**沟通，话要说到点子上**

**-团队协作中的性格密码**

**课程背景：**

沟通是组织中完成一切分工协作任务的核心工具，是团队目标达成的最基本重要的组成部分。团队成功，首先从沟通开始：对于下属，你是否说话过于直白不讲情面？对于上级，你是否说话过于委婉达不到目标？对于客户，你又是否因为不善沟通备感挫折？如何认识你自己与沟通对象？性格色彩密码，简单易用准确，它如同一把智能钥匙，能引领你感受不同人格的生命特质，开启人际沟通中的心锁大门！

《沟通，话要说到点子上-团队协作中的性格密码》这门课程a察他人诉求，运用因人而异的表达的技巧和倾听方式，增进沟通的气氛，打造人际影响力，对症下药，解决人际关系冲突，最终达到与沟通对象消除误会和分歧并推动项目任务或目标的完成。

看入人里，看出人外，高效沟通、团队协作，从掌握性格密码开始！

**课程收益：**

1、洞见自我：剖析需求模型、驱动性需求和性格类型；

2、塑造自我：打造客户认可的第一印象、公众欣赏的网络形象，加强自我修炼；

3、洞察他人：观察总结不同性格类型的行为方式、思维逻辑，表达习惯；

4、沟通修炼： 测试倾听能力，培养与不同性格类型沟通的反馈和表达方式。

5、高效协作：分析团队冲突原因，提炼冲突解决关键点，驱动项目、任务或目标向有利方向前进

**授课时间：**1-2天，6小时/天

**授课对象：**企业中、基层各个层级员工；企业各部门团队；需常与外界打交道的人员(公关人员，采购人员，销售人员，客服人员等)。

**授课方法：**

1、性格测试、头脑风暴、视频分析、角色演练、墙报总结、分组PK

2、行动式学习的教学方式（基础知识精讲+案例演练+实际操作）带动学员参与学习。从实际问题入手，引出相关知识，引导学员思考，选择合适的分析方法，熟悉相应的分析过程，掌握分析工具。

**课程大纲**

**第一讲：洞见自我**

**一、马斯洛需求**

1、物质需求：生理、安全

2、精神需求：归属、求知、尊重、求美和自我实现

**二、驱动性需求**

1、确定性

2、多样性

3、重要性

4、关联性

**三、性格色彩**

1、性格色彩测试

2、测试结果说明

**第二讲：塑造自我**

**一、认清正反自我**

1、小组讨论：沟通对象、内容及难点

2、看图说话：我是谁？

3、自我画像：我的特质关键词

4、点评分析：人的两面性源自自我认知高低自尊的不同

5、小结提炼：截然相反的自我认知带来的正负循环沟通。

**二、自我形成原因**

1、性格与个性（性格是天生、个性可改变）

2、基因与环境

**视频：**《幸福来敲门》：自我终究可以塑造

**三、第一印象塑造**

1、4类性格的客户形象、说话风格和礼仪；

2、4类性格的客户反感的形象、说话风格和礼仪；

**四、网络形象打造**

1、网络形象平台

2、网络形象核心：你希望公众记住的标签

3、网络形象内容

4、网络形象误区

**五、个性自我修炼**

1、性格优势

1）工作优势

2）生活优势

3）团队角色

4）任务搭配

2、性格过当

1）工作冲突

2）生活冲突

3）团队局限

4）改善建议

**第三讲：洞察他人**

**一、4类单一性格**

1、行为方式

2、表达习惯

3、思维逻辑

4、相处细节

**二、4类复合性格**

1、行为方式

2、表达习惯

3、思维逻辑

4、相处细节

**三、2类矛盾性格**

1、行为方式

2、表达习惯

3、思维逻辑

4、相处细节

**第四讲：沟通修炼**

**一、倾听能力培养**

1、倾听游戏：测试不同性格不同倾听习惯

2、小组分享：倾听的性格差异

3、倾听培养

1）倾听不好的习惯表现

2）倾听能力的五级进阶

3）倾听能力的高效要求

4）不同性格的倾听局限改善路径

**二、表达与反馈训练**

1、确认回应

2、分析回应

3、同理回应

4、评断回应

5、试探回应

6、坦诚回应

**第五讲：高效协作**

**一、激烈冲突场景分析**

1、激烈冲突化解原因

1）绿色性格的包容

2）黄色性格的坚持

3）红色性格的真诚

4）蓝色性格的心思细腻

2、同理性枕头训练法

**二、团队沟通冲突化解**

1、开放问题全面了解

2、发问明确针对事情

3、关心了解对方感受

4、猜测可能加以核实

5、坦诚失误赢得信任

6、留有余地不逼死角

**第六讲：沟通情景演练及总结**

1、各小组编写沟通冲突剧本

2、各小组推选角色扮演

3、各小组点评角色性格及不同的沟通技巧

4、各小组总结回顾制作墙报并相互点评