

**心理学应用系列**

**《同频式沟通：提升向上沟通力》**

**课程费用：**3600元/人 （含培训费、教材费、场地费、午餐、茶歇费及税金）

**参训对象：**企业中基层管理者、关键岗位员工、核心员工、高价值员工和高潜力员工

**课程地点：**上海

**课程时间：**2天

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 第一期 | 第二期 | 第三期 |
| 2月21-22日 | 6月26-27日 | 10月23-24日 |

**课程背景：**

本课程旨在帮助员工掌握同频式沟通的向上沟通技巧，以**脑科学、神经科学和心理学为**底层逻辑，结合心理学原理与沟通技巧，通过深层体验和内在触动，打破向上沟通的心理阻碍，在向上沟通中找准定位，利用反思型倾听和结构化表达方式，在高难度沟通中提升沟通效能，在提升个人职场软实力的同时，为职场晋升奠定坚实基础。

**课程收益：**

* 构建**沟通系统观**，从沟通定位、沟通恐惧、到沟通倾听、沟通防御、沟通表达、到针对不同类型上司和不同高难度情境，全方位把握沟通；
* 在向上沟通中找准**自身定位**，同时**为上司清晰定位，**借力上司促进自己的职场成长；
* 通过**削弱情绪防御反应练习**，提升员工应对批评、指责情境时的心理免疫力；
* 掌握**反思性倾听**和**结构化表达**的技巧和方法；
* 针对不同类型上司，寻找和上司**同频共振的匹配沟通模式**，确保上下级沟通的渠道畅通无阻；
* 针对职场若干**高难度沟通情境**，灵活运用沟通达成同频共振。

**课程特色：**

* **以脑科学、神经科学的研究成果为底层逻辑，**帮助员工洞悉沟通背后的阻碍，并进行有针对性的练习；
* **利用心理学的工具**，帮助参与者进行有针对性的倾听和表达训练，从梳理沟通情绪到梳理思维逻辑，把握好沟通的关键细节；
* **通过案例分析、互动演练、情境模拟、真实案例分析等方式**，以服务员工的职场沟通为导向，贴近工作实践，即学即用；
* **通过反馈建议和实践指导，**帮助学员获得即时反馈，结合学员自身情况提出改进建议，促进学员认知和行为改变。

**课程大纲：**

1. **沟通力：向上沟通和自我定位**

**案例引入：**下属的沟通，问题出在哪儿？

**1、拆解沟通过程：**内容、参与者、目标

**2、小测试：**向上沟通评估

**3、神经科学与心理分析：**为何惧怕向上沟通

**4、定位上司：**下属如何定位上司角色

**5、下属的自我定位：**能力、关系、态度“三合一”

**6、不刻意间，拉进和上司的关系**的四个方法

**第二讲 反思型倾听：同频的三个要点**

**1、反思型倾听的“三角形”内容**

**① 信息点：**他讲了什么？

**② 情绪点：**他在什么情绪中？

**③ 需求点：**他期待的目标/方向是什么？

**2、案例拆解：**上司的话，包含哪些内容？

**3、信息不对称区间：**“我知他不知”和“他知我不知”

**4、融合倾听的四种提问方式**

①澄清式提问

②开放式提问

③封闭式提问

④选择式提问

**5、倾听和提问：一对一练习**

① 针对信息点：复述查缺补漏，澄清模糊信息

② 针对情绪点：同理心回应情绪

③ 针对需求点：预期导向行动

**第三讲 识别心理防御，拉进心理距离**

**1、心理距离：**搭档体验

**2、情绪防御与理性解决问题：**背后的神经科学机制

**3、小组讨论：诱发**情绪防御的语言汇总

**第四讲 结构化思考和表达——精准表达，推动沟通**

**1、结构化思考四步法：**

① 描述事实

② 分析关键原因

③ 提出解决方案

④ 合作解决问题

**2、结构化表达四步法：**

① 上司视角：寻找同频区

② 提出解决方案

③ 陈述理由

④ 事实附后

1. **了解上司的沟通风格**

**1、行动风格：**计划型与灵活型

①小测试

②如何和计划型、计划型上司沟通

**2、决策风格：**情感型与理智型

①小测试

②如何和情感型、理智型上司沟通

**3、语言风格：**批评型和支持型

**4、情绪风格：**稳定型和波动型

1. **向上沟通五步法**

**1、向上沟通的同盟策略：稳定三角形**

**2、向上沟通的五个步骤**

① 确定沟通方向

② 同频反思倾听

③ 聚焦小目标

④ 建构解决方案

⑤ 共振达成一致

**3、案例实践：全程练习与应用**

**第七讲 高难度沟通实践：面对不同上司（结合客户需求，两个为主，两个为辅）**

**1、面对情绪暴躁、高波动型上司，如何沟通**

**案例：情绪暴躁的女上司**

小组讨论、搭档练习和示范练习、反馈指导

**关键点：**认知三维分析，引导建议方向

**2、面对完美主义、批评型上司，如何沟通**

**案例：高要求的上司，谁都没有80分**

小组讨论、搭档练习和示范练习、反馈指导

**关键点：**建立新的参照标准，增强自我认可

**3、面对事无巨细、控制型上司，如何沟通**

**案例：事无巨细的上司**

小组讨论、搭档练习和示范练习、反馈指导

**关键点：**找准心理动因，引导进入舒适区间

**4、如面对天马行空，过于灵活型的上司，如何沟通**

**案例：一天一个样的上司，下属无所适从**

小组讨论、搭档练习和示范练习、反馈指导

**关键点：**分析性格节奏，跟随完成任务

**第八讲 高难度沟通实践：面对不同情境**

**情境1、**上司越权安排下属工作，如何和上司沟通

**情境2、**成了替罪羊，上司有偏见，如何沟通

**情境3、**绩效考核被打低分，如何沟通

（案例可以调整：现场可以考虑使用员工提供的真实案例）

**课程总结**

课程回顾与总结

Q&A

**讲师介绍： 吴彪老师**

* 华东师范大学应用心理学硕士（心理咨询方向兼修管理心理学）
* 资深培训师，23年培训教学经验，17年企业培训经验

授课培训时长超过11000小时

* 心理咨询师、团体咨询带领者，22年咨询经验，个体

咨询时长超过12000小时

* 整合脑神经科学和心理学，把底层逻辑和工具操作整合起来，应用于思维和视界拓展、职场发展、关系变革（职场关系、亲密关系和亲子关系）、自我变革（性格改善、习惯重塑）等领域。
* 企业中高管心智优化教练、关键事件顾问、问题解决顾问
* 多家机构国家心理咨询师、婚姻家庭指导师 特聘讲师
* 曾任德瑞姆、团市委12355热线等多家机构心理咨询师督导，辅导近百位咨询师走上职业发展道路

**背景介绍：**

* 全日制应用心理学硕士科班毕业，理论和实践兼备，11000多小时的教学和培训，聚焦于管理心理、人格心理以及心理技术的整合与应用。针对企业的具体情况，量身定制培训课程。对职场个人发展、团队向心力建设，并以员工和团队的发展引领企业文化落地和走心，整合心理技术、教练技术、行动学习、互动体验式学习等内容和方式，注重从知到行的转化和内化。
* 基于二十多年年心理学的理论积累和实践应用，整合并开发了企业员工心理雷达模型，在了解员工情绪管理能力、抗压能力、归因方式等六个维度的基础上，立足于员工的工作动机分析，深度挖掘员工对团队、企业的心理评价，有针对性地评估和预测个人、团队存在的问题，并在企业全局观上进行系统调适，提升员工成长力、团队凝聚力和企业美誉度。
* 视野开阔，整合脑神经科学的前沿研究成果和心理学应用的最新工具，把底层逻辑和工具操作整合起来，应用于心智优化、职场发展、关系变革（职场关系、亲密关系和亲子关系）、自我变革（性格改善、习惯重塑）等领域。
* 22年的心理辅导、咨询和顾问经验，12000多小时的经验积累，帮助客户在招聘面试、职场发展、人际关系、压力情绪、危机干预等领域突破自我发展瓶颈，重获心理平衡和幸福感，成为职场人士成长发展的可靠心理顾问。
* 在人格成长和自我变革领域，整合国际前沿的自我慈悲疗法（Self-Compassion Therapy），用于个人的心理成长和幸福感提升，打破自我苛责、自我否定、自我批评模式，发展自我接纳、自我肯定、自我关怀模式，在个人成长上实现了“术”与“道”的整合，系统化解决当事人的性格困扰，重塑认知和行为模式。

**培训风格：**

* 学术研究和实践应用并重，深厚的专业功底
* 亲和力强，娓娓道来，如沐春风
* 引导思考、深度互动，走心体验
* 注重培训深度，学以致用，从做中学
* 深信培训后留给学员的才是最重要的

**培训方式：**

讲授型：理论讲述

研讨型：案例讨论，视频分享

体验型：分组互动体验、角色扮演、个性化游戏设计等体验活动

实践型：操作练习

**部分客户学员评价：**

* 半天的心理成长课程一是让我有机会停下来，感受自己，反思自己；二是释放了近期的压力，打开自己；三是和内心的自己联结，看到了成长的空间，也看到了希望，未来会越来越好。特别感谢吴老师！

——某心理成长课学员

* 一天的课程，我找到了我的压力主要来自于和上司的沟通上。以前总觉得问题在上司身上，经过体验互动的练习发现问题在自己身上。倾听的练习也让我豁然开朗，最大的收获是找到了可行的方法，现在很有信心去行动！

——某日企中层管理者

* 吴老师的课程做到了形神兼备，不仅有形式，更重要的是有内容；不仅有体验，更重要的是有方法！把理论知识和企业实践相结合，把体验互动和内心成长相结合。企业需要吴老师这样有积淀、有实效、能落地的外部培训师。

——某企业培训机构负责人

* 本来只是想学学心理学有什么玄妙之处，一天课程远远超出预期。平等、合作、双赢的理念触动很大，也让自己更多思考如何让员工和企业一起发展，如何完善企业的人力资源培训体系，如何打造独特的企业文化。心理学的角度打开了一扇窗，不同的角度更让我们看到自己的盲点。正如吴老师所言，接地气的培训才是企业真正需要的。

——某企业高管

**部分服务客户（不完全统计）**

中国移动、中国电信、平安产险、交通银行、中国银行、北京银行、中国石化、中化国际、三菱电机、松下电工、索尼、爱普生、达丰电脑、库力索法、普尔思、阿特斯光电太阳能、索尼、东陶公司、远洲集团、万宝盛华、宝景软件、伟速达汽车、上汽通用五菱、爱康集团、华宝证券、华勤通讯、攀时上海高性能材料、上海燃气、青浦旅游局、东湖集团、箭牌糖果、中科院上海生命科学研究院、光华医院、国药集团、高桥石化等

**报名表格：**

课程名称：《同频式沟通：提升向上沟通力》

上课时间：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 课程费用：3600元/人 上课地点：上海

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **公司名称：** |  | | |
| 公司地址： |  | | |
| 联系人： |  | 电话： |  |
| 性 别： |  | 传真： |  |
| 部门及职务： |  | E­-mail： |  |
| 参加人姓名： | 部门及职务 | 手 机： | E­-mail |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **您的其他要求和相关说明：**   * 付款方式：□现场交课程券 □课前汇款 □其他 * 预定宾馆：□需要 □不需要 住宿标准及预算要求 * 预定票务：□需要 □不需要 车次或航班要求 * 其他要求：   **听课须知：**   * 案例式教学，小班授课，限招30人； * 以报名先后顺序为准，满班后的报名学员自动转为下期。 | | | |