

## 团队协作与沟通研习

### 【课程简介】

本课程是一个打造沟通、互信、团结、奉献的团队训练课程，学员将有机会从不同的层面和角度去洞察自己的心智模式，提升自我素质。通过调动学员积极的投入和参与，将为团队创造收获和价值，例如：发掘团队的基本要素，了解如何在工作中产生和延续创造性张力，跨越思维障碍，缩短行为与目标的差距。此外，学员有机会亲身体会过去限制个人或企业发展的固有态度和习惯，检视自己的信念和行为模式。

- 您团队成员的动力到哪去了？还有潜力可挖吗？
- 您怎样去激发与提升自己与团队的目标感和成就感？
- 您在企业管理中，如何发现一直令团队内耗的根源？如何去解决？
- 细节决定成败、团队精神、成本意识……很多道理都明白,怎样才能落实并做到呢？
- 企业管理中 50%的问题都可以通过有效的沟通解决,有效沟通的核心和真谛是什么呢？
- 如果您的团队成员既能保持个体风格并能同时真正融入团队，明确自己的角色去发挥最大优势去创造，那么您的团队绩效会怎样呢？

### 【教学方式】

课程教学方法上采用了课程讲授、小组研讨、讨论分享、游戏活动、情景模拟等多种以学员为主导的教学模式，引领学员在培养学习兴趣的过程中提升自我及理解在企业发展中需要调整的角色和应当匹配的能力。采用“四·三·三比例”教学法，即 40%课程讲解，30%互动分享，30%学员自我训练。

### 【培训目标】

1. 促进团队相互协作，提升团队行动力和执行力；
2. 理解领导并感恩，加强对企业的归属感和连结感；
3. 用共同的价值观凝聚团队成员，提升团队凝聚力；
4. 建立员工负责任、积极、主动、乐观的主人翁心态；

5. 提升企业内部人与人、部门与部门之间、领导与下属之间、同事与同事之间的沟通与协作，激发团队合作的意识，令团队朝着企业的共同愿景而努力，降低内耗；
6. 建立对冲突的正确认知，提升冲突管理的技巧；
7. 养成互赖双赢的思维习惯，从个人成功走向公众成功；
8. 学习沟通的常用技巧，掌握与团队内不同性格人的相处之道。

## 课程大纲：

### 第一节：走向卓越——团队协作篇

- 1、 团队的定义
- 2、 共同的承诺，为学习小组起个名字
- 3、 团队存在的三大条件
- 4、 团队领导的定义
- 5、 团队管理者与领导者的区别
- 6、 突破团队协作的瓶颈
  - 1) 缺乏信任
  - 2) 惧怕冲突
  - 3) 欠缺投入
  - 4) 逃避责任
  - 5) 无视结果
- 7、团队内的 1+1 变数关系
- 8、高绩效团队的五大要素
  - 1) 目标明确
  - 2) 共同决策
  - 3) 步调一致
  - 4) 信任互助
  - 5) 勇担责任

### 第二节：迈向卓越——冲突管理篇

- 1、 何谓团队中的冲突
- 2、 冲突行程的原因

- 1) 个性差异
  - 2) 个人与组织文化不一致
  - 3) 信息沟通不畅
  - 4) 组织分工导致冲突
  - 5) 利益冲突
- 3、认识冲突—错误的观念
- 1) 冲突是可以避免的
  - 2) 冲突的产生是因为管理者的无能
  - 3) 冲突足以妨碍组织的正常运作，致使最佳绩效无从获得
  - 4) 最佳绩效的获得，必须以消除冲突为前提条件
- 4、认识冲突—现代的观念
- 1) 在任何组织形态下，冲突是无法避免的
  - 2) 尽管无效的管理不利于冲突的预防或化解，但它并非冲突的根本原因
  - 3) 冲突可能导致绩效的降低，亦可能导致绩效的提升
  - 4) 最佳绩效的获得，有赖于适度冲突的存在
- 5、冲突与绩效的关系
- 6、面对冲突时的五种反应模式
- 1) 竞争型
  - 2) 顺从型
  - 3) 回避型
  - 4) 妥协型
  - 5) 合作型
- 7、五种反应模式的结果
- 8、何时应激发建设性的冲突
- 1) 你被“点头称是的”人包围
  - 2) 会议讨论多属折衷方案或意见一致
  - 3) 团队成员安于现状，斗志减弱
  - 4) 团队成员彼此“和谐”，大家充当老好人
  - 5) 团队成员缺乏危机意识

### 第三节：迈向卓越——互赖双赢篇

#### 1、思维转变，把良好的原则化为习惯

#### 2、团队成功的三个层次

1) 依赖

2) 独立

3) 互赖

#### 3、从个人成功走向公众成功

#### 4、人际相处的六种思维模式

1) 利人利己（双赢）

2) 两败俱伤（输输）

3) 损人利己（赢输）

4) 独善其身（独赢）

5) 损己利人（输赢）

6) 好聚好散（无交易）

#### 5、团队中利人利己的双赢模式

1) 寻求共同利益

2) 追求合作而非竞争

3) 善于倾听，勇于表达

#### 6、双赢的个性品格

1) 正直

2) 成熟

3) 富足

### 第四节：迈向卓越——沟通技巧篇

#### 1、沟通专家的调查

#### 2、何谓有效的沟通

#### 3、沟通的五种态度

1) 强迫性态度

2) 回避性态度

3) 迁就性态度

**4) 折衷性态度**

**5) 合作性态度**

**4、沟通的一般过程**

**5、沟通中讯息传达的效果比例**

**6、沟通中的非语言行为技巧**

**7、倾听的四大病症**

**1) 听而不闻症**

**2) 假装倾听症**

**3) 选择倾听症**

**4) 内容倾听症**

**8、如何提高倾听技巧--天龙八“听”**

**9、同理心倾听**

**10、沟通中说的技巧**

**1) 用建议代替直言**

**2) 提问题代替批评**

**11、上级需要你这样待他**

**1) 支持-----理解意图、弱项支持**

**2) 执行-----用心称职、行动迅速**

**3) 汇报-----定期汇报、及时反馈**

**4) 分忧-----大局为重、敢挑责任**

**12、下属需要你这样待他**

**1) 尊重-----倾听建议、坦诚相待**

**2) 合作-----以事为本、协调分歧**

**3) 协助-----提供信息、给予支持**

**4) 理解-----换位思考、宽容豁达**

**13、沟通与协作课程总结**