

# 《高效沟通与团队协作》

## ——综合管理系列课程

本课程旨在做好 3 件事：认知转换，技能提升，行为训练。

### 【课程背景介绍】

一个职业人士所需要的三个最基本的技能依次是：沟通的技巧、管理的技巧和团队合作的技巧。是一个职业人士所需要具备的入门的基本课程。

在快速变化的竞争环境中，组织的最佳运作模式是团队。企业的竞争优势在于能否透过团队建设，凝聚成员的共识，彼此搭配发挥 1+1 大于 2 的整体效能。透过有针对性的培训，强化整体主管和员工对组织发展愿景和达成目标的理解，让每一个员工都能清楚自己承担的责任与使命感，提升主动工作的能力，塑造企业的执行力文化。

### 【课程收益】

1. 引导学员了解沟通、懂得协作的机理，清除跨部门沟通的障碍
2. 让学员掌握高效管理沟通的四个技巧，在沟通、协作思想观念上发生质的转变
3. 让学员学会完善沟通机制与沟通渠道，提升训练团队协作的能力
4. 了解成功团队的特征；

5. 了解团队常见的几种病态；
6. 了解高绩效团队的核心和基因；
7. 掌握打造高绩效团队的方法和工具；
8. 了解性格与沟通关系的艺术；
9. 掌握与上司、下属、同事和客户沟通技巧和方法；

## 【课程安排】

□ **授课对象**：中高层管理人员、基层主管、核心骨干

## 【课程大纲】

### 第一讲 高效沟通技巧

#### 第一讲 为什么要沟通

##### 1. 沟通是一种智慧

(案例)：三个好心人

##### 2. 中国人的沟通力状况

##### 3. 这不是我们部门的事

##### 4. 这事不赖我

##### 5. 我告诉你个秘密，千万不要说是我说的

#### 第二讲 沟通的理解

1. 什么是沟通

2. 沟通的四要素

心态、关心、诉求、主动

### 第三讲 沟通的障碍及控制

1. 为什么会有沟通的障碍？

(游戏)：撕纸游戏

(案例)：一则哈雷彗星的通知

2. 沟通漏斗

3. 沟通的个人障碍

- 文化差异，案例：
- 语言障碍，案例：秀才买柴
- 地位差异，案例：女王的敲门声

4. 沟通的组织障碍

- 时机不当—把握正确的沟通时机，案例：司马迁的辩护
- 场所不适—到什么山上唱什么歌，案例：苏秦的六国绝唱
- 信息问题，案例：飞机失事谁之过

5. 堵上“沟通漏斗”中的筛子眼——“复命”

#### 第四讲 中国式沟通的特点

1. 搞关系，案例：和珅偷废纸
2. 重人情，案例：刘关张桃园结义
3. 好面子，案例：校长夫人骑狗
4. 善变化，案例：八天前把会场搞好

#### 第五讲 沟通的原则

1. 听别人说什么，别管别人怎么说，案例：春秋战争的规则
2. 不在于你说什么，而在于你怎么说
3. 多说先死，少说也死，说到合理

#### 第六讲 沟通的技巧

##### 1. 与上司沟通的技巧

- 支持：立场+利益
- 时机：随时+随地
- 意见表达恰当：提建议时，要有多种方案

2. 与部属沟通的技巧：开放的胸襟、信任的态度：部属有错,合理指正；过失的

弥补：择机熄灭

3. 与同事沟通的技巧：尊重、合作、赞赏

4. 与外部沟通的技巧：第一印象、礼仪、体谅，案例：酒店的小纸条

## **第七讲 非语言沟通**

1. 面部表情

2. 手势

3. 身体姿势

4. 领域行为

## **第二部分 高效团队协作**

团队协作训练，游戏：传下去

## **第八讲 低效能团队的原因**

1. 目标不明确，案例：唐僧取经

2. 分工不清晰

3. 沟通不恰当

4. 合作不到位，案例：蚂蚁的故事

5. 监督不得力

## **第九讲 高效团队的进化路径**

初创、磨合、稳定、成熟

## **第十讲 培养团队协作精神**

游戏：穿越电网

1. 信任—成功协作的基石
2. 尊重—无论新人或老人
3. 宽容—让心胸更宽广
4. 责任—自信的面对一切
5. 热心—帮助身边每一块“短木板”

## **第十一讲 提高团队凝聚力**

1. 为员工规划共同的愿景。
2. 打造核心领导层
3. 创造可持续发展的团队环境
4. 深化团队内部分工，标树外部强敌
5. 保持团队的清洁