协作与沟通能力

案例分析

- 条列式方式进行提高双方认知度

案例分析

- 遵循基准或 SOP 化適切性

案例分析

- 配合节奏感与自身活力

案例分析

- 人际关系与协作沟通效率成正比

案例分析

(五).在进行沟通时应该掌握的重点

(六).如何面对协作冲突参考

(七).冲突发生双方的态度与改善方法流程参考

