

沟通心理学

课程背景：

沟通无时无刻都在影响我们的生活和工作。良好的沟通不但能够有效表达双方的意愿，提升沟通的效率，还有助于建立良好的人际关系网络，发展人际关系中的支持系统。相反，失败的沟通会导致更多的误解、冲突、工作低效率、决策失误、关系紧张、人际矛盾、销售业绩差等问题，给个人和公司带来巨大的损失。美国普林斯顿大学对一万份人事档案进行分析，结果发现：智慧、专业技术和经验只占成功因素的 25%，其余 75% 决定于良好的人际沟通。哈佛大学职业辅导局 2014 年调查报告调查结果显示，在 500 名被解职的男女中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占 82%。对日本企业的研究发现，90% 的成本来之低效的沟通。

成功的沟通离不开正确的沟通理念和高效的方法技巧，尤其是对他人心理的理解和影响，沟通高手通过结合心理学的高超语言沟通技巧和对肢体潜意识信息的识别能够在很短的时间内提高沟通的效率，进而达到沟通的目的。

本课程聚焦于树立正确的沟通理念，并结合前沿心理学理论和实践，教授沟通方法技巧，帮助提高工作效率，建立良好的人际关系，增加工作和生活幸福感。

课程收益：

- 帮助学员提高心理对沟通的影响机理，形成积极主动的沟通理念；
- 前沿管理心理学理论（潜意识理论等）、技术与实践结合，拓宽沟通的思维；
- 指导学员掌握不同情境（如冲突处理、说服等）中沟通的心理学方法技巧，突破沟通障碍；
- 通过学习有效的沟通方法技巧，帮助学员建立良好的人际关系，提高工作和生活幸福感；
- 植入敬业文化，潜移默化学员心态，建立积极主动的工作价值观。

课程时间：2 天，6 小时/天

课程对象：全体员工（尤其是营销、人事、行政等有大量沟通工作的部门员工）

课程方式：讲师讲授、案例分析、角色扮演、情景模拟、实操演练

课程大纲

第一讲：认识沟通

一、什么是沟通？

1. 沟通的定义
2. 沟通的种类

二、沟通心理学前沿理论：潜意识沟通

1. 意识与潜意识
2. 意识沟通与潜意识沟通

案例：脑白金的广告火在哪里？

3. 潜意识沟通的方法

案例：女领导背后的武士刀

案例：许老师买房子

三、沟通的基本理念

1. 沟通的前提是信任感
2. 沟通的过程在于主动

3. 沟通的目的是满足需求（多赢）
4. 沟通心理学技巧的道德性

第二讲：沟通心理学之拉近双方的心理距离

一、拉近双方的心理距离的基础

1. 建立信任感

二、拉近双方的心理距离的沟通心理学方法

1. 参与效应
2. 纯真的微笑

提问：婴儿的微笑和成人的微笑，哪个更纯真？

练习：纯真的微笑

3. 首因效应
4. 称谓心理效应

案例：海底捞的服务

6. 同我心理效应
7. 定型心理效应
8. 开放性肢体

提问：这个照片中的肢体代表什么？

10. 自我暴露心理

第三讲：沟通心理学之沟通投机

一、沟通投机原理

1. 什么是沟通投机？

案例：如何和上级沟通投机？

2. 沟通投机的心理基础

二、沟通投机的心理学方法

1. 共同话题效应
2. 幽默心理效应
3. 赞美心理效应

活动：赞美你的同事

4. 积极的倾听
5. 共情法
6. 动态注意力效应
7. 解决问题心理效应

三、职场沟通投机失败的主要原因

1. 敷衍了事
2. 总是抱怨问题好难

讨论：问题员工还是方案员工？

3. 牢骚怪话满腹

案例：和同事抱怨领导

4. 听不进他人的意见
5. 总喜欢挑他人毛病
6. 带着负面情绪沟通

第四讲：沟通心理学之沟通中的冲突应对

一、冲突应对的心理基础

1. 先解决情绪问题，而不是讲道理

二、冲突心理之控制他人情绪七步

1. 低位坐下或放低对方的重心

案例：投诉室的沙发

2. 积极的倾听

3. 重复对方的话

4. 转换场地

5. 以奇异之事转移对方注意力

案例：领导，你的……好点没？

6. 裸露的皮肤接触

7. 认真处理

三、应对沟通冲突的心理学方法

1. 认同启发转化法

2. 向假设第三方反击

案例：对公司不利的谣言

3. 微笑摇头拒绝法

4. 装可爱或撒娇法

5. 第三方调解

6. 聚焦共同利益法

第五讲：沟通心理学之说服

一、说服的基本原则

1. 暗示比明示有效

2. 启发比争论有效

二、沟通说服的心理学方法

1. 具体化效应

注意：说话多不等于具体化

2. 损失敏感效应

3. 黑箱忧虑效应

4. 大优小缺说服

案例：如何夸自己饭店的菜好？

5. 束缚对方的思维

案例：为什么这个小吃店鸡蛋卖得好？

注意：丰富选择压力

6. ABC 说服法

7. 群体压力说服

8. 认同思维惯性说服

案例：高价人才测评软件的推销

活动：你不在这里？

9. “不”字心理障碍

活动：不想都不行的白色老虎

10. “但是”心理障碍

11. 军令状效应

12. 无形之事需有形展示

13. 亲近影响力效应

14. 高频率障碍先行击破

案例：这个车子这么小，怎么坐得下那么多人

15. 言行一致说服

16. 说服地点的选择

总原则：我方相对更熟悉的地点更具有说服力

第六讲：潜意识沟通

二、肢体语言潜意识沟通

1. 肢体语言潜意识沟通的注意事项

- 1) 区分意识肢体语言和潜意识语言
- 2) 多次观察减少误差

2. 常见的肢体语言潜意识

- 1) 手臂交叉抱于胸前（女性双腿交叉）
- 2) 双手臂开放，暴露全身
- 3) 双手握于背后
- 4) 手掌开合
- 5) 鼻孔扩张
- 6) 笑容的嘴角对称
- 7) 双手掌摩擦
- 8) 身体重心朝向
- 9) 不雅行为
- 10) “4”字腿
- 11) 吐烟朝向

课程结束