

《基于心理学的沟通技巧与艺术》

课程简介

一、课程目标

我们将 50%—80%的工作时间用在了沟通上面。我们开会、会见、拜访、谈判、座谈、面试、打电话、发传真、通知、文件、批评、表扬、辅导等等，都是在沟通。本课程针对企业员工特别是管理人员在沟通中存在的问题，深入浅出地从心理学角度分析了沟通的基本内涵与技巧，并通过大量的课堂练习，让学员从心理的角度重新建构沟通的模式，以提升学员在工作和生活中的沟通效能。

二、课程大纲

第一部分：有效沟通的基本模式及可能的障碍

- ※ 互动体验：九宫格
- ※ 什么是有效沟通？
- ※ 沟通的两个要素
- ※ 案例故事分享
- ※ 互动体验：这里的阳光同样灿烂

第二部分：基于心理学的沟通技能训练

1、基于心理学的表达技巧—应用表达技巧完成一次沟通训练

- ※ 案例：她到底错在哪里？
- ※ 语言表达的七大技巧
- ※ 实战演练：开场白设计及练习，小组观摩，讲师点评

2、基于心理学的提问技巧—应用提问策略完成一次沟通训练

- ※ 提问的重要性
- ※ 互动体验---“我心中的图画”
- ※ 提问的策略与步骤
- ※ 小组练习---讲师点评

3、基于心理学的倾听技巧---应用倾听技巧完成一次沟通训练

- ※ 故事分享：哪个小金人的价值最高？
- ※ 倾听的三个层次
- ※ 小组练习：三层次倾听能力训练
- ※ 视频分析：你倾听出了什么？分别是属于哪个倾听层次？

第三部分：职场沟通的原则与策略

- ※ 与上司沟通的四类障碍
- ※ 视频分析：与上司沟通需要考虑的因素有哪些？

※ 与上司沟通的四大原则

※ 与上司沟通必备的8个黄金句型

※ 平行沟通的五个原则

三、培训形式及时间分配

知识讲授（20%）、案例研讨及其他形式（20%）、沟通技能训练（60%）