

现代人际关系处理与高效沟通

讲师：梁栋

【课程背景】

好的人际关系是心情愉悦、职场晋升甚至成功的重要前提，但是因为没有建立足够的尊敬与信任，很多人在实际人际关系处理上有着很大的问题。想要处理好人际关系，人际敏感度是个非常重要的因素，所以如何提高人际敏感度成为了我们实际处理人际关系的重中之重。

同时，沟通在工作和生活中的作用和重要性用多少笔墨描述都不为过，关于沟通的课程和书籍也层出不穷，我们在学习了大量的沟通技巧、工具后，却发现改善效果乏善可陈。组织中依然存在大量的沟通障碍，使得工作效率低下，究其原因，死用或者不用工具占据了很重要的比重。

本课程从一套行为风格理论-DISC 行为理论展开介绍人的分类，并介绍与不同人打交道，沟通中注意的要点。同时，从价值观、情绪、脑科学等层面剖析沟通中障碍的原因所在，依据非暴力沟通、教练、克服团队协作的障碍等相关内容，总结出了个人沟通、以及群体沟通的方法和工具，帮助个人和团队从根本上解决沟通问题，同时帮助学员提升领导力。

【课程收益】

1. 学习并掌握 DISC 行为风格理论，在实际生活和工作中准确辨识他人行为风格，准确给出应对策略和方法，正确处理人际交往和人际关系；
2. 学习沟通的基本原理，了解沟通中真正的障碍；
3. 掌握沟通中坚守目标的方法，避免被情绪困扰；
4. 掌握沟通过程中打造安全氛围的 4 步，确保沟通顺畅进行；

5. 学习并掌握 3F 沟通工具、冲突觉察技术、向上报告、向下辅导的方法；

【课程特色】

场景化：大量案例分析，覆盖生活、工作、会议等多处场景；

体验化：对课程内容做大量体验练习，对工具及思维方式进行刻意练习；

工具化：提供两大个体沟通工具、4 种沟通准备技巧、1 套向上汇报工具、克服协作障碍的方法。

【课程对象】全体管理者及员工

【课程时长】1 天（6 小时/天）

【课程大纲】

一、知人善待-DISC 行为理论

1、DISC 理论及起源

1) DISC 起源

2) 两维四分法

案例：关注人、事的案例

2、DISC 四个特质

1) 四个特质的特点及应对

案例：四特质代表人物

2) 视频分析 DISC

视频：四个特质视频分析

演练：识别 DISC 测试

二、沟通的概念

1、沟通的要素

2、沟通的障碍

讨论：实际沟通中的问题

案例分析：最牛女秘书

三、沟通的原理

演练：打开拳头的练习

1、沟通的共性

1) 尊重和合作

2) 为什么合作这么难？

3) 不尊重的表现

演练：不尊重表现的小组讨论、分享

2、沟通的基本原理

1) 自尊与尊重的关系模型

视频：《一禅小和尚》

案例 1：习得性无助实验

案例 2：谄上骄下的案例

案例 3：车间改革失败的案例

2) 被尊重的公式

3) 沟通的基本原则

四、沟通的方法

1、沟通前的准备

1) 坚守沟通目标

视频：《中国合伙人》

演练 1：公交车被踩脚的互动

演练 2：小组讨论，我们要培养什么样的员工和孩子。

2) 打造安全氛围

案例 1：三脑原理的适用场景

案例 2：工作、生活的场景解读

3) 洞悉对方的需求

演练 1：列举行为及需求的练习

2、3F 倾听

1) 三层倾听的表现

演练：小组讨论 500 万

2) 3F 倾听

案例：车间冲突的解决案例

3、冲突觉察与处理

1) 人的信念系统

案例：学员的信念

2) 两种角色

3) 觉察日记

3、工作汇报（向上沟通）

1) 及时反馈模型

2) 结构化表达

演练：小王的报告

3) 报告的时机

4、辅导对话（向下沟通）

1) 两组数据

2) 强有力提问

演练：问题变形记

3) GROW 模型

4) 问题清单

演练：辅导对话

五、总结与答疑