

# 基于心理学的 DISC 性格与沟通

## 课程背景：

企业管理者 60% 以上的工作时间用于各种形式的日常沟通，但是接受过真正专业训练的人的比例还不到 8%；沟通是所有管理行为的基础，从星巴克的咖啡宗教到 GE 的商学院沟通平台，成功的组织总是具有优秀的沟通和文化价值传递。对于企业而言，应该从组织管理与文化传承的高度理解沟通，从日常工作和规范化的角度执行沟通。沟通是组织必备的管理体系。本课程为企业的中、基层量身定做。

全面讲解如何与上下左右的沟通之道：与上司沟通，打通向上的阶梯；与下属沟通，凝聚团队的力量；与平级沟通，赢得“邻居”的帮助；与客户沟通，把沟通转换成价值。不仅透彻阐释如何选择合适的沟通渠道与方法，还倾囊相授怎样依据对象不同的性格制定相应的沟通策略。本课程提供的全方位沟通技巧，能帮助各层级领导与员工左右逢源，不仅确保管理者工作的高效以及人生事业的高效，还能让企业上通下达、内通外联零障碍。

无论你是正向着中层奋斗的基层，还是希望晋身高层、有所突破的中层，本课程都是您高效工作的沟通指南，成功路上的妙计锦囊。

**课程时间：**2 天，6 小时/天

**课程对象：**企业副总、各部门经理、主管、各级中层管理人员、晋升到高层管理以及其它预备管理人员。

## 课程收益：

- 认识：沟通的基本理论，人员自身存在的沟通问题；
- 学会：在工作中与不同性格成员融洽相处；
- 掌握：有效沟通的技巧，保障沟通渠道顺畅；
- 提高：各阶层成员的沟通水平；
- 改善：企业内部沟通方面存在的问题，促使公司实现更佳的业绩表现。

## 课程特色：

- 理论联系实际：再好的理论，不能实际应用，对企业没有任何作用。本次培训是在训专家实践工作的基础上，再次上升到理论指导的高度上；
- 操作性强：在深入理解的基础上，提炼、总结、归纳大量的管理工具性的；
- 生动活泼：理论分析、案例讨论、实例分析、角色扮演、培训游戏、故事描述等灵活多样的培训形式，在轻松愉快的环境中得到提升。

## 课程方式：

1. 讲课方式多元化，70/30 原则(70% 专家理论讲解、案例剖析、管理工具使用说明，30% 学员互动研讨、角色扮演、实战演练)，从各种方式中体验学习，加深印象。
2. 理论讲授 + 案例剖析 + 小组互动研讨 + 情境模拟，案例贴切于实际工作，讲解由浅入深、化难为易，让学员由工作时身边发生的事例中学习到管理的精髓。
3. 透过案例剖析与操作工具讲解，让学员结合自身工作进行检查与启发，让学员从“做”中了解到自己的不足以及需要改善注意的地方。

## 课程大纲

### 第一讲：沟通的重要性与沟通模式

## 一、沟通及有效沟通的重要性

1. 管理者 70%的时间用在沟通
2. 企业中 70%的问题由沟通障碍引起

案例：博士猫的启示、技术老专家与平步青云

互动：成功的公式与关键因子

## 二、沟通三解

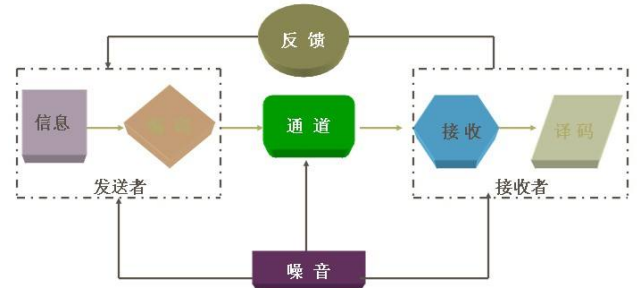
1. 明确目标
2. 情感内容
3. 结果呈现

案例：单位年会的沟通与角色定位

## 三、沟通带来高效管理

1. 有助于改善个人以及企业做出的决策
2. 促使下属协调、有效开展工作
3. 提高士气，打造战斗力团队

## 信息沟通过程模型



## 第二讲：沟通的原则与过程模式

### 一、高效沟通的过程模式

1. 信息源
2. 翻译
3. 传递渠道
4. 还原
5. 接收信息

互动：折纸的游戏、团队沟通的关键因子

### 二、沟通的基本原则

1. 目标明确准备充分
2. 沟通内容要确切
3. 沟通要有诚意
4. 平等沟通
5. 多使用肢体语言
6. 保持理性去情绪化
7. 及时获取反馈

案例：老夫妻的面包、公交车现象、寺庙的道法、销售高手的沟通

互动：如何运用“叩、镇、问、听”解决沟通障碍

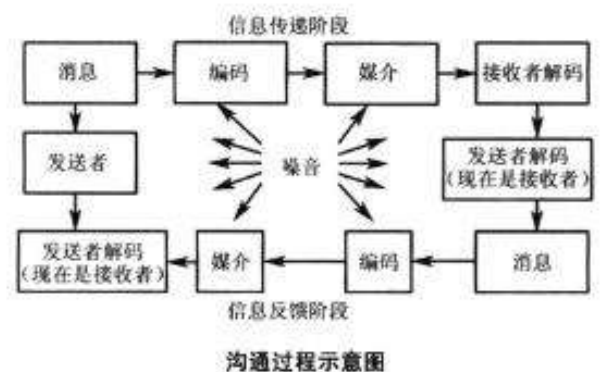
### 三、沟通中的 SOFTEN 法则

1. 微笑
2. 张开双臂
3. 身体前倾
4. 接触
5. 眼神交流
6. 点头

互动：微表情与肢体语言带给心理的反应

### 四、倾听

1. 听而不闻
2. 虚假地听
3. 选择性聆听
4. 专注地听



## 5. 同理心地听

案例：看球赛的小刘、认真开会的小张、小李的转发内容

## 五、同理心沟通

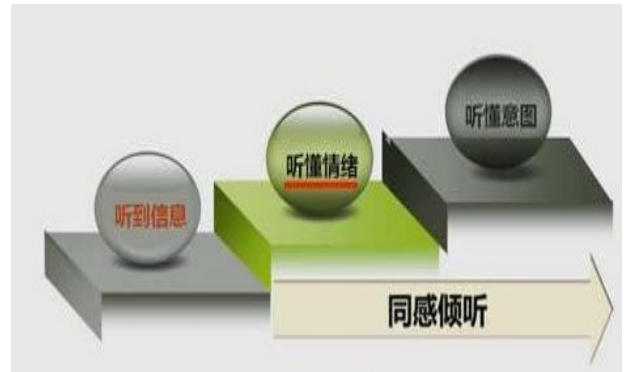
1. 心理情绪同步、身体状态同步
2. 全面了解对方观点
3. 先肯定对方，再表达反对意见
4. 不要直接指出别人的错误
5. 同意认真考虑
6. 妥协和退让

案例：向毛主席学习沟通艺术

## 六、沟通渠道

1. 面对面沟通
2. 电话沟通
3. 书面沟通
4. 会议沟通
5. 网络沟通
6. 新型沟通形式

互动：不同沟通渠道的特点和选择



## 第三讲：DISC 性格与沟通

### 一、建立自我特质

1. 性格的定义
2. 性格的产生

### 二、DISC 28 题精准版测评—扫描你的 DISC 行为模式图型

1. 工作上的真我
2. 人际上的真我
3. 两性上的真我

引导+ 测评

演练：学员 DISC 性格测试及性格分析

### 三、企业人才 DISC 特质解盘

#### 1. 洞悉人才(客户)的行为模式—人格特质四分法 DISC

- 1) D 型人集中营：特质描述与天赋说明
- 2) D 型人喜欢使用的关键词与文法
- 3) D 型人如何自我提升
- 4) I 型人集中营：特质描述与天赋说明
- 5) I 型人喜欢使用的关键词与文法
- 6) I 型人如何自我提升
- 7) S 型人集中营：特质描述与天赋说明
- 8) S 型人喜欢使用的关键词与文法
- 9) S 型人如何自我提升
- 10) C 型人集中营：特质描述与天赋说明
- 11) C 型人喜欢使用的关键词与文法
- 12) C 型人如何自我提升

### 四、各种性格特征深度解析

1. 行为模式图表精解
2. 范例解说与个人体检

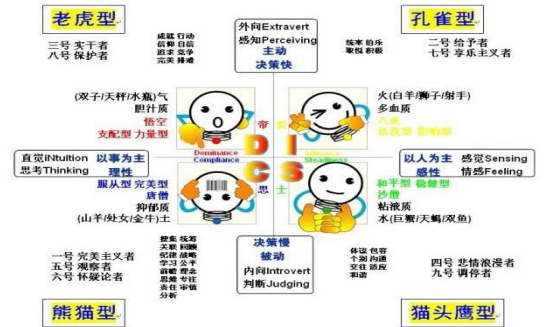


- 1) 一枝独秀型 之人才优劣势分析 + 扬长避短
- 2) 两峰相望型 之人才优劣势分析 + 扬长避短
- 3) 三点尽露型 之人才优劣势分析 + 扬长避短
- 4) 四界大同型 之人才优劣势分析 + 扬长避短
3. 五位幸运学员深度分析
4. 透过天赋互补提升团队合作与企业效能

### 五、DISC 换档换位沟通法

1. 与和平型人沟通
2. 与活泼型人沟通
3. 与完美型人沟通
4. 与力量型人沟通

互动：与四种性格人沟通时需要注意什么？如何与四种性格的人沟通？



## 第四讲：如何与上级进行沟通

### 一、与上级沟通的三大法则

1. 坦诚相待，主动沟通
2. 尊重权威维护尊严
3. 注意场合，选择时机

### 二、如何向上级请示汇报工作

1. 仔细聆听工作安排
2. 理解任务探讨任务
3. 拟定详细实施计划
4. 随时汇报工作进度
5. 事后及时总结汇报

### 三、如何获得上级的赏识

1. 做一个忠诚的人
2. 信任你的上司
3. 做上司的“知己”
4. 主动补台不拆台

### 四、如何说服上级

1. 设法了解上司的观点
2. 注意方式，不可顶撞
3. 充分准备，解决上司质疑
4. 角色置换，换位思考

互动：上级交代的事情含糊怎么办？上级在公共场合出现错误你该怎么办？要不要和领导谈加工资？

## 第五讲：如何与下属进行沟通

### 一、情境沟通

1. 确认员工准备度
2. 情境沟通应对技术
3. 用词礼貌，避免命令口吻
4. 及时予以确认

### 二、如何赞美下属

1. 要真诚莫虚伪
2. 要适度莫夸张



3. 要真实莫虚假

案例：张经理的表扬与李经理的赞美

### 三、如何批评下属

1. 批评下属的原则

2. 批评下属的忌讳

### 四、如何处理下属的抱怨

1. 思想上要重视

2. 倾听下属的抱怨

3. 换位思考理解下属

4. 深入了解抱怨原因

5. 分析和处理抱怨

6. 及时反馈结果

案例：四川地震笑脸书记谭利、毛主席如何与下属沟通

互动：如何处理下属的过失行为？如何面对有能力但不听话的下属？

## 第六讲：如何与平级进行沟通

### 一、平级沟通的五个原则

1. 和谐友好相互支持

2. 权责明确互不越位

3. 积极主动开诚布公

4. 宽容大度不斤斤计较

5. 尊重理解求同存异

### 二、赢得平级同事的配合

1. 平时多做工作上的沟通

2. 主动帮助不求立即回报

3. 培养工作上的默契感

4. 沟通中给对方留足面子

5. 说话之前先倾听

6. 团结维系多数人的关系

7. 诚恳谦虚绝不揽功推过

### 三、平级间的竞争不可避免

1. 端正竞争态度

2. 讲究竞争方法不搞阴谋诡计

3. 竞争要含蓄不要太明显

4. 不与竞争对手发生正面冲突

5. 尊重对手欣赏对手

6. 竞争不忘合作

### 四、如何化解平级间的矛盾

1. 头脑冷静，避免语言冲撞

2. 自我反省，分析问题

3. 主动沟通，避免矛盾“上交”

4. 勇于承认错误

5. 用关怀消除对方的抵触

6. 通过中间人“传话”

7. 搁置一边“冷处理”

8. 平时多沟通，避免和控制矛盾

**互动：**提升后如何相处？与你争功怎么办？是否可以成为朋友？