

《沟通心理学 课程大纲》

【课程背景】

沟通从心开始。沟通就是把心里想表达的用几句简单明了的言语把事情或者问题表述清楚，让听的人一听就能明白，而不是反复问你说了什么。下级向上级汇报工作说结果，而不是啰里啰嗦说过程。沟通的时候，一定要声音洪亮，吐字清晰，让倾听者快速明白所说意思。双方沟通一定是建立在平等的基础上，而不是一副高高在上的姿态，反之，注定达不到高效沟通的境界。陌生人之间的沟通，要对对方有个简单的认识了解，求同存异，从双方感兴趣的话题入手，这样就能快速进入沟通，消除陌生感。与长辈沟通，语速要慢，要有耐心。与客户沟通，明确对方的心理需求，方可对症下药，达到签单的目的。

本课程将帮助各位充分学会识别沟通中的言语部分和非言语部分，再结合情绪的处理，得出综合的信息。知己知彼，百战不殆，了解自己和沟通对象的性格特点，用恰当的方式把得出的信息作出调整和交换，达到良好沟通的目的！

【培训收益】

- (1) 了解沟通的三个层级
- (2) 掌握应对自己的情绪的方法
- (3) 掌握应对他人情绪的方法
- (4) 在沟通中学会识别和处理自己的情绪
- (5) 通过识别肢体语言和着装细节快速了解一个人的真实意图。
- (6) 学会有针对性的谈话技巧

【培训对象】

- (1) 迫切需要改善、平衡工作与家庭的企业中高层管理者
- (2) 所有热切渴望改善工作中人际关系的社会人士
- (3) 沟通有苦恼的基层干部

【培训课时】

1-2 天 (每天 6h)

【授课方式】

- 1、讲授分析：由讲师进行学习技巧和成长方法的讲授及分析。
- 2、视频展示：通过视频了解一些成功的沟通范例，便于理解。
- 3、案例讨论：将案例讨论融入课程之中，模拟各种挑战的体验。
- 4、情境演练：设置不同案例进行情境演练，团队进行研讨，讲师点评和指导。

【培训大纲】

第一章：沟通的定义

1. 案例分享
2. 大家讨论案例沟通失败的原因
3. 总结原因

第二章：沟通中的情绪

1. 情绪的生理机制
2. 情绪的来源
 - (1) 外部影响因素
 - (2) 内部影响因素
3. 情绪的构成元素

(1) 认知评估

(2) 身体反应

(3) 感受

(4) 表达

(5) 身体倾向

4. 情绪的分类

5. 情绪对人身体的影响

6. 感知自己的情绪

第三章：沟通中的语言表达

1. 使用确定，准确的词汇

2. 简单清晰概括事件过程

3. 澄清确认信息

4. 使用中性词汇

5. 清晰的表达自己的想法

第四章：肢体语言的识别

1. 常见的肢体语言的种类

2. 肢体语言的识别和运用

3. 用肢体语言调整谈话状态

4. 信息不匹配时候的干预与处理

第五章：信息的整理加工

1. 确认对方的信息

(1) 对方的情绪

(2) 对方的目标

(3) 对方的责任

(4) 对方的特点

2. 我方信息的确认

(1) 我方的情绪

(2) 我方的目标

(3) 我方的责任

(4) 我方的特点

第六章：MBTI 识人术

1. 心理类型的定义

2. 心理类型的分类

(1) 能量的流动：内倾和外倾

(2) 功能介绍：思考 情感 感觉 直觉

(3) 寻找主导功能

3. 匹配类型的沟通术

第七章：练习运用

1. 找出自己最难的沟通情境

2. 寻找自己沟通的弱点

3. 讨论出合理的方案

4. 练习弱项

第八章：沟通的三个层级

1. 关注事情

2. 关注情绪

3. 关注人

4. 练习巩固