
团队沟通与冲突管理

【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 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

1、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

2、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。

3、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

4、成就你人生的十大积极心态

5、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、人性的弱点

- 爱面子

- 虚荣心

- 价值感

- 希望被认可

- 希望被尊重

3、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？

4、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

5、沟通的背景

- 你知我知
- 你知我不知
- 我知你不知
- 你不知我不知

6、沟通的障碍

- 自以为是
- 思考或表达方式不同
- 需求的不同
- 地位高低的影响
- 时间充裕与否
- 时机是否合适
-

7、有效沟通的技巧

- 倾听的技巧
- 表达的技巧
- 反馈的技巧

8、工作沟通的5W2H方法

- 做什么
- 为什么做

-
- 什么时间做
 - 在什么地点做
 - 谁负责做
 - 用什么方法、流程做
 - 需要哪些资源

游戏:分组完成任务游戏：体验组织管理中的领导、沟通、协调等

小组讨论:结合案例、游戏分享讨论

9、 如何做好内部沟通

- 本色做人、角色做事
 - 主动 + 体谅 + 谦让
 - 自己先提供协助 + 再要求对方配合
 - 分析利弊 + 双赢结果
- 通情达理
 - 设身处地，进入沟通者的内心世界
 - 理性地考虑和回答沟通者的问题
- 共识管理
 - 共同目标
 - 共同危机
 - 共同责任
- 三个禁区
 - 抢功劳
 - 搞对立，拉帮结派
 - 忽视，不公平

10、 如何做好跨部门沟通

-
- 换位思考、同理待事
 - 导致部门冲突的原因
 - 保护部门利益
 - 没有做好准备
 - 坚持己见
 - 时间紧
 - 理解偏差
 - 思路不统一
 - 要重视的点
 - 各自利益与共同利益
 - 各自立场与共同立场
 - 各自专业与分工
 - 跨部门沟通的技巧
 - 同事间要多注意礼节和人际关系
 - 和跨部门的高阶沟通时，先请我们的同阶上司先打电话或知会一下
 - 就事论事，尽量协商出对彼此有利的结果
 - 有争议时，避免争吵，可请上司出面协商调整
 - 平时要建立起互助、团队的良好默契

11、 与上司相处的技巧（聆听指示和接受批评，工作汇报和请示）

- 重复上司的要求或记录，使他感到被尊重。
- 不轻易说：“做不到”、“不可能”、“我不干”等。
- 让上司做选择题，不做思考题。
- 与上司意见一致，要热烈反应。

-
- 若意见略有差异，要先赞同后讨论。
 - 如果意见相左，切勿当场顶撞，以后想好再谈

第五讲 团队冲突管理

- 1、 什么是冲突
- 2、 正确认识冲突
- 3、 建设性冲突与破坏性冲突
 - 讨论一下：争论与讨论的异同点
- 4、 冲突处理策略
 - 竞争
 - 合作
 - 回避
 - 迁就
 - 妥协
- 5、 克服团队冲突的工具