

《高效团队沟通与协作》

课程目的:

- 1、了解团队沟通与协作的主要障碍及产生原因
- 2、了解团队沟通与协作的主要方法和技巧
- 3、真正学会“换位思考”理解自我理解他人
- 4、成为一名团队沟通与协作的高手

课程大纲：

一、团队沟通与协作的重要性

- 1、职场中沟通能力应占 80%，而其它能力只需 20%
- 2、职场中最重要和最缺乏的恰恰都是沟通能力
- 3、对沟通能力强的正确观念与心态
- 4、沟通核心要素：角色、编码、渠道、解码

二、企业内沟通的意义、障碍和原则

- 1、企业内沟通的意义和方式
- 2、企业内沟通的原则
- 3、企业内沟通的障碍
- 4、目标达成是关键，沟通的核心
- 5、五种主要的合作能力
- 6、掌握团队成长的规律

团队精神的基础是尊重

团队精神的体现：全局意识、服务意识、协作意识

团队精神的核心是协作

团队协作才能实现共赢

共赢是团队成员之间的互赖与互惠

信任是团队协作的基础

共赢是团队目标的基础

合作共赢让职业价值最大化

- 7、提升团队的协作能力

营造团队协作的氛围

团队目标的统一作用

团队领导的授权艺术

提升团队的责任意识

团队制度的规范作用

有效的团队激励政策

三、团队沟通与协作要点——尊重和欣赏

- 1、尊重人，欣赏人是沟通的诀窍
- 2、批评别人并能保持成功的方法
- 3、正确评价自己和别人
- 4、主动——跨部门沟通的第一要义

有效沟通的原则：信任、平等、互利

4、同事的供应商——内部客户

朋友与顾问

跳出本位看问题

内部客户原则

5、如何做好同级的协调者

大局心

双赢心

同理心

责任心

四、团队沟通与协作要点二——换位思考

1、在与其他部门产生冲突时，为什么常常认为是其他部门的错？

2、三种思维方式中的“谁都有理”

3、换位思考是主要能力之一

耐心倾听、认真观察

表示理解及共赢意识

分析原因、分析对方深层需求、思考行动方案

提出双赢合作方案

获得认同立即执行

跟进实施、监督检查

五、团队沟通与协作要点三——知己知彼

1、运用 DISC 知己解彼

2、了解自我沟通协作风格

3、识别不同人的沟通协作风格

4、如何有效的与四种性格同事进行沟通

结论先行、结果导向

营造氛围，积极认可

真诚相待，给予关怀

逻辑鲜明，流程制度