



# 基于行为风格的管理沟通

讲师：陈松

## 课程纲要

### 【课程名称】基于行为风格的管理沟通

### 【课程背景】

管理和领导在很大程度上都是语言应用的艺术，如何更好的识别更类行为风格？如何与不同风格的人员达成共识？如何使下属不仅在意见上认同自己还要产生实际的行为？这些都是卓越领导者需要掌握的核心技能。

《基于行为风格的管理沟通》课程将系统分析性格与行为的关系，并解析管理沟通的本质，并通过工具测评、案例解析、小组讨论、行动学习等方式使学员掌握与不同行为风格人员沟通的思路、方法和技巧，从而帮助管理人员提升领导力，有效解决工作中的问题。

### 【课程收益】

- 掌握五类性格人员及其行为风格特点
- 掌握基于行为风格的沟通策略
- 掌握人际沟通与管理沟通的本质
- 掌握行为驱动五个引擎
- 掌握团队冲突的处理方式

【课程对象】新晋管理干部、储备干部、中基层管理人员

【授课方式】工具测评+案例讨论+行动学习+小组讨论

【课程时长】1天

### 【课程要求】

- 分组研讨，按 6-8 人一组，现场学员呈岛状安排座位便于讨论；
- 准备白板纸，每个小组至少需要 2 张，A4 纸若干张；

- 准备彩色白板笔，尽量达到每组使用一种颜色
- 宽胶带、双面胶每个小组 1 个

## 【课程大纲】

### 第一单元：沟通模型与影响沟通的因素

- 互动游戏：你画对了吗？
- 什么是沟通？
- 成功沟通的基本模型
- 小组讨论：是什么在影响沟通效果？
- 影响沟通效果的五大因素

### 第二单元：性格类型与行为风格

- PDP 性格测试
- 老虎型性格的行为风格
- 孔雀型性格的行为风格
- 熊猫型性格的行为风格
- 猫头鹰型性格的行为风格
- 变色龙型性格的行为风格
- 现场演练：学员性格与行为风格互评

### 第三单元：行为风格与沟通策略

- 老虎型性格的沟通策略
- 孔雀型性格的沟通策略
- 熊猫型性格的沟通策略

- 猫头鹰型性格的沟通策略
- 变色龙型性格的沟通策略
- 现场演练：难搞定的客户

#### 第四单元：管理沟通的本质

- 什么是管理沟通？
- 管理沟通的两个层次  
外在：意见一致  
内在：行为一致
- 管理沟通的目的：行为驱动
- 小组讨论：沟通能力强的人有什么特征？

#### 第五单元：行为驱动五个引擎

- 立场  
立场是行为驱动的前提  
沟通中看不见的手  
互动游戏：一场辩论赛
- 信任  
案例分析：基于能力的信任  
案例分析：基于动机的信任  
小组讨论：为了获得信任，我们要做哪些工作？
- 目标  
小组讨论：目标的作用是什么？  
怎样让员工理解你的目标？

### 基于下属需求的目标设定

- 利益

博弈中的负和、零和与正和

沟通中的利益相关者

- 情感

先通情，后达理

非语言性沟通

动作姿态

空间位置

让对方说出真实想法

### 第六单元：员工行为结果与沟通策略

- 高绩效低态度型员工的沟通策略

- 低绩效低态度型员工的沟通策略

- 低绩效高态度型员工的沟通策略

- 高绩效高态度型员工的沟通策略