

# 能说善听 因人制宜

## ——高效沟通与 DISC 性格解析

### 课程背景：

本课程以企事业单位管理者骨干精英为核心，从沟通定义和模型、结构化表达提升编码能力、同情倾听提升解码能力、不同渠道方向沟通、DISC 性格因人制宜沟通等各方面，全方位提高学员的沟通水平。结合沟通模型，让学员在日常工作中能说善听、因人制宜、同频同律，而提高个人工作能力，提升整体绩效水平！

### 课程收益：

- 1、意识：沟通要有“利他之心”“听别人想说的、说别人想听的”“化一成不变为因人制宜”
- 2、知识：让学员学习结构化表达的方法和同理心倾听，了解 DISC 性格解析，同频同律沟通
- 3、技能：提升学员向上汇报、向下传达、平行交流和斜向沟通的水平，巧沟通善沟通勤沟通
- 4、理念：夏琳老师一课四训理念（预训+正训+自训+复训）让学员牢固掌握更好学以致用
- 5、落地：531 落地实施计划（5 个收获点、3 个行动项、1 项立刻去做的事）助力落地实施

**学员对象：**需要提升沟通水平的企业管理者、骨干精英等

### 授课方式：

- 1、交互教学：讲师讲授、案例分享、视频多媒体相结合加之夏老师生动幽默演绎课堂氛围好
- 2、互动演练：现场练习、小组讨论、角色扮演、成果输出，加上课后作业和 531 落地效果好
- 3、行动学习：翻转课堂、群策群力、世界咖啡…使学员沉浸其中相互激发成就，体验评价好

**课程时间：**2 天，6 小时/天

**课程模型：**

**课程大纲：**

**第一讲：掌握沟通的 DNA**

一、沟通的定义

二、沟通的重要性

三、沟通类别

四、沟通模

1、沟通的

信息发出者

2、沟通的

信息接收者



3、沟通的渠道——信息传递媒介与方向

4、沟通的背景——信息交流的背景因素

## 五、沟通中的常见问题

### 第二讲：结构化表达提升编码方沟通能力

#### 一、结论先行：TOPS 原则

1、自上而下表达，结论先行

2、自下而上思考，总结概括

3、金字塔结构的 TOPS 原则

#### 二、以上统下：总分原则

1、常见三种表达结构：总—分

2、总—分—总

#### 三、归类分组：MECE 原则

1、相互独立 (Mutually Exclusive)

2、完全穷尽 (Collectively Exhaustive)

#### 四、逻辑递进：统一原则

1、时间顺序

2、占比顺序

3、重要顺序

4、结构顺序

### 第三讲：同理心倾听提升解码方沟通能力

#### 一、倾听和沟通的五个层次

1、一般性沟通：是沟通的最低层次

- 2、事物性沟通：纯工作性质的沟通
- 3、分享性沟通：交流想法、判断沟通
- 4、情感性沟通：分享彼此的感觉、情感及愿望
- 5、共鸣性沟通：沟通的双方达到短暂的、高度一致的感觉

## 二、倾听能力的提升

### 三、非同理心倾听

### 四、倾听五字要领

- 1、身：身体前倾，做出倾听的姿态
- 2、面：面带微笑，目光注视，点头致意
- 3、口：不时回应，不明白的时候适时发问
- 4、手：用纸笔做记录，跟上对方讲话节奏
- 5、心：共情共鸣，用心倾听，抓住对方讲话的核心

## 第四讲：沟通渠道各个方向提升沟通能力

### 一、向上沟通要有“胆”——与公司高层及领导的沟通

- 1、清楚各级领导的职责与权限
- 2、结论先行汇报给领导做选择题

### 二、平行沟通用“肺”——与相关业务部门沟通

- 1、充分分析业务部门的需求，沟通做到有的放矢
- 2、注重工作过程前中后沟通
- 3、沟通不理想时的应对

### 三、向下沟通要走“心”——与团队成员及下属的沟通

- 1、协调团队成员的不同需求

2、合理安排和分配工作

3、做好团队文化建设

#### 四、斜向沟通要“同频”——与不同部门不同职级人员沟通

1、相互站在对方立场沟通

2、用双方都熟悉的语言沟通

3、听对方想说的，说对方想听的

### 第五讲：根据不同性格特质因人制宜进行沟通

#### 一、DISC 性格现场扫码测试

#### 二、四种典型沟通风格分析与应对策略

1、控制型（D型）人的特征与沟通策略

1) D型性格的特征

2) 识别D型性格

3) D型性格的沟通相处之道

2、影响型（I型）人的特征与沟通策略

1) I型性格的特征

2) 识别I型性格

3) I型性格的沟通相处之道

3、和平型（S型）人的特征与沟通策略

1) S型性格的特征

2) 如何识别S型性格

3) S型性格的沟通相处之道

4、理性型（C型）人的特征与沟通策略

- 1) C型性格的特征
- 2) 如何识别C型性格
- 3) C型性格的沟通相处之道

### 三、互动与练习：不同类型的人的沟通方式的比较分析

## 课程回顾与总结：

### 一、答疑与互动交流：Q & A时间

### 二、一课四训教学理念：

- 1、预训：需求问卷、预先建群、案例收集、问题访谈
- 2、正训：精力集中、案例演示、现场互动、全情投入
- 3、自训：社群学习、微课补充、作业群览、期限改变
- 4、复训：定期复训、复盘总结、持续跟踪、不断提升

### 三、531落地实施计划

- 1、学员课后写出至少5个（多者不限）课程中的收获点
- 2、列出3个指导实际工作的学以致用行动项
- 3、聚焦1个立刻去做行动，包含详尽具体的行动步骤
- 4、以“PDCA”来督促培训成果的落地实施，做到有计划、有实施、有查核、有总结
- 5、以1个月为期限（时间可根据情况调整）促使学员改变，督导者最终给出评估意见