

《高情商团队沟通与协作》

【主讲老师】 王海涛 MTP 中层管理技能、执行力、领导力、文化建设 培训师

【课程背景】

著名西方人际关系学大师——卡耐基说：所谓“沟通”就是同步。同步是最需要也是最难的职场目标。

来自不同背景、文化、习惯、社会标准的职场人，都有自己独特的地方，往往以自己惯有的方式进行沟通造成话不投机或者语出伤人而无法自知的状况，在职场中并不鲜闻。沟通，就意味有信息发布方和接收方。

出现信息发布和接受的双方，在接触同样内容而达成完全不同的理解，是职场沟通中常见的沟通障碍。如何避免沟通中发布与接受的不同结果，达成有效同步的沟通结果呢？心灵的同步，是沟通结果中最难也是最被期待的结局。但是，只要掌握了心灵沟通的技巧沟通误解和沟通障碍的消除，只在朝夕。职场高效沟通，从心开始。

本课程通过对人性的分析，深层次的寻找人际交往的基本方法、流程、基本原理。针对实际工作引导员工正确认知与上下级、同事之间的关系，把关系合理掌控在自己驾驭的范围内，形成团队协作的基本思想，保障工作的连贯性与执行力。

【课程宗旨】

解决在管理实务中出现的一线人员角色定位不清晰，沟通方式单一，暴力沟通，目标意识不强等问题，在对下领导、同级协作、沟通机制，依据不同的情境，采取不同的技巧和方法。

【课程收益】

- 了解自我职场角色有效开展工作，认知与他人建立信任的基本渠道；
- 学习管理沟通中的人性的关注点和沟通的方法技巧
- 了解沟通基本路径；
- 熟悉沟通各项全能系统；
- 熟练排查沟通障碍，提升沟通效果；
- 成功拥有高效沟通的实用技巧。

【课程时长】

- 1天，6小时

【课程纲要】

一、沟通角色认知

(一) 认知提升

- 1.所有的成功都是基于认知的升级
- 2.所有的接触都是基于认知的共识
- 3.认知的升级与共识有利于角色定位与有效沟通

(二) 什么是沟通

- 1.沟通的两个要素
- 2.树立统一的目标
- 3.情感认同和价值认同

二、团队沟通的自我心态转变

(一) 心智模式：从负能到正能——ABC 原理

- 1.正负能量人的特点

测试：心理 X 光测试

- 2.正向积极：ABC 法则

(二) 责任模式：从向外到向内——百分百责任思维

- 1.什么是百分百责任
- 2.如果你是问题的一部分，请首先承担自己的责任

共创：责任模式与抱怨模式的得与失

- 3.如何正确的人认识责任

(三) 行为模式：从被动到主动——物竞天择，适者生存

- 1.主动关注领导评价
- 2.主动向领导汇报工作
- 3.主动请命，发现新的机会

三、团队沟通的五个障碍突破

游戏：捕鱼达人，如何通过团队协作实现个人利益与团队利益的统一

共创：游戏环节暴露了我们团队协作什么问题

(一) 从丧失信任到建立信任

- 1、丧失信任的五大原因
 - 2、建立信任的两个方法
- (二) 从惧怕冲突到掌控冲突
- 1、理想团队与现实的差异
 - 2、冲突的价值和作用

讨论：五种冲突处理风格的利弊

- (三) 从欠缺投入到全情投入
- (四) 从逃避责任到承担责任
- 1、责任为荣，抱怨为耻
 - 2、猴子（责任）管理法
- (五) 从忽视结果到关注结果

- 1、结果三大不等式 (案例讨论)
- 2、结果三要素

案例讨论：什么样的结果是好结果

- 3、做结果的五大思维
- 4、做结果的三个方法

四、团队沟通的方法与人性

- (一) 团队沟通之读心术：DISC 分析 (案例训练)
- (二) 团队沟通之表达术：结构性思维 (案例训练)
- (三) 团队沟通之和谐术：非暴力沟通 (案例训练)
- (四) 团队沟通之破解术：四人心态沟通模式 (案例训练)

共创：我们公司的团队客户价值链，部门之间的客户关系

- (五) 团队文化建设之工具篇：正-品牌积分法 (案例训练)
- (六) 团队文化建设之工具篇：负-病毒查杀法 (案例训练)
- (七) 团队沟通之人性修炼

1. 沟通中人性的三大心理需求：有能力，有价值，被喜爱
2. 人都是爱自己的，所以人本性有自私一面，爱听赞美
3. 当出现问题后，每个人都希望被认为出发点是好的
4. 人喜欢高层级欣赏，表扬要做到上纲上线
5. 人接受低层次批评，批评要做到就事论事

6. 宁可把对方想象成愚蠢，也不要把对方想象成恶意
7. 人都生活在感觉之中，存在刻板效应，要区分观点与事实
8. 先处理心情，再处理事情，分清情绪、事实和期待
9. 人行动的动力是趋利避害，对错有时不重要
10. 每个人的性格不同，决定了喜欢的沟通方式也不同