
概述

许多的员工在执行本职工作的时候，不但能够卖力做好，也还主动提出进度的报告。但是，碰到需要与他人合作或协作的时候，态度就发生极大的变化，一般的态度有六类：

不看不理：看到问题发生，但不是自己的事情，就当作没有看到 ●

「关我啥事：你问他怎么不说？他说：「这不是我的责任范围，说了，怕被别人讨厌 ●

「都是他害：你问他怎么发生的？他说：「都是他害的，不是我的问题 ●

随便你吧：你要他配合。他说：「随便你咯，你要怎么样就怎么样，如果还有问题，就不是 ●
「我的责任哦

掩饰行迹：你问他事情的过程是什么？他的说辞会避重就轻，把自己的问题或责任轻轻带过 ●

「等等看：你问他怎么不快点进行？他说：「不急，事情自己会解决的，明天再看看 ●

主管/领导在面对这些员工的时候，总是有很大的无力感。员工已经把自己的工作做好，绩效考核也不会差。但是，有太多的工作很难在职位说明书写得清楚！经过主管/领导的要求和说服下，员工就会说：「好吧！看在老板你平时对我不错的状况下，我会做！这是看在您的面子了！」主管/领导的心中就一阵阵的苦~~~

一般的沟通或汇报的培训所传授的技巧，在和平行单位或下属的情况下是很有效的。但是碰到对上汇报的时候，就出现问题。其实，不是技巧不对，而是对象不同。因为，上级主管不是一般人，他们的需求和压力与一般人不同。他们不会按照你的思路走，更不会有耐心听你说完所有的故事，就直接提问。如果没有得到他想要的答案，客气的时候就要你回去重写，不客气就直接骂人。在我工作的生涯中，见过许多人在向上汇报结束后，就立马离职。于是很多人会说：老板就是这样，跳跃。式思考

向上沟通及汇报是任何一个员工在组织内成长必经的过程，但永远是个痛。因为对于没有做过上级的工作，就很难理解上级的决策模式是什么？本课程的设计就是针对主管或专员需要对上级沟通及汇报的情境，要如何有效的沟通及汇报，并获得上级的允许及支持

学习流程

- 当责是普遍被认定的价值观
- 关键时刻是验证当责与否的时机
- 面对问题的时候，心态的转变：从颓废的漩涡到圣严法则
- 态度的差异，就是决定成就的高低，而这是人可以选择的
- 自我工作分析
- 工作架构
- 向上沟通技巧

课程收益

- 当责与负责的定义差别
- 如何判断关键时刻及当责和负责的行为
- 辨别颓废漩涡的语言和行为
- 分析自我工作的要求，掌握领导的期望，才能交付组织期待的结果
- 了解领导的挑战，知道如何换位思考
- 掌握策略架构，能够分析及理解组织所交付的任务及影响
- 如何组织语言进行汇报，并掌握沟通及汇报内容的组织技巧
- 面对领导时候，所需要具备的沟通技巧：开场、提问/聆听、陈述、总结、跟进

当责与向上管理			
教学方法	时间分	课程大纲	模块
<ul style="list-style-type: none"> 内容讲解 猜猜看 小组讨论 	30分	<ul style="list-style-type: none"> 开场（客户方） 破冰活动 研讨公约 课程介绍 讨论：学员面临的挑战是什么？ 	课程导入
<ul style="list-style-type: none"> 内容讲解 工具介绍 小组讨论 	90分	<ul style="list-style-type: none"> 单元的目的：让学员了解工作不只是为公司的绩效，更是为自己的成长和幸福 当责的定义：当责与负责的不同决定人生的态度 当责的困难：当责的本质就是对于结果负最后责任，面对当责的压力造就当责困难 活动：关键时刻 当责的流程：颓废的漩涡 - 圣严法则 选择决定命运 活动：增进当责态度与行为的九个情境 	第一单元 当责的选择 111000
<ul style="list-style-type: none"> 内容讲解 工具介绍 小组讨论 	60分	<ul style="list-style-type: none"> 单元目的：分析自我工作的要求，掌握领导的期望，才能交付组织期待的结果 管理的基本观念 工具：职位说明书 活动：分析自己的职位说明书 - 需要得到的最佳支持是什么 - 获取支持的方式及条件 - 	第二单元 自我工作分析 123021
<ul style="list-style-type: none"> 内容讲解 工具介绍 小组讨论 工具：话术设计 	90分	<ul style="list-style-type: none"> 单元目的：掌握策略架构，能够分析及理解组织所交付的任务及影响；如何组织语言进行汇报，并掌握沟通及汇报内容的组织技巧 工具：策略架构 工具：SMART 目标 如何组织语言。进行汇报架构 如何销售自己的想法 角色扮演：三分钟的汇报演讲 	第三单元 工作架构 123023
<ul style="list-style-type: none"> 内容讲解 小组讨论 工具：话术设计 	120分	<ul style="list-style-type: none"> 单元目的：面对领导时候，所需要具备的沟通技巧：开场、提问/聆听、陈述、总结、跟进 开场白：做好沟通的铺垫 提问/聆听：提问句型及聆听技巧 总结的方式 约定跟进方式及时间 活动：技巧的演练及角色扮演 	第四单元 向上沟通技巧 123024
6小时 30分			: 总课时长
上下午各一场 15 分钟休息			: 休息时间
个小时 1			: 中饭时间