



知人知心：基于心理学的沟通技术

“要想学会游泳，得懂水性；要想学会沟通，得懂人性；沟通是心灵与心灵之间的契约对话，要真正达成顺畅的沟通，必须懂得心理学知识。”

管理心理学胡鹏飞2023年课程

【课程背景】

沟通是世界上最简单的工作，也是世界上最难的工作。因为每个人都会开口说话，似乎沟通的确很简单；但工作与生活中的无效沟通却时时存在，简单的说话并不能增加彼此的关系，只有深入到人的心灵、人的潜意识层面的深层沟通才能真正打动一个人，激励一个人，改变一个人。

我们只有真正理解我们的沟通对象，了解他们行动背后的深层动机和心理活动，并运用对方接受的语言进行沟通，才能达到沟通的目的。

本课程建立在心理学的基础上，从更高、更深、更广的角度探讨深层次沟通技术，适合每一位现代企业优秀管理者。

【课程特色】

要想学会游泳，得懂水性；要想学会沟通，得懂人性。真正的沟通是一场人与人心

灵之间的契约对话，本课程从心理学角度出发，首先立足于与自己沟通与自己和解，再寻求与他人沟通与他人和谐。

【课程收获】

- 认识安全型、冷漠型、矛盾型的人群
- 理解并掌握行为背后的真正心理需求

-
- ✎ 学会与自我和解，再寻求与他人和谐
 - ✎ 运用心理咨询的核心技能提升表达与倾听的能力
 - ✎ 运用肢体语言加深与他人的人际关系，处理好冲突
 - ✎ 学会将沟通技术应用到具体场景中

【课程相关】

教学形式：理论知识讲解+情境案例分享+互动研讨+工具练习+行动计划

课程对象：各层管理人员、团队成员与部门员工

课程时间：2天

【课程大纲】

第一章：对内沟通——与自我和解

1、情绪识别

- ◇ 情绪的产生
- ◇ 情绪的表现形式

-
- ◇ 负面情绪的处理与作用
 - ◇ 负面情绪三部曲：焦虑、愤怒、悲伤
 - ◇ 负面情绪的表达

案例分享：员工凝聚力与情绪的关联

案例分享：利用情绪一致性改变员工态度

工具应用：沟通中如何管理自己的愤怒

工具应用：意见不一致时，如何避免进行战斗模式

工具应用：利用三重脑进行沟通

2、情绪与生理唤醒

- ◇ 喝咖啡对情绪有用吗？
- ◇ 快乐与身体反应
- ◇ 兴奋与身体反应

-
- ◇ 愉悦与生理唤醒

案例讨论：抑郁症是心理还是生理病？

情景互动：哪些方法让你快乐

3、情绪与行为表达

- ◇ 听说过笑疗吗
- ◇ 自信的人从何而来

◇ 相由心生是否有依据

◇ 运动、冥想、呼吸

讨论：马拉松热与领导力的变化

工具：哪些行为能让人变得自信

4、情绪与主观认知

◇ ABC模型

◇ 识别错误的想法

◇ 对B如何进行辩驳

情景模拟：利用认知改变对同事的看法

情景模拟：如何处理别人的负面情绪

工具应用：运用理性情绪，放下怨恨

第二章：对外沟通——与他人和谐

1、打开沟通之窗建立信任

- ◇ 扩大公开区
- ◇ 展示隐私区
- ◇ 反馈盲区
- ◇ 激励潜能区

情景案例：你与客户为什么认识不一致

情景演练：客户的要求我们明白吗？

2、理性的表达

- ◇ 讲述
- ◇ 表达
- ◇ 讨论
- ◇ 解释

工具练习：快速表达观点

3、交流重情感

-
- ◇ 表达关怀
 - ◇ 注重沟通氛围

情景案例：如何处理危机事件

视频案例：客户的投诉原因在哪里

4、基于需求的表达

- ◇ 观察
- ◇ 感受

◇ 需要

◇ 请求

小研究：两组看不清投影的哪组更满意

现场模拟：3F 倾听演练

视频：女士的需求点在哪里