

# 高效沟通技巧：DISC 性格分析与非暴力沟通在职场中的应用

## 课程背景：

沟通对于管理者而言，也许并不陌生，因为每天都在进行；可是沟通的目的是为了解决问题，还是发泄情绪？我们希望真诚地与员工沟通，可是心中的无名火却时时在燃烧；沟通是为了仅仅表达自己，还是要关注对方的反应，体会其内心感受？如何才能让员工愿意听，并得到有效的反馈，最终得以解决问题，提升绩效？如何才能清晰表达自己的意图，而非一时冲动之语？如何才能在进行跨部门沟通时，健康地表达自己的观点及立场，并且为对方所接受？

沟通表达的过程中，是否要考虑不同性格，不同性别而调整自己的沟通方式？我们也许语气平淡，却给对方造成了深深的伤害，语言暴力随之产生；语言表达的“软暴力”有时甚至比身体的攻击还要伤害更大；高效沟通的基础是相互信任，建立真诚良好的关系，否则，片面的追求沟通技巧只能是缘木求鱼之举；掌握沟通技巧的核心技能，就可以如鱼得水，建立良好的沟通习惯，以信任和关系为基本的沟通出发点，达成沟通目标并不断完善发展职场关系；让你在职场的人际交流、家庭的亲人沟通、社交中的交流都更顺畅，更健康，更成熟。

## 课程特色：

以“心理学”为核心学科，融合发展心理学、认知心理学、危机干预、管理心理学、健康心理学、压力咨询与管理、积极心理学（幸福心理学）、营养保健学、心理咨询等相关学科的知识点；

● **定制化**：汲取国内外先进的沟通管理的成功经验，结合国内企业员工的本土化需求，以及本地化的实践经验而更好地帮助学员进行沟通技能的管理与成长。

● **实战性**：沟通管理相关的技和方法，均以心理学的实证研究为基础，培训师自身的亲身修炼，并辅之国内学员的大量实践而不断完善，确保学员能从中获得一套真正属于自己的沟通技巧管理解决方案。

● **职业性**：培训后为学员提供后期的辅导沟通，切实帮助学员能学会压力管理的技能，最终提升工作绩效。

## 课程方式：

讲师讲授，影视分析、案例讨论、互动交流，分组讨论，角色扮演、头脑风暴，现场辅导，催眠放松，自我觉察，行动方案；

## 课程收益：

● 认识现有沟通模式中存在的问题，学习实践高效沟通的方法，建立职场中的信任关系，达成沟通目标，解决问题，减少沟通成本；

● 觉察洞悉传统沟通的心理动力和成因，建立起高效沟通模式的习惯思维，提升员工的工作绩效和自我效能感，营造和谐高效的职场关系，服务于企业；

**课程时间**：2天，6小时/天

## 课程对象：

1. 中层管理团队、企业核心管理或技术团队、中小企业高层；
2. 销售类、客服类、管理类、研发类等岗位核心团队；

3. 金融、电信、IT 业、政府机构等高压行业；
4. 其他希望提升沟通技能，提高工作绩效的人群；

## 课程大纲

导语：人际间的压力源分析

互动小游戏：破冰

小组讨论：职场状态的压力来源分析，如何应对？

视频赏析：大熊与主编

案例讨论：

建立职场人际关系的关系界限/关于沟通互动模式

### 第一讲：何为沟通？——沟通的基本理念

1. 沟通中的乔哈尹窗
2. 沟通的目的：解决问题
3. 建立基本的沟通模型：发送者 - 接收者
4. 确立牢固的反馈机制思维

### 第二讲：传统沟通模式的误区：影响沟通的常见心理现象

1. 传统暴力沟通的根源：应对模式

心理学实验（视频）：观察力

心理学认知理论：沟通的 ABC 理论

2. 影响沟通的常见心理：选择性关注
3. 影响沟通的常见心理：知觉偏误
4. 影响沟通的常见心理：投射心理

心理学实验：疤痕实验

5. 影响沟通的常见心理：敌意心态
6. 影响沟通的常见心理：应该思维（期待）

### 第三讲：高效沟通的基础：洞悉人性，配合对方的沟通风格

1. 破除心中的自我障碍
  2. 如何适应异性的沟通风格？
  3. 男人来自金星，女人来自火星
  4. 情商管理之沟通风格：婚姻忠告
- DISC 行为风格测试：认识自我**
5. 认识 DISC 的四种基本沟通风格
- 视频赏析：DISC 的四种行为风格
6. 识别他人 DISC 行为风格：重要他人
  7. 尊重并接受不同的行为风格
  8. 如何自我调适，以适对方沟通风格进行有效沟通？
  9. 管理上司：掌握不同行为风格的沟通策略

影视赏析：狄仁杰 vs. 武则天

角色扮演：如何面对四种行为风格的领导？

10. 下属相处：掌握不同行为风格的沟通策略：

影视赏析：五虎上将（诸葛亮 - 关羽）

角色扮演：如何面对四种行为风格的下属？

11. 同事相处：掌握不同行为风格的沟通策略：

影视赏析：猪八戒 - 悟空 vs. 沙僧

角色扮演：如何面对四种行为风格的同事？

小结 (实践与应用) Q & A

#### 第四讲：高效沟通的心理准备：培养同理心思维（倾听并理解对方）

角色扮演：员工迟到

1. 沟通的角色认知：沟通主体、沟通客体

2. 沟通目标的设置：解决问题，达成共识，建立合作关系；

3. 影响力（有效沟通）的基础：建立关系与信任，而非冲突

4. 心理咨询技术在职场沟通中的应用：先跟后带

5. 何谓倾听？

6. 影响倾听的十大行为

7. 对倾听能力的训练：初识女孩

8. 掌握积极倾听的技巧：肢体语言、正确发问、澄清及确认、同理心倾听

9. 倾听的五个层次

10. 建立倾听的基础：同理心思维

11. 何谓同理心？

心理学视频：同理心 vs. 同情

视频赏析：高材生初露端倪

12. 培养同理心思维的四步骤

13. 训练同理心思维

角色演练：如何实现同理心倾听？

#### 第五讲：传统沟通模式的误区：暴力沟通与无效反馈

1. 何为暴力沟通？

影视赏析：领导可否这样与下属沟通？

沟通效果的衡量：自己，还是对方？

影视赏析：上下级的沟通冲突

2. 反馈的基本类型

3. 反馈的目的探索

4. 为什么需要正向反馈？

5. 正向反馈法：三步走

角色演练：如何实现正向反馈法？

#### 第六讲：如何实现非暴力沟通——观察

角色扮演：观察

1. 何为观察？

2. 区分观察与评论

角色扮演：如何进行观察？

#### 第七讲：如何实现非暴力沟通——感受

1. 何为坦陈己见？

2. 坦陈己见 vs. 发泄情绪？

3. 体会感受
  4. 表达感受
  5. 区分感受与想法
  6. 表达感受，但不发泄情绪
- 案例讨论：**如何实现有效批评？
7. 区分沟通中的评价：行为 vs. 人格

### **第八讲：如何实现非暴力沟通——需要**

**案例讨论：**分析感受的根源是什么？

1. 面对冲突时，内心感受的四种选择
2. 表达感受的句型

**演练：**如何表达感受与需要？

3. 协调双方冲突的句型

### **第九讲：如何实现非暴力沟通——请求**

**案例分享：**常见的请求方式

1. 表达请求的三大陷阱
2. 提出具体可操作的请求
3. 请求反馈
4. 区分请求与命令

**演练：**提出请求

**小结（实践与应用） Q & A**