

# 让沟通成为每个职场人的无限助力

## 课程目的：

沟通是一门人际关系的艺术，如何让客户、上司、同事更加认可、支持你，是每个职场人员必备能力。

在我们这次的课程中，将使用案例式学习的方法，并且在跨部门沟通与情商管理做了有机的结合，因为实际心理机制中它们交互作用，互为表征和因果，可以帮助我们的员工从更为本质的角度去了解体会沟通，理解他们的归因和寻求解决方案。同时，沟通的解决方案，也需要高度个性化的，与个性、情绪特点及应对模式相关的全新角度。

## 课程目标：

**沟通思维**——良好沟通的前提是有积极的沟通意愿，意愿背后是人的价值观、思维认知，其中情商起着较为重要的作用。通过从自我觉察、自我管理开始，让学员认识到沟通不仅仅是一门技巧课，更是自我积极主动的表现。

**沟通方法**——认知人际沟通的特点和障碍，知己及彼，感性+理性相结合的沟通方式更适合当下时代的人物特征。感性的同理心+聆听、回应，理性的开放性、目标感、建设性，双管齐下，从源头拓展人际沟通的能力。

**引导式教学**——理论结合实战案例，齐参与、共体验，让学员充分参与到课程

中，使学员提高对上司、对同事、对人际关系的沟通思维和技巧，提高日后在工作中跨部门的沟通能力。

**课程对象：**企业中、基层人员

**课程时间：**1天

**培训模式：**引导式教学、理论讲解、个人对话、小组讨论、游戏体验、情境演练、案例分析、视频学习、行动方案

**课程大纲：**

## **第一部分：知己解彼——赢心沟通的心理学应用**

工作情商=员工核心竞争力=企业情绪生产力

工具：性格测试

### 1. 怎样快速识别人物性格

学习活动：讨论、分析、视觉呈现

- 分析型人的特征
- 支配型人的特征
- 表达型人的特征
- 和蔼型人的特征

### 2. 怎样和不同性格的人沟通

### 3. 复合型性格人物的叠加沟通

## 二、从心理学的角度分析肢体语言

1. 肢体语言在沟通中的重要性
2. 第一印象取决于决定性的 7 秒钟
3. 肢体语言的分类
4. 如何有效运用肢体语言
5. 手势与内心真实想法对照讲解
6. 腿脚与内心真实想法对照讲解
7. 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

## 第二部分：无限沟通的三大能力

### 一、尊重他人从聆听开始

1. 先听后说—情绪、事实、期待
2. 听话听音
3. 听懂对方没有说出来的意思
4. 观点不统一得学会聆听

### 二、积极回应

1. 回应的第一句话该如何讲
2. 无声语言很重要

3. 如何让不友好的人好好说话？

### 三、掌握沟通的三大原则

1. 开放性=扩大共识+消除盲区

2. 目标感=方案+帮助

3. 建设性=可执行的最小化行动+可持续的行动阶梯+即时反馈

## 第三部分：化被动为主动的沟通技巧

### 一、沟通表达能力训练

1. 即兴发言的能力训练

2. 和客户/领导/同事都聊得来

3. 学会向上汇报/向客户讲解方案的能力

4. 如何引导下属/引导客户有逻辑的沟通

### 二、给人以力量的沟通技巧

破冰：让第一次沟通的人对你印象深刻

赞美：人都是需要被人认同的

激励：同级之间也需要激励

说服：展现真诚让他人愿意支持你

辅导：“教会”别人更好的做事情

安慰：适当表达善意

### 三、艰难沟通的化解之道

道歉：把错误变成促进关系的机会

求助：示弱是一门艺术

拒绝：平心静气的说“不”

调解：持续优化你的人际网络

**课程总结、复盘**