



知人知心：《基于心理学的沟通技术》

胡鹏飞老师品牌课程

要想学会游泳，得懂水性；要学会沟通，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。

胡鹏飞

【课程前言】

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。

【课程目的】

- 认识安全型、冷漠型、矛盾型的人群
- 理解并掌握沟通的真正出发点与目的

-
- ✎ 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
 - ✎ 了解跨部门沟通的关键

【课程相关】

对象：各层管理人员、团队成员与部门员工

时间：2天1晚

【课程大纲】

第一篇：对内沟通：与自己和解

1、从“心”开始；了解自己

- ◇ 行为主义
- ◇ 精神分析

-
- ◇ 人本主义

2、稳定关系：依恋风格

- ◇ 安全型同事
- ◇ 焦虑型同事
- ◇ 冷漠型同事
- ◇ 和谐家庭关系

思考：不同风格的人需要的点在哪里？

思考：如何打破人的防御机制

3、和谐关系：稳定情绪

- ◇ 情绪与生理唤醒
- ◇ 情绪与行为表达
- ◇ 情绪与主观认识

◇ 愤怒与焦虑的处理

◇ 郁闷与抑郁症

情景模拟：如何向家人发泄负面情绪

情景模拟：如何处理别人的负面情绪

案例研讨：常见的实用技术应用

第二篇：对外沟通：与他人和谐

1、打开沟通之窗

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

问题：你的同事对你了解多少？

思考：如何面对同事指出你的问题

2、交流重情感

- ◇ 表达关怀
- ◇ 注重沟通氛围

视频：女士的需求点是什么

思考：企业同事之间冲突的根本原因是什么？

思考：在什么情况下你愿意协助同事？

思考：你最反感的同事是什么？

3、非暴力表达

◇ 观察

◇ 感受

◇ 需要

◇ 请求

思考：对其它部门的评价客观度有多少？

案例：小刘为什么不服气

4、沟通三环节重点

◇ 有效表达与提问

-
- ◇ 主动倾听：鹦鹉听，蝙蝠听
 - ◇ 有效反馈：正面反馈，修正反馈，负面反馈

思考：批评为什么引人反感？

案例：当有不同意见时，如何表达

5、处理同事冲突，达成一致

- ◇ 目标

◇ 情绪

◇ 语言

◇ 建议

视频：8号先生在跨部门沟通中成功的方法有哪一些

思考：会议中如何与同事达成目标，寻找共同利益

思考：如何在跨部门交流中管理自己的情绪

讨论：如何组织一次成功的会议讨论