

# 高效沟通修炼

## 版权沙盘课程

主讲：张朝辉

**反向思考** —— 在竞争中认知合作和沟通

**亲身体验** —— 在体验中学习技能和工具

**自我思考** —— 在反思中总结成果和收获

### 【课程背景】

员工希望与团队沟通顺畅，团结协作，并与大家建立起良好的人际关系，展示自己的工作能力，但由于社会经验和沟通能力的缺乏，以及个人性格的差异，往往感觉到与领导、与同事、与客户在沟通中总是不顺畅，不能实现自己想要的结果，如不能清晰的理解领导交代的工作、不知道何时该去向领导汇报工作以及如何汇报、与本部门同事或其他部门同事在沟通中总是出现一堵“墙”，与客户不知道如何快速建立良好的关系等等。在这些有意识或无意识的沟通障碍情境下，低效或无效的沟通不但会造成团队内耗，工作效率低下，而且在公司面对外部客户时，也会影响公司形象和信任度。

本沙盘课程，针对性的设计了工作场景中“表达”、“倾听”、“反馈”、“氛围”等众多沟通中的能力现象，让学员在体验中切身感受到沟通障碍的效率低下，并学习和领悟沟通技巧与思维方式，以及在导师的引导下，总结感悟到新员工融入团队的“高效沟通能力”。

### 【课程收益】

- 1 认知沟通障碍的四个本质根源
- 2 熟悉沟通的四个基本原则
- 3 掌握表达的金字塔结构
- 4 掌握聆听的 5W2H 法
- 5 掌握反馈的技巧和方法
- 6 认知沟通的三重心境

### 【沙盘简介】

《高效沟通修炼》版权沙盘，以各团队在某商业项目中的竞争、沟通、合作、共赢为情境背景，以“商战”、“博弈”为特点，将我们日常工作和生活中遇到的各类无意识的博弈状态、部门竞争、部门合作、主动沟通等场景进行了汇集和体验性设计，以“地块竞拍”、“建筑收益”、“地域话语权”、“区域合作”、“产业置换”等各种沙盘模拟环境，将学员带入“工作还原”的各种情境当中，从而对自己呈现出来的意愿、行为等，做出有意识或无意识的辨别，并在体验中找到影响沟通效果的障碍所在，反思并总结出在沟通的表达、聆听、反馈等个人沟通能力等诸多方面的知识技能，在实践中学习和掌握工具方法。

课程具有互动性、趣味性、竞争性、逻辑性，能够最大限度的调动学员的学习兴趣，使学员在培训中处于高度兴奋、高度集中的状态，充分运用听、说、学、做、改等一系列学习手段，并

充分调动感官功能和逻辑思维，对所学的内容形成深度记忆，更重要的是能够将学到的思维和方法很快地运用在实际的工作中。让学习更实用、更高效、更落地。

### 【课程特色】

需求诊断：课前充分沟通，精准定位培训需求，并针对性设计案例。

情境设计：依据课前调研结果，设计工作场景案例，更便于理解和认知。

教学生动：在沙盘推演中体验、融入，激发好奇心与好胜心。

工具落地：课堂上体验，课程中训练，多形式确保工具熟练应用。

### 【课程对象】

新晋管理者、全体员工

### 【课程时间】

1天-2天（6小时/天）

### 【人数要求】

为保证效果，20-50人最佳

### 【课程大纲】

#### 模块一 沙盘导入

##### 1 沙盘背景及课前导入

【课堂互动】请每位学员写出一个工作中的真实沟通问题，并题作为本课程的课堂学习贯穿主线。

【工具】《沟通能力自测表》

#### 模块二 沙盘规则讲解

##### 1 认识沙盘教具及目标

##### 2 沙盘规则讲解

#### 模块三 沙盘推演

##### 【沙盘体验设计】

1 互动：在团队建设的环节中，我是主动的去描述自己的“擅长”吗？

体验：表达的技巧解读。

2 互动：在沙盘推演开始前，大家对规则都明白了吗？

体验：聆听和反馈的技巧解读。

3 互动：在沙盘推演过程中，遇到问题或困惑时，你是否主动的去向讲师询问和告知？

体验：沟通需要主动，而不是被动。

4 互动：在选择大本营的环节，是什么原因让我做出“争夺”或者“放弃”的选择？

面对对方的不同态度和行为，我做了什么？

体验：沟通的三重心境。

5 互动：在目标（连线地块）的设计和决策中，我们团队内部的沟通顺畅吗？

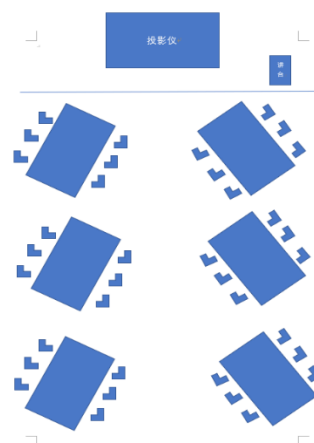
体验：沟通的四个原则。

6 互动：在话语权峰会环节中，什么成就或阻碍了我们的合作目标？

体验：沟通的四个障碍。

7 互动：在事件卡环节，我们如何对待不利的事件内容？

体验：化解沟通氛围僵持、处理沟通意见分歧的技巧解读。



- 8 互动：在沙盘复盘的分享过程中，如何评价自己的团队？有哪些收获？  
体验：沟通能力的自我评定。

#### 模块四 知识复盘

(以下内容在沙盘体验中已经穿插导入和讲授，在此引导学员共同梳理回顾)

##### 一、沟通是什么？

- 1 沟通的四个障碍认知
- 2 沟通的四个基本原则
- 3 沟通的三重心境

##### 二、表达的技巧

- 1 确定沟通的目标
- 2 梳理沟通的内容
- 3 提炼内容的重点
- 4 用金字塔结构呈现
- 5 适用语气和语调

##### 三、聆听的技巧

- 1 聆听的五个层次
- 2 聆听的五种表现
- 3 聆听的 5W2H 法
- 4 掌握非语言信息

##### 四、反馈的技巧

- 1 反馈的四种表现
- 2 反馈的四种方法
- 3 拒绝的技巧

##### 五、把控沟通氛围

- 1 沟通分为内容和氛围
- 2 化解氛围僵持的沟通技巧
- 3 处理意见分歧的沟通技巧

#### 【成果升华】

- 1 反思体验感受，梳理学习成果
- 2 学员小组讨论，倾听团队感受
- 3 学员代表分享，倾听他人感受
- 4 世界咖啡模式，交换心得收获
- 5 学员再次分享，成果收获递进
- 6 拟定行动计划，建立责任担当

#### 【知识落地】

- 1 针对课程开始时自己写出的真实问题，运用今天学习的知识，设计出解决方案或解决思路，在小组内分享。
- 2 其他学员依据真实工作场景，对该方案进行建议和完善。
- 3 课堂作业：向学习组织者递交课堂作业或课后作业。（依据客户需求待定）

【课堂氛围】

