

DISCUS 系列课程® 高效沟通

—— 保有自我，适应他人，沟通无障碍

主讲人:陈演泰

➤ 课程背景

现代企业经营和管理环境不断变化，对沟通管理工作提出了新的标准和要求。企业的管理者要适应环境的变化和信息交互的告诉发展，不断丰富沟通手段，加强沟通管理，提高企业的效能和效率。美国著名未来学家奈斯比特说：“未来竞争是管理的竞争，竞争的焦点在于每个社会组织内部成员之间及其与外部组织的有效沟通上。”管理的目的是提高组织的效能和效率，而管理沟通是提高效率最有效的途径，当今受到企业家信赖和大力推广的走动管理、企业组织结构扁平化、客户关系管理、知识管理等管理模式都是试图通过提高沟通的效率来解决企业管理中存在的问题。这一位美国的心理学家威廉马斯顿博士，他在 1928 年的一本著作当中首先提出来了。分别是四个英文单词的，这样一个开头缩写，**D-Dominance 支配**；**I-Influence 影响**；**S-Steadiness 稳健**；**C-Compliance 服从（谨慎）**。马博士用这四大维度来概括我们所有普通人身上的行为表现，来进行对具有不同特性的人进行识别。从而选择合适的沟通模式。

➤ 课程设计

- 「**DISCUS 系列课程® 高效沟通**」是将课程结合 DISC 原理，认识探究 DISC 的底层逻辑知识；掌握原理后针对职场上下级的关系以及跨部门协助沟通做出对应的调整，采取「关键案例法」（Critical Incident Process

Method) 的教学原理。

- **使用周哈里窗分析表** 形成初步的工作习惯，决策偏好，沟通风格自我认知。
- **使用情景画像图** 通过画像来描绘上司/下属/客户，进行研究特性。
- **DISC 的前身原由分析** 追本溯源的历史渊源。
- **DISC/DISCUS 工具测试** 免费低版本工具或收费高版本工具的行为测试，出具对应报告，承上启下周哈里窗的差异，进行自我认知的管理。
- **四大因子的解读辨识，组合型因子解读，以作为前导。** 沟通的目标是达成一致，辨识行为为首要的基础技能。
- **不同因子的常规沟通模式。** 情景测试题、情景角色演练、学以致用知行合一。

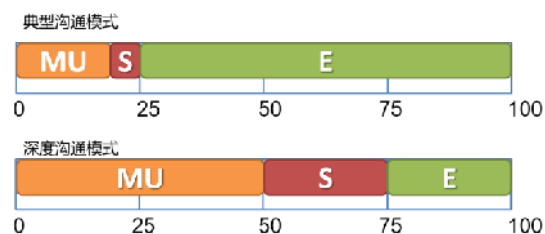
➤ 课程收益

帮助学员更有效地准确的认清自己，做到保有自我，适应他人。

帮助学员充分地了解上司/下属/客户的行为特质，做出因人而设的高效沟通，

从而促使目标达成在同一纬度。

➤ 课程模型



➤ **课程时长**

1天（6-8小时）

➤ **授课对象**

适用于所有参训对象。

➤ **授课方式**

分组竞争+案例分析+情景模拟+角色扮演+测试评估+头脑风暴+游戏活动

➤ **课程大纲**

➤ **课程导入：沟通的目的（绘图方式）**

一、沟通的基础

- 1、沟通的重要性
- 2、影响组织沟通的因素
- 3、沟通漏斗原理
- 4、沟通与协作的五大思维
- 5、沟通重要的识别信号

二、周哈里窗的秘密

- 1、公开象限的自己
- 2、盲点象限的自己
- 3、隐私象限的自己
- 4、潜能象限的自己

研讨分析：别人眼中的自己是如何沟通的？

三、行为风格测试

❖ DISC 工具 (现场测试)

四、基础原理分析

1、测评分值解析

2、DISC 理论发展历程

理论源头

双轴模型

因子解析

视频案例说明拆解

五、倾听的艺术

1、倾听的层次

2、积极倾听:用词、语调和动作 (根据因子调整)

3、有效的倾听技能十大技能



六、DISC 沟通因子识别

1、DISC 领导的沟通特征

2、DISC 平级的沟通特征

3、DISC 下属的沟通特征

七、保有自我 适应他人

- 1、不同类型因子的沟通策略
- 2、横向沟通的切入要点
- 3、纵向沟通的切入要点

行动学习-对不同因子的对话方式填写练习（表格 B）

	拙劣的语言	常规的语言 (参考)	D应对语言	I应对语言	S应对语言	C应对语言
描述	你从未按时交给我	当你周一下午才交员工缺席报告时				
承认	我非常生气	我觉得很沮丧				
具体化	你难道就不能有一次按时把数据交给我吗?	我希望每周一的中午之前你可以将数据给我, 从而人事部可以用这些信息做临时安排				
总结		你对细节一直都很有留意, 这一点我很感谢, 希望下周中午能收到你的报告, 谢谢				

八、情景模拟测试题-巩固知识

九、沟通公式的三步曲

说对方想听的、听对方想说的

- ▶ 弄清楚听者想听什么
 - 认同对方、询问需求
- ▶ 以对方感兴趣的方式表达
 - 幽默热情、亲和友善
- ▶ 弄清楚听者想听什么
 - 依据需求、变化调整
- ▶ 积极探寻听者想说什么
 - 设身处地、不要打断
- ▶ 用对方愿意的方式倾听
 - 积极回应、鼓励表达
- ▶ 控制与听者的回应与反馈
 - 确认理解、研实澄清

善用亲和力和

- 微笑**
 - ▶ 微笑之、点头之交、敷衍感
 - ▶ 真诚的表达、积极的情感、积极的参与
 - ▶ 别用微笑掩盖内心的冲突和不满
- 赞美**
 - ▶ 雪中送炭、雪中送炭、雪中送炭
 - ▶ 人在基本心理需求、努力发现上级、下级和下属在渴望的表扬和关心, 每件事都多表扬。
- 推明**
 - ▶ 有对事情本身的理解、要动心
 - ▶ 努力在对方不信任、不安的时候给人带来什么好处。

同理心沟通

- 同理心的理解**

站在当事人的角度和位置上, 客观理解当事人的内心感受和内心世界, 且把这种理解传达给当事人的一种沟通交流方式
- 同理心两个区别**
 - I. 换位思考: 仅做模拟, 但没有亲眼反馈。
 - II. 同理心: 不仅模拟、反馈, 且同意对方的观点。

十、课程作业

寻找历史-突破自我

(找出一件让您最难忘的“沟通”事情, 现在的您又会如何解决)

十一、知识回顾 (引导式行动学习回顾)

十二、课程总结