

# 《基于心理学的沟通技能提升》

——李培英

## 【课程背景】

二十一世纪是一个充满激烈竞争的世纪，作为一名成功的职场人士，不仅要有应对问题、困难和挫折的能力，还要与客户、同事、合作伙伴建立良好的人际关系，还要平衡好家庭与事业的关系。因此，提升我们的沟通艺术、运作好人际关系，经营好婚姻家庭，就成为我们事业成功的重要环节。沟通并不是一种本能，而是一种能力。也就是说，沟通不是人天生就具备的，而是在工作实践中培养和训练出来的。也有另外一种可能，即我们本来具备沟通的潜在能力，但因成长过程中的种种原因，这种潜在能力被压抑住了。从年轻开始，就要注意训练自己讲话得体，表达贴切，情绪积极，如此，做管理时面对很多人，就会非常容易取得人家的好感。别人对你的问题是否能够理解，对你的想法是否能够接受，这完全靠沟通去取得成果。如果人一生当中想要出人头地，一定要学会沟通并管理好情绪。

## 【培训方式】

理论讲授 50%、互动案例讨论 20%、练习 20%、经验分享、答疑 10%

## 【课程时间】

半天（3小时/天）

## 【课程时间】

中基层主管、核心骨干

### 【课程特色】

1、**实战性**：课程使用工作实际问题、矛盾冲突作为案例，现场模拟，分组研讨，讲师总结。

2、**对抗性**：培训本身就是一场竞争，分组对抗，成果分享，协作配合，最终获胜。

3、**互动性**：理论讲授、实战演练、案例讨论、游戏、分享、答疑全程互动。

4、**精致性**：实行小班制授课，设计精当，配备专业助教、设备、会场，安排适宜，科学合理。

5、**科学性**：运用人本主义心理学、行为心理学、精神分析等多种心理学多维度深层次解决现实问题。

6、**权威性**：本课程符合国内企业实际，引用国际同行先进成果和授课方式，经验丰富，课前进行需求调研，真正了解客户需求，切合需求。

### 【课程大纲】

#### 第一单元 有效沟通的基本认知

n 心理与人际沟通

Ø 学习沟通的重要性

Ø 案例：美国记者演讲。

n 如何理解沟通 案例：哈雷彗星。

Ø 沟通的基本问题：心态

Ø 沟通的基本要求：主动

Ø 沟通的基本原理：关心

Ø 沟通的基本流程

n 沟通的四大目的

n 沟通的四类风格

Ø 主题游戏：我找到了！

Ø 不同的风格决定了不同的想法和做法；

Ø 了解自我，看懂他人，沟通风格现场测试；

Ø 四种类沟通风格特点；

## 第二单元 沟通的方向与提问技巧

n 往上沟通：有“胆” 案例及分析

u 你的上司怎么看你？你该如何做？

u 自动报告你的工作进度。

u 对上司的询问，有问必答，而且清楚。

u 充实自己，努力学习，才能了解上司的言语。

u 接受批评，不犯三次过错。

u 不忙的时候，主动帮助他人。

u 毫无怨言地接受。

u 对自己的业务，主动提出改善计划。

n 水平沟通：有“肺” 案例及分析

n 同事沟通：有“心” 案例及分析

n 客户沟通：真诚

情景模拟：沟通图形案例。

n 有效沟通的技巧--沟通中的有效提问

∅ 开放式提问目的及方法 案例分析

∅ 封闭式提问目的及方法 案例分析

### 第三单元 沟通中利用心理学六大原则与体态语言

n 互惠

n 承诺和一致

n 社会认同

n 喜好

n 权威

n 短缺

n 洞察体态语言：肢体表情，面部表情，语调

∅ 案例：如何处理客户的投诉。（具体方法的应用。）

∅ 用心察觉：外审与内省

∅ 魅力表达：赞美，感恩，行动

∅ 同感共情：换位思考

案例：情绪控制：EQ 认知与马斯洛需要层次理论

#### 第四单元 如何克服沟通的障碍？

n 利用反馈---如何做到的建议方法

n 简化语言---如何做到的建议方法

n 主动倾听---如何做到的建议方法

案例：西游记四师徒分析。

#### 第五单元 沟通的积极方式与行为语言

n 沟通的积极方式

∅ 基本型：直截了当地说出自己的想法或意见。

∅ 谅解型：同情对方，但仍说明自己的需要。

∅ 提示型：指出过去的承诺与现况有所出入。

∅ 直言型：提醒对方，他的行为对你有不良影响。

∅ 警戒型：告诫对方若不改邪归正，会有什么后果。

∅ 询问型：希望了解他人的立场、感受或愿望。

n 行为语言

∅ A. 领域行为

∅ B. 礼貌行为

∅ C. 保护或伪装行为

∅ D. 暗示行为