

# NLP 高效管理沟通工作坊

——互动体验式工作坊

## 课程背景：

《人际沟通训练》 培养目标：

- 1、帮助人们解决最重要的问题：如何与工作、生活中的人相处得更好并影响他们，使自己广受欢迎，赢得更多的机会与合作。
- 2、能做有效沟通，能敏捷清楚的表达意见，并成为更好的聆听者。
- 3、拥有卓越的领导力，能有效激励他人，得到期望的结果，能有效处理压力，提升工作绩效与生活品质。

## 课程特色：

创造财富，发展事业，归根到底要研究“人”

启发智慧，获得幸福，归根到底要读懂“心”

随着中国经济管理理论和实践的快速发展，人们逐渐开始更多地关注这些经济活动背后的本源之学——心理学。心理学已经渐渐成为一门显学，越来越多地受到企业界人士的热捧，系统全面地掌握心理学知识能够有效提升经营管理者成熟度，大大提高其软实力。

不是学到什么东西而是发现什么东西；

不要在失意的人面前谈论你的得意，而谈论你失意时候的心态；

人际关系的多与少，决定生命能量的大与小，人际关系品质的高与低，决定事业价值的优与劣。人际关系的好与坏，决定事业发展的快与慢。

## 【课程目的】

解析管理心理架构，洞察领导者心理、竞争者心理和消费者心理，提升领导智慧和实战领导力，塑造领袖魅力。

课程涵盖管理心理学、人格心理学、沟通心理学、消费心理学、选聘心理学、压力管理与情绪调适、危机干预与员工心理援助、幸福心理学等实用课程。采用角色体验、情景模拟及个性化评价与辅导等多样化的教学形式，让您从不同角度认知人的心理，了解心理学在企业经营管理中的应用，通过亲身体会，掌握不同的自我心理调适的方法。

## 【课程对象】

企业管理人员、核心团队人员

## 课程大纲：

### 一、什么是 NLP？

什么是 NLP? 英文即：N-neuro 神经 L-linguistic 语言 P-programming 程式

即“身心语言程序学”，NLP 就是从破解成功人士的语言及思维模式入手，独创性地将他们的思维模式进行解码后，发现了人类思想、情绪和行为背后的规律，并将其归结为一套可复制可模仿的程式——主要是人们心理与人际沟通的模式！

世界上最成功的潜能开发培训师 安东尼·罗宾，他的课程 90%都是用 NLP 心理学来教学！美国应用心理学界与美国 NLP 大学的研究表明，现有人际沟通技巧 85%都在 NLP 心理学中得到了深入研究！

## 二、沟通的基本原则

1) 双赢原则；2) 外圆内方；3) 情感帐户；4) 坦诚一致；5) 先跟后带

## 三、与沟通有关的基本信念与原则

□没有两个人是一样的，一个人不能控制另外一个人。世上的每一件事都至少有一种以上的不同见解。有效果比有道理更重要。沟通意义在于对方的回应，沟通的目的大于沟通中的“对错”，每个行为背后都有一个正面动机。没有所谓的“失败”，只有反馈。只有由感官经验塑造出来的世界，没有绝对真实的世界。凡事至少有三个解决方法。聆听者才是主动者，抗拒是对讲者不够灵活的说明。每个人都已具备使自己成功快乐的资源。在任何系统里，最灵活的部分便是最能影响大局的部分。

□与人沟通前，最重要的是与自我沟通，检视并调整沟通的信念，调整沟通的自我能量场

## 四、建立沟通的亲和力与和谐氛围

0) 肢体语言；1) 肢体语言的跟随；2) 语音语调的跟随；3) 语言模式的跟随；4) 认同理解的跟随；5) 坦露敞开的跟随；6) 内感官模式的跟随——眼球运动与三种内感官模式的识别

## 五、同理心倾听技巧

1) 处理情绪与防卫的重要性；2) 复述对方观点；3) 重述对方观点；4) 说出对方的感受；5) 说出对方的正面动机；6) 适当反馈自己的感受；7) 多用描述式与询问式语言；8) 如何向上倾听与向上沟通；9) 同理心倾听在了解深度需求中的应用；10) 同理心倾听在深度教练中的应用；11) 同理心倾听在销售说服中的应用。

## 六、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

## 七、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；7) 说服与销售的关键要素

## 七、DISC性格法与沟通

1) 对每位学员进行DISC性格法测评；2) DISC性格法讲解；3) 人的性格与沟通风格的关系；4) 如何影响不同性格的人

## 八、深度而完整的一致性沟通

1) 加拿大HAVEN心理学府的一致性沟通方法；2) 将“事实”、“观点”、“感受”、“意图”区别开来，最大地解决沟通中的不完整、误会以及沟通的不够深入化！3) 这是一个人与人深度沟通、紧密型团队、家庭亲人等最佳的沟通工具！极大地提升人与人之间的心理紧密度与连接！

### 序曲：管理者如何让今天学习明天

1. 力行需要“真知”，“真知”才能行。
2. 心智决定视野，视野决定格局，格局决定命运，命运决定未来。

### 第一单元角色认知——恪守职责的起点

1. 中层干部是具有职业素养的中层领导者
2. 角色认知一：作为下属的中层干部

- 1) 角色定位：职务代理人
- 2) 职业规范
- 3) 角色错位：民意代表、领主、向上错位
- 4) 讨论：正确地做事还是做正确的事
  3. 角色认知二：作为上司的中层干部
    - 1) 角色定位：管理者和领导者
    - 2) 业务型、老好人型、官僚型经理分析
    - 3) 个性化管理的危害及克服
  4. 角色认知三：作为同事的中层干部
    - 1) 角色定位：内部客户

分析：为什么不“补台”

## **第二单元目标管理——结果导向的保障**

1. 目标管理：引入、概念
  - 1) 什么是目标？什么是目标理？
  - 2) 一起思考：管理者在工作中的困惑
  - 3) 明确目标的重要性
2. 定量目标与定性目标
3. 总目标与子目标
4. 目标与计划
5. 目标的SMART原则
6. 目标设定的技巧

化目标为计划的步骤

## **第三单元组织沟通——合作协调的基础**

1. 为什么沟而不通
2. 有效沟通的三个环节
  - 1) 有效沟通环节之一——表达
  - 2) 有效沟通环节之二——倾听
  - 3) 有效沟通环节之三——反馈
3. 与上司沟通
  - 1) 与上司沟通的障碍
  - 2) 如何改进与上司沟通
4. 中层干部之间的沟通
5. 与下属的沟通

跨部门沟通的障碍与突破

## **第四单元时间管理——迈向幸福的阶梯**

1. 认识时间的真谛
  - 1) 时间的特征
  - 2) 永恒的时间和无边的空间的关系
  - 3) 时间管理的真谛
  - 4) 一生的时间管理
  - 5) 知识经济时代，时间是怎样一种竞争资源
2. 时间的“窃贼”在哪里
3. 有效时间管理的策略
  - 1) 要事第一的价值方法

- 2) 良好习惯的养成
- 3) 善于利用点滴时间
- 4) 拒绝的学问：敢于说“不”
- 5) 尊重自己的生物节律
- 6) 懂得劳逸结合
- 7) 简洁美化办公环境
- 8) 有效授权
- 9) 高效会议

善于应对干扰

### **第五单元辅导下属——造就人才的摇篮**

1. 辅导基本观念与方法
  - 1) 辅导的重要的观念
  - 2) 辅助与指导
  - 3) 主管要带头专业辅导，下属要主动跟进学习
  - 4) 辅导的意义
2. 培养下属的主动积极
  - 1) 培养下属追求卓越的意识
  - 2) 培养下属以职业素养回应
  - 3) 问对问题
  - 4) 对工作知之、好之、乐之
  - 5) 培养下属确认自己的任务
  - 6) 让他提交选择题，而不是填空题
  - 7) 培养他：永远不要抱怨，永远不要牢骚，永远不要说：这不是我的工作
3. 随时随地随人随事的辅导
  - 1) 将员工每一次犯错误当作辅导的绝佳机会
  - 2) 提问在员工辅导中的应用
  - 3) 支持性下达任务的方式技巧
  - 4) 任务完成的及时反馈
  - 5) 及时表扬，不与下属抢功

及时批评：批评的技巧