

# 企业如何打造高效能员工 之团队与合作

主讲老师：葛蔓

## 【课程背景】

近几年 90 后，95 后员工陆续进入职场，成为职场的主力军，他们带着鲜明的时代特色和职业风格，给企业带来勃勃生机，同时，他们的“特色工作”也在工作中展示出许多不足，比如，沟通能力的“缺失”，团队间合作问题等等，成为现在企业发展的新“苦恼”，他们即将承担起更大的使命，却由于通用技能不到位，成为职业发展瓶颈，为企业带来风险。

## 【课程收益】

- 了解和掌握职场通用技能知识要点（沟通和团队协作）
- 熟知自我职场风格中优点与不足，运用到工作中。

## 【课程特色】

- 课程引入相关工具、模型，从理论到实践每一个模块有讲解、演示、练习、点评，四大流程组成，确保学员课程学习效果。
- 课程活动有趣、愉悦，寓教于乐，确保学员良好的学习气氛中提升与进步
- 实战型课程。讲师有丰富的实践经验，结合企业、学员实际案例，让学员听得懂、记得牢、做得到。

【课程时间】1 天，6 小时/天

【课程对象】企业员工、基层管理者

【课程人数】40 人左右

【课程方式】讲师讲授+案例分析+角色扮演+情景模拟+实操演练（根据每次课程设计方式）

## 【课程大纲】

### 课前准备：

- 1、分组互动熟悉学员
- 2、建立团队 PK 机制
- 3、制定奖惩规则
- 4、课前案例学习（形式不限）

## 《团队与合作》

### 一、团队基本概念：

- 什么是团队？
- 团队与团伙的区别？
- 团队的组成要素

### 二、团队合作的四项基本原则

- 建立信任
- 团队意识
- 增强沟通
- 明确分工

说明：由故事、游戏引出概念和原则重要性。

### 三、 游戏导入

游戏名称：盲人越野

分角色扮演，完成游戏，启发式提问角色的感受。通过游戏体验式导入的方式，让学员体会什么是沟通，沟通不畅时的切身体会。

### 四、 什么是沟通？

- 沟通的概念理解（提问和小组讨论的方式，引出沟通的概念）
- 沟通的方式，引入到“我的沟通圈”（便签形式，将概念与学员自身产生联接，引入到我的沟通圈）

说明：此小节先对概念有理解，将沟通与学员自身建立联接，引入后面的思考。

### 五、 沟通的目的与要素

- 沟通的目的与场境
  - 目的：
    - 1.互通信息（了解/告知/传达/汇报）
    - 2.解决问题（或疑惑）
    - 3.化解冲突矛盾
    - 4.讨论商议做出决策
    - 5.消除异议达成共识
    - 6.其它
  - 场境：
    - 1.同事业务往来
    - 2.各种会议
    - 3.各种谈话
    - 4.汇报工作
    - 5.处理内部纠纷/外部客户投诉等
    - 6.其它

说明：此环节以开放式小组讨论为主，结合讨论内容，讲师进行提炼和引导。

- 沟通两要素，走脑、走心  
启发式提问，沟通的两大要素，重点强调走心。

### 六、 沟通心法—沟通六法则

- 欣赏
- 同理
- 尊重
- 分享
- 支持
- 信任

（以上心法结合正反案例+情境，加深感同身受）

### 七、 心法的运用

- 心法结合实际工作运用情境（以演练为主）

以小组为单位抽取案例进行情境演练，学员相互讲评，讲师进行总结。

### 六、 职场风格测试

MBTI 职场风格测试，并由讲师进行解读。

作业：运用所学心法，提供一个良好沟通的案例。