

# 《沟通心法：基于心理学的职场沟通能力升维》

主讲：陈少胡老师

## 【课程简介】

沟通除了要学好“话术”，更重要的是要掌握“心法”。

《沟通心法》课程聚焦于沟通背后那些真正影响结果的“操作系统”——你的心智模式、情绪反应和潜意识判断。本课程将心理学底层原理与高频职场场景深度融合，旨在帮助你实现一次根本性的“沟通升维”：从机械应用技巧，转变为洞察本质、修炼内核，从而在任何沟通中都能从容、清晰且富有影响力。

课程遵循“认知重建→实战应用”的路径：向内探索，拆解你的沟通心智模式，重塑倾听与反馈的心理学逻辑，并掌握维系关系账户的核心心法；向外攻克，将所学心法，应用于冲突调解、向上影响、跨部门协作等高难度现实挑战中。整个学习过程以互动演练和案例剖析为主，确保你能将每一个心理学洞察，转化为可立即使用的思维工具和沟通策略。

## 【课程收益】

课程目标与核心价值：从沟通技巧到沟通心法的升维。

- 1. 拆解沟通瓶颈的根源**：识别并调整自身在沟通中的自动化情绪反应与限制性信念，提升沟通稳定性。
- 2. 掌握深度倾听与反馈的心法**：运用三层倾听模型，真正听懂他人言外之意，让建设性反馈更易被接受。
- 3. 有效管理关键关系**：运用“关系账户”等工具，有策略地积累职场信任资本，为重要协作铺平道路。
- 4. 自信应对高难度场景**：掌握冲突调解的心理学路径，能结构化地拆解对立局面；学会运用说服原理，更有效地向上争取资源、横向推动协作。
- 5. 建立弹性沟通风格**：能够快速辨识不同对象的沟通偏好，灵活调适自己的沟通方式，提升与各类同事合作的效率与融洽度。

## 【课程对象】

管理层、高潜员工

## 【课程时间】

2天（6小时/天）

## 【课程大纲】

**模块一：认知升维·沟通的底层逻辑重建**

**第一节：沟通心智模式诊断与升级**

**1.1 自我沟通模式测评与觉察**

- 测评工具：沟通风格四象限分析

- 识别你的主导沟通模式与盲区
- 心理学基础：归因理论对沟通的影响

### 1.2 限制性信念识别与重构

- 职场常见沟通认知扭曲：读心术、极端化、个人化
- 认知行为疗法（CBT）在沟通中的应用

**练习：沟通信念重构三步法**

### 1.3 情绪在沟通中的底层作用

- 情绪如何影响信息编码与解码
- 杏仁核劫持与沟通崩盘机制
- 工具：情绪识别坐标图

## 第二节：深度倾听与反馈心理学

### 2.1 倾听的三个层级：从听到听懂到听懂

- 生理倾听、心理倾听与共情倾听
- 阻碍深度倾听的六大心理屏障

**练习：消除预设性倾听**

### 2.2 反馈的心理学艺术

- 接受反馈的心理防御机制与突破
- 建设性反馈的“汉堡模型”进阶版

**场景演练：负面反馈的平和传递**

### 2.3 提问的引导力量

- 开放式提问与封闭式提问的神经科学差异
- 苏格拉底式提问在沟通中的应用
- 工具：提问层级设计表

## 第三节：非暴力沟通与关系建立

### 3.1 非暴力沟通（NVC）核心四要素

- 观察与评价的心理学区分
- 感受与想法的神经机制差异
- 需要与策略的深度解析
- 请求与要求的沟通效果对比

### 3.2 关系账户理论与应用

- 情感账户的存款与取款行为识别
- 信任公式在职场沟通中的量化应用

**练习：关键关系账户盘点与规划**

### 3.3 沟通中的共情技术

- 认知共情与情感共情的平衡
- 共情回应的三个层级
- 共情疲劳的预防与管理

**实战作业：记录并分析一次关键沟通**

**模块二：实战升维·复杂场景的心法应用**

**第四节：高难度沟通场景应对**

**4.1 冲突沟通的心理学路径**

- 冲突升级的心理学阶梯模型
- 利益-立场-需求三维分析工具
- 冲突中情绪安抚的生理学方法

**角色扮演：冲突调解技术演练**

**4.2 说服与影响的心理学策略**

- 中心路径与边缘路径说服理论
- 社会认同、权威、稀缺性原理应用
- 工具：说服力自查清单

**4.3 批评与拒绝的艺术**

- 批评接受度的心理阈值模型
- 三明治批评法的局限与升级
- 温和而坚定的拒绝心理技术

**场景演练：绩效面谈中的难点沟通**

**第五节：向上、平级、向下沟通心法（2小时）**

**5.1 向上沟通：对齐与影响**

- 领导决策心理与信息偏好分析
- 工作汇报的“金字塔-心电图”模型
- 争取资源的心理学策略
- 工具：向上沟通准备清单

**5.2 平级沟通：协作与共赢**

- 竞争-合作心理的动态平衡
- 部门墙的心理成因与拆解
- 利益交换与关系建立的协同策略

**案例研讨：跨部门项目推进沟通**

**5.3 向下沟通：激发与赋能**

- 不同成熟度下属的沟通心法差异
- 布置任务的认知负荷管理

- 赋能式提问与指令式命令的平衡

**练习：辅导对话 GROW 模型应用**

## **第六节：沟通风格调适与个人品牌**

### **6.1 基于 DISC 理论的沟通风格调适**

- 识别不同风格的沟通偏好与雷区
- 自我风格弹性扩展训练
- 工具：沟通风格情境切换卡

### **6.2 职场沟通个人品牌建设**

- 沟通中的一致性心理学
- 可信度积累的微观行为
- 个人沟通品牌定位与强化

**练习：个人沟通关键词提炼**

## **课程总结与行动计划**

- 课程核心心法地图整合
- 个人沟通能力升维行动计划制定