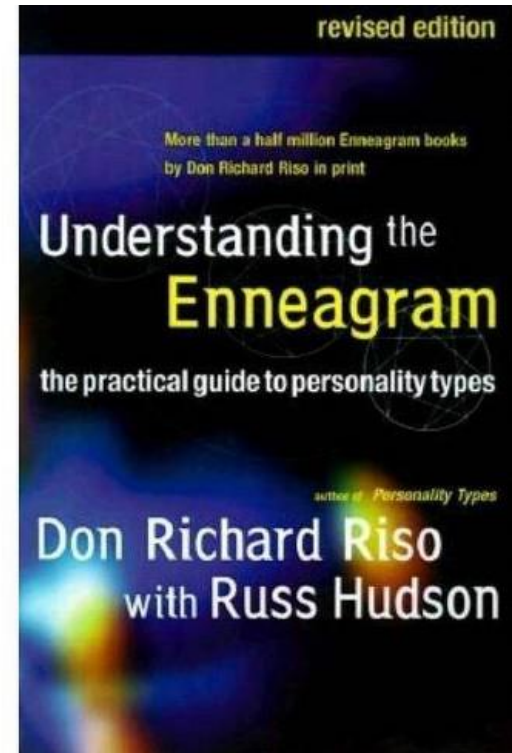
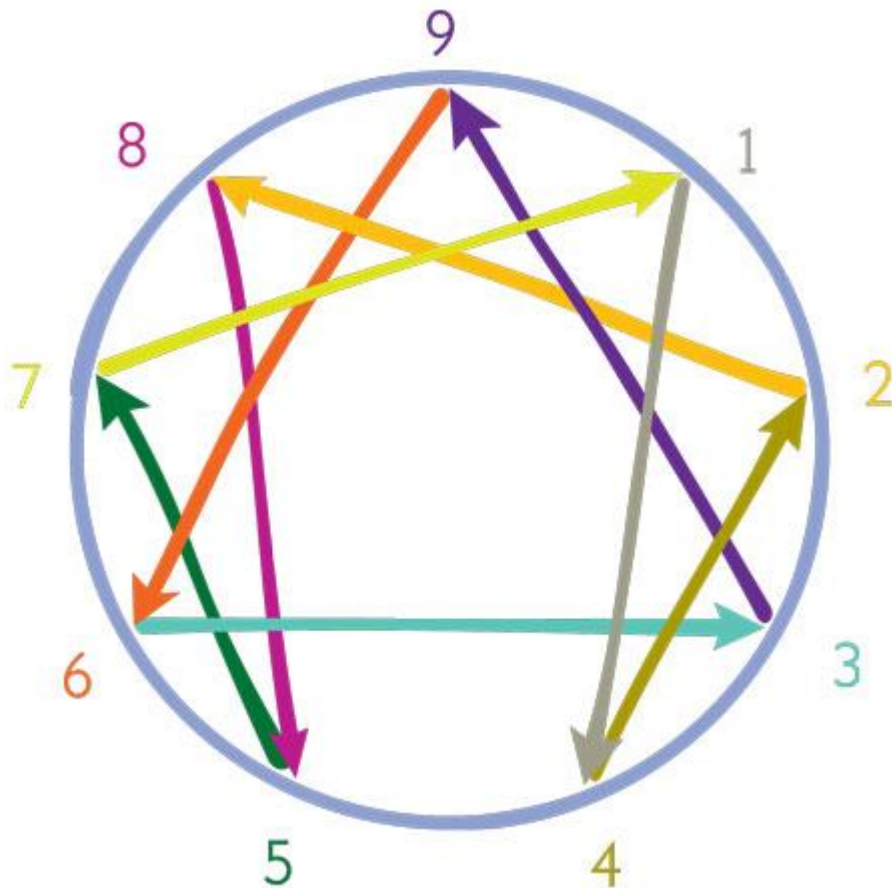


Hệ thống Enneagram

Ứng dụng trong CSKH tại NewCA



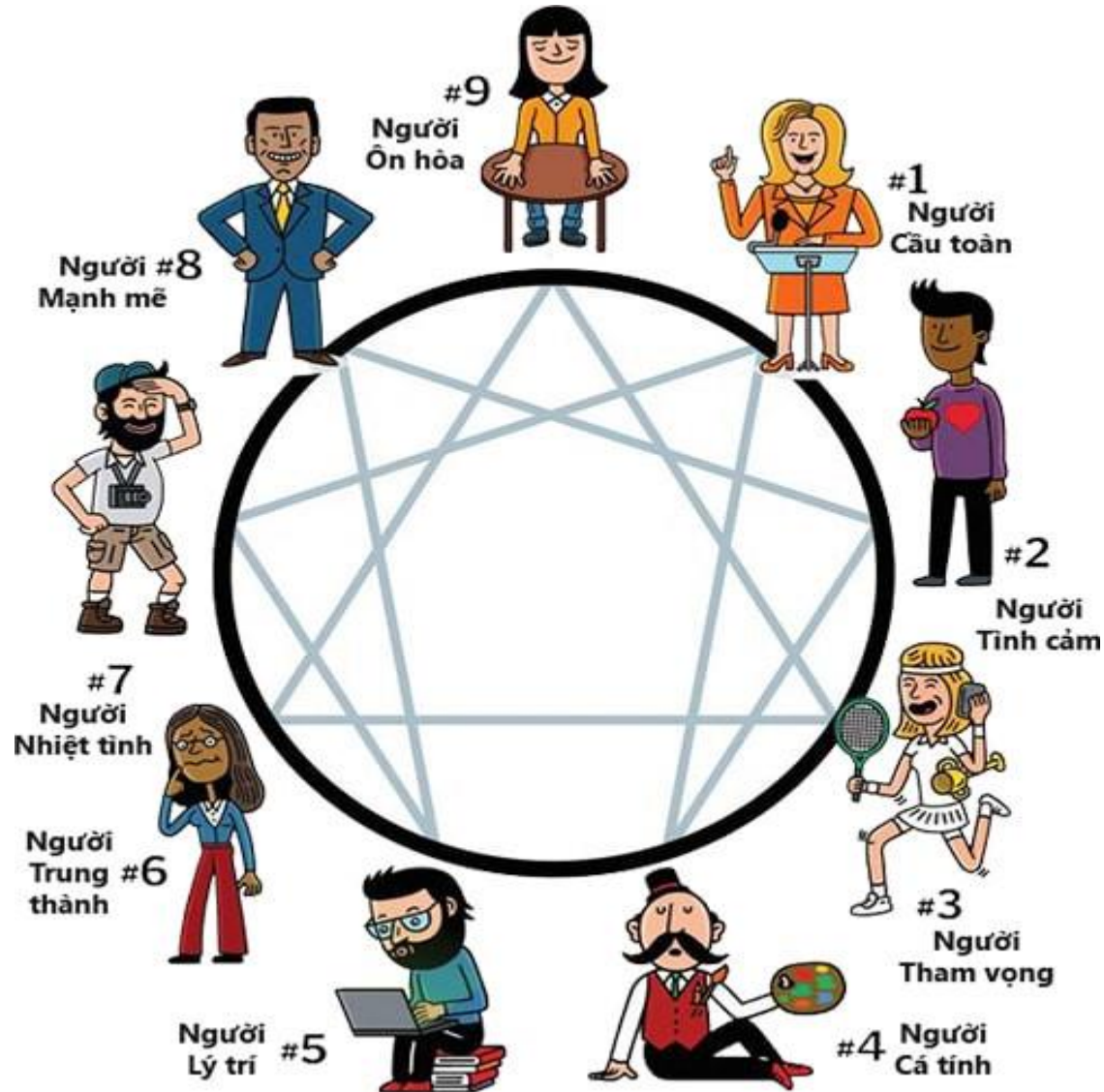
Nguồn gốc Enneagram

- Được xem là lần đầu xuất hiện ở cả châu Á và Trung Đông từ hàng ngàn năm trước.
- Enneagram ngày nay có sức ảnh hưởng lớn bởi 2 triết gia G.I Gurdjieff (Châu Âu, 1930s), Oscar Ichazo (Nam Mỹ, 1950s) và chuyên gia tâm thần học Claudio Naranjo (Mỹ, 1970s).
- Hiện nay, nhiều tập đoàn lớn ứng dụng: Apple, CBS, Disney, Proctor & Gamble, Time Warner ...

Giá trị của Enneagram

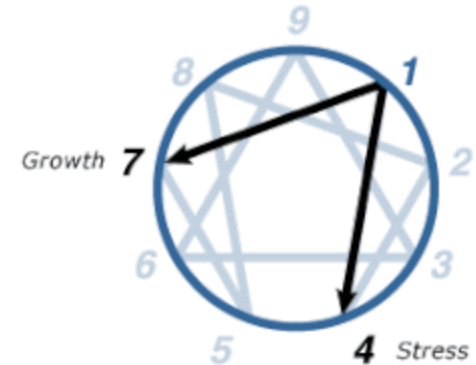
- Giúp mỗi cá nhân có khả năng “nhìn vào bên trong” nội tâm chính mình.
- Thấu cảm và biết cách tạo ra mối quan hệ giao tiếp phù hợp và tích cực với người khác.
- Giúp các tổ chức thấu hiểu cá tính và năng lực của đội ngũ để phát triển: tuyển dụng, teamwork, phát triển con người, xử lý mâu thuẫn, bán hàng và marketing ...

9 kiểu tính cách con người



1. Người cầu toàn

- Yêu thích sự hoàn hảo
- Đặt ra tiêu chuẩn cao
- Cảm xúc mạnh về đúng và sai
- Có tổ chức, có thứ tự, yêu cầu cao
- Luôn hoàn thiện bản thân và người khác



Nguyên tắc, có mục đích, tự chủ và luôn tìm kiếm sự hoàn hảo

Đặt mục tiêu cao, làm việc
chăm chỉ và quan tâm sâu
sắc đến những điều bạn tin
tưởng. Gặp khó khăn thì vững
tin, bị hạ gục thì đứng dậy.
**Đừng nghe người khác nói
bạn không thể đi tiếp.**

14 Kenh14.vn



1. Người cầu toàn

Là:

- Tốt
- Đúng
- Sâu sắc
- Nghiêm túc
- Chuẩn mực

Không là:

- Tồi
- Sai
- Lỗi lầm
- Vi phạm
- Không chuẩn mực

Động lực cốt lõi: Muốn lẽ phải, cố gắng để vươn cao hơn, khiến mọi thứ tốt hơn, kiên định với lý tưởng của bản thân, bào chữa cho bản thân và cố gắng đạt được sự hoàn hảo để không bị phán xét bởi ai cả.

1. Người cầu toàn



Họ nỗ lực để duy trì những tiêu chuẩn cao nhất nhưng điều này dễ khiến họ sa vào cầu toàn và oán giận, chỉ trích



**Cuộc sống của tôi là không hoàn hảo và tôi biết ơn
những gì tôi đang có.**

1. Người cầu toàn

Nên:

- Đúng giờ
- Thực tế & Thẳng thắn
- Làm theo cách mà họ muốn
- Chuẩn mực

Không nên:

- Đặt câu hỏi về sự chính trực của người khác
- Thể hiện sự không nhất quán
- La mắng hoặc vi phạm chuẩn mực đạo đức

Giao tiếp & bán hàng



2. Người tình cảm

- Thân thiện, có trái tim ấm áp
- Hào phóng, sẵn sàng hy sinh
- Luôn cố gắng làm hài lòng người khác
- Không muốn bị coi thường, luôn tìm kiếm sự tôn trọng.



Động lực cốt lõi: Muốn được yêu, được thể hiện cảm xúc với người khác, được cảm thấy cần thiết và được đánh giá cao.

<https://www.youtube.com/watch?v=AMqdVXGBqf8>

I can't
do everything,
but I will do
anything for *You*

Dễ bị sa vào hiện tượng sẵn sàng làm bất cứ thứ
gì cho bất cứ ai chỉ để được công nhận

2. Người tình cảm

Là:

- Yêu thương
- Giúp đỡ
- Ấm áp
- Tốt bụng
- Nhạy cảm

Không là:

- Sở hữu
- Ích kỷ
- Lạnh lùng





But first,
Love Yourself.

**Nói ra những gì mình nghĩ và cảm thấy.
Tập trung vào nguyện vọng của mình thay vì người khác**

**Can you
learn to love?**



2. Người tình cảm

Nên:

- Dành nhiều thời gian để biết vấn đề của họ
- Làm việc tốt cho họ
- Nồng nhiệt xây dựng mối quan hệ

Không nên:

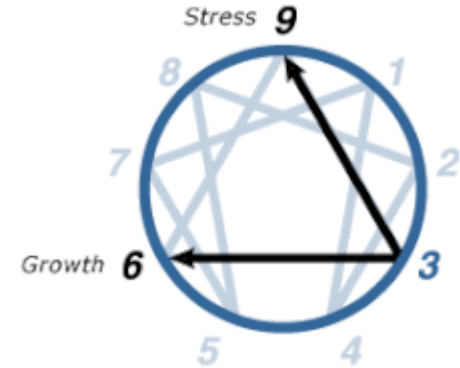
- Cho rằng việc họ làm là những nhieu
- Hối thúc
- Nói nhanh, băng quơ
- Quên không cảm ơn

Giao tiếp & bán hàng



3. Người tham vọng

- Mục tiêu luôn tồn tại trong đầu
- Bố trí cuộc sống để đạt mục tiêu
- Luôn theo đuổi sự thành công
- Muốn đạt sự nể trọng và không muốn bị gọi là người thất bại.
- Sống có hoài bão, tài năng và tràn đầy năng lượng



**Luôn nghĩ trong đầu là mình phải thành công, phải
thắng hoặc là chết**



3. Người tham vọng

Là:

- Thành công
- Hiệu quả
- Tư duy
- Tham vọng

Không là:

- Thất bại
- Không hiệu quả
- Mơ màng
- Không có mục tiêu

**Chấp nhận thực tế, không quá thúc đẩy mọi việc theo ý mình,
phân biệt rõ kết quả thắng thua với giá trị của bản thân**

<https://www.youtube.com/watch?v=QDAtuLo4tNM>

3. Người tham vọng

Nên:

- Khen ngợi sự thành công
- Cho họ thời gian để bày tỏ cảm xúc của họ
- Cho họ thể hiện sự thành công

Không nên:

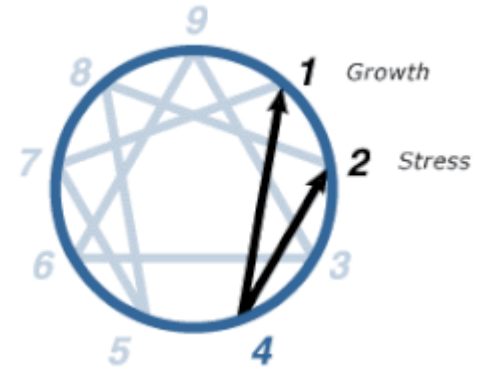
- Ngó lơ
- Tập trung vào thất bại
- Kẻ thua cuộc

Giao tiếp & bán hàng



4. Người cá tính

- Theo đuổi đam mê
- Sáng tạo, cá tính
- Kết nối sâu sắc với thế giới nội tâm.
- Cảm thấy tràn trề sức sống nhất khi được thể hiện cảm xúc ra bên ngoài.
- Tính khí thất thường, chỉ quan tâm đến cảm xúc của mình.



Cảm xúc và cá tính của mình là nổi trội và duy nhất

4. Người cá tính

Là:

- Độc đáo
- Sáng tạo
- Trực giác
- Phong cách
- Lãng mạn

Không là:

- Tầm thường
- Tối dạ

**Chú ý cho công việc và tổ chức cũng như con người
hơn là bản thân**



4. Người cá tính

Nên:

- Làm cho họ cảm thấy khác biệt
- Khen về phong cách khác biệt của họ
- Cho họ tự do thể hiện bản thân

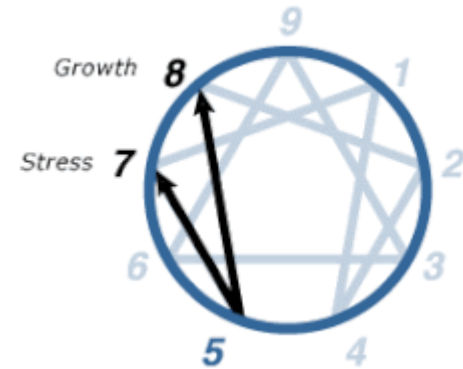
Không nên:

- Cố vượt lên họ
- Hung hăng, thô lỗ
- Môi trường hoặc không gian quá riêng tư

Giao tiếp & bán hàng

5. Người lý trí

- Khát khao kiến thức
- Luôn tìm kiếm nhiều kiến thức
- Rất logic.
- Không thích bày tỏ cảm xúc một cách rõ ràng.
- Rất cảnh giác, sáng suốt và tò mò.



**Hẹn hò với tri thức nhưng không bao giờ bộc lộ tất cả
những gì bạn biết**

5. Người lý trí

Là:

- Khôn ngoan
- Tò mò
- Trầm tính
- Giản dị
- Kín đáo

Không là:

- Ngu dốt
- Mù quáng
- Hay nói
- Hào nhoáng
- Khoa trương

Chia sẻ nhiều hơn về bản thân mình, cảm xúc, trải nghiệm. Xây dựng sợi dây liên kết chứ không tương tác lý trí.



5. Người lý trí

Nên:

- Thảo luận về sở thích tương tự
- Cởi mở với ý tưởng cảm xúc
- Logic và có thông tin thực tế khi trình bày

Không nên:

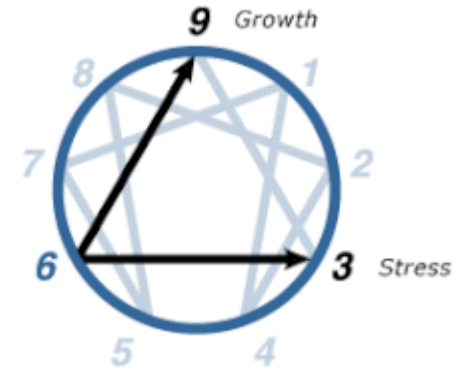
- Đặt câu hỏi về năng lực
- Sắp xếp họ
- Trở nên quá riêng tư

Giao tiếp & bán hàng



6. Người trung thành

- Sâu sắc và hay lo lắng
- Lên kế hoạch cho tình huống xấu nhất
- Hướng đến sự an toàn và tin cậy
- Chăm chỉ, nỗ lực và rất trách nhiệm



**Lo lắng và trách nhiệm đấu tranh chống lại bất trắc và
nguy hiểm**

6. Người trung thành

Là:

- Trung thành
- Trách nhiệm
- Thận trọng
- Nghi ngờ

Không là:

- Vội vàng
- Vô trách nhiệm

**Lo lắng không giải quyết được vấn đề. Dũng cảm là
sợ chết mà vẫn cứ tiến lên.**

<https://www.youtube.com/watch?v=tLfLU6-9lxY>

HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=CNDM_B_FTPW

6. Người trung thành

Nên:

- Lạc quan và tạo sự lạc quan
- Giúp họ đưa ra quyết định dễ dàng
- Khiến họ cảm thấy các quyết định là có cơ sở căn cứ và được trấn an

Không nên:

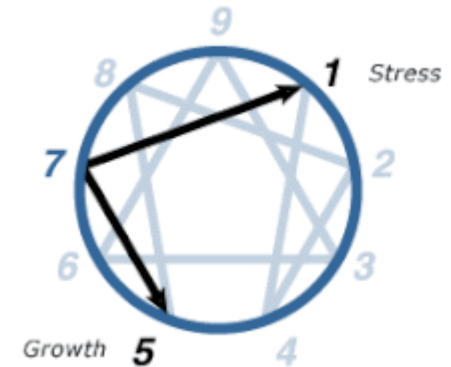
- Lấy một quan điểm không quen thuộc
- Tạo áp lực cho họ
- Lẩn tránh các mối lo mà họ đưa ra

Giao tiếp & bán hàng



7. Người nhiệt tình

- Hướng ngoại, lạc quan
- Thích đổi mới, linh hoạt
- Luôn có ý tưởng mới mỗi ngày
- Tìm mọi cách để vui hơn, nhiều năng lượng hơn
- Niềm vui là động lực để giải quyết công việc



Tôi đến cuộc đời này là để đem lại niềm vui cho người khác

7. Người nhiệt tình

Là:

- Tích cực
- Vui vẻ
- HÀi hước
- Bốc đồng

Không là:

- Tiêu cực
- Nghiêm khắc
- Buồn bã
- Kỷ luật

Tập trung vào mục tiêu và kiên nhẫn với những việc khó chịu

7. Người nhiệt tình

Nên:

- Có năng lượng và nhiệt tình ở mức tương đương.
- Lạc quan đưa ra nhiều lựa chọn cho họ

Không nên:

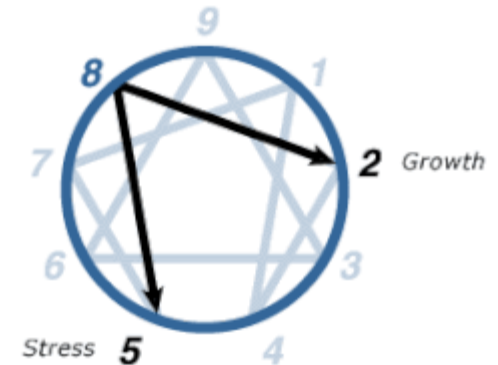
- Phản ứng lại
- Bi quan, tiêu cực

Giao tiếp & bán hàng



8. Người mạnh mẽ

- Tự tin, dứt khoát
- Theo đuổi sự thật
- Can đảm, quyết đoán
- Sử dụng ảnh hưởng của bản thân để mang lại điều tốt đẹp, nhưng cái Tôi cao và độc đoán.
- Tìm kiếm sự công bằng và minh bạch



Muốn gì được nấy.

Sức mạnh không là gì nếu không sử dụng nó

8. Người mạnh mẽ

Là:

- Tự tin
- Quyết đoán
- Thẳng thắn
- Cứng rắn
- Mạnh mẽ

Không là:

- Thiếu tự tin
- Do dự
- Yếu đuối

Tránh đối đầu và tương tác mềm mỏng hơn



8. Người mạnh mẽ

Nên:

- Thẳng thắn, rõ ràng
- Đồng điệu hóa cảm xúc
- Để họ có cảm giác họ là người ra quyết định

Không nên:

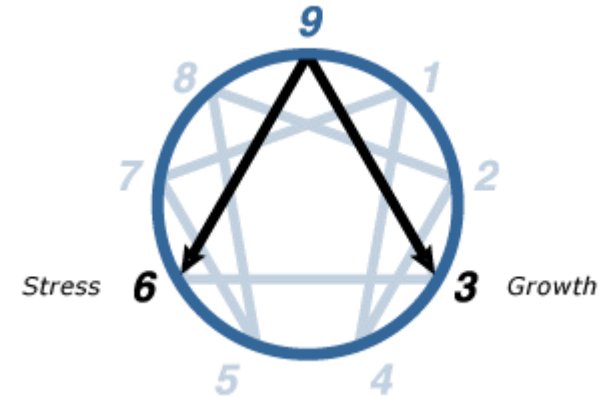
- Nói nên hoặc không nên
- Cố gắng lừa gạt
- Đưa ra thông tin thiếu chính xác

Giao tiếp & bán hàng



9. Người ôn hòa

- Yên bình, hòa hợp
- Khiến người khác yên lòng
- Không thích mâu thuẫn, xung đột
- Dễ cam chịu, tự mãn.



Sẵn sàng thỏa hiệp để giữ hòa khí, đơn giản hóa vấn đề, tối thiểu hóa các vấn đề gây lo lắng

9. Người ôn hòa

Là:

- Yên bình
- Ổn định
- Đồng tâm
- Nhất trí
- Hòa nhập

Không là:

- Mâu thuẫn
- Xung đột
- Cấn thẳng
- Xấu xa

Mâu thuẫn là động lực của sự phát triển

9. Người ôn hòa

Nên:

- Tập trung vào mặt tích cực
- Nói chậm rãi
- Gắn thông tin với những gì quen thuộc

Không nên:

- Gây áp lực
- Đòi đầu

Giao tiếp & bán hàng

Mở rộng

THE ENNEAGRAM

