**九型人格与高效沟通**

**——主讲老师：卫小奎**

**课程背景**

职场中大量的工作依靠团队成员彼此之间的沟通与协作来完成，工作计划的落地和目标结果的达成也都需要团队成员之间彼此配合来达成，由此可见成员彼此之间沟通与协作的重要性是不言而喻的。然而，现实职场中出现的大量矛盾和纷争皆是因为同事之间彼此沟通不畅产生，比如：向其他成员发起沟通协作，其他部门成员总是领悟不到你的意图或者配合意愿差；试图其他部门给予你工作上更多的支持何配合，却总是得其他部门成员的认可和帮助；对其他部门的错误行为给予规劝和纠正，特别容易出现冲突和矛盾的现象，最后又不得不让上级领导出面协调。

本次课程将就以上的困惑，通过完整的九型人格理论和系统的沟通知识框架的呈现以及大量丰富的工作场景沟通案例的刨析，总结出一套行之有效的沟通策略与方法。从沟通前对方性格特质的把握，到各种沟通情境的具体分析；从自我沟通表达能力的训练，到具体职场沟通的过程解析和演练；从学习掌握部门协作的原则与方法，到有效提升自我协作能力的心智修炼，进行全面系统的讲述和互动，让你能够快速学以致用，有效提升自己的职场沟通与协作水平。

**课程时间：**一天（6小时）

**课程对象：**各层级团队管理者或后备管理人员

**课程特色**

丰富生动的各种沟通情景演示，给大家带来更直观的体悟和启发；

风趣的讲授风格，大量的情境式实操案例，开启寓教于乐的教学模式；

角色扮演，配合及时的点评反馈，加深大家对所学知识的领悟；

明确的课程行动，操作性强的方法技巧，让沟通技巧更好地落地；

专业性的测评工具，现场测评分析，让你更加了解你自己的沟通风格；

**培训方式**

老师讲授，提问互动：体验听的学问

案例分享，情景模拟：体验看的精彩

课程思考，品味艺术：体验智慧开悟

**课程收益**

* 通过九型人格工具了解沟通对象的性格类型以及每种性格的具体特质；
* 学习和掌握与沟通对象在沟通前的情境判断，让沟通更顺利开展下去；
* 学习对自我和他人的沟通风格进行准确的觉察和把握；
* 掌握沟通三角工具模型，把握好沟通的内容、关系、需求三要素；
* 完整的沟通过程训练，全面掌握不同性格对象从询问、聆听、反馈的沟通技巧；
* 掌握高效沟通的心智训练，让你在沟通中更能抓住沟通对象的“心”。

**课程大纲**

**第一讲：沟通对象性格特质的分类及具体性格特质表现有哪些？**

1、 九型人格框架下的沟通对象具体性格特质分类

* 每种具体性格的行为特征
* 每种具体性格的行为动机
* 每种具体性格潜在的欲望和恐惧是什么

2、 九型人格框架下每种沟通对象性格特质的核心价值观

* 快速获得不同沟通对象认可的沟通切入点
* 每种性格沟通的雷区
* 沟通对象核心价值观的识别

**第二讲：沟通前要做的准备性工作有哪些？**

1. 沟通前的具体情势要清晰判断

* 说服——沟通的决定权完全在对方
* 谈判——沟通的决定权在双方
* 辩论——沟通的决定权在第三方

1. 沟通的性质要评估（利益分歧、认同分歧）

* 利益分歧——有形价值物上的博弈
* 认同分歧——情感、信仰、价值观上的博弈

1. 沟通的目标要明确

* 设定目标指引
* 时刻对照目标
* 设置开放式的愿景目标

1. 觉察沟通风格（托马斯—基尔曼沟通风格模型）

* 竞争型——关注自身利益，忽略彼此关系
* 克制型——关注彼此关系，忽略自身利益
* 妥协型——尝试在双方利益和彼此之间关系中间找平衡
* 回避型——既不关注自身利益，也忽略彼此之间关系
* 合作型——尝试将双方利益和彼此关系都最大化

**第三讲：如何通过三角框架训练来达到高效沟通表达的目的？**

1、主体与产品之间构建内容：成为一名合格的表达者（**理智型性格**）

* + - * 主题明确
      * 逻辑清晰
      * 善用阶段性总结

2、产品与对象之间构建需求：直接击中对方的需求（**直觉型性格**）

* 探问对方需求
* 建构对方需求
* 从对方性格特质挖掘新需求

3、主体与对象之间构建关系：维护好良好的客户关系（**情感型性格**）

* 学会赏识对方
* 发现共同交织
* 善用授权性话语

4、不同性格沟通对象对应的沟通三角框架类型

**第四讲：如何通过沟通表达的具体过程训练来提升自己的沟通效果？**

1. 利益立场，警惕自己过早地做出判断；

* 利益：对方内心真正想表达的内容
* 立场：你以为的对方想表达的内容
* 二者往往并不相符

1. 如何用提问打开沟通的僵局；

* 开放式提问——便于向对方了解更多信息
* 封闭式问题——便于呼应对方的情感需求
* 追问式问题——便于了解问题发生的根源

1. 如何用聆听搜集更有价值的信息；

* 现场测试：你听清楚我所表达的内容了吗？
* 听觉正念练习：你听到什么了？
* 听之以耳：听信息
* 听之以心：听情感
* 听之以气：听关系

1. 有效反馈的技巧性训练（逐字反馈、同义转述、意义形塑）

* 逐字反馈：对客观信息的确认
* 同义转述：对对方意思的确认
* 意义形塑：重构对方的需求

1. 如何用负向的BIC反馈法来给他人提意见；

* 描述行为：避免使用观点性话语
* 描述影响：表达该行为的短期影响
* 阐述后果：表达该行为的长期后果
* 负向反馈的六个注意事项

**第五讲：超越性格特质的沟通心智修炼技巧有哪些？**

1. **案例讨论：这样的沟通方式有什么问题？**
2. 善用整合思维，突破彼此之间分歧；

* 案例讨论：如何用整合思维方式解决与他人之间的冲突
* 思维的四重境界
* 整合思维在现实工作情境中的应用

1. 把不同利益进行打包，让对方更容易与你达成共识；

* 冲突利益：博弈
* 不同利益：交换
* 共同利益：共赢

1. 善用标准影响力，成功化解对方的敌意

* 正向影响力：说服他人做这件事的好处
* 负向影响力：说服他人不做这件事的坏处
* 标准影响力：影响他人本来就应该这么做

1. 问题外化技术的训练，让彼此之间利益趋同；

* 把问题和人分开，避免先入为主给对方贴标签
* 通过话术练习，让对方和你的立场一致，共同面对问题