



体验式学习

——无障碍沟通

讲师：陈松

课程纲要

【课程名称】 体验式学习——无障碍沟通

【课程背景】

在企业的日常运营中，各部门间及上下级间常因所处立场、角色分工、性格、表达方式、情绪等原因造成沟通不及时、意见不统一、信息传递不畅等沟通障碍现象，导致工作效率低下，一旦处理不甚，还会形成了对立，严重影响团队关系，以至于影响到企业相关目标的实现。那么，如何达成无障碍的沟通呢？《无障碍沟通》课程是专门针对中基层人员而设计研发的体验式培训课程。在课程中不仅系统的讲解无障碍沟通的实质和内涵，还结合体验式活动、案例分析、小组讨论等方式，使学员掌握无障碍沟通的理念和方法，提升企业内部沟通质量与沟通效率。本课程主要特点如下：

是经历过近百次以上企业内训的精品课程；

是一个体验之旅，一改传统说教、填鸭式教学；

是通过一系列的活动去参与（行动）---体验（发现）---现实（联系）---模式（选择）---突破（再行动），从而使参训学员在不知不觉中去显现出问题，便于发掘出问题的实质，最终找到有效的解决方法；

本课程以学员为中心，学员接受度、参与度极高，再结合讲师点评，将枯燥的专业知识直接转换为通俗易懂的操作方法和实用的沟通技能；

课程讲师历任国企、外企、私企高管，强调以落地为目标的培训理念，实战经验丰富。

【课程收益】

- 掌握沟通的本质和基本模型
- 掌握建立信任的方式和方法
- 掌握建立同理心的方式和方法
- 掌握发问的方式和技巧
- 掌握倾听的方式和技巧
- 掌握表达意图的方式和方法
- 掌握与不同职级人员沟通的方式和方法
- 掌握与各种性格人员沟通的技巧

【课程对象】中基层管理人员、普通员工

【授课方式】体验式活动+案例讨论+自我测评+小组讨论+行动学习

【课程时长】标准版为 2 天，可根据企业实际情况调整为 1 天

【课程要求】

- 分组研讨，按 4-6 人一组，现场学员呈岛状安排座位便于讨论；
- 准备白板纸，每个小组至少需要 2 张；
- 准备 A4 纸若干张，便利贴 1 本，每位学员准备一支笔；
- 准备彩色白板笔，尽量达到每组使用一种颜色；
- 宽胶带、双面胶每个小组 1 个。

【课程大纲】

第一单元：什么是沟通

- **案例分析：沟通能力决定职场发展**
- 体验活动：你画对了吗？
- 学员活动分享：
- 为什么没有画对？
- 什么是沟通？
- 讲师点评：
- 沟通的本质
- 达成共识还是行为驱动？
- 沟通的模型
- 学员行动：
- 被触动的事项
- 想改变的行为

第二单元：无障碍沟通

- 体验活动：极速 60 秒
- 学员活动分享：
- 为什么总是出错？
- 最大的障碍是什么？
- 讲师点评：
- 有什么好的方法让成绩更好一些？
- 乔哈里窗模型（公开区、隐藏区、盲区、封闭区）
- 学员行动：

- 被触动的事项
- 想改变的行为
- 小组讨论：达成无障碍沟通的主要因素有哪些？

第三单元：无障碍沟通之建立信任关系

- 中国的关系社会与关系文化
- 案例讨论：良好的人际关系与沟通效果
- 小组讨论：什么是信任？
- 案例讨论：基于能力的信任
- 案例讨论：基于动机的信任
- 行动学习：如何在职场中建立信任？
- 被触动的事项
- 想改变的行为

第四单元：无障碍沟通之建立同理心

- 小组讨论：什么是同理心？
- 体验活动：摆“人”字
- 讲师点评：
- 站在他人的立场
- 立场决定结果
- 体验活动：英雄造时势 VS 时势造英雄
- 讲师点评：
- 情感决定立场
- 情通理自达

- **案例讨论：从肢体语言看情绪**
- 警惕情绪污染
- 行动学习：解读话语含义的四个训练
- 注意沟通距离
- **案例讨论：距离产生美**
- 人际交往的最佳距离

第五单元：无障碍沟通之适当发问

- 体验活动：开放式问题
- 学员活动分享：
- 何时用开放式问题？
- 怎么用开放式问题？
- 体验活动：封闭式问题
- 学员活动分享：
- 何时用封闭式问题？
- 怎么用封闭式问题？
- 讲师点评：
- 发问是无障碍沟通的基本保障
- 问对问题好沟通

第六单元：无障碍沟通之积极倾听

- 体验活动：沙漠奇案
- 学员活动分享：

- 为什么会出现“不知道”？
- 游戏过程给了我们什么启示？
- 讲师点评：
- 什么是倾听？
- 七步倾听法
- 永远把别人放心上

第七单元：无障碍沟通之表达意图

- 体验活动：表达意图
- 学会活动分享：
- 接受对方吗？
- 为什么不愿意接受？
- 讲师点评：
- 说别人想听的而不是自己想听的 FAB 法
- 用 FAB 法表达意图
- 学员行动：
- 用 FAB 法表达想法

第七单元：团队平行沟通

- 体验活动：移动运输队
- 学员活动分享：
- 在活动中，代表是如何产生的？
- 从对方那里接受到了什么信息？

- 你们采用的沟通方式效果如何？
- 讲师点评：
- 双赢思维与利益最大化
- 职场沟通的典型句型
- 行动学习：
- 被触动的事项
- 想改变的行为

第八单元：上下级间沟通

- 体验活动：达芬奇密码
- 学员活动分享：
- 问题出在哪？
- 有何感受？
- 喜欢什么样的上级？
- 喜欢什么样的下级？
- 讲师点评：
- 任务布置中的沟通技巧
- 下级要学会主动“回报”
- 有结果有才绩效
- 态度好不是结果
- 履行职责不是结果
- 完成任务不是结果

- 职场沟通的典型句型
- 行动学习：
- 被触动的事项
- 想改变的行为

第九单元：与不同性格的人沟通的技巧

- 自我测评：PDP 性格类型测试
- 支配型人员的特点及沟通技巧
- 表达型人员的特点及沟通技巧
- 随和型人员的特点及沟通技巧
- 精准型人员的特点及沟通技巧
- 综合型人员的特点及沟通技巧
- 行动学习：认识他人的性格