
塑造阳光心态 打造高效团队

【课程大纲】

第一讲 认识自我 明确责任

1、我们是什么？

- 生物人（基本生存需求，动物性）
- 社会人（受社会规范、道德约束）
- 职业人（职业意识、职业规范、专业知识、职业技能等）

2、我们面临的问题

- 农耕文化的影响：松散、马虎、小聪明、好走捷径……
- 从小农经济到大工业化生产

3、我们为什么工作？我有哪些责任？

- 迷失的人生目标
- **物格而后知至**，知至而后意诚，意诚而后心正，心正而后身修，身修而后家齐，家齐而后国治，国治而后天下平。
- 说说责任

4、基层员工状态分析（生存怪圈）

- 付出与回报的困扰
- 我们与发达国家员工的差异知多少

5、如何用责任成就自己

- 责任感、使命感驱动人生价值
- 多承担一点为自己创造经历
 - 招聘的真实故事：低薪 PK 高薪
- 不敢承担责任是最大的风险

-
- 责任是经验积累的最好载体

6、如何成为“有福之人”

第二讲 责任与职业化

1、什么是职业化？

- 职业人（脑、心、手）
 - 没有人经营他---废人
 - 别人经营他---社会人
 - 自我经营---职业人
 - 经营别人---领导人

2、职业素养知多少

- 职业资质
- 职业技能
- 职业行为
- 职业意识
- 职业态度
- 职业道德

3、关于职业能力（应知、应会）

4、公司需要什么样的员工

- 客户需要什么样的伙伴？

5、公司最不愿意接受的员工

6、你必须清楚这些内容

- 自己在公司所处的位置及扮演的角色
- 自己分担的工作范围
- 自己负有哪些责任，具有哪些权限
- 工作上接受谁的命令

-
- 和自己工作最有关联的部门及人
 - 自己工作好、坏的评判标准

7、要有防止错误的警觉心

- 使用一些未经确认的信息
- 工作上的专业知识或技巧不充分
- 疲倦、不能集中精神
- 情绪低落、不稳定
- 联络错误、协调不足
- 把一知半解当做全部知道
- 不注意、草率、马虎
- 成见、专断
- 无责任感、推诿
- 不遵守作业规定。

8、企业兴亡，“我”的责任

- 从我做起，把我看成一切的根源
- 主动面对问题，坚信方法总比问题多
- 往前走一步，不是不动或往后移动
- 工作无小事，把细小的事也做得很到位
- 拖延是恶习，优良业绩来自即刻行动
- 老好人要不得，缺乏原则的“好人”如同帮凶

9、成就你人生的十大积极心态

10、毁坏你人生的十大消极心态

第三讲 情商与情绪管理

1、你了解别人（客户、同事、领导、家人）对你的需求吗？

- 不满意

-
- 满意
 - 感动
- 2、你会识别和控制你的情绪吗？
 - 3、什么是情绪
 - 4、积极情绪与消极情绪
 - 5、情绪对人的影响
 - 6、如何调控情绪
 - 7、什么是情商
 - 8、情商的重要性
 - 9、情商的内涵
 - 自我意识
 - 自我调节
 - 有同情心
 - 社交技能
 - 10、 如何提升情商

第四讲 学会沟通、减少误会和矛盾

- 1、气球是怎么破的？（如果只吹气…）
- 2、什么是沟通？为什么沟通？
- 3、人性的弱点
 - 爱面子
 - 虚荣心
 - 价值感
 - 希望被认可
 - 希望被尊重
- 4、有效沟通对团队管理重要吗？

-
- 工作中的矛盾 **70%**是由误会产生的

- 误会是如何产生的？

5、沟通概念知多少？

- 什么是沟通
- 沟通在组织中作用
- 工作沟通怎么做
- 沟通的方式

6、有效沟通的技巧

- 倾听的技巧
- 表达的技巧
- 反馈的技巧

7、如何与下属进行有效沟通（包括如何应对老油条、刺儿头等）

8、与上司相处的技巧（聆听指示和接受批评，工作汇报和请示）

9、与下属面谈的要点（工作表现、绩效、激励）

10、正激励与负激励的运用

第五讲 做好团队建设，提升凝聚力

1、一个班组、部门就是一个团队吗？

2、什么是团队

- 团队的构成要素有哪些？
- 团队和群体的区别

3、为什么说没有凝聚力就不要谈管理？

4、团队的力量有多大？

5、如何做才能打造一个强大的团队？

-
- 明确团队目标
 - 团队精神打造
 - 团队能力提升
 - 形成团队凝聚力
 - 建立互信
 - 正确认识冲突

6、 如何提高团队凝聚力

- 强化团队成员对团队的归属感
- 让团队成员在情感上相互吸引、彼此喜欢
- 提高团队成员间的相互信任度