

# 心理学的沟通技术

主讲老师：张杰

## 课程背景：

人活在关系中，而关系需要通过沟通链接。良好的沟通可以让职场人际协调，更高效完成工作；而不良好的沟通方式催生人与人之间的矛盾。如何达到良好的沟通，最基本的要求是同理心，需要了解对方表达表象下的需要，认真倾听他人的需要和自己的需求，并寻求最佳解决方案。本课程结合职场案例，通过情境练习、体验等方式，让学员了解何为同理心、如何认真倾听，如何高效表达，以帮助学员处理人际关系，提高工作生活效率。

“非暴力沟通帮助我们转变谈话和聆听的方式。我们不再条件反射式地反应，而是去明了自己的观察、感受和愿望，有意识地使用语言。我们既真诚、清晰地表达自己，又尊重与倾听他人。”

——马歇尔·卢森堡

## 课程目标：

- 1、帮助学员理解对话的三层结构，了解沟通模式；
- 2、帮助学员体验何为同理心，如何同理自己、同理他们；
- 3、帮助学员认知自我，了解情绪，建立积极正面的沟通心态；
- 4、通过体验式学习，帮助学员掌握自我觉察的方法；
- 5、帮助学员掌握化解冲突的对话技巧；

课程对象：管理层、基层员工

课程时间：2天，6小时/天

## 第一讲：塑造非权力影响力，从沟通思维开始

- 沟通的定义
- 沟通的五大应用场景，及沟通中的博弈关系
- 沟通思维影响沟通结果
  - 对话的两种模式：豺狗模式 V S 长劲鹿模式
  - 沟通行为发生过程：事件——故事——情绪——行为  
故事思维 VS 标签思维  
理解人性，让沟通更顺畅

## 第二讲 打破心理防御，同理他人

- 同理心定义
- 同理心沟通四步曲——观察、感受、需要、请求
- 什么是“观察”？  
区分观察与“评判”  
观察是指我们直接看到、听到、闻到、尝到和触到的；  
评论是指观察所触发的想法和解读；  
小组对话练习：区分观察与“评判”
- 什么是“感受”？  
区分“感受”与“想法”  
感受是指情感、身体感觉、心情或精神状态；



想法是我们对他人状态的判断；

体验式活动：关于感受的体验

- 什么是“需要”？
  - ◇ “需要”词汇表讲解
  - ◇ 体验式练习：了解对方需要的对话练习
- 什么是“请求”？
  - ◇ 请求与“要求”的区别
  - 请求：我们用来满足需要的具体方式
  - 要求：希望他人即使不情愿也要服从我们
  - ◇ 小组练习

### 第三讲 同理心沟通四步曲场景练习

- 同理心沟通的三个部分：自我倾听——表达自己——倾听他人
- 同理心沟通四步曲应用：
  - 观察、感受、肯定、策略
  - 场景练习：如何表达自己的不满？
  - 如何与他人达成一致？
- 对话中的实用沟通技巧练习：
  - 让对方愿意听你说——亲和力训练
  - 什么是亲和力？
  - 亲和力同频的六个层面
  - ◇ 如何建立亲和力：  
    内容、声线、语气、语速、肢体语言
  - 拉近关系，回应对方的四个小技巧
  - 案例：如何与客户同频
  - 这样沟通“互动”最有效——把握语言的表达层次
  - 向上表达：抽象、大方向、意义
  - 向下表达：明确、具体、聚焦
  - 互动的“上推下切”的转换
  - ◇ 工作应用场景示范：  
    案例：如何激发员工的内动力？
  - 如何进行执行安排？
  - 这样倾听最有效——倾听的3F技巧
  - 听出对方表达中的信息盲区：删除、扭曲、一般化
  - 通过提问让信息传达更有效
  - 倾听中的3F技巧
  - ◇ 视频案例：意见冲突时如何倾听？
  - 案例：如何向客户解释流程或规定？
- 分组练习
- 这样反馈更赋能——积极型反馈技巧
- 发展型反馈技巧