

《团队沟通与协作》

主讲：唐丽华

【课程背景】

在团队的沟通与协作中，您和团队是否遇到：

沟通时，本来是希望大家能够通力协作，可常常却是互相推诿，自扫门前雪？

我认为说的挺清楚，但员工并没有很好接收到，做出结果也不是我想要的？有时我跟这个人沟通很顺畅，可是和另一个人沟通时就障碍重重？也会发现当和上级沟通时，总是顾虑重重，不知如何进行？如何才能提升自己技巧和能力，让沟通和协作更顺畅？

《团队沟通与协作》这门课程就是专门针对以上问题设计的。课程内容包含沟通的过程与障碍、人际沟通的基本技巧、人际沟通风格、工作环境下不同方向的沟通原则和技巧等内容。

培训过程也是视频观看、讨论分享、小组活动、案例分析、角色扮演等多种培训形式进行，使学员更快理解沟通的基本内容，并掌握沟通中的策略和技巧，提升沟通沟通能力。

【课程收益】

- 了解沟通的涵义及沟通的目的
- 识别并有效克服沟通协作中的障碍
- 掌握并提升基本的沟通能力
- 转变思维，同时掌握职场不同方向的沟通技巧
- 学会鉴别人际沟通风格并采用合适的互动方式

【课程特色】 基础理论与工作实际案例演练相结合，过程加入活动、视频、案例、练习，互动性强，更易学习和理解。

【课程对象】 中层管理人员

【课程时间】 1天（6小时/天）

【课程大纲】

一、如何定义沟通？

1、沟通的重要意义

活动：手忙嘴乱

- 周哈里窗

2、沟通三要素

- 目标
- 信息、思想和情感
- 共同协议

二、完整的沟通包含哪些过程，以及有哪常见障碍？

1、完整的沟通过程

- 5W1H 模型

2、沟通信息的种类

活动：照我说的做

- 语言信息
- 非语言信息—肢体动作

练习：看图识别意图

3、六种沟通障碍及应对策略

视频分析

三、人际沟通中有哪些基本能力？

1、高效人际沟通的基础

2、有效的聆听的技巧及五个层次

- 信息、内容
- 情感、关系、隐含
- 聆听的五个层次

3、有效的提问

小活动：指示练习

- 开放式问题
- 封闭式问题
- 提问把握思考方向

提问游戏：猜猜猜

四、团队沟通与协作的基本思维

1、双赢思维

2、双赢思维的基础

- 建立情感账户
- 富足心态
- 考虑双方的赢

五、团队不同方向如何沟通与协作？

活动：124 玩转扑克牌

1、向上沟通的技巧

情景演练：向上沟通的演练

2、向下沟通的技巧

- 下达指令之工具 5W1H
- 听取汇报时注意三种常见场景
- 批评表扬三要素

3、水平沟通的步骤及策略

- 水平沟通的5个基本步骤
- 水平沟通的策略

六、人际沟通中，如何辨别他人的风格？

人际风格测试

1、人际沟通的四种风格

小组讨论：你喜欢的沟通方式

2、识别他人的沟通风格

课程结束 回顾总结及行动计划