

---

# 《用心理学实现高效沟通》

## 【课程背景】

通过《用心理学实现高效沟通》课程的学习，帮助学员全面提升企业中高层领导者、管理者和骨干人员的沟通技能；帮助学员全面掌握心理学沟通的3个重要环节、3大原则、4个支点、性格判断、肢体语言和6个步骤，帮助学员剖析在与上司、与跨部门、与下属、与客户沟通时，对方的心理活动，高效的处理冲突、运用肢体语言、性格判断、对方语气，表情等迎合对方的心理需要，真正实现用心理学实现高效沟通。

## 【课程时间】

2天

## 【参加对象】

领导层和管理层

## 【课程大纲】

### 一、高效沟通技巧的概述

“沟”是方法和途径，“通”才是真正目的

沟通过程中不能达成共识的9个原因

沟通中易犯的5个错误

高效沟通的3大原则

案例讨论：王总的安排

### 二、高效沟通的三个重要环节

解析沟通双方的完整的心理

沟通过程中最基本3个重要环节：信息发送、接收、反馈

有效发送信息的技巧

案例讨论：谁应该负主要责任

关键的沟通技巧——积极聆听

---

案例讨论：哪个环节出了问题

有效反馈技巧

案例讨论：你反馈了吗？

### 三、从心理学角度破解肢体语言

肢体语言在沟通中的重要性

第一印象取决于决定性的 7 秒钟

肢体语言的分类

如何有效运用肢体语言

头部肢体动作与内心真实想法对照讲解

手势与内心真实想法对照讲解

腿脚与内心真实想法对照讲解

表情语气与内心真实想法对照讲解

现场演练：各类肢体行为的内心想法对照

### 四、高效沟通的基本步骤

步骤一：事前准备

步骤二：确认需求

步骤三：阐述观点

步骤四：处理异议

步骤五：达成协议

步骤六：共同实施

案例：最高效的沟通

---

## 五、怎样与领导进行沟通

向上沟通的 5 步工作法与上司心理分析

如何对上司做好 5 个方面的认识

向上汇报的 5 个科学步骤

与上司互惠互赖的 6 个沟通方法

向上沟通要注意的 9 个内容

案例讨论：我该怎样回应“领导”的问话？

## 六、怎样与下属进行沟通

下属心理分析与每次沟通的目的确立

如何与下属建立行之有效的沟通机制

面对不同性格的下属要对症下药

如何应对下属的进攻和无礼行为

案例讨论：透儿不破

## 七、怎样与客户进行沟通

找到矛盾对立面，平衡客户心理

走好 6 步轻松化解客户冲突

客户管理从良好的沟通开始

客户心理分析与解决冲突的 3 忌

检查对外沟通是否有缺陷的 13 个步骤

案例：立场要坚定但态度要热情

---

## 八、如何与不同风格的员工进行有效沟通

沟通风格的四大类型

各类型人际风格的特征与沟通技巧

分析型人的特征和与其沟通技巧

支配型人的特征和与其沟通技巧

表达型人的特征和与其沟通技巧

和蔼型人的特征和与其沟通技巧

案例讨论：不同类型的“行为心理”分析

## 九、如何化解同事间的矛盾与误解

跨部门沟通的难点

跨部门沟通的 5 大原则

冲突的分类与正确认识

化解同事间误解与冲突的 8 个方法

化解同事间误解与冲突的 6 个步骤

案例讨论：如何化解破坏性冲突？