

《基于心理学的沟通技巧》大纲

【课程背景】

随着科技发展和社会环境的变化，世界呈现出信息化、全球化和多元化的趋势；企业中的员工越来越年轻、有个性，并展现出与以往截然不同的价值观和职业行为。虽然即时通讯技术愈来愈完善，然而对管理者沟通能力的要求也越来越高。

在你企业的管理工作中，是否遇到一些难以解决的沟通困惑？或是超越传统的新问题

管理者在各种情境中不知如何更有效地与下属沟通

管理者从基层提拔起来，管理方式简单、粗糙，下属因此有抱怨

下属对管理者面服心不服，有些工作难以安排下去

在下属面前没有威信，团队执行力不强

80/90 后的员工如何相处与沟通……

【课程收益】

- 你将了解到心理科学研究和实验，所揭示的人际沟通秘诀
- 学习到心理学 NLP 的深度沟通技巧
- 学习到美国 FBI 和 CIA 正在使用的读人技巧
- 运用课程中的技巧，将让你的下属、同事和领导更信任你、喜欢你
- 大幅提高你的影响力，进而增强你团队的执行力
- 了解性格的魅力与不同性格的人如何沟通

【课程时长】

1 天 (6 小时/天)

【课程老师】

夏 峥

【课程大纲】

引子：沟通对管理者的意义

管理者做什么？

般管理者和优秀管理者是如何安排时间的

管理者的核心能力是人际沟通能力

一、沟通的前提——理解人与人的差异

1、人际沟通中的冲突根源

2、心理剧：

- 3、游戏：
- 4、心理学实验：

二、沟通的基础——取得话语权

- 1.“话语权”对管理者的重要性
取得“话语权”的 2 个条件
心理学实验 1：米尔格拉姆实验
心理学实验 2：可乐实验

2. 人性的弱点

自我测试：情感账户

建立情感帐户的 8 个建议

建立沟通的亲合力与和谐氛围

肢体语言

- 肢体语言的跟随；
- 语音语调的跟随；
- 语言模式的跟随；
- 认同理解的跟随
- 坦露敞开的跟随；
- 内感官模式的跟随——眼球运动与三种内感官模式的识别

三、共情地倾听——建立信任感

1. 演练：ABC 倾听练习-1
2. 心理学实验：你知道你在和谁说话吗？
3. 倾听的障碍
4. 共情的定义、步骤和功能
5. 案例讨论
6. 演练：ABC 倾听练习

四、教练——当员工遇到困难和问题时

1. 教练的目的
2. 教练技术的 3 步骤
3. 提问的力量
4. 演练：ABC 教练技术练习
5. 积极的技术：重构 (reframing)
6. 演练：重构在职场情境中的运用

以沟通下切技术提升执行力

1. 沟通中的下切技术；
2. 明确化、具体化、精准化；
3. 先问再说；
4. 先肯定，再具体化；
5. 上司如何下达任务；
6. 下切技术在管理执行力中的应用；
7. 下切技术在销售达成中的应用

引导与影响他人——先跟后带

1. 引导的渐进技巧（先跟后带）；
2. 引导中的创造认同技巧；
3. 说服中各种证据的运用

4. 常见的影响力热键；
5. 如何挖掘别人的需求，为别人创造价值，从而推动他人；
6. 说服与销售的关键要素

五、赞美——当员工表现出色时

1. 中国企业员工职场满意情况的调查统计结果
2. 为什么中国企业中“赞美”的得分最低
3. 赞美的脑科学研究
4. 缺乏赞美的后果
5. 游戏：赞美
6. 赞美的技巧

六、批评——当员工不断犯错时

1. 员工的自我防御机制
2. 批评下属的 8 个关键
3. 批评的汉堡包法则
4. 工具：批评前应做的功课

七、塑造魅力——非语言沟通的秘诀

1. 93%的沟通透过非语言信息传递
2. 塑造权威的 3 种途径
3. 心理学实验：外表与吸引力
 - 秘诀 1：人们都以貌取人
 - 秘诀 2：相似引发喜好
4. 心理学实验：人际模仿
 - 秘诀 3：模仿建立亲和力
 - 秘诀 4：站在舞台右侧（听众左侧）
5. 为什么人们会这样感受、思考和行动？
6. 无领导小组讨论：生命之舟
7. 讨论：人为什么会这样感受/思考/行动？

八、沟通中的读人技术（1）——什么决定人的行为

1. 家庭与成长经历
 2. 早期经历如何塑造人格
 3. 九型人格与沟通
- 社会心理学视角
1. 人的行为为何依赖群体
 2. 情境如何影响人的行为
 3. 常见的群体现象
 4. 群体背后的心理机制

九、沟通中的读人技术（2）——面孔解读

1. 面孔与性格：分区解读技巧
2. 基础性格和面具性格
3. 测试：情绪识别
4. 种基本表情识别技术
5. 微表情与碎表情

十、沟通中的读人技术（3）——肢体秘语

1. 手部透露的信息

2. 脚部透露的信息
3. 拒绝排斥的肢体语言
4. 紧张焦虑的肢体信息
5. 说谎时透露的迹象

避免读人中的陷阱：

- 错觉的产生：选择性觉知
- 心理实验：我们为何视而不见
- 第一印象
- 刻板印象
- 投射效应
- 外貌与信任