

职场性格分析与高效沟通

课程背景：

每一次沟通都是职场人的关键时刻。它决定了一个团队，一个企业的凝聚力和向心力，决定了一个企业的协作能力和水平。

沟通更是管理的核心和根本，良好的沟通是企业运作的基础。管理者是企业的中坚力量，起到了承上启下的作用。从辅佐上司到安排和激励下属无不运用到沟通技能。掌握高效沟通的技巧，能大幅度提高个人工作效率和部门工作效率。

本课程不仅告诉学员沟通能力是可以拷贝和习得的，更重要的是呈现给学员一个“生产沟通力的工厂”。而本课程引入了国际最全权威的性格分析系统 DISC，让学员在互动体验式培训中，轻松掌握性格分析的方法和技能。通过这套课程，可以帮助学员把握好每一次关键时刻，跨越沟通障碍，破解沟通迷局，快速提升自己的职场威信与魅力。

课程收益：

- 通过全新视野打开你对沟通力和职场的认知格局，正确认识沟通力；
- 通过学习沟通视窗，改善人际关系，深挖沟通的核心——尊重和信任；
- 通过学习 DISC 性格分析，做到职场上的知己解彼；
- 通过对管理者角色认知的学习来正确认识自己的沟通角色，学会人才梯队建设；
- 掌握激励技能，有效鼓舞下属的工作意愿；
- 掌握批评技能，做到对事不对人；
- 通过学习关键对话与非暴力沟通来提高处理高风险对话技能，提升职场公信力。

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：企业中层管理者和核心员工

课程方式：通过讲师讲授、小组讨论、团队游戏、案例研讨、角色扮演等多种形式寓教于乐深化培训效果

课程大纲

前言：沟通能力，人人能会

1. 中西方对沟通力的不同认知
2. 人人都能学会并掌握沟通力
3. 沟通是可以工具化的

案例分析：某企业用高效沟通提高授权质量

第一讲：沟通视窗改善人际

一、什么是沟通视窗

1. 公开区——让员工尊重你，而不是怕你
2. 隐私区——正面沟通，避免误解
3. 盲目区——利用反馈看到自身局限
4. 潜能区——不要轻视每一名员工的潜能

案例分析：刘德华的安保难题

案例分析：某企业打破知识诅咒重获新生

案例分析：《邹忌讽齐王纳谏》的沟通启发

二、沟通的目的

1. 为什么要放大公开区
2. 自我揭示与恳请反馈

3. 利用沟通视窗得到尊重和信任

案例分析：平安车险的高质量售后服务

案例分析：万科的魅力销售话术从何而来

第二讲：分析性格之时，知己解彼

一、DISC的缘起

现场测评：你是什么样人际沟通风格

1. DISC的理论起源
2. DISC图形的出现
3. DISC计算测评系统

二、DISC是什么

1. Dominance 支配型 (The Director 老板型) 指挥者
2. Influence 影响型 (The Interact 互动型) 社交者
3. Steadiness 稳健型 (The Supporter 支持型) 支持者
4. Compliance 谨慎型 (The Corrector 修正型) 思考者

案例分析：西游记的主人公性格分析

三、DISC实际案例解析

1. D型性格倾向探析讨论

案例分析：电影片段《家有喜事》分析D型性格

2. I型性格倾向探析讨论

案例分析：电影片段《游龙戏凤》分析I型性格

3. S型性格倾向探析讨论

案例分析：电影片段《便利贴女孩》分析S型性格

4. C型性格倾向探析讨论

案例分析：电影片段《女人不坏》分析C型性格

讨论分享：如何与不同人际沟通风格进行高效的沟通

第三讲：向上沟通时，有礼有节

一、高效汇报工作

案例引入：老板是怎么误解了员工的汇报

1. 清晰的汇报结构
2. 工具：金字塔表达法

练习：使用金字塔表达法进行工作汇报

二、高效接受任务

1. 了解上级的真实需求
2. 不找借口，不提条件
3. 巧妙说服，创造性完成任务

三、高效提出建议

1. 不能伤害上司的自尊心
2. 灵活运用各种类型的建议
3. 要给上司留有“补充”的机会

第四讲：平行沟通时，有章有法

一、横向沟通的三个难点

1. 无法强制要求
2. 当面不说背后乱说

3. 谁也不主动说

二、横向沟通的两个原则

1. 面子第一，道理第二，你给面子他就讲理
2. 高标处事，低调做人，太张扬总不会有好结果

三、横向沟通的五个建议

1. 尊重：彼此尊重，从我做起
2. 克己：让与名利，无欲则刚
3. 助人：予人玫瑰，手有余香
4. 担当：懂得分享，勇于担当
5. 距离：适当保持距离，情感独立

案例讨论：有职无权，别的部门不买我的帐，怎么办？

第五讲：向下沟通时，有理有据

一、正确激励塑造员工行为

1. 正确反馈在激励中的作用
- 2. 反馈的级别**
 - 1) 零级反馈
 - 2) 一级反馈
 - 3) 二级反馈
3. 二级反馈的使用

课堂练习：学员现场模拟对员工进行二级反馈

二、二级反馈的难点

1. 为什么我们不擅长发现他人优点
2. 如何用二级反馈避免猜忌
3. 如何用二级反馈避免员工他律

案例分析：解读《一分钟经理人》的高效管理秘籍

案例分析：陶行知如何塑造学生的正确行为

案例分析：给予孩子不同的反馈会表现出完全不同的行为

三、合理批评做到对事不对人

1. 设定情境，保证员工准确获取反馈信息
2. 给予反馈，用工具高效纠正员工错误
3. 倾听鼓励，避免员工陷入沮丧
4. 协商解决，引导员工落实解决方案
5. 确定行动，区别行动和行为
6. 跟踪督导，确保员工改正错误

案例分析：某讲师机构负责人对讲师的高效负面反馈

第六讲：高危沟通时，泰然自若

一、关键对话（高危沟通）

1. 什么是高危沟通
2. 高危沟通的错误处理方式
- 3. 三个步骤成功处理高危沟通**
 - 1) 从心开始，怎样才能在高危对话中保持正确方向
 - 2) 保障安全，当对话陷入僵局应该如何处理
 - 3) 控制想法，如何在情绪失控的情况下处理高危沟通

案例分析：杰克韦尔奇如何处理下属对自己的当面质疑

二、非暴力沟通

1. 摒弃评判心
2. 区分感受和想法
3. 平衡自己和他人的需求
4. 提出具体请求

小组研讨 (培训闭环练习)