

# 《行为风格辨识与管理沟通》

## 管理者沟通能力提升

主讲：吴昊

### 【课程背景】

著名组织管理学家切斯特·巴纳德认为，“沟通是把一个组织中的成员联系在一起，以实现共同目标的手段”。对于组织中各位管理人员而言，每天所做的大部分的决策都要依赖沟通这一核心手段。有资料显示，组织管理者每天 70%的时间都花在沟通上；而组织中 70%的管理问题都是由于沟通障碍引起的。可以说没有沟通，就没有管理。

放眼当下实际，很多企业在提升管理者沟通能力方面的重视程度不可谓不高、投入不可谓不大、工具方法不可谓不丰富，但最后却见效甚微。要么是感觉工具方法太复杂，干脆学不会；要么是学了很多工具方法，但理解不到位，实际使用起来见效也不高。

造成这些问题的原因，是管理者没有真正学明白沟通的“底层逻辑”。

本课程种，吴老师立足当下组织实际情况，结合大量实际管理场景，从沟通行为的底层逻辑、沟通障碍产生的根本原因入手；运用课堂研讨、工具测评、案例分析、情景演练等方式展开教学；从“向上 - 平行 - 向下”三大角度，促进学员管理沟通能力全面成长。使学员学之解惑，学之能用，实现管理沟通能力深度成长。

### 【课程收益】

1. 思维认知方面：明确沟通的底层逻辑-行为风格，建立“人与人不一样”的基本认知
2. 理论知识方面：
  - 1) 了解行为风格和沟通风格之间的关系
  - 2) 了解提升沟通风格的重要性
3. 实践技能方面：
  - 1) 掌握不同行为风格/沟通风格的特点
  - 2) 掌握不同行为风格/沟通风格的辨识方法
  - 3) 掌握与不同风格的对象进行向上、向下、平行沟通的方法
4. 工具操作方面：掌握 PDP 行为风格测评问卷的操作方法

【课程特色】逻辑清晰，紧贴实际，学之能用，轻松幽默

【课程对象】组织各中/基层管理人员、储备管理者

【课程时间】6 小时

### 【课程大纲】

#### 一. 为什么要学习和掌握行为风格辨识？

1. 思考与讨论：管人难还是管事难
2. 行为风格辨识的价值：帮助管理者理解人性、关注人行，提升管理效率

#### 二. 什么是行为风格，如何能相对准确地测评行为风格？

3. 案例：面对同样的事情，ABCD 四位管理者的不同反应
4. 行为风格的定义：广义定义，狭义定义
5. 行为风格的运用方向：沟通，招聘甄选，培训开发，日常管理，个人形象打造

#### 三. 如何相对科学、直观地了解自己的行为风格，并对不同的行为风格进行解析和辨识？

6. 行为风格测评工具介绍：PDP 模型与 PDP 测评工具
7. 实操演练：运用 PDP 测评问卷，进行自我行为风格测评
8. 不同行为风格解析：老虎型、孔雀型、考拉型、猫头鹰型、变色龙型

#### 四. 管理者如何运用行为风格理论，提升日常管理沟通水平？

9. 案例：大爷看病
10. 沟通的重要性和维度：
  - 1) 重要性：沟通不到位，一切全白费
  - 2) 维度：向上，平行，向下
11. 案例：汤盆里出现了 1 只苍蝇
12. 行为风格和沟通之间的关系

13. 思考与讨论：我在和人沟通的时候，有哪些表现？

14. 针对不同行为风格对象的沟通技巧 - 对上沟通：

- 1) 需要注意的要点
- 2) 实操演练：向不同风格的领导进行工作方案汇报

15. 针对不同行为风格对象的沟通技巧 - 对下沟通：

- 1) 需要注意的要点
- 2) 实操演练：向不同风格的下属进行工作任务布置

16. 针对不同行为风格对象的沟通技巧 - 平行沟通（面试）：

- 1) 不同风格面试官的注意事项
- 2) 面对不同风格的下属进行工作任务布置

### 五. 管理者如何运用行为风格理论，进行自我沟通能力提升？

17. 不同行为风格的管理者，提升个人沟通能力的要点和方法

18. 全课知识总结，课堂答疑

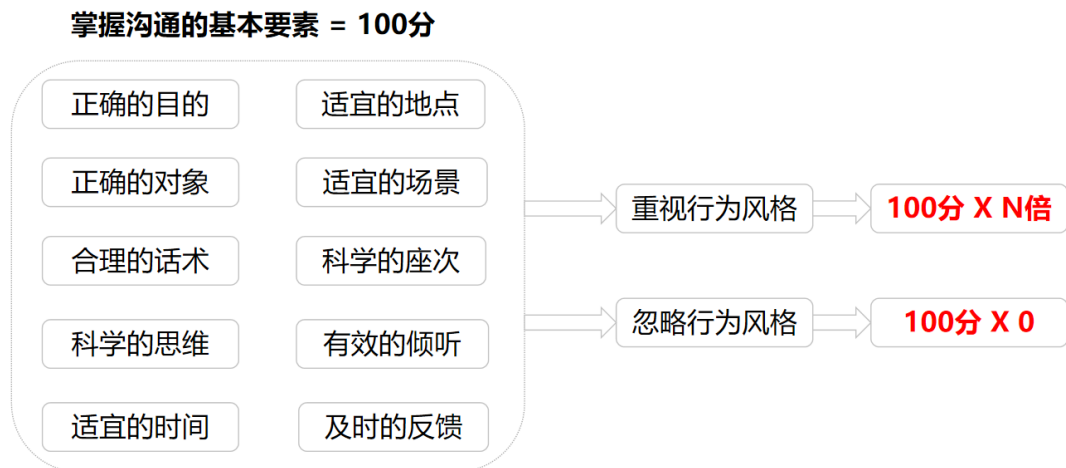
#### 【课程内容展示】



#### ★ 课程内容展示一：“辨识行为风格的3个要点”



#### ★ 课程内容展示二：“5种行为风格解析”



★ 课程内容展示三：“行为风格与沟通之间的关系”

**【课程实施注意事项】**

1. 为保证学习效果，参训学员总数建议控制在 20 人以内，且尽量保持偶数。
2. 课后建议在组织中开展 PDP 测试，深度了解组织成员行为风格，制定沟通策略