

解密人性，建立和谐人际关系

授课老师：晏世乐

【课程背景】

无论对于工作还是生活，人际关系都极其重要。卡耐基：“一个人的成功，只有 15%是靠专业技术，而 85%则要靠人际关系和为人处事的能力”。相比事业成功，生活幸福更加需要和谐的人际关系。

【课程目的】

懂得处世技巧、建立和谐关系；更具人格魅力、更受别人欢迎；获得尊重认可、赢得友谊合作；提高交际能力成功发展事业。

【授课方式】

课堂讲授、案例分析、讨论练习、实景体验、选边辩论、心理测验、游戏参与等。

【授课时间】

0.5—1 天，5—6 小时/天。

【授课对象】

所有职场人士，其他个人。会根据授课对象，适当调整授课内容（侧重点）。

【课程大纲】（课程大纲仅为课程部分内容纲要，具体内容见课程讲义）

课前达成共识，确保培训效果：学习为己、学乐精神、空杯思想、学以致用。

一、人际关系概述

(一) 人际关系的概念。

(二) 人际关系的重要性。

1、事业成功。“天时不如地利，地利不如人和。”

2、人生幸福。【案例】哈佛大学史上最长调研数据。

二、良好人际关系的本源

(一) 修炼自己。

1、做一个有魅力的人。【案例】周总理 12 岁“为中华之崛起而读书”。

2、做一个有本事的人。你若盛开，蝴蝶自来！你若精彩，天自安排！【案例】乔丹和罗德曼。演员大牌。

(二) 由内心开始改变。

1、内心不好，学习什么技巧都没用。【论证】口乃心之门户。

2、改变自私、自大的错误心态。【讨论】身边有没有分不清好坏的人？【案例】无商不奸？“居高临下”。

3、培养 3 颗正确的心。

(1) 爱心。老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼。

【案例】面对弱势群体，如何开展工作？【建议】假想故事。

(2) 同理心。“人同此心，心同此理”。投其所好、对症下药。【案例】本人劝服父母。

第一，最好做到：人之所欲，施之于人！【案例】甲之蜜糖，乙之砒霜！兔子钓鱼。

第二，中间水平：己欲立而立人，己欲达而达人！

第三，至少做到：己所不欲，勿施于人！

(3) 欣赏心。

第一，使用别人喜欢的称呼。【案例】我女儿 VS 你女儿。

第二，记住对方名字。【案例】与习近平同志合影。因称呼错误被老婆惩罚。

(三) 人际交往的四大原则。

1、平等待人是人际交往的前提。

平等待人要懂得自尊与尊重别人。

(1) 自尊体现在不卑不亢，这是赢得别人尊重的前提。

(2) 尊重别人，不以权压人、以强凌弱，不拿架子、不摆资格，不表现出优越感，维护别人的脸面。【案例】“放低姿态、放软身段”。萧伯纳和玛莎。

2、诚实守信是人际交往的基石。

(1) 诚信是为人处世、安身立命的根本原则。【案例】孔子：“人而无信，不知其可也。”

(2) 诚信是评价最高、最受欢迎的品质。

3、宽容谦让是人际交往的粘合剂。

(1) 宽容大度能缓和人际关系。【案例】“容言”“容过”“容异”。

(2) 谦虚礼让能化干戈为玉帛。【案例】六尺巷。

4、互利互惠是人际交往的润滑剂。

(1) 人际交往的本质是社会交换。相互支持、相互帮助、相互爱护。【论证】既有物质上的相互扶持，更有心理及情感上的相互慰藉和满足。

(2) “将欲取之，必先予之”。

(3) “礼尚往来”，“来而不往非礼也”。

三、人际交往的基本要求

(一) 从自己做起。【案例】修己安人。

(二) 积极主动，扩大社交。

1、主动联系。

2、主动支援。【案例】王永庆。

(三) 注意广度和深度。【案例】全面撒网，重点捕鱼。

1、扩大人际交往范围。人往往因为认识一个人，命运开始改变。【案例】周总理，胡雪岩，邓文迪。

2、加强人际交往深度。【案例】通过平时的试探结交真心的朋友。

(四) 把握合适的度。【案例】人际距离。自我介绍。

四、掌握科学交往艺术

交往艺术非常重要：诚意需要用技术传达。

（一）沟通技巧。

1、听的技巧。

（1）听比说重要。【寓言】嘴和耳朵。

（2）设身处地倾听的要求：集中精神、回应鼓励、听话听音、适当提问、全面理解、归纳总结。

（3）设身处地倾听的忌讳：忌讳随意打断对方、补充对方、批评对方、质疑对方。【案例】杠精。

2、说的技巧。

（1）说话第一技巧：您说什么不是最重要的，最重要的要考虑对方听到了什么。

第一，根据对象决定说什么。【案例】防止拉仇恨。

第二，根据对象决定怎么说。【案例】避免投射！

看对象讲规矩，到哪个山头唱哪支歌。【案例】毛主席解释根据地。

（2）话题选择。【案例】做个有心人。

第一，安全话题。

第二，轻松话题。

第三，商务交往五不谈。

第四，私人问题五不问。

(3) 礼貌用语。【案例】夏衍：“不是叫，是请。”职场软垫式语言。

(4) 注重有声语言和肢体语言。

第一，有声语言：抑扬顿挫。【案例】叔叔亲了我妈妈也亲了我。在这个世界上男人没有了女人就恐慌了。

第二，肢体语言：表情（笑容）、眼神、不良肢体语言。

(二) 多赞美、少批评、勇道歉。

1、赞美的艺术。人人都需要赞美。我们对别人的评价，对他的行为会有引导作用。【案例】罗森塔尔效应。【朗诵】赞美誓言。

(1) 表达出来。【案例】车队长心形卡片。

(2) 真诚。【建议】不要过度。

(3) 赞美公式（话术）：行为（具体）+感受+评价（定性：动机、能力、品质、身份）。

(4) 适当间接赞美。

(5) 夸到点子。【案例】“左公威猛，人不敢欺；李公精明，人不能欺；曾公仁义，人不忍欺。”

2、批评的艺术。

(1) 肉夹馍原则。公式（话术）：赞美+批评+鼓励。

(2) 批评对事不对人的办法。

(3) 注意场合。“扬善于公庭，规过于私室！”

3、道歉的艺术。

道歉的技巧和忌讳。多说如何改正、补救。怎么进行解释？【案例】西德总理勃兰特获得诺贝尔和平奖。

(三) 拉近彼此关系的技巧。

1、寻找双方共同点。

2、见面时间长，不如见面次数多有效。

3、人未到，礼先到。

4、向对方示弱，让他表现得比你优越。【分析】“优秀到没朋友”。

5、出丑/仰巴脚效应。

(四) 善于运用人际关系媒介。

1、运用人际关系媒介的目的。【案例】饭桌文化。

2、善用人际关系媒介的原则：主动、适度、正当。

3、人际关系媒介之酒桌文化。

4、人际关系媒介之社交活动。

(五) 适当包装自己。

1、内在身份。【案例】避免自吹自擂。

2、外在形象。

(1) 天生的方面：外貌长相。【建议】修炼成为“一表人才”。【案例】被胖耽误的颜值。

(2) 仪容：发肤容貌。【案例】尼克松与肯尼迪。

(3) 仪表：衣着打扮。【案例】女性、男性各自禁忌。

(六) 应对特殊情形。

1、处理异议技巧。原则：“给人面子，我得里子”。

(1) 不要争辩。绝不正面反驳！【案例】辩论。

(2) 同理战术。表达不同意见，先认同对方立场。

2、灵活应付麻烦事和麻烦人，尤其是不怀好意的人。

五、不同对象人际交往技巧

(一) 与领导相处的学问和艺术——胆识！

1、正确认识与上级的关系。尊重上级，但不唯命是从。

2、接受工作安排的技巧。【案例】主动反馈。

3、说服领导的技巧。

4、汇报工作的技巧。报喜更要报忧，积极向上，结果先行。【案例】拿破仑。屡败屡战。

5、请示工作的技巧。原则：请示但不依赖。【案例】事先准备好备选答案（方案）。

(二) 与下属保持良好的人际关系——心情！

1、尊重下属，平等待人。

2、密切跟下属的感情联系。【案例】“感人心者，莫先乎情。”多了解下属。

3、宽人律己。【案例】“大事讲原则、小事讲风格”。

4、多支持、多帮助、多授权。【案例】多了解状况，避免显得外行。

5、下达命令的技巧。

- (1) 把工作标准说清楚。
- (2) 给下属更大的自主权。
- (3) 让下属明白这项工作的重要性。

6、提供方法，紧盯过程。【案例】关心下属问过程。

(三) 与同事和朋友相处的技巧——肺腑！

- 1、主动。
- 2、谦让。
- 3、体谅。
- 4、协作。
- 5、双赢。