

高效沟通与团队协作课程大纲

【课程背景】

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。

。【课程目的和收益】

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

【培训对象】

培训对象：企业中高级管理者

培训规模：30-60 人

授课时间：1 天（6 小时）

【课程大纲】

第一讲 沟通的理解 <ol style="list-style-type: none">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. 我告诉你一个秘密，千万不要说是我说的6. 什么是沟通7. 沟通的四要素 心态、关心、诉求、主动	第三讲 沟通的技巧 <ol style="list-style-type: none">1. 沟通的原则<ul style="list-style-type: none">◇ 听别人说什么，别管别人怎么说，案例：春秋战争的规则◇ 不在于你说什么，而在于你怎么说◇ 多说先死，少说也死，说到合理2. 与上司沟通的技巧<ul style="list-style-type: none">□ 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3. 与下属沟通的技巧
--	--

第二讲 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
- ◇ 堵上“沟通漏斗”中的筛子眼—“复命”

5. 中国式沟通的特点

- ◇ 搞关系，案例：和珅偷废纸
- ◇ 重人情，案例：刘关张桃园结义
- ◇ 好面子，案例：校长夫人骑狗
- ◇ 善变化，案例：八点前把会场搞好

- ◇ 怎样了解你的下属？
- ◇ 衡量下属发展层次的两把尺子
- ◇ 诊断下属发展的四个层次
- ◇ 怎样选择合适的沟通方式？
- ◇ 该如何进行绩效的沟通？
- ◇ 下属发展层次与沟通风格的匹配度
- ◇ 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
- ◇ 沟通时间选择
- ◇ 沟通场景选择
- 4. 与同事沟通的技巧：尊重、合作、赞赏**
- ◇ 如何处理好同事之间双刃剑的关系
- ◇ 如何建立同事之间的双赢关系
- ◇ 部门之间沟通的障碍
- ◇ 部门之间沟通常用的三种方式
- ◇ 部门之间积极的沟通方式

第四讲 非语言沟通

1. 面部表情
2. 手势
3. 身体姿势
4. 领域行为