

DISC 知己解彼的高效沟通

【课程背景】

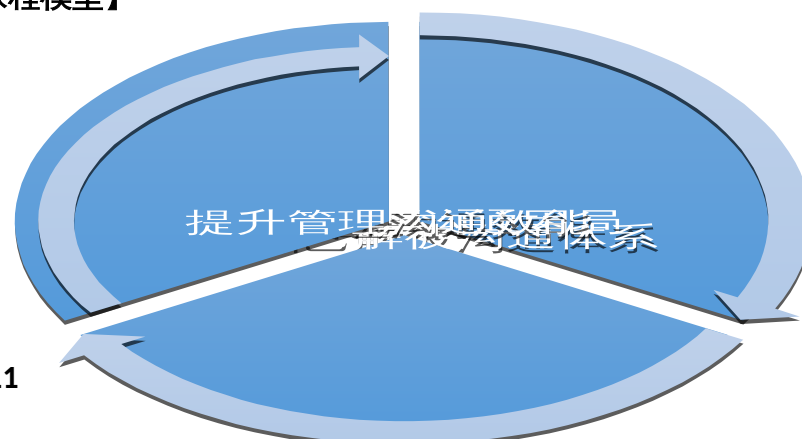
沟通作为企业运作的载体之一，是促进组织绩效，提升管理效能，塑造管理者影响力，助力组织成员成长的必备技能。使组织内部沟通更通畅、管理沟通更有力，个人沟通更高效是每一位管理者必备的能力。

本课程在沟通与 DISC 行为风格分析的工具、模型、方法的基础上，融入大量的实践与模拟演练，将理论、模型、工具可视化、可操作化、简单快速的转化，即学即用促进知识内化，助力学员能力快速提升。

【课程收益】

1. 让学员掌握沟通的工具，方法，促进有效沟通意识的深化
2. 让学员掌握行为风格的分析方法，助力学员的识人与深入了解自我
3. 促进学员提升人际敏感度和调适能力，提升其职场竞争力
4. 助力学员掌握高效沟通工具，方法，提升沟通效率
5. 助力组织管理沟通氛围完善、优化
6. 促进组织管理效能提升

【课程模型】



【课程时间】

1-2 天（6 小时/天）

【授课对象】

中高层管理人员、企业储备干部、新任经理人、基层管理人员等

【授课方式】

讲授、案例分析、情境模拟、演练等多维度一体的学习方式

【课程大纲】

第一单元 沟通与管理效能

导入：情境体验——“只言片语”

一、为什么你不懂我——管理者沟通困局

1. 管理活动中信息传递偏差
2. 管理活动中的谈话黑洞
3. 管理活动中的沟通僵局
4. 管理活动中的沟通危机

二、改善人际效能之剑——沟通视窗

1. 沟通
 - 1) 沟通的认知与定义
 - 2) 沟通模型——信息、解码与反馈
 - 3) 沟通的四大特点
 - 4) 沟通的核心
 - 5) 沟通行为比例

2. 沟通中常见的误区

- 1) 倾听的常见误区
- 2) 提问的常见误区
- 3) 说的常见误区

情境演练：沟通解码

3. 沟通视窗

- 1) 沟通视窗模型
- 2) 沟通视窗内涵及对管理的影响

三、沟通视窗之隐私象限

1. 隐私象限初探
2. 隐私象限的三大层次
 - 1) 最底层 ——DDS
 - 2) 第二层 ——“不好意思说”

案例分析：三星爆炸门给我们管理的启示

- 3) 顶层 ——“忘了说”

案例分析：“沟通危机谁之过”

3. 启示与方法：正面沟通，避免误解

四、沟通视窗之盲点象限

1. 盲点象限初探
2. 盲点象限对管理的影响
 - 1) 知识的诅咒

- 2) 经验的界限
3. 团队盲点象限的改进方式
 - 1) 揭示
 - 2) 反馈
4. 启示与方法：利用反馈看到自身的局限

案例分析：谁是产品的制定者

五、沟通视窗之潜能象限

1. 潜能象限初探
2. 潜能象限对管理的启发
 - 1) “赛马不相马”
 - 2) 轻视不如激发

案例分析：“阿里巴巴十八罗汉”的启示

六、沟通视窗之公开象限

1. 公开象限初探
2. 公开象限对团队管理的启发
3. 团队管理公开象限优化的方法
 - 1) 将隐私转化为公开象限——自我揭示
 - 2) 将盲点象限转化为公开象限——恳请反馈

情境演练：团队沟通视窗优化

第二单元 DISC 知己解彼巧用沟通方式

一、读懂人——行为风格分析

1. DISC 行为风格探寻

- 1) 行为——情绪
- 2) 认识≠了解
- 3) 付出 < 投入

2. DISC 行为分析——人际敏感度三层级

- 1) 识别
- 2) 运用
- 3) 管理

3. DISC 行为风格分析内核

- 1) 两个维度
- 2) 两个原则

4. 四类风格特质

- 1) D——指挥者
- 2) I——影响者
- 3) S——支持者
- 4) C——思考者

案例分析：与王牌特工学识人

二、DISC 四类行为风格特质的挑战和优势

1. D 指挥者的挑战与优势
2. I 影响者的挑战与优势

3. S 支持者的挑战与优势

4. C 思考者的挑战与优势

小组研讨：最牛天团的人员配置

三、D 指挥者行为特质与沟通方式

1. 与 D 指挥者相处的基本原则

2. D 指挥者类型的管理者与 D 指挥者类型的下属沟通

1) 优势与挑战

2) 有效的沟通管理

3) 避免无效的沟通管理

3. D 指挥者类型的管理者与 I 影响者类型的下属沟通

1) 优势与挑战

2) 有效的沟通管理

3) 避免无效的沟通管理

4. D 指挥者类型的管理者与 S 支持者类型的下属沟通

1) 优势与挑战

2) 有效的沟通管理

3) 避免无效的沟通管理

5. D 指挥者类型的管理者与 C 思考者类型的下属沟通

1) 优势与挑战

2) 有效的沟通管理

3) 避免无效的沟通管理

四、I 影响者行为特质的沟通方式

1. 与 I 影响者相处的基本原则
2. I 影响者类型的管理者与 D 指挥者类型的下属沟通
 - 1) 优势与挑战
 - 2) 有效的沟通管理
 - 3) 避免无效的沟通管理
3. I 影响者类型的管理者与 I 影响者类型的下属沟通
 - 1) 优势与挑战
 - 2) 有效的沟通管理
 - 3) 避免无效的沟通管理
4. I 影响者类型的管理者与 S 支持者类型的下属沟通
 - 1) 优势与挑战
 - 2) 有效的沟通管理
 - 3) 避免无效的沟通管理
5. I 影响者类型的管理者与 C 思考者类型的下属沟通
 - 1) 优势与挑战
 - 2) 有效的沟通管理
 - 3) 避免无效的沟通管理

五、S 支持者行为特质的沟通方式

1. 与 S 支持者相处的基本原则
2. S 支持者类型的管理者与 D 指挥者类型的下属沟通

- 1) 优势与挑战
 - 2) 有效的沟通管理
 - 3) 避免无效的沟通管理
3. S 支持者类型的管理者与 I 影响者类型的下属沟通
- 1) 优势与挑战
 - 2) 有效的沟通管理
 - 3) 避免无效的沟通管理
4. S 支持者类型的管理者与 S 支持者类型的下属沟通
- 1) 优势与挑战
 - 2) 有效的沟通管理
 - 3) 避免无效的沟通管理
5. S 支持者类型的管理者与 C 思考者类型的下属沟通
- 1) 优势与挑战
 - 2) 有效的沟通管理
 - 3) 避免无效的沟通管理

六、C 思考者行为特质的沟通方式

1. 与 C 思考者相处的基本原则
 2. C 思考者类型的管理者与 D 指挥者类型的下属沟通
- 1) 优势与挑战
 - 2) 有效的沟通管理
 - 3) 避免无效的沟通管理

3. C思考者类型的管理者与I影响者类型的下属沟通

- 1) 优势与挑战
- 2) 有效的沟通管理
- 3) 避免无效的沟通管理

4. C思考者类型的管理者与S支持者类型的下属沟通

- 1) 优势与挑战
- 2) 有效的沟通管理
- 3) 避免无效的沟通管理

5. C思考者类型的管理者与C思考者类型的下属沟通

- 1) 优势与挑战
- 2) 有效的沟通管理
- 3) 避免无效的沟通管理

情境演练：不同风格管理者 VS 下属的工作沟通

第三单元 倾听与反馈提升沟通管理效能

一、有效倾听——构建交流通道

互动体验：“声”临其境

1. 管理沟通之倾听
 - 1) 作用：沟通的基础
 - 2) 要求：用心倾听，建立员工情感交流链接

情感链接——有效批评员工资本

- 3) 倾听的要点与步骤

2. 倾听中封闭式问题与开放性问题的合理运用
3. 肢体动作对倾听的影响
4. 对方的失控情绪时的化解方法

二、及时反馈——共建员工的信任与尊重的账户

1. 管理沟通之反馈与绩效考核的思考
2. 管理沟通中的反馈“雷区”
3. 管理沟通中的正面反馈

正面反馈中的三级反馈

- 1) 零级反馈
- 2) 一级反馈
- 3) 二级反馈
4. 管理沟通中的负面反馈
 - 1) 负面反馈的要求：对事不对人
 - 2) 负面反馈的四大流程
 - 3) 给予反馈的标准化工具 BIC 使用

情境模拟：高效管理沟通

师生互动：Q&A——学员与讲师交流

特别说明：

上述课程内容为通常版本。在确定授课前，老师会提前与相关人员做进一步沟通。通过训前需求调研和需求分析，确定培训目标，并根据企业实际情况调整课程实施和内容。

