

# Z世代团队沟通与管理

## 课程背景：

Z世代，指的是95年-10年出生的在互联网时代里浸泡长大的年轻人；而这群年轻人，已经开始迈入社会并逐渐成为社会生产生活的的主力军了！Z世代的伙伴从成长环境到内心的需求都有着他们独特的时代特征；显然需要调整更适合的团队管理方式，才能激活这群“既丧又卷”、“既现实又理想”的年轻人；但当前的大部分企业的管理手段和管理风格可能还并没有与时俱进到去匹配他们需求的状态，因此，即便同样是年轻相差没几岁的管理者，在管理Z世代主力的团队时，也常常会感觉到力不从心。

这门课程正是帮助这些一线的团队管理者们，从了解Z世代员工的心理需求切入，有技巧、有实战方法地指导管理者全面进行团队激励与管理；让学员从思维到行为都得到实实在在的支持。

## 课程目标：

- ◇ 了解不同代际之间的优缺点和心理特征；
- ◇ 掌握如何与Z世代员工进行沟通和日常辅导的技巧；
- ◇ 提升管理者的日常管理与辅导技巧；
- ◇ 了解有效激励Z世代员工的方法；
- ◇ 针对不同的员工和不同管理情境对症下药地进行辅导。

## 课程时长：

1天

## 课程大纲：

### 一、 团队破冰与导入

### 【破冰活动】超级名片

- 团队激活
- 深入了解彼此，建立安全空间

### 【话题互动】谁是好入

- 价值观差异的浮现
- 多元价值观的理解与接纳

## 二、 了解Z世代的需求与动机

### 1. Z世代员工的特点

- Z世代员工的自定义标签
- Z世代员工的生活状态
- Z世代职场人的就业观

### 2. Z世代员工的工作需求

- Z世代员工看重的管理者特质
- 员工与管理者不同的工作动机
- Z世代职场人的职场期望

## 三、 团队激励与管理的人性理论

### 1. 了解人性结构

- 管理中的显性结构与隐形结构
- 四种隐形结构：权力结构、利益结构、人性结构与文化结构
- 真实管理案例分析

### 2. 激励的基本原理与理论

- 马斯洛需求层次理论的深入解读与管理运用
- 赫兹伯格双因素理论的深入解读与管理运用
- 激励的本质与运用要点

## 四、 团队沟通的分析与应对

### 1. 对症下药的沟通分析

- 人际风格类型分类
- 自我人际风格分析
- 沟通对象的人际风格分析
- 赢得不同人际风格对象信任的方法

- 说服不同人际风格对象的方法

## 2. 沟通的三大技巧

### 1. 倾听（听）

- 1) 换位思考《我对你错》
- 2) 理性倾听与感性倾听 – 3F 倾听

### 2. 表达（说）

- 1) 聚焦式会话法：事实 观点 感受
- 2) 人际沟通风格

### 3. 反馈（问）

- 1) 两种团队管理中常用的反馈模式
- 2) 封闭式问题和开放式问题巧妙运用

目的：帮助学员掌握沟通中的三个关键技能：倾听，表达，反馈。

## 五、 团队管理场景分析与实战技巧

### 1. 团队日常会议的结构设计

- 从人性理论看团队日常会议的结构与流程改造
- 如何在会议中快速激活团队
- 会议内容及语言的“可”与“不可”
- 团建活动与团队会议的目的、作用与区别

### 2. 一对一辅导的场景与沟通方法

- 日常工作中的沟通与辅导
- 绩效面谈与反馈
- 非正式谈话中的沟通与辅导
- 辅导的四种技巧

- 称赞
- 探询
- 同理
- 协助

 **情境模拟：辅导实战模拟与演练**

## 六、 总结与分享