

《职场人际交往技巧》大纲

讲师：张砾匀

【课程背景】

任何人都无法孤单地活在世上，在信息如潮奔涌，人际关系越来越重要的现代社会更是如此。每一个人生活的幸福、工作的成功都离不开与他人的交往。但是为什么有些人在人际交往中会如鱼得水、左右逢源；而有些人却举步维艰、进退维谷呢？其实很简单，人生中的各种问题，都与心理学有着千丝万缕的联系，一旦掌握了相关的心理学知识，工作和生活中的许多难题就能迎刃而解。

【课程目标】

- 1、认识自己
- 2、了解自己的人际交往模式
- 3、掌握职场人际相处的技巧
- 4、掌握化解人际冲突的技巧

【课程时长】6小时

【课程大纲】

第一部分 了解自己了解他人

- 1、心理测试：四种交往模式中，您属于哪种？
- 2、交往模式的来源
- 3、关系即世界---原生家庭对我们一生的影响
- 4、决定人际关系好坏的两大原因
意愿与能力
- 5、职场中常见的几种不良人际关系
讨好型
指责型
超理智型
打岔型

第二部分 影响职场人际关系的规则

- 1、体验游戏：博弈大战
- 2、职场人际三规则
对上敬忠
对下义导
平级合作及界限
- 3、职场人际三个隐藏动力
位置被尊重
付出与收取平衡
遵守规则
- 4、找到工作中自己的核心需求
- 5、不得不其实是每个人现阶段的最佳选择

第三部分 人际交往中的理念

- 1、NLP12个前提假设；
- 2、先授受对方看世界的方式；
- 3、把焦点放在“解决”上而不是“问题上”；
- 4、越灵活越能掌控大局---不预设“应该是怎样”；
- 5、注重整体平衡；
- 6、不能改变世界和他人，只能改变自己---无可奈何的正面意义；

第四部分 人际交往中的实用技巧

- 1、用言语攻破对方心防的赞美心理学
 - 奉承也要讲规则
 - 赞美也要讲究“度”
 - 赞美也要讲究创新
 - 赞美女人要以能力为中心
 - 背后的赞美更有效
 - 推测性的赞美，帮对方找到自信
 - 从细微之处赞美有奇效
 - 切合对方实际，给他最想要的赞美
- 2、善解人意、婉转拒绝的婉言心理学
 - 委婉地拒绝，给被拒绝的人留面子
 - 适当采用拖延、淡化策略
 - 带着友善表情拒绝不伤和气
- 3、化解他人敌意的示好心理学
 - 即便内心不满，也要积极去拥抱你的对手
 - 站在对方立场说话，消除对方戒心
 - 巧用“背后鞠躬”策略，消除对方的敌意

第五部分 化解人际冲突技巧

- 1、接受批评法
- 2、一分为二法
- 3、换位思考技巧