



# 突破沟通的四大阻碍

## ——情绪同频 沟通共识——



### 【课程背景】

沟通是管理和经营的主要途径，企业内部良好的沟通文化可以使团队中的人际关系更和谐、快速提升工作效率、更快解决工作中的问题，与企业外部的合作共赢更需要用高效的沟通方式取得对方的信任。同时，沟通并不是一种本能，它不是天生具备的，而是一种需要后天培养、主动学习和努力实践而提升的能力。

沟通的过程就像开锁，我们需要像锁匠一样探寻，找出别人的心略，才能开启他心智的宝库。在探索时，你要觉察以前没看到的，倾听以前没听过的。如果你既用心又摸对了门路，就能测知任何人在任何情况时的心略，达到顺畅沟通的目的。





本课程结合职场管理者的真实工作情景，采用体验式、引导式的教学方式，结合管理心理学，通过认识自我、了解他人，从而让每个学员掌握针对不同关注点的人群的沟通方式，以确保学员学习效果及可落地应用。

### 【课程收益】

1. 了解沟通的过程及组成元素，并掌握针对各元素的沟通侧重点
2. 掌握沟通中的 4C 原则，并逐一进行练习实践
3. 掌握焦点讨论法的沟通技巧，达到沟通落地形成具体行动计划

【学员对象】企业中基层管理者、骨干员工

【培训时长】1-2 天（6 小时/天）

【授课方式】讲解、引导、互动、体验、案例、研讨、测评、视频教学等

### 【课程大纲】

## 模块一、沟通不畅的阻抗因素

【价值说明】梳理造成沟通不畅的因素，找出沟通中存在的根本性问题，并掌握针对不同原因找到对应的解决方式。

### 1、课程导入

- 1.1 九宫格互动游戏（沟通体验）
- 1.2 沟通的 4C 原理（连接、沟通、合作、共创）
- 1.3 “信任”在沟通中的重要性
- 1.4 沟通在实际工作中的用时占比，让学员意识到沟通无处不在
  - 每周会议用时（跨部门沟通）





- 与同事协作沟通用时（平行沟通）
- 与领导汇报工作用时（对上沟通）
- 与下属工作交流与布置任务用时（对下沟通）

## 2、【阻抗因素一】信息阻抗——“我不清楚”

### 2.1 认识乔哈里窗矩阵

### 2.2 扩大二象限“我知你不知”的重要作用

【互动练习】童年的那一点不快乐

## 3、【阻抗因素二】价值观阻抗——“我不喜欢它”

### 3.1 解析“价值观”概念：它对你重不重要

### 3.2 价值观体验：真相猜猜猜

【小组练习】场景沟通破解练习：你需要它！

## 4、【阻抗因素三】情绪阻抗——“我不喜欢你”

### 4.1 行为风格介绍

- 行为风格分析矩阵
- 各性格特质表现识别
- 自我性格探索与沟通调试

【视频解析】各行为风格典型特点识别

### 4.2 适合不同性格的沟通破解模式

- 【漫游挂图】引导工具学员共创沟通模式调整
- 六种领导风格及优劣调整
- 团队成员沟通模式匹配解析

【课堂演练】《我眼中的你》





## 5、【阻抗因素四】能力阻抗——“我不能，我不会”

### 5.1 共创：提升能力的破解方法

### 5.2 “五步脱困法”提升心智模式练习

【课堂演练】让学员找到工作中的高光时刻，增强自信心

## 模块二、情绪的同频共振

【价值说明】沟通中与对方共情是沟通的灵魂，如何觉察对方的情绪与对方共情，才能使其放下戒备与负担，真诚而无保留地完成沟通过程？这需要你的情商在线。

### 1、影响沟通中情绪不同频的生理规律：

#### 1.1 什么情况下对方“想让你赶紧闭嘴”

#### 1.2 “双方好好说话”的正确打开方式

### 2、情绪的觉察与接纳

#### 2.1 情绪敏感度

- 【体验活动】情绪颗粒度了解情绪分类及不同人的情绪体验
- 【小组练习】“你能看出我的…吗？”情绪觉察，提升情绪敏感度

#### 2.2 接纳情绪

- 负向情绪的正向价值
- 扩大自我思维弹性，减少沟通中自我的负向情绪

### 3、情绪的表达与管理

#### 3.1 表达情绪的原则





- “说”情绪，不“做”情绪

### 3.2 基于情绪 ABC 原理的思维转换方法

- 【课堂简测】自我情绪产生的高速通道
- 调整：先降速，再换道

## 模块三、沟通中的听与说

【价值说明】通过具体的方法步骤，把沟通逻辑落地运用。

### 1、沟通中的“听”

1.1 以自我为中心的倾听（举例说明）

1.2 站在对方角度来倾听

- 拆词解读“倾”——通过外显感官感受，让对方知道你在关注他
- 拆词解读“听”——需要听到的三项内容：事实、感受、意图

### 2、沟通中的“说”

2.1 职业化沟通三大标准

- 建设性
- 精确性
- 策略性

2.2 沟通工具：ORID 焦点讨论法

- O-用数据说明，不用评判和引发对方情绪的词语；
- R-表达自己内心的真实感受，让对方理解自己产生共情；
- I-引发对方思考，聚焦在问题、目标、观点、方法上；





- D-落实到具体行动计划（“三化”原则）。

### 2.3 情境案例练习：

- 把高难度的工作交给老员工
- 跨部门沟通（场景待拟定）
- 与绩效不达标的员工沟通
- 假期加班
- 拒绝请托

### ——【整体答疑，总结提高】——

以上内容可依据组织需要进行调整，课程练习可结合企业实际。

[End]

