

团队有效沟通与冲突管理

【课程名称】《团队有效沟通与冲突管理》

【课程目标】

1. 通过对人心理需求的把握，提升高效沟通的意识和能力；
2. 通过批评六要素、如何表扬、非暴力沟通等技术的掌握，提升高效沟通的技术和方法；
3. 在具体的工作情景中，运用所学方法高效沟通，提高工作效率，融洽团队关系。

【课程对象】 全员

【课程学时】 1-2 天

【授课模式】 理论讲授、游戏体验、角色扮演、情景模拟、案例分析、视频分享、小组讨论

【课程大纲】

技术一：人际沟通中人性的三大心理需求

- 1 破冰热身：心理需求的体验—OH卡活动：“黄金时刻”
- 2 案例分析：当魔鬼遇上天使
- 3 心理技术：导入沟通中人性的三大心理需求
- 4 实际应用：现场演练：如何表达对他人的认可

技术二：表扬与批评的心理技术

- 1 破冰热身：积极心态的体验—OH卡活动：“正负解释”
- 2 案例分析：如何表扬和批评
- 3 心理技术：表扬和批评的诀窍；听什么，说什么
- 4 实际应用：现场演练：如何进行表扬、批评

技术三：非暴力沟通的表达技术

- 1 破冰热身：问题解决的体验—OH卡活动：“各得所需”
- 2 案例分析：非暴力沟通与暴力沟通的表达
- 3 心理技术：非暴力沟通的要素
 - (1) 区分观察和评论（我观察到…）
 - (2) 体会和表达感受（我感觉…）
 - (3) 感受的根源——需要（是因为…）
 - (4) 请求帮助（我请求…）
- 4 实际应用：现场演练：如何进行非暴力沟通

技术四 本色做人、角色做事（跨部门沟通）

- 1 破冰热身：跨部门的体验—OH卡活动：“独特视角”
- 2 案例分析：面对上级、下级、同级，我们该如何做好自己的角色？
- 3 心理技术：向上沟通、向下沟通、平级沟通的技巧和方法
- 4 实际应用：现场演练：如何进行跨部门沟通

技术五 跨部门沟通的冲突应对：冲突初级阶段，冲突升级阶段

- 1 破冰热身：团队融合的体验—OH卡活动：“小明到火星去探险”
- 2 案例分析：冲突初级阶段/升级阶段如何应对？
- 3 心理技术：冲突初级阶段、冲突升级阶段的应对流程
- 4 实际应用：冲突管理的注意事项

作品登记证书

登记号：苏作登字-2022-A-00018158

作品/制品名称：团队有效沟通与冲突管理

作品类别：文字

作者：王思虎

著作权人：王思虎

创作完成日期：2020-08-01

首次发表/出版/制作日期：

以上事项，由王思虎申请，经江苏省版权局审核，根据《作品自愿登记试行办法》规定，予以登记。

登记日期：2022-01-24



中华人民共和国国家版权局统一监制

作品电子样本

登记号：苏作登字-2022-A-00018158

第1件/共1件

【课程背景】

就像世界上没有两片同样的树叶一样，世界上也没有两个完全相同的人。性格不同，需求不同，为人处事方式方法不同，沟通方式也是不同，每个人的应对方式也不同。想高效沟通、构建和谐人际关系就需要了解自己和他人的心理特点，我们一起来探索吧！

【课程收益】

1. 通过对心理需求的把握，提升高效沟通的意识和能力；
2. 通过批评六要素、如何表扬、非暴力沟通等技术的掌握，提升高效沟通的技术和方法；
3. 在具体的工作情景中，运用所学方法高效沟通，提高工作效率，融洽团队关系。

【适用人群描述】

企业中高层管理者、人力资源管理者、工会干部、心理学爱好者

【课程大纲】

技术一：人际沟通中人性的三大心理需求

1. 破冰热身：心理需求的体验—OH卡活动：“黄金时刻”
2. 案例分析：当魔鬼遇上天使
3. 心理技术：导入沟通中人性的三大心理需求
4. 实际应用：现场演练：如何表达对他人的认可

技术二：表扬与批评的心理技术

1. 破冰热身：积极心态的体验—OH卡活动：“正向解释”
2. 案例分析：如何表扬和批评
3. 心理技术：表扬和批评的诀窍：听什么、说什么
4. 实际应用：现场演练：如何进行表扬、批评

技术三：非暴力沟通的表达技术

1. 破冰热身：问题解决的体验—OH卡活动：“各得所需”
2. 案例分析：非暴力沟通与暴力沟通的表达
3. 心理技术：非暴力沟通的要素
 - (1) 区分观察和评论（我观察到…）
 - (2) 体会和表达感受（我感觉…）
 - (3) 感受的根源——需要（是因为…）
 - (4) 请求帮助（我请求…）
4. 实际应用：现场演练：如何进行非暴力沟通

技术四：本色做人、角色做事（跨部门沟通）

1. 破冰热身：跨部门的体验—OH卡活动：“独特视角”
2. 案例分析：面对上级、下级、同级，我们应该如何做好自己的角色？
3. 心理技术：向上沟通、向下沟通、平级沟通的技巧和方法

扫描二维码可对证书内容进行校验