

# 《用心理学实现高效沟通》课程大纲

## 课程概述：

通过《用心理学实现高效沟通》课程的学习，帮助学员全面提升企业中高层领导者、管理者和骨干人员的沟通技能；帮助学员全面掌握心理学沟通的3个重要环节、3大原则、4个支点、性格判断、肢体语言和6个步骤，帮助学员剖析在与上司、与跨部门、与下属、与客户沟通时，对方的心理活动，高效的处理冲突、运用肢体语言、性格判断、对方语气，表情等迎合对方的心理需要，真正实现用心理学实现高效沟通。

## 课程时间：2天

## 参加对象：领导层和管理层

授课老师：《左右逢源》《冲突管理》《向上管理》《跟FBI学阅人术》书籍作者蒋巍巍先生，国家二级心理学咨询师，沃顿商学院心理学教材自修15年，儒家心理学研究10年，著名实战派讲师。

## 课程内容：

### 一、高效沟通技巧的概述

- 🌈 “沟”是方法和途径，“通”才是真正目的
- 🌈 沟通过程中不能达成共识的9个原因
- 🌈 沟通中易犯的5个错误

- ✦ 高效沟通的 3 大原则

- ✦ 案例讨论：王总的安排

## 二、高效沟通的三个重要环节

- ✦ 解析沟通双方的完整的心理

- ✦ 沟通过程中最基本 3 个重要环节：信息发送、接收、反馈

- ✦ 有效发送信息的技巧

- ✦ 案例讨论：谁应该负主要责任

- ✦ 关键的沟通技巧——积极聆听

- ✦ 案例讨论：哪个环节出了问题

- ✦ 有效反馈技巧

- ✦ 案例讨论：你反馈了吗？

## 三、从心理学角度破解肢体语言

- ✦ 肢体语言在沟通中的重要性

- ✦ 第一印象取决于决定性的 7 秒钟

- ✦ 肢体语言的分类

- ✦ 如何有效运用肢体语言

- ✦ 头部肢体动作与内心真实想法对照讲解

- ✦ 手势与内心真实想法对照讲解

- ✦ 腿脚与内心真实想法对照讲解

- ✦ 表情语气与内心真实想法对照讲解

- ✚ 现场演练：各类肢体行为的内心想法对照

#### 四、高效沟通的基本步骤

- ✚ 步骤一：事前准备
- ✚ 步骤二：确认需求
- ✚ 步骤三：阐述观点
- ✚ 步骤四：处理异议
- ✚ 步骤五：达成协议
- ✚ 步骤六：共同实施
- ✚ 案例：最高效的沟通

#### 五、怎样与领导进行沟通

- ✚ 向上沟通的5步工作法与上司心理分析
- ✚ 如何对上司做好5个方面的认识
- ✚ 向上汇报的5个科学步骤
- ✚ 与上司互惠互赖的6个沟通方法
- ✚ 向上沟通要注意的9个内容
- ✚ 案例讨论：我该怎样回应“领导”的问话？

#### 六、怎样与下属进行沟通

- ✚ 下属心理分析与每次沟通的目的确立
- ✚ 如何与下属建立行之有效的沟通机制
- ✚ 面对不同性格的下属要对症下药

- ✚ 如何应对下属的进攻和无礼行为

- ✚ 案例讨论：透儿不破

## 七、怎样与客户进行沟通

- ✚ 找到矛盾对立面，平衡客户心理

- ✚ 走好 6 步轻松化解客户冲突

- ✚ 客户管理从良好的沟通开始

- ✚ 客户心理分析与解决冲突的 3 忌

- ✚ 检查对外沟通是否有缺陷的 13 个步骤

- ✚ ◎案例：立场要坚定但态度要热情

## 八、如何与不同风格的员工进行有效沟通

- ✚ 沟通风格的四大类型

- ✚ 各类型人际风格的特征与沟通技巧

- ✚ 分析型人的特征和与其沟通技巧

- ✚ 支配型人的特征和与其沟通技巧

- ✚ 表达型人的特征和与其沟通技巧

- ✚ 和蔼型人的特征和与其沟通技巧

- ✚ 案例讨论：不同类型的“行为心理”分析

## 九、如何化解同事间的矛盾与误解

- ✚ 跨部门沟通的难点

- ✚ 跨部门沟通的 5 大原则

- ✚ 冲突的分类与正确认识
- ✚ 化解同事间误解与冲突的 8 个方法
- ✚ 化解同事间误解与冲突的 6 个步骤
- ✚ 案例讨论：如何化解破坏性冲突？