

《沟通心理学》

掌握心理学，让你在沟通中的效果事半功倍

(课程时长 6 小时)

主讲：单锋 讲师

课程背景

在生活和职场中，你会遇到不少“沟通高手”，其实他们多多少少都懂一些“心理学”。

借助心理学常识，这些沟通高手解决了不少棘手问题，化解了很多分歧矛盾，不但提升了自身影响力，而且赢得了发展机会和众人认可。

也许你会认为心理学深不可测，高不可攀。其实不然。如果你在职场和生活中遇到如下难题，了解和学习心理学会让你受益非浅！这些难题（痛点）包括：

工作中的……

- 1、因为不了解自己领导的管理和沟通风格特点，造成了不必要误解，进而影响了人际关系；
- 2、摸不透 95 后员工的思维方式和沟通方式，与年轻人有“代沟”，感觉沟通很费劲效率低；
- 3、在平级同事中，是更加关注人际关系，还是坚持原则，多数情况下感到兼顾以上二者难；
- 4、组建新的团队，成员越来越多，各种性格的人都有，如何使众人达到目标一致高效执行；
- 5、跟客户打交道，需要掌握哪些心理学的常识和技巧，才能让客户更快的信任你和喜欢你；
- 6、迫切希望提升自我在沟通时的倾听、理解、交流、反馈、换位思考等方面的实用技能。

生活中的……

- 1、通常所说的“焦虑和抑郁”性格对沟通会产生什么影响？
- 2、为什么说“高情商”的人环境适应能力强，善于沟通呢？
- 3、在寻找男、女朋友过程中，是考虑互补好还是选择相似更好？
- 4、星座、血型、属相等等，对于沟通有什么潜移默化的影响呢？

课程收益

《沟通心理学》不是理论课，是实战培训！让您收获：

- 1、牢记常用的心理学常识，例如：什么是压力、情商、同理心、躯体化症状等；

- 2、 传授易学易用的性格测评工具，做到知己知彼，并梳理出如何因人而异沟通；
- 3、 通过现场研讨和训练，掌握如何借助心理学跟领导和客户高效沟通达成目标；
- 4、 启发学员学习心理学兴趣，让他们成为更加自信、阳光、有智慧的沟通高手。

课程特色

- 1、 将复杂的原理简单化，课程一点也不枯燥；
- 2、 培训讲师理论功底扎实，授课风格很幽默；
- 3、 授课形式丰富：案例、视频、分享、研讨；
- 4、 耐心、细心、用心解答学员的每一次提问。
- 5、 为了避免学员听不懂、记不住、学不会，讲师准备了不少于 20 个（最多不超过 30 个）小视频案例，视频案例有针对性、实用性、趣味性、震撼性。

课程对象

- 1、 人力资源岗位从业者
- 2、 业务部门和团队管理者
- 3、 公司老板和高层管理者
- 4、 对心理学感兴趣的职场人士

为何选择单锋老师？

1. 单老师的“沟通”课程研究人的内在特质，对“九几”后新生代的独特性、高潜员工、管培生、“问题员工”等有深入研究；
2. 单老师的“沟通”课程融合了心理学、组织行为学、测评技术、绩效管理、教练技术等，专注“沟通”主题并不断精益求精；
3. 自 2016 年以来，单老师的课程在“喜马拉雅”、“今日头条”、“网易云学堂”、“前沿讲座”、“创琪云课堂”等音频和视频渠道上线，市场知名度很高；
4. 单老师有坚实的理论基础和丰富的实战经验，自 2014 年以来兼任中华英才网、前程无忧、智联招聘、猎聘等的外聘人力资源管理专家，自 2000 年开始，讲授《由心沟通》、《沟通心理学》、《高效沟通的技巧》等。

单老师的授课风格？

1. 热情不失沉稳；
2. 幽默点评到位；
3. 互动启发思考；
4. 注重实效落地。

课程大纲

培训开场现场互动 - 讲师请学员各自提出参加本次培训要达到“学习目标”，并以小组为单位呈现在大白纸上。

一、沟通与团队：借助心理学常识，高效组建和发展团队

- 1、好领导，知人善用
- 2、好工具，知己知彼

- 3、如何理解“没有完美的个人，但是有完美的团队”
- 4、高效团队不是天上掉下来的，需要精通沟通艺术的管理者
 - 教练技术是一门沟通艺术
 - 案例学习：《如何帮助新任经理人度过难关并胜任新岗位》

二、沟通与人际：掌握心理学，把握人际沟通中的主动权

- 1、领导的管理风格与沟通风格
- 2、沟通不畅必会影响执行效果
- 3、借助心理学快速洞悉对方特点
- 4、案例学习：《人格特质理论在上、下级沟通中的具体应用》
 - 焦虑的管理者
 - 强迫的管理者
 - 抑郁的管理者
 - 其它类型管理者
- 5、如何与客户沟通变被动为主动
 - 焦虑的客户
 - 强迫的客户
 - “不走寻常路”的客户
 - “处女座”特征的客户

三、沟通与选才：借助心理学，在 95 后员工中优选劣汰

- 1、优秀员工有哪些特点
 - 心理学的棉花糖实验
 - 为什么说“笨鸟先飞”
 - 如何识别表达能力好的员工
 - 如何识别沟通能力好的员工
 - 沟通能力也包括理解和倾听
 - 倾听高手的三个关键行为技巧
 - ✓ 耐心和专注的听
 - ✓ 从不打断对方说话
 - ✓ 记录你说的要点并确认
 - 在面试沟通中，发现优质候选人
- 2、问题员工有哪些特点
 - 高铁占座现象，你怎么看？
 - 拦高铁现象，说明了什么？
 - “银河系富二代”颠覆三观
 - 学会用心理学解释问题员工

四、沟通与情商：成为高情商的沟通高手提升自身影响力

- 1、如果管理者不懂情商，很尴尬
- 2、东西方对情商的理解如出一辙
- 3、丹尼尔格尔曼的情商七要素论
- 4、“高情商”在人际沟通中应用
- 5、案例视频：观看《普京总统与煎饼果子》

五、沟通与生活：心理学让你在生活中受益成为人生赢家

- 1、为什么说会沟通的父母，儿女有福了
 - 为什么说：不要在孩子面前吵架！

2、爱不只是沟通，还体现在肢体语言上

■ 催产素是什么？为什么如此重要？

3、珍惜和善待你的另一半儿，用心沟通

■ 观看法国 Volunteer 动画大奖视频

六、**总结与升华**：不让学员留下任何遗憾，现场答疑解惑

课程结束、培训总结、答疑解惑