

金牌课程

《如何与上级管理者进行有效的良性沟通》

课程背景

组织管理中，各层级之间相互的沟通无处不在，大到愿景、使命、战略、文化，小到工作的计划、执行、检查、改善以及员工的激励与辅导、客户的维护与开发等等。沟通的有效性要看各层级间能否达成共识，这也是执行有效的前提。但就目前的情况看，大多数组织中普遍存在对上沟通的障碍：

- 1、 中国传统“君臣”文化对我们的影响，下级要无条件的服从上级。导致与上级沟通时心理上的弱势。更多的是“报喜不报忧”、“多一事不如少一事”。
- 2、 轻视自身的职责与价值，对上沟通的意识不足。
- 3、 缺少有效的沟通方法。信息传递模糊不清、传递的形式与时机不对应。

- 4、 关系错位，没有把上级当作事业伙伴，导致情感与需求层面的信息传递严重缺失。

这些障碍使上下级之间的关系变得非常尴尬，上级认为下级能力不足，而下级认为上级目中无人，最终导致整体效率的低下。那么，如何才能与上级进行良性而有效地沟通呢？《如何与上级进行有效地良性沟通》课程从组织关系到职责定位，从文化属性到人性特点，从心智模式到行为动作等层面对组织内与上级沟通的整个过程进行深刻剖析，并提供具体的工具与方法，使与上级的沟通更加有效，从而更有效的释放团队效能。

课程受益

- 了解管理沟通的本质；
- 找到与上级沟通的心理与行为障碍，建立正确的心智模式与职责定位；
- 掌握管理沟通的原则与技巧；
- 熟练应用对上沟通中常用的模块化行为
- 掌握良性沟通应具备的5种能力

培训对象及课时

- 银行业基层管理者（支行长、网点主任）

➤ 1天 (6小时)

课程纲要

第一单元：管理沟通与对上沟通

- 什么是沟通？
- 什么是管理沟通？
- 对上沟通的重要性与现实收益
- 对上沟通的各种形式及作用
- 对上沟通中普遍存在的误区
 - 没胆量
 - 没必要
- 对上沟通的两大原则
 - 原则一、沟通态度“不卑不亢”
 - 沟通态度的两个极端（“媚上”与“怀才不遇”）
 - 原则二、“沟通有度”
 - “审时度势”与“因人而异”
- 提升管理沟通效果的2个优势理论
- 对上沟通中的听、问、说、看

- 倾听的状态与倾听的关键内容
- 问询的状态与问询的引导性技巧
- 表达与反馈的方式与要点
- 看待问题的两个层面（现象与本质）

第二单元：有效进行对上沟通的实践应用

- “乔哈里之窗”带来的启示
- “有效沟通全系图”解读“对上沟通”
- 高效管理沟通的解码流程
- 工作情景的确认
 - ✓ 时间、地点、人物、事件
 - ✓ 了解上级的岗位职责与工作内容
 - ✓ 发现上级的价值
 - ✓ 找到上级的难处
- 角色关系的确认
 - ✓ 与上级的关系定位
 - ✓ 与上级的性格定位
 - ✓ 与上级的管理风格定位

- 管理目标的确认
 - ✓ 可实现性目标的特性
 - ✓ 任务信息的 4 要素
- 管理沟通策略的确认

思考总结：基于沟通的解码流程细化对上沟通的关键点及具体行为

- 与上级的沟通实务
 - 如何高效的进行工作请示
 - 如何高效的进行工作汇报
 - 如何准确的领会领导意图
- 与上级的沟通 5 种技巧类型
 - “伴君”型
 - “闪避”型
 - “冷静”型
 - “抱团”型
 - “果断”型

第三单元：提升对上沟通效果应具备的能力

- 能力 1、了解需求的能力

- 能力 2、换位思考的能力
- 能力 3、调整双方情绪的能力
- 能力 4、唤醒内心支持、期待与信任态度的能力
- 能力 5、建立信任的能力