

无痕迹达成——非暴力“沟通情商”提升攻略

课时设计：1天（共6小时）

课程背景

在工作和生活中，有许多事，我们本以为会有完美的结局，不久就会遇到许多“意外”与波折，屡屡挫败，无法修成正果——原因在于，我们的“沟通情商”修炼不足，乐钟于暴力沟通，以权以势或暗算压人，这样做，只能风光一时。如果我们修炼好自己的沟通情商，许多看似艰难无比的事，我们可以化危机为商机，无痕迹达成。

此课程融合13型人格理论、荣格学性格学说、弗洛伊德精神分析等诸多行为心理学精华，并结合海阔老师的畅销书《正向情商》的精华内容，凭体验启导感悟，在学习的过程中震撼个人心灵，发现盲点，纠错校正，帮助学员快速掌握5大沟通情商攻略，提升“沟通情商”水平，去除心理障碍、挖掘潜能，进步当场看得见。

课程收益：

1. 快速提升“沟通情商”，过上自己想过的那种生活，成为自己想成为的那种人。
2. 在工作中，快速提升自己领导同事及客户的影响力和号召力，真正实现事半功倍，从而在竞争中脱颖而出，笑傲群雄。
3. 在生活中，可迅速增强自己的亲和力或吸引力，从而使友情、亲情、爱情之路更加顺畅通达。

课程大纲：

一、高效沟通的准则与秘诀

1. 什么有效沟通
2. 沟通的四个特点
 - 1) 随时性
 - 2) 情绪性
 - 3) 双向性
 - 4) 互赖性
3. 成功表达的两个核心武器
 - 1) 内容
 - 2) 情感
4. 人际交往的六种思维模式
 - 1) 双赢、无交易
 - 2) 双赢
 - 3) 赢、输
 - 4) 输、赢
 - 5) 输、输
 - 6) 赢

二、提升沟通质量的两大法宝

1. “沟通三要素”
 - 1) 眼睛
 - 2) 姿势
 - 3) 手势、面部表情
 - 4) 声音、语言
 - 5) 人体空间位置
 - 6) 穿着、装饰
2. 如何避免“沟通漏斗”现象
3. 高效沟通的六个步骤

- 1) 事前准备
- 2) 确认需求
- 3) 阐述观点
- 4) 处理异议
- 5) 达成协议
- 6) 共同实施
- 7) 沟通计划表

三、人格气质类型与沟通的关系

1. 沟通心理学常识：气质类型学说、13型人格理论
2. 如何打动四大类型的上司及同事
3. 沟通中如何激发正能量，回避负能量
4. 与四大类上司和同事沟通时的禁忌

四、与上司、同事的沟通要诀

1. 如何与上司高效沟通
2. 如何与同事高效沟通
3. 如何跨部门高效沟通

五、部门协调：做好得与舍的权衡工作

1. 利益得失：可以“壮烈牺牲”，不能“无谓牺牲”
2. 领导“偏心”：“永不让上级失望”才能受重视
3. 部门竞争：上级知道的亏，吃了也无妨
4. 部门纠纷：尽量内部消化解决
5. 部门合作：不抢对方该得的“风头”
6. 部门合并：鼓励“有效冲突”，杜绝“有害冲突”

六、如何利用心理学理论方法处理同事及顾客的异议

1. 同理心中的“三明治”准则
2. “人格 abc”
3. “认知不协调”

七、沟通实战

1. 我最想对同事（上司或下级）沟通的一件事