

团队沟通-抚平团队交流沟壑，搭建沟通顺畅桥梁

讲师：马一辉

课程背景：

企业中有 70% 的问题，是由于沟通不畅造成的。

沟通是团队协作的基础，想要组建一支高效团队，首先要保证沟通的效率。团队实际工作中最常遇到的问题就是往往就是沟通带来的问题。

如何能做到上级下达指令明确，下级接受清晰？

中层管理者如何能做到自我认识从而认识他人？

团队各层级之间如何达成共识？

团队冲突管理的再认识，没有冲突的团队一定是好团队吗？

以上种种的问题，需要团队管理者和每一个成员加强沟通和协作能力，而高效沟通几乎是现下每个团队的管理盲点。团队和企业中普遍的感受是管理者和下属之间，团队成员之间的沟通不顺畅和迟滞性。本次课程，将从多个维度，阐述团队沟通原理，助团队管理者和每一个团队成员之间搭建沟通的畅通纽带。

课程目标：

- 1、掌握沟通分析理论，了解管理人 5 种深层“自我”个性；
- 2、掌握团队各层级沟通技巧，达到信息畅通；
- 3、掌握团队冲突处理原则；
- 4、避免职场，尤其是团队新成员负面心态；
- 5、赋能团队成员成为职场“SMART”人才；

课程时间：2 天，6 小时/天

课程对象：企业基层、中层、中高层管理者

课程特色：情境体验式教学+科学方法传授+专业教学视频+案例分析+情景模拟+小组讨论

课程大纲

导言：中国经理人管理能力的调研报告；

“管事”能力优于“带队”的能力

第一部分：中国经理人管理能力报告解析

一：4大管理能力，12个具体管理细节

- 1、 行政能力
- 2、 沟通能力
- 3、 督导能力
- 4、 认知能力

二：中国经理人管理能力平均得分比较

三：给中国管理人的5点建议

第二部分：管理人的5种深层“自我特征”

一：艾瑞克·伯恩沟通分析理论

二：管理人5种“自我”深层特征

- 1；父性自我深层特征解析
- 2；母性自我深层特征解析
- 3；成人自我深层特征解析
- 4；自由童心自我深层特征解析
- 5；顺从童心自我深层特征解析

【课堂讨论】组织学员在了解5种管理人自我心态后，探讨对成熟管理人心态的理解

第三部分：团队高效沟通

导入；2寸裤脚的故事或剪纸小游戏

一；沟通的实质

二；良好沟通的四大关键

三；团队沟通的常见分类

上行沟通

下行沟通

平行沟通

四；如何与上级沟通

导入；中国式的人际交往方式：施-受-报

a 与上级沟通的三大主要方式

b 与上级沟通的“六不”原则

c 与上级沟通的三大基本态度

【案例分析】谁才是合格的助理

【视频讨论】你想要什么样的下属

五；如何与平级沟通

a 平级沟通技巧

b 平级沟通的可能性障碍

c 平级沟通策略

六；如何与下级沟通

a 与下属沟通的三大基本方式

b 与下属沟通的九个原则

C 与下属沟通的小技巧

”汉堡包“和”BEST“技巧

第四部分：沟通冲突处理

- 1、对沟通冲突的理解
- 2、冲突产生的原因
- 3、处理沟通冲突的五大主要方式
- 4、冲突处理的时机
- 5、冲突处理的原则

第五部分：杜绝职场沟通的负面心态

- 1、职场中常见的三种负面心态
自私，自我，自我
- 2、职场人”Smart“ 新解

回顾与总结：

团队的各个阶层认知自我，认知他人，为良好沟通打下基础

总结：职场沟通的顺畅与否，直接影响团队氛围和效率。良好的沟通，才能长久保持团队旺盛的竞争力。