**如鱼得水-高效沟通与人际交往艺术研修班**

**讲师：专家团**

**课程时间：**2016年09月23-24日深圳

2016年12月16-17日深圳

**培训费用：**3980元（培训费、结业证书、发票、午餐等）

**培训对象：**各职能部门经理/主管、业务骨干员工等

主办单位：深圳市冠行管理咨询有限公司

免费热线：4008061060

渠道报名联系：0755-33570295 13128788561（吴老师） QQ:1372177030

***1*** / **沟通与人际交往障碍给我们带给哪些困惑？**



组织中上通为什么常常下不达？为什么组织沟通中常有难以发现却常常阻碍组织正常运转的障碍？

职场中，为什么我们常常和周围人发生冲突？为什么领导不理解我们？下属为什么防范我们？个别部门为什么总是画地为牢？对内部人沟通有时比跟客户沟通难。沟通为什么会有障碍？如何消除沟通中的障碍是本课程要解决的主要问题。

不擅于与人打交道？或错误地认为自己根本不适合与人交往？这是一个困扰现代职业人的普遍问题。遇陌生人紧张慌乱，在众人面前面红耳赤，与上级同事敬而远之，入职多年认识自己者寥寥无几。等等问题，特别是网络、电话、电视等影响，出现数量可观的“宅男宅女”。人际交往能力不足，直接影响了职业发展。提升这种能力，并不困难，只要进入一个特定场合，接受短期训练，就能发现每个人都具有的人际交往优势，就能掌握几种打破隔阂、增进引力、加深印象、强化信任的技术，就能在求职、转岗、升职等职业阶段，消除人际障碍，促进职业人生的稳健、持续发展。

***2*** / **课程的目的是什么？**

通过不同情境下的工作案例分析，了解沟通的真正含义，发现沟通的障碍，以及这些障碍在上下级、平级、跨部门、以及人员冲突中的不同表现，了解不同的对象、不同的场合，不同的工作情境下更加有效的沟通方式，并通过情景发现、角色扮演、小组讨论等方式，身体力行学习到的方法，让学员在最短时间内，学习演练最有效的沟通技能。

美国卡耐基教育基金会在研究中发现，在工程界，约有15%的人认为其成功缘于技术方面的知识，而85%的人却认为他们的成功缘于人类工程的知识-个性与领导别人的能力，这就是人们常说的“一个人的成功15%靠的是专业知识，而85%要靠人际关系、处世技巧。”这句话的由来。善于与人交往，能很好的处理人际关系，在我们身处市场经济的时代，对每个人来说显得比任何时候都更加重要。

通过学习与日常人际交往与沟通礼仪、人际沟通、商务活动沟通等实际领域中的操作训练，明确实际操作的目的，根据实际情境快速与人建立联系、沟通。了解人际交往的原因和目标 ，掌握人际交往的方法和技巧，并能把握正确的沟通方法，在社交场合若能以坦然、开朗的态度与人交谈，让人际交往帮助你实现事业的阶梯，利用良好的沟通技巧建立良好的人际关系。

**课程内容：**

**第一讲 沟通是在做什么**

1.1经典案例分析

1.1.1什么是沟通

1.1.2沟通的目的

1.2发现与反思

**第二讲 发现内部沟通的障碍**

2.1内部沟通经典案例分析

2.2内部沟通的障碍

2.2.1对策：组织内明确

2.2.2明确沟通的几种模式

2.3发现与反思

**第三讲 高效沟通的要素**

3.1高效沟通的基础：读心

3.2有效沟通

3.2.1倾听练习

3.2.2提问练习

3.2.3确认练习

3.2.4表达练习

3.3发现与反思

**第四讲 上下级沟通的特点与方法**

4.1影响领导——与上级沟通

4.1.1与上司沟通的障碍

4.1.2与上司沟通的几个技巧

4.1.3实训：工作汇报

4.2发布指令与有效实施——与下属沟通之道

4.2.1与下属沟通的障碍

4.2.2改善与下属沟通的方法

4.3发现与反思

**第五讲 跨部门沟通**

5.1他们都是内部客户——跨部门沟通

5.1.1跨部门沟通的意义和方式

5.1.2跨部门沟通的障碍和原则

5.1.3经理之间沟通的障碍

5.1.4经理之间沟通的方式

5.2跨部门沟通要点

5.2.1尊重和欣赏

5.2.2换位思考

5.2.3知己知彼

5.2.4有效的跨部门会议

5.3发现与反思

**第六讲 冲突中的沟通**

6.1退守化解法

6.2弱化差异法

6.3感情交流法

6.4拖延分化法

6.5重建目标法

6.6发现与反思

**交际交往篇**

**第七讲 扮演人生角色的能力训练**

* 社会人生舞台上的各种角色
* 在不同人生阶段的角色变换
* 在不同场合的角色变换
* 在公众场合的心理控制

**二、度过“破冰期”的能力训练**

* 社会交往之初的心理隔阂
* 运用第一印象法则的形象设计
* 近距离交往的行为控制，主动沟通，唤起注意，拉近距离
* 确定社交话题和谈话的资料

**三、展示交往风格的能力训练**

* 对于自身交往能力的正确认知
* 防止自我贬低，突出自身优势
* 不同交往风格的比较
* 自身交往风格的展示与强化

**四、排除深度交往障碍的能力训练**

* 与熟人交往的常见障碍
* 不同社会阶层、不同年龄阶段、不同文化背景、不同地域的交往技术，等待、宽容、信赖、欣赏、赞扬等交往技术。

**五、 把握交往尺度的能力训练**

* 勾画自己的社会交际圈
* 合理地分配交往的时间
* 把握交往的深浅程度
* 正式关系与非正式关系的转换
* 交往中的利益关系

**六、人际交往能力展示与综合考评**

* 以现场训练的方式，展示在公众场合的形象、行为和语言表达能力；
* 以笔试方式分析自己的人际交往状况，勾画交往圈，确定交往风格。

**培训讲师一：赵晋**

**机构任职:**

* BEST管理学院院长 院长
* 北大研究院心理学指定讲师
* 清华大学客座教授
* 教育部职业核心能力认证办公室核心专家，《职业沟通》、《解决问题》课程师资培训首席专家；
* IBM中国公司员工EAP服务计划《沟通心理盲点》《职场情绪压力管理》《职业心态》课程指定讲师；
* 联想集团员工EAP服务计划《职业心态》《职场逆商》课程指定讲师；
* 百度华南公司EAP服务《职场情绪压力管理》课程指定讲师；
* 杜邦中国公司EAP服务《管理博弈与心理共建》课程指定讲师；
* 英国劳工部工作技能课程中国课题组核心专家；
* 中国太平洋经济合作委员会（PECC）人力资源委员会委员；

教育背景：师范大学历史本科、中科院心理研究所教育发展心理学研究生；

曾从事工作：8年专职教师、7年政府工作经历、10年企业管理工作；

**课程模块：**

心理心态模块：职场情绪压力管理、管理中的心理博弈与心理共建、职业心态与职场发展、驾驭职场明规则与潜规则、职场发展心理资本。

其它专业成绩：

策划组织《首届中国企业产权交易论坛》，列入中国产权交易史十大事件。

为深圳市文明办、深圳市妇联策划组织《感动社区》系列社区演出活动，任活动总策划、总导演 。

中国儿童艺术学会《纪念安徒生诞100 周年儿童剧大赛》策划。

2005、2006年深圳《十大书香家庭》颁奖晚会总导演、电视晚会副导演。

深圳电台898教育节目顾问、常任嘉宾；深圳《市民论坛》常任嘉宾。

电视剧《特区少年》、《秘密往事》编剧（之一）

**主讲课程：**

**主讲课程：**

《管理中的心理博弈与心理共建》

《心理学在员工关系管理中的应用》

《管理“双赢”的心理策略》

《直抵人心的赢“心”沟通》

《获得支持-畅通无阻跨部门沟通》

《沟通中的心理盲点》

《情绪压力管理-从压力到动力的情绪转化》

《智慧人生-工作生活的平衡之道》

《魅力女性心理塑造》

亲子家庭教育系列课程

课程一：如何与孩子高效沟通

课程二：培养孩子在学习和生活中解决问题

课程三：自我管理与习惯养成

**曾培训师资之部分机构（以时间为序）：**

西南大学、深圳大学、哈工大深圳研究生院、广东省就业培训学院、深圳城市学院、深圳职业学院、咸阳师范学院、广州交通技师学院、哈工大深圳研究生院、常州轻工学院、常州职业学院、北京金融职业学校、广东轻工职业技术学院、河南质量工程学院、贵阳职业学院、江苏食品学院、浙江水利学院、四川师范大学、山东淄博职业学院、连云港财经高等职业学院、武汉警官学院、江苏泰州师范、无锡机电学院等。

**曾服务培训之部分机构（以时间为序）：**

上市公司——三九集团、航天科工集团、赤湾港务集团、飞亚达集团、招商银行、交通银行新疆分行、建设银行广西分行、南方电网集团、宁波银行深圳分行、金融联结算中心、广东移动、百度南方公司、百度深圳、广州、东莞惠州公司、联想集团、中兴通讯、特尔佳股份等。

外企——沃尔玛深圳公司、理光工业深圳公司、香港第一创业集团、安防制造（中国）有限公司、富士康集团、艾美特电器、飞利浦金科威科技、爱普生科技、IBM中国西区、南区各分公司、杜邦中国、奥林巴斯等。

民企——中国人才热线、季候风服装公司、衡韵服装公司、锦瑞电子公司、四川瑞云集团、雅图数字视频技术公司、中国专业人才网等

政府及相关机构——中国光华科技基金会、深圳晚报、深圳市人事局国际人才交流中心、深圳市委组织部经理学院、深圳劳动局就业服务中心、深圳社保局、北京西城区组织部培训中心、西藏林芝地区赴深干部培训等。

大型活动——中国创业创新大赛、第26届世界大学生运动会。

**学员评价（部份）：**

1.了解博弈的真实意义和在工作中的应用，从收效的思维方式建立合作多赢的心智心式。

--广州交通中心 陈平

2.什么是多赢，怎么样才能达到多赢？心里只能意会，很难言传。

---佛山市合创盈科房产开发有限公司 朱梅花

3.案例非常的的实用，很受启发。

---达尔嘉（广州）标识设备有限公司 陆R

1. 理解博弈的定义，了解心理学，学会从别人的角度想问题。

---佛山北江迪龙减速机有限公司 霍S

1. 这个老师讲的好，非常实用。以前我也听过其他老师讲，很忽悠，自己都没吃透，给我们这些老职场讲，没有什么价值。而且老师专门为我们IBM备课，讲的都是我们工作中面对的时机情况，我个人非常感谢老师的精心准备，我们IBM 的人都应该听听。

---东方经理（IBM昆明公司总经理）

6.今天的课和谈话让我很受益，我觉得这个课程适合所有人，家属一起来听更好，让大家都知道不要老以性格为借口，心理调控是每个人都应该学习的一门功课。心理健康是生活质量的一个必要前提。

---任顺平（南方电网办公室主任）

7.也许因为是女性，以前我遇见问题时难免被情绪和好恶引导，通过学习，我学会了在分析问题的前提下提出对策，应用这种方法，发现能非常有效地解决情绪化问题，特别受益。今天的学习来的人没有预计的多，我知道各部门经理担心影响工作，我要给总部汇报，以后这种学习一定要好好组织，错过真的太可惜了。

---吴国华（百度广州公司HR）

1. 我们以往在工作中其实已经自觉不自觉地运用了很多有效的方法，但是没有总结，在这里会用，在那里就不一定会用。有很多高端课程也让我们学到很多前沿理论，但与工作结合的路径在哪里还是找不到。这次学习我了解到其实很多方法道理是相同的、有规律的，解决任何问题都可以采用一些基本的方法，有一些简易公式，我觉得启发特别大。

---李江卫（四川瑞云集团董事局执行董事）

9.我以前上学都没学过这些知识，在美国读研究生也没开设这方面的课程，这些知识对我来说太有用了，特别有指导意义，而且老师重点阐述的的三人行必有我师，原来重点不仅仅是学习和接纳，还在于觉察，对我特别有启发。

---姚瀚（IBM重庆公司）

**培训讲师二：陆喜宇**

**机构任职:**

* BEST管理学院 副院长
* 冠新咨询高级合伙人
* 广东深圳职业训练学院 教务部 部长 高级讲师
* 深圳市人力资源和社会保障局就业指导、创业、就业指导教师
* 哈工大深圳研究生院 特聘讲师
* 深圳市健康产业协会 培训顾问
* 深圳市药师协会 培训顾问
* 深圳广播电视大学特聘 讲师
* 深投教育集团 特聘讲师
* 深圳市人力资源和社会保障局创业、就业指导讲师
* 深圳市广播电视大学 特聘讲师
* 罗湖区妇女儿童活动中心 特聘讲师
* 深圳城市学院 特聘讲师

**课程模块：**

高职院校课程:公共关系学

企业内训课程:职业道德、礼仪、沟通、服务、危机公关等

政府机关、事业单位课程:创业、就业、家庭教育、职业核心能

**担任活动及主持：**

策划组织《首届中国企业产权交易论坛》，列入中国产权交易史十大事件。

宝安区大中专就业论坛主持人

宝安区创业设计大赛主持人

罗湖区妇联"百万家庭学礼仪大赛"主持

深圳特区报《市民论坛》特邀佳宾

**授课特点：**

基于丰富的教学、培训工作经验，教学认真仔细准备充分，注重理论与实际结合，立足素质教育，善于激发学员思维，整体明晰，层次分明，案例丰富，旁征博引，获得学员的一致喜爱和好评。

**人物故事：**

陆喜宇老师，1984年生，毕业于哈尔滨师范大学中文系，现就职于广东深圳职业训练学院，管理技能开发部，从事课程开发，教学管理等工作;

07年开始参与深圳市人力资源和社会保障局创业就业培训工作，并主持深圳宝安区青年创业设计大赛和深圳宝安区大学生就业论坛;

09年开始参与人力资源和社会保障部职业核心能力培训工作;

2010年参与深圳市"第26届世界大学生运动会"的礼仪培训工作;并担任"深圳市罗湖区百万市民学礼仪大赛"主持人，"深圳市罗湖区中小学文明礼仪知识大赛"评委;

2011年开始多次担任深圳特区报《市民论坛》嘉宾，积极参与社会热点问题的讨论。

2012年开始担任深圳市公务人员选修课程特聘讲师主讲《公务礼仪》《危机公关》等课程

截止2013年5月，陆喜宇老师，已经到近百家政府机关及企事业单位授课，培训人数超万人，课程内容丰富、理念鲜明、例证生动，具有较强的感染力和吸引力，陆老师常说无论从事何种职业"努力的结果只能是及格，而天分和悟性才能让你优秀"显而易见陆喜宇老师是具备悟性与天分的新生代80后职业培训讲师。

**曾服务培训之部分机构（以时间为序）：**

政府机构、高校

深圳海事局、罗湖区人力资源局、罗湖区妇女儿童活动中心、罗湖区总工会、罗湖区国库支付中心、宝安妇女儿童活动中心、宝安区职业能力开发局、宝安区卫生局、盐田区委区政府、深圳第三职业技术学校、坪山文化活动中心、深圳信息技术学院、哈工大研究生院、、深圳广播电视大学、深圳市残联、龙岗党校、深圳罗湖、福田各街道办等

企业及组织

深投教育集团、深投物业公司、深圳国际人才交流中心、深圳市儿童公园、深圳市青少年宫深圳水务设计院、中国移动（深圳）分公司、富士康集团、中兴通讯、深圳南方航空、、康佳

东莞康佳集团、深圳金运达国际物流有限公司、宝安区人民医院、深圳药师协会、深圳保健协会深圳健康产业促进会、深圳裕彤包装科技有限公司等

**报名回执表**

▓▓▓▓▓▓▓▓（此表复制有效）▓▓▓▓▓▓▓▓

请将报名表，以传真、电子邮件方式提交，并及时确认。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 企业名称 |  | | | | | | | | | 地址 |  | |
| 联系人 | 姓名 |  | | 职位 | |  | | 电话 | |  | 传真 |  |
| 手机 |  | | | | | | E-MAIL： | | | | |
| 学员名单 | 姓 名 | | 性 别 | | 职 务 | | 电 话 | | 手 机 | | 邮 箱 | |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| 学费交纳 |  | | | | | | | | | | | |
| 希望解决问题 |  | | | | | | | | | | | |
| 发票开具 | 抬 头：  内 容： □培训服务费 □会议费 □资料费 □ 培训咨询费 □咨询费 | | | | | | | | | | | |