

运用心理学打造高效团队

——跨部门有效沟通与团队协作

【课程背景】

我们每个人都活在关系里：自己和自己的关系、自己和他人的关系、自己和情境（环境当中发生的事件）的关系。在这个“不确定性”的 VUCA 时代，社会、组织、技术、角色等因素都在变，面对改变就会引发人的压力情绪，导致自己和自己的关系不和谐，从而影响到自己与他人的沟通，以及处理工作中的任务、变化等的的能力。

- 如何与自己关系和谐，提升自我能量，Hold 住情绪，跨越沟通的障碍？
- 如何与他人关系和睦，运用有效一致性沟通解决人与人、部门与部门之间的矛盾？
- 如何管理冲突培养双赢思维，在组织内部建立良性跨部门沟通文化，让工作更高效？

学习运用心理学的理念和方法调适情绪提升自我能量，认识和掌握有效的一致性的沟通方式，树立双赢思维化解冲突，让工作更高效，团队更协作，是每位管理者的必修课。

【课程收益】

1. 了解沟通的涵义，学习沟通的基本原理，掌握遵循沟通原理的行为；
2. 了解沟通的障碍，觉察压力下的沟通模式，避免沟通中被情绪困扰；
3. 运用心理学的理念和方法掌握有效的一致性沟通方式；
4. 了解个体、团队的冲突风格，有效降低并化解冲突，提高团队协作能力。

【课程特色】

- 由 20 年企业管理背景，10 余年心理学学习历程，7 年以上授课经验的讲师设计、研发、讲授；
- 不同于职业技能类沟通的培训形式，更拒绝理论化、教条式、“鸡汤式”的理论灌输。关注

学员由内而外的自我觉察，从积极心理学的理念出发，激发每个人与生俱足向上向好的资源；

- 运用理论讲授、案例分析、视频观摩、活动体验、示范引导等培训形式，让学员全身心的投入其中，激发学员的参与、思考、投入和收获。

【课程时长】 2天（6小时/天）

【课程对象】 企业中的各级管理者

【课程大纲】

一、沟通导论

1、何谓沟通

1) 沟通的含义

2) 沟通的原则

3) 沟通的风格

(1) 沟通风格的形成

(2) 不同风格的特点分析

2、沟通的障碍

1) 第一时间做判断

2) 情绪左右了行为

3) 没有保持尊重

游戏活动：搭建翻转式课堂

案例分析：开拓市场还是裁员？

二、 压力情绪下的沟通方式

1、人际沟通三要素

- 1) 自己和自己的关系
- 2) 自己和他人的关系
- 3) 自己和情境的关系

2、情绪下自动化的沟通模式

- 1) 什么是自动化的沟通模式
- 2) 情绪下的沟通模式

- (1) 指责模式——忽略他人，关注自己和情境
- (2) 讨好模式——忽略自己，关注他人和情境
- (3) 超理智模式——忽略自己和他人，关注情境
- (4) 打岔模式——自己、他人和情境全部忽略

3、有效的沟通方式

- 1) 自己和自己的关系-感受自己的感受 and 需要
- 2) 自己和他人的关系-共情他人的感受 and 需要
- 3) 自己和情境的关系-关注环境和目标

案例分析：是否要达成一致？

身体沙盘：压力情绪下的沟通模式的影响和转化

三、训练有效的一致性沟通

1、自己和自己的关系

- 1) Hold 住自己管理情绪
 - (1) 管理情绪的误区

- (2) 正确认识情绪
- (3) 情绪的三脑理论
- 2) 管理情绪的外在方法
 - (1) 呼吸放松正念冥想法
 - (2) 及时按住“STOP 键”
 - (3) 声能和动能的转化
 - (4) 构建社会支持系统
- 3) 管理情绪的内在方法
 - (1) 管理情绪的吉祥三宝
 - (2) 管理情绪的 ABC 理论
- 4) 平衡和提升自我能量
 - (1) 自我能量环的 8 个维度
 - (2) 平衡和提升自我能量

案例分析：地铁上的遭遇--管理情绪 ABC

平衡轮练习：自我能量评估

2、自己和他人的关系

- 1) 与他人建立和保持信任
 - (1) 由内而外与他人匹配
 - (2) 柔和上扬的声音表情
 - (3) 回放积极正向的词汇
 - (4) 道出目的请求许可
- 2) 有效聆听与他人建立心与心连接

- (1) 丢掉自主式聆听：焦点在自己
 - (2) 运用聚焦式聆听：焦点在他人
 - (3) 修炼全息式聆听：用心感受他人
- 3) 有效提问变问题为答案
- (1) 少用不用封闭式提问：2 选 1/封闭、过去/原因、消极/负向
 - (2) 多用善用开放式提问：更多/开放、未来/成果、积极/正向
- 4) 结构化的高效表达
- (1) 万能表达工具 ORID 模型
 - (2) 运用 ORID 汇报总结

聆听练习：什么是事实？什么是感受？什么是内在需求？

提问练习：5 个转化式问题如何将问题变为答案？

案例分析：为何听不懂？

表达练习：如何用 30 秒介绍你自己？

四、化解冲突有效协作的艺术

1、冲突管理

- 1) 冲突类型
- 2) 冲突风格测试
- 3) 冲突风格的特点

2、如何处理冲突

- 1) 个体间冲突管理
- 2) 团队间冲突管理

3、团队协作双赢思维

1) 协作为何如此之难？

2) 如何创建双赢关系

3) 立足影响圈

4) 投资情感账户

案例：失败的改革

练习：如何双赢

课程总结 & 问题答疑