

《不能说的秘密——非语言沟通》培训大纲

培训师：韩丽

2015年中国式说谎调查：男性10分钟说3个以上谎言。如何在沟通中了解对方的真实意图，已成为社会渐热门的一门学科，也是微表情心理学最近越来越流行的原因，通过微小表情来识别一个人的内心世界引起了许多心理学专业人士与非心理学专业人士的兴趣。注意观察对方面部变化、无声语言，能迅速地了解更多真实、准确的信息，我们能更快的了解对方当时的心情、真实意图。交流时，我们能更快做出最适合的判断、合适的应对。

在我们银行的服务大厅内，难免会遇到各种突发情况，有时，我们柜员需要将客户信息告之理财经理，有时我们需要大堂经理的协调，有时我们甚至被不法之徒威胁控制，而无法进行反抗，无声的告之对方才能化解危险。

德鲁克也曾说：“人无法只靠一句话来沟通，总是得靠整个人来沟通。”所以身在职场，有必要学点微表情心理学，提高解读别人的能力，更高效的沟通与谈判，扩大自己的影响力。

课程收益：

1. 学会察言观色与微表情解读；
2. 从不同沟通对象的言行举止中读懂他的真实意图和内心需求；
3. 学会体语向同事传递正确的信息。

培训对象：全员、柜员、大堂经理、管理者。

授课形式：

讲授互动、视频观摩、小组研讨、案例分享、课堂练习、规律总结、难点答疑。

培训时长：0.5- 1天

课程大纲：

第一单元 微表情的起源与定义

1. 肢体语言是人际沟通的关键元素。
2. 肢体语言是人潜意识的投射
3. 通过肢体语言读懂对方的真实意图

第二单元 破解身体语言：头部和脖子的表达

1. 头和脖子
2. 眼部语言
 - ◆表达不同含义的眉毛和眼睛组合
 - ◆眨眼的含义：威严、自信、好感、轻蔑的目光
3. 鼻子
4. 嘴巴
 - ◆小组练习：真笑、假笑与冷笑

第三单元 破解身体语言：面部表情

1. 高兴。人们高兴时的面部动作包括：嘴角翘起，面颊上抬起皱，眼睑收缩，眼睛尾部会形成“鱼尾纹”。
2. 伤心。面部特征包括眯眼，眉毛收紧，嘴角下拉，下巴抬起或收紧。
3. 害怕。害怕时，嘴巴和眼睛张开，眉毛上扬，鼻孔张大。
4. 愤怒。这时眉毛下垂，前额紧皱，眼睑和嘴唇紧张。
5. 厌恶。厌恶的表情包括嗤鼻，上嘴唇上抬，眉毛下垂，眯眼。
6. 惊讶。惊讶时，下颚下垂，嘴唇和嘴巴放松，眼睛张大，眼睑和眉毛微抬。
7. 轻蔑。轻蔑的著名特征就是嘴角一侧抬起，作讥笑或得意笑状。
8. 向对方询问某事时，对方一侧肩抖动表示对方对自己的话不自信
9. 撒谎。身体和语言不一致；
眼睛向右看；
惊奇、害怕的表情在脸上超过一秒，表示是假装的……

第四单元 破解身体语言：人的躯干

1. 躯干倾斜
2. 耸肩和身体舒展
3. 手臂表现出来的自信心和主导意识
 - ◆开放姿态和封闭姿态
 - ◆自我安慰的手臂动作
 - ◆谈判和会谈当中的手臂动作暴露的信息
 - ◆用策略改善他人情绪
4. 沟通中解衣服扣与系衣服扣
5. 手指的表达
 - ◆紧握的双手
 - ◆尖塔形的双手
 - ◆摩擦双手的快慢有不同的解读
 - ◆拇指是自信的代名词
 - ◆托盘动作暴露你的心理状态
 - ◆握手有大学问
 - ◆其他手部动作

第五单元 破解身体语言：腿和脚

1. 轻摇腿和脚
2. 转向脚
3. 反重力脚

4. 双腿叉开

5. 双腿交叉

6. 揉搓大腿

第六单元：微表情在沟通中的运用

1. 性格迥异，体语差异

- ◆四种沟通风格的微表情分析比较
- ◆四类人际风格的冲突处理策略
- ◆对手的着装、坐姿、眼神、手势判断

2. 掌控主动中的微表情表达

- ◆诚恳认真的态度 表情/手势/眼神
- ◆打破僵局的3个技巧
- ◆看懂客户的表情/手势/眼神

3. 场景模拟与分析演练

- ◆销售与谈判当中的肢体语言应用
- ◆营业大堂内向同事传递合作、危险与求救信息的肢体语言应用