

《高效团队沟通与协作》

【课程对象】

企业中、基层管理团队、全体员工

【课程时长】

2天

【解决的十大实际问题】

- ✓ 为什么职责与流程清楚了，但沟通依然有问题？
- ✓ 为什么沟通之后没有行动？
- ✓ 如何与不同性格特点的人沟通？
- ✓ 如果沟通的细节不明确怎么办？
- ✓ 如何消除沟通中的误解？
- ✓ 为什么沟通的本意很好，但结果却不是我想要的？
- ✓ 如何更好的说服对方？
- ✓ 如何让对方感受到你真的是在就事论事，而不是针对人？
- ✓ 如何解决团队沟通协作中的信任问题？
- ✓ 为什么沟通经常浮于表面，难以触及实质问题？

【课程目录大纲】

模块一：沟通的原点 —— 意识与态度

- 新社交时代下的沟通启示
- 向上、向下、平级，沟通的问题出在哪？
- 换位看沟通：上级、下级、平级、合作伙伴对我们的期待
- 沟通的过程：编码-传递-解码-反馈
- 沟通首先是一种态度
- 沟通与情商：八个低情商行为
- 意识与潜意识：一个沟通难点
- 冲突是如何发生的
- 沟通失误的六大源泉
 - ✓ 没有结果导向
 - ✓ 不能换位思考
 - ✓ 不能统一认知
 - ✓ 不能双向交流
 - ✓ 不了解真正诉求
 - ✓ 未达成有效共识
- 为什么团队协作中的大部分冲突，不是因为意见分歧，而是沟通不畅？

- ✓ 从关注对错，到关注得失
- ✓ 从关注立场，到关注利益
- ✓ 为什么“说话”不是“沟通”
- ✓ 为什么“认知”大于“事实”
- ✓ 统一认知的“SMART”原则
- ✓ 从单向关系到双向交流
- 沟通一致性法则
- 认知重构：认知梳理四象限
- 视频案例：沟通中的冲突

模块二：沟通的风格 —— 调整与配合

- 行为影响情绪，情绪影响行为
- 如何影响他人
- 习惯的改变：刻意练习
- 关于行为倾向性的三个结论
- 四种典型行为风格：DISC 风格测评
 - ✓ 四种风格分别具有哪些优势与劣势，如何改进提高
 - ✓ 四种风格分别最容易犯的错误是什么，如何有效避免
 - ✓ 如何与四种不同风格员工更好的沟通？
 - ✓ 如何向四种不同风格的员工布置任务？
 - ✓ 与四种不同风格员工沟通时切忌做的事分别是什么？
- 沟通前的准备工作：贴标签
- 识别他人：阅人指南
- 别人眼中的你
- 防止优势变劣势
- 团队的组合与配合
- 风格调整力：调整自己的性格特质
- 行为的适应（调整）能力
- 同理心的四种特质
- 视频案例：同理心的力量
- 实战模拟：
 - ✓ 如何给 S 型员工布置一项有挑战性的任务？
 - ✓ 如何更好的向 D 型上级汇报工作？
 - ✓ I 型管理者及 C 型管理者在布置任务时应注意哪些细节？
- 自我反思：基于 DISC 的自我反思与自我改善

模块三：沟通的结构 —— 逻辑与故事

- 组织语言：以结构化为基础的逻辑思维
 - ✓ 表达不清楚不是说的的问题，而是思考的问题
- 结构一：表达前的组织语言 —— “金字塔”结构化构思
 - ✓ 基于 MECE 法则的金字塔结构性思维

- 结论先行
- 上下对应
- 归类分组
- 逻辑递进
- ✓ 结构性思维是一纵一横的立体化思维
 - 只有横向，浮于表面
 - 只有纵向，陷入细节
- ✓ 总分总的顺序
- ✓ 说服力的原理
- ✓ 典型场景：新闻通告、邮件、研究报告、总结报告、开会
- ✓ “奇妙的数字 7”和“最容易记住的 3”
- ✓ 让思考和沟通更有效率
- ✓ 结构化的接收信息

■ 结构二：讲故事的结构 —— SCQA

- ✓ 用故事开启谈话，引起注意
- ✓ 标准式
- ✓ 开门见山式
- ✓ 突出忧虑式
- ✓ 突出信心式

■ 结构三：即兴表达的结构 —— 脱口而出，清晰有力

- ✓ 五种脱口而出的结构化表达工具
- ✓ 三种在脱口而出之前的拖延技术
- ✓ **实战操练**：Freestyle - 三十秒即兴演讲

模块四：沟通的方法 —— 技术与换位

■ 温暖：非暴力沟通

- ✓ 观察-感受-需要-请求
- ✓ 正确表达：避免“言过其实”与“绝对化”
- ✓ 警惕暴力沟通的四个陷阱
- ✓ 如何表达感受和提出需要
- ✓ 如何应对批评与责备

■ 在沟通中学会换位思考

- ✓ 什么是沟通中的客户心态
- ✓ 认为对方关心 VS 对方实际关心
- ✓ 换位技术
- ✓ 如何更好的与下级沟通：交代工作的禁忌与方法
- ✓ 如何更好的与上级沟通：反馈工作的价值与方法
- ✓ 与上级/下级沟通的核心目标是什么

■ 有趣：高段位沟通法

- ✓ 拒绝假设：听众档案
- ✓ 各年龄段沟通的基本原则
- ✓ 如何与员工/上司做面谈
- ✓ 如何说服一群人同意你的观点
- ✓ 如何不做话题终结者，让自己“有的聊”
- ✓ 沟通中的两大期望
- ✓ 态度比结论更重要
- ✓ 如何把一件事表述清楚：清晰表达四必原则

- ✓ **实战工具**：摸清谈话对象的“听众档案”与“问题清单”
掌控会议，制作“玩家档案”
- ✓ **实战操练**：如何清晰准确的描述一件事
沟通后的行动与结果改善
- ✓ **视频案例**：如何与理发师沟通
- ✓ **案例研讨**：这些刁钻问题该如何回答
- ✓ **案例练习**：销售与库存报告
- ✓ **角色模拟**：横向沟通-订单中心刘智（待定，根据授课时间）

模块五：沟通的实战 —— 技能与应用

- **现场试验**：记忆测试
- 清晰表达的原则与方法
- 高效沟通者的四个内在特质
- 倾听能力自查与技巧练习
- 沟通中的“信号性字眼”
- 沟通中的需求冰山法则：找到主张背后的出发点
- **视频案例**：如何说服别人做不愿意做的事