

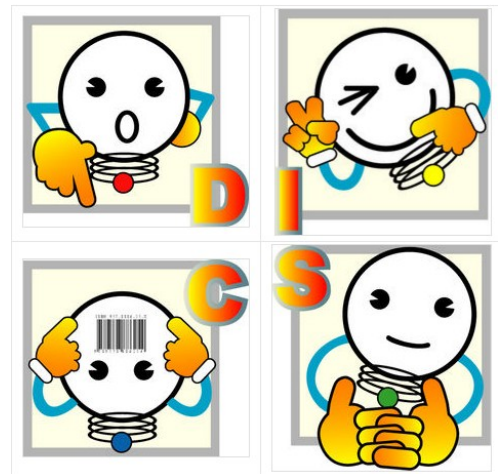
DISC 分析与人际沟通

【课程价值】

俄国大文豪屠格涅夫说：性格即命运。性格的不同型态是暗自牵引你的命运之线，很大程度上决定人的一生：包括事业成败、人际关系、生活品质、家庭幸福乃至身体健康。“性格型态”是一把破译性格密码的钥匙，也是一个杰出团队的建设工具，它能帮助你深入地了解自己和他人的人际相处模式，正确评估自己的优势与局限，准确地判断和掌握他人的长处与限制，更有效地与他人沟通和建立良好合作关系，形成团队执行力“1+1>2”的效果。正所谓“识人善用”，一方面是通过探索自己的性格特征去提升自我认知——“用”好自己，发挥优势、突破局限；另一方面是通过了解他人的性格特征，提升自己的人际敏感度——“用”好别人。当自己行动没有障碍以及与他人配合都很顺利时，此时的人际沟通效率也是最高效的。

【DISC】

DISC 这个理论是一种“人类行为语言”，其基础为美国心理学家威廉·莫尔顿·马斯顿博士（Dr. William Moulton Marston）在 1928 年出版的著作《Emotions of Normal People》（常人的情绪）。马斯顿博士是研究人类行为的著名学者，他的研究方向，有别于弗洛伊德和荣格所专注的人类异常行为，DISC 研究的是由内而外的人类正常的情绪反应——人际（沟通敏）感度。



【课程情况】

授课方式：

导师引导+有效对话+分组研讨+情景模拟+视频分析

课程时间：

1-2天（6小时/天）

【如何通过 DISC 提升人际沟通效率】



沟通——发生在自我身上，发生在自我与他人的关系上。

总之，沟通与“人”有关。

不同的人，其各异的性格型态具有各自的本能、极限、盲点和不同的思考、行为模式及存在型态，我们将其统称为“人际沟通敏感度”；DISC 中不同型态的管理者在真相、感情、沟通、理解等方面，都会选择各自喜好的信息，而忽略其他的信息，特别是那些与自己的偏见或性格无法契合

的事物，从而容易产生人际沟通障碍和人与人之间配合的冲突，进一步降低个人与团队的协作效率。

无论我们是和外部客户沟通，还是和内部同事沟通——归根结底，都是在和“人”打交道，在和性格型态各异的“人”在来往。

【课程大纲】

第一部分 序言：为什么要学习 DISC

◇第一次亲密接触

★自我——他人——情景

★从人际沟通的压力谈起

★从心理学角度看职场沟通压力

★案例：今天是什么日子？

★互动分析：职场中人际沟通冲突与矛盾的本质

◇人际沟通敏感度与团队的关系

★什么是人际沟通敏感度

★性格类型决定了人际沟通敏感度

★人际沟通敏感度体现在不同的行为模式之中

备注：以上环节通过互动游戏、案例分析、讲师总结实现

第二部分 角色认知篇

◇自我认知

- ★趣味采访 互动测试：现场性格型态趋势判定
 - ★逐一解读 对号入座：参加者描述自我性格型态
 - ◇团队成员 DISC 四种不同性格类型解析
 - ★从两个维度认识 DISC：人与事，快与慢
 - 每一种性格类型都是一种人际敏感度
 - Dominance 指挥者
 - Influence 影响者
 - Steadiness 支持者
 - Compliance 思考者
 - ★使用 DISC 提升沟通效率的两大原则
 - 打配合 做组合
 - 投其爱 行其好
- 备注：以上环节通过观看视频、小组讨论、讲师总结实现

第三部分 实践应用篇

- ◇从 DISC 的角度看人际沟通
 - ★人际关系中的挑战与优势
 - D：单枪匹马 不善授权 意志斗争 信心传递
 - I：善于描述 难以兑现 营造氛围 虎头蛇尾
 - S：不善应变 不敢出手 换位思考 为他着想
 - C：很难亲近 难以快乐 庖丁解牛 引导关键
 - ★团队沟通中的基本原则
 - DISC 每种性格三个沟通原则
- ◇善用 DISC 做高效管理者
 - ★防止优势成为劣势——团队中使用 DISC 两大原则
 - 向内看：扬其长，避其短
 - 向外看：投其爱，行其好

备注：以上环节通过情景再现、互动游戏、小组讨论、讲师总结实现

第四部分 团队温度计

- ◇行胜于知
- ◇痛并快乐着

备注：整个课程中，案例内容涉及到团队工作和生活的各个层面，以此进一步让学员了解人与人之间不同型态的特征及应用方法。

【举例说明】

如：DISC 中的 C 性格朋友——

其内在价值观，其中之一是“凡事要做对做好，做到完美”。C 性格是典型的判断性思维，对错分明，非黑即白，具有理性、以身作则、讲究原则、关注细节、认真、守规则等特征。

如果您自己是 C 性格领导者，您需要在平时提升自己对情感情绪的连接，“对事不对人”是其最需要改进的地方……

如果您的员工/客户/同事是 C 性格领导者，我们就要学会认同他的价值观，加强我们的严谨性和认真程度，同时增加我们对细节的关注。因为在你与 C 性格员工/客户/同事交往过程中，一个微小纰漏就可能導致合作的失败，我们必须发展出来一套相应的营销策略……

我们就要配合他的做事风格，在沟通工作时把焦点放在过程上，按部就班的工作流程能大大提高 C 性格同事的工作效率，我们必须总结出一套相应的工作方式。

DISC 中每个性格类型的客户与同事所关注的焦点都不一样，所以我们应该加以区别对待。这样才能最大程度的提升人际沟通效率。

团队管理是关于“人”的学问，凡和“人”打交道，一定离不开“DISC”。