

---

# 基于 DISC 的高效沟通与冲突管理

## 【课程背景】

你知道针对不同性格的人沟通方式要有所不同吗？

在工作中如何能有效的跟上司、下属、及同事进行工作沟通？

如何同其他部门的同事进行跨部门的协同工作？如何推倒“部门墙”破解管理的深井？

如何有效布置工作任务？我的常用方式是正确的吗？

另一方面，工作中因为各种原因不免会发生各种矛盾，甚至在员工个人或群体之间产生冲突。如何分析不同冲突的性质？如何通过有效的沟通解决各种冲突？

DISC 是 21 世纪全球性的沟通工具，上世纪 70 年代至今全球超过 8000 万人做过此测试，并且受惠人群不断扩大中！它广泛应用于全球职场人士的工作中，它被称为：认知自我的有效手段、高效沟通的职场利器！本课程经过近百家企业的案例提取 15 个经典情境，并以 DISC 为基础，通过引导、讨论、分享，激发学员头脑中的知识，让学员自己寻找沟通的密码，从而找到团队凝聚力的沟通之钥！

## 【课程目标】

掌握不同性格的人的不同沟通技巧。

掌握影响沟通的关键要素及聆听技巧。

通过具体的情境学习，掌握管理者如何与上司、下属、同事进行高效沟通的要领。

掌握工作中发生冲突的解决技巧，智慧的处理各类冲突事件

## 【课程对象】

各部门部经理、主管、HR 人员

## 【授课方式】

分组 PK：现场分成小组，并对每个小组的学习过程进行全程评估。

视频学习：通过视频观摩的方式加深对不同类型人的性格了解。

---

讲授分析：由讲师进行沟通技巧的讲授及分析。

情境模拟：设置不同阶段情境案例，由讲师引导团队进行实战演练。讲师协助进行点评和指导。

培训全程设置积分 PK 形式，讲授 50%+实战演练与分享 50%

### **【授课课时】**

1 天 (6 小时)

### **【课程大纲】**

## **第一部分：基于 DISC 的沟通理论认知**

### **一、了解不同性格的人**

- 1、D 型
- 2、I 型
- 3、S 型
- 4、C 型

### **二、与四种不同性格的人的沟通之道**

- 1、与 D 性格的人一起行动
- 2、与 I 性格的人一起快乐
- 3、与 S 性格的人一起轻松
- 4、与 C 型性格的人一起统筹

[视频学习：不同性格的人的行为表现](#)

### **三、高效沟通的一个关键：同频同率**

- 1、不同频时带来的困境与烦恼
- 2、为何无法同频？
- 3、如何做到同频同率

---

视频分享：[曹操是如何同下属沟通](#)

## 第二部分：高效沟通实战技法

### 一、职场向上沟通技巧

#### 1、向上沟通技巧

- 1) 向上沟通常见的问题
- 2) 向上沟通的技巧
  - a) 拥有主动向上沟通的意识、建立信任
  - b) —寻找对的向上沟通方法和渠道（个性与风格）
  - c) —掌握有效的沟通技巧
  - d) 了解上司的处境与需求（目的、检视、分析）
  - c) 摸透上司偏好的工作习性
  - e) 了解上司的强项弱点（提醒与解围）
  - f) 让上司知道你在忙什么
  - g) 给上司充足的资讯，不让他意外（前中后）
  - h) 别高估或把上司当笨蛋、当敌人
  - i) 给上司选项，别问他该怎么做

案例分析：

#### 1.如何面对爱挑毛病的上司

### 二、职场向下沟通技巧

#### 2、向下沟通技巧

- 1) 向下沟通常见的问题
- 2) 向下沟通的技巧

- 
- a) 制定沟通计划（重大变革或危机事件）
  - b) 精兵简政，减少沟通环节
  - c) 去繁从简，减轻沟通任务（例外原则、排队原则、关键时间原则）
  - d) 授权的加盟
  - e) 言简意赅，提倡简约的沟通（领导必备的“3点归纳”能力）
- 3) 具体场景应用
- a) 如何传达坏消息
  - b) 如何布达工作
  - c) 如何绩效面谈

课堂演练：

1.如何向下属布置工作任务

### 三、职场平级沟通技巧

#### 3、平级沟通技巧

- 1) 平级沟通常见的问题
- 2) 平级沟通的技巧
  - a) 树立“内部顾客”理念
  - b) 倾听而不是叙述
  - c) 换位思考
  - d) 选择准确的沟通形式

案例分析：如何应对来自研发部门的投诉

## 第三部分：团队协作与冲突管理

### 一、团队协作的技巧（推倒部门墙）

---

## 1、团队协作五大障碍

- 1) 缺乏信任
- 2) 惧怕冲突
- 3) 欠缺投入
- 4) 逃避责任
- 5) 无视结果

## 2、良好团队协作的要点

- 1) 具备内向思维
- 2) 具备协同思维
- 3) 把握真正的需求
- 4) 投资情感账户
- 5) 创造双赢机会

## 二、团队冲突处理技巧

- 1、什么是冲突？——冲突的类型（良性冲突和恶性冲突）
- 2、冲突的五种处理方式——托马斯-基尔曼模型  
——五种不同处理方式的优劣对比
- 3、团队冲突处理的步骤  
——及时沟通、倾听、回馈机制、处理心情再处理事情、控制非正式沟通
- 4、冲突处理的原则  
恶性冲突——防范重于治理，快刀斩乱麻  
良性冲突——加以鼓励和刺激，以树立创新导向
- 5、不同情况下的冲突处理方式  
——重要和紧急/重要不紧急/不重要但紧急/不重要也不紧急