

## 课程名称：《组织沟通效能和团队管理技能》

主讲：韩颖老师 12 课时

### 培训目的：

通过不同的体验方式，帮助学员梳理自己在组织内人际效能与管理效能，学习在可能引起冲突的情境下，寻求合理的有效的沟通方式，既能处理好工作也能维护好关系，同时，学习如何提升团队激励与凝聚力，管理好团队关键节点，建立更坚固的长期的团队合作关系，使组织业绩稳固发展。

### 培训收益：

1. 掌握绩效反馈的谈话技巧
2. 习得面对员工问题的 3F 沟通技术
3. 提升自我觉察意识与环境敏锐度
4. 练习教练式发问技巧
5. 学会识别不同行为风格类型并针对性沟通
6. 学习团队激励小技巧
7. 把控关键节点管理团队实现有效任务

**培训对象：**企业中高管理者、HR、销售人员等

**培训人数：**20 人左右

**课程大纲：**

**PART1 管理沟通在组织人际效能中的效用**

1. 管理沟通在组织中的影响
2. 管理沟通与人际效能
3. 两者基于的原则或价值观
4. 目前管理沟通在组织中的困惑与障碍

**PART2 基于员工问题或建议的沟通技巧**

**1. 情境 1：管理者对员工进行绩效反馈**

- 1) 员工不喜欢绩效考核的原因
- 2) 管理者实施绩效反馈的关键节点
- 3) 管理者进行绩效反馈的谈话技巧

**2. 情境 2：针对员工近期出现的问题达成共识的沟通**

- 1) 3F 倾听技巧
  - 听事实/听情绪/听意图（需求或目标）
  - 提取对方的正向意图
- 2) 3F 沟通表达

- 表达流程- 说你说我说我们

- 表达逻辑- 你的我的我们的

### **3. 情境 3：基于意图/目的的发问技巧**

- 1) 以觉察为目的的发问

- 2) 以赋能为目的的发问

- 3) 以辅导为目的的发问

## **PART 3 DISC 之自我解读**

1. DISC 行为特质快速识别

2. 解析 D 型、I 型、S 型、C 型特质

3. 视频观赏，分析讨论

4. 自我觉察练习

## **PART 4 解析 DISC 不同风格的沟通特征**

1. D 型特质的要点和雷区

2. I 型特质的要点和雷区

3. S 型特质的要点和雷区

4. C 型特质的要点和雷区

5. 小组讨论：DISC 在工作或沟通中的情境应用

## **PART 5 团队管理的关键要点**

## **1. 管理事**

- 1) 即定目标共识
- 2) 梳理项目流程
- 3) 紧抓重要环节
- 4) 复盘推演反思

## **2. 授权人**

- 1) 授权三“心”人
- 2) 辅导用教练
- 3) 结果为导向
- 4) 双标是过程

## **3. 用好器**

- 1) SMART
- 2) SEA

## **4. 懂激励**

- 1) 看见正向意图
- 2) 及时给予认可
- 3) 创建团队氛围
- 4) 赏罚清晰明了

## **PART 7 个人行动计划**

1. 通过培训我学到了什么？
2. 我可以做出哪些方面的改变？