



## 《高效团队建设与管理》课程大纲

### ■课程背景

团队建设，一直是每家公司都非常头痛的问题，而团队建设的好坏，则直接影响到团队的工作效率及团队的健康成长。个人认为，优秀的团队应该具备以下特征：一、要有清晰的组织发展目标目标；任何一个团队都必须确立一个明确的发展目标，并且将这个目标，分解为可达成的阶段。二、要有旗帜，因为旗帜是整个团队凝聚力的核心。三、要有战略、执行其实是一个动词，对团队来说，有具体的业务动作，是团队建设之所以能够进行的唯一推动力。四、要有激情：一个团队必须要有激情，这里所谓的激情，是指你的团队成员对已经制订的方向和目标，有着极大的工作积极性，可以在不需督导的情况下，完成他的工作，甚至可以很主动地将工作做到他能做到的最好。五、要有文化、规则和梦想：任何一个团队，都要有自己的团队文化，团队文化和企业文化不同，团队文化可以更加活泼和生动，团队文化的目的，是让新加入团队的成员，有一个更迅速和有效的方式，加入到团队当中，同时建议团队合作沟通的规则基础。值得注意的是，构建团队文化的过程，同时也应当是构建团队规则的过程，因为有的时候，文化与规则是格格不入的，而对于一个团队来说，文化和规则必须共存，只有规则，会让团队显得死板，而只有活泼的文化，则可能导致团队处事时的散乱和无序，不利于团队的管理和成长。对团队来说，如何让大家的梦想具备交集，并且将这个交集放大，是团队稳定的基础。

### ■课程目标：

- 学习——全面团队合作及自我激励知识
- 掌握——有效的团队合作协调知识
- 提升——系统的团队合作协调技能及凝聚力

### ■培训对象：

- 各层团队管理人员及工作人员

### ■授课方式：

- 理论讲授 + 案例分析 + 视频分享
- 小组讨论 + 经验分享 + 头脑风暴

- 实战演练 + 管理游戏 + 情景对话

## ■标准课时：

- 2天（6课时/天）

## 课程大纲

课程导入：关于团队建设

### 一、培训公约

- 关于培训心态

### 二、有关团队定义及概述

#### 1、团队的基本概念

- 讨论并分享：什么样的团队是团队是优秀的团队？
- 视频案例：大雁的启示
- 团队是什么？
- 群体和团队的差异
- 团队的行为曲线
- 团队建设的四个基础要素

#### 2、团队的作用

- 成功团队的特点
- 团队建设的四个发展阶段
- 第一阶段:形成期团队的特点与问题
- 第二阶段:磨合期团队的特点与问题
- 第三阶段:规范期团队的特点与问题
- 第四阶段:执行期团队的特点与问题
- 小结
- 形成期团队建设要点
- 磨合期团队建设要点
- 规范期团队建设要点
- 执行期团队建设要点

#### 3、团队角色分配

- 团队中的八种角色
- 团队角色分析案例：
- **三级五角色团队管理方式（管理工具导入）**

#### 4、高效团队的特征

- 好团队的七个特征
- 团队精神的理解体现
- 高效团队的结果影响
- 高效团队的三阶段的递进关系图

## 三、团队建设发展阶段与管理艺术

### 1、建立团队规则

- 如何制定团队目标：
- 树立团队的价值观
- 树立团队价值观——培养团队认同感很重要
- 行为规范与奖惩机制
- 绩效评价的意义
- 绩效评价与激励体系
- 激励的方式

## 2、营造团队氛围

- 相互信任的培养
- 培养信任感的基本素质
- 培养信任感的途径
- 输入正能量
- 创建畅通的沟通渠道
- 沟通技巧
- 职场沟通技巧
- 人性沟通要素
- 沟通三要点
- 信任是团队建设的基石

## 3、关注个人发展

- 团队角色的承担与认可
- 结合员工业务能力和特点，建立员工发展渠道
- 建立职业信仰
- 什么是这样信仰
- 职业信仰的四大心态

## 4、领导力的作用

- 领导力的作用
- 领导者的素质
- 领导力模型
- 团队建设原则

## 四、团队冲突管理

### 1、团队冲突管理流程

### 2、团队冲突管四部曲

- 冲突的可能结果
- 建设性冲突的作用与管理

第一步：冲突确认

- 如何确认冲突没有一个圆满的妥协方案？

第二步：客观评估

- **建构冲突图（团队冲突管理图的构建）**

- 冲突案例：

第三步：找双赢解

- 先诊断后开方
- 第四步：沟通谈判
- 建构冲突图
- 沟通的步骤

### 3、冲突管理五项策略

- 冲突管理策略——竞争的特点及使用
- 冲突管理策略——避免的特点及使用
- 冲突管理策略——包容的特点及使用
- 冲突管理策略——妥协的特点及使用
- 冲突管理策略——协作的特点及使用
- 处理冲突时所必须注意的事项：

本课程课堂训练题：

- 1、模拟构建公司（或者部门）三级五角色的管理机制。

2、冲突管理图的构建及冲突解决方案建设训练。

工具导入：

1、三级五角色管理表格

2、冲突管理表