

# 拯救零温度的课堂——引导技术

## 课程背景：

初上讲台，经常现场破冰困难、气氛尴尬。在课堂上学员常常用实用的事实标准挑剔老师的每一块内容。比如给销售人员讲课，就会暗自忖度：“这玩意能帮我签订单吗？恐怕不能，那就眯瞪一会吧……”讲课在台上讲的激情四射，却还是无法抓住学员的注意力，台下睡觉的睡觉，玩手机的玩手机，课堂温度骤降，培训无法起到应有的效果。

还有就是课堂很热闹，但课后的效果不明显。要把培训的成功体现在行动和绩效上简直太难了。问题出在哪里？传统的课堂是以知识输入为主，讲师准备大量素材，在课堂上侃侃而谈，学员被动地接受，没有机会练习。培训后回去还是老样子，学了到底有没有用。

如何激发大家的参与热情，贡献智慧？如何打破固有的思维框架，创新突破？如何群策群力，并达成共识？如何达到预期的效果？……为解决以上问题，本课程中从将结合内训师自身擅长课程，加以行动学习引导（促动）技术的辅助，提升学员参与度与现场培训及落地效果，让企业培训更有价值。

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**企业内训师、业务骨干、岗位绩优者、管理者等

**课程方式：**案例讨论、讲解示范、互动练习、实操演练

## 课程收益：

- 认识到引导（促动）技术的作用，形成培训+促动相结合的新培训模式
- 掌握 ORID 的运用方法，设计培训内容与流程
- 掌握世界咖啡的运用方法，设计培训内容与流程
- 掌握团队共创的运用方法，设计培训内容与流程

## 课程特色：

- 聚焦学员问题+理论深度剖析+实战案例分享
- 引导建立课堂 PK 机制，激发学员参与课堂练习的意愿，冲破知易行难的认识，实现知行合一的效果
- 做好课前调研，准确了解参训学员的状况与需求，精准策划实施培训内容，实现效果最大化

## 课程大纲

### 第一讲：认识引导技术（促动技术）

导入活动：两两促动卡

#### 一、认识促动技术

1. 三个与促动有关的定义
2. 九种促动技术的主要作用
3. 什么是培训促动师

#### 二、促动三招提升课堂温度

1. 参与——聚焦式会话
2. 共享——世界咖啡
3. 共识——团队共创

#### 三、用促动让培训更落地

1. 促动契合于互联网时代网状结构
2. 促动与传统培训的五大差异

- 1) 陪伴者
- 2) 过程设计
- 3) 团队动力
- 4) 过程导向
- 5) 学习时效高

**小组讨论：**抛出问题引发思考，激活学员旧知，由小组讨论并发表

**活动练习：**两两促动卡

## 第二讲：ORID——聚焦式会话法

### 一、什么是聚焦式会话

1. 聚焦式会话的定义、过程、目的

#### 2. ORID 四个层面的对话

- 1) OBJECTIVE 数据层面
- 2) REFLECTIVE 体验层面
- 3) INTERPRETIVE 理解层面
- 4) DECISIONAL 行为层面

3. ORID 运用中注意事项

- 1) 环境布置
- 2) 第一轮问题注意对象
- 3) 妥善处理的意外情况

**案例讨论：**海军医生的例子、情侣沟通的例子

**活动练习：**两两促动卡

### 二、聚焦式会话在培训中的运用

1. 培训调研

**案例：**电商公司 ALI 的前期需求调研

2. 培训设计

**案例：**移动通信公司的在线视频知识迁徙

**案例：**学习中每半天的 40min 总结讨论

#### 3. 培训实施

- 1) 培训具体实施过程中聚焦式会话法运用的三大注意事项
- 2) 培训师与促动师在授课过程中的三大不同

#### 4. 培训评估

- 1) 从满意度评估到学习反馈

**案例：**大客户管理工作坊反馈表

#### 5. 培训改进

- 1) 共享双方的信息 / 感受
- 2) 本次培训成果的认知
- 3) 下一步的改善计划

**案例讨论：**过程中穿插各类实际促动案例强化学员理解

**工具运用：**两两促动卡、培训落地促动卡

**实操练习：**学员运用 ORID 技术设计培训某一环节并展示接受建议反馈

## 第三讲：世界咖啡——创造集体智慧的汇谈方法

### 一、什么是世界咖啡

1. 世界咖啡的起源
2. 世界咖啡的定义

3. 世界咖啡的宗旨
4. 世界咖啡的作用
5. 世界咖啡的运作

## 二、运用世界咖啡的八个步骤

1. 设定情景
2. 营造友好的空间
3. 设置提问
4. 主持开场
5. 开始汇谈
6. 旅行采蜜 异花授粉
7. 总结汇谈
8. 集体分享

**案例示范：**惠普如何为世界打造一流的实验室？汽车公司的案例

## 三、世界咖啡在培训中的运用案例

1. 世界咖啡在读书分享会中的运用
- 2. 世界咖啡在培训班中的运用**
  - 1) 工作坊前期准备
  - 2) 材料和场地准备
  - 3) 工作坊总结
  - 4) 工作坊实践成果
3. 世界咖啡在讨论会中的运用

## 四、世界咖啡的现场实践

**工具运用：**世界咖啡桌布

**实践演练：**根据分组及学员人数，现场实操练习

**展示点评：**每组展示结束，讲师总结点评，并由讲师给出改善建议

## 第四讲：团队共创——让团队快速达成共识

**导入：**先知后行的学习现象的讨论

### 一、什么是团队共创

1. 团队共创的定义
2. 团队共创的作用

**案例：**培训中有效促进组内主题交流

**讨论：**如何让团队快速达成共识？

### 二、团队共创的五大步骤

#### 1. 聚焦问题

- 1) 聚焦话题
- 2) 可视化成果
- 3) 团队体验

#### 2. 头脑风暴

- 1) 三不原则
- 2) 量多原则
- 3) 平等原则
- 4) 记录原则
- 5) 借力原则

#### 3. 分类排列

4. 提取中心词

## 5. 图示化赋予意义

**案例示范：**任店长的案例

### 三、团队共创在培训中的运用案例

1. 运用团队共识解决问题并提升能力
2. 运用团队共识设计培训项目
3. 运用团队共识实施阅读促进会

### 四、团队共创的现场实践

**工具运用：**团队共创桌布

**实践演练：**根据分组及学员人数，现场实操练习

**现场点评：**每组展示结束，采用多种方式进行点评（学员自评，学员交叉点评，讲师总结点评，并由讲师给出改善建议）