

培訓趨勢 - 管理層重視領導才能和溝通技巧訓練

黎鑑棠 香港人力資源管理學會會長



香港人力資源管理學會於2006年對110間企業進行一項有關培訓需求的調查，受訪企業來自不同行業，涵蓋超過15萬名員工。結果發現，中、高層管理人員各有不同的培訓需要。

對高層管理員工來說，「策略計劃」連續四年被企業視為重要的培訓課題；此外，「員工管理/ 領導才能」和「變革管理」亦是重要的項目。至於中層管理人員方面，2006年調查發現「化解矛盾/ 談判技巧」被列入首五個最重要的培訓項目之列，而「溝通技巧」亦再次成為重要的培訓項目之一。

就以上調查結果，反映出領導才能和策略培訓是企業成功的重要元素，管理層需要具備引領企業向前和進行變革的能力，而通過高層次的培訓有助高層管理人員具備指揮、監督、鼓勵、教導、啟發和協調各方面的能力，從而大大提升企業的生產力，建立正面積極的企業文化及和諧的工作環境。

此外，有效的談判技巧，有助提昇管理層達至解決紛爭及雙贏局面。管理人員現時經常遇到種種複雜的情況需要處理，例如需要處理僱員以至客戶對企業日益提高的期望、以及周旋於不同的合作夥伴、供應商或外判公司進行商討等，當中需要具備高層次的談判和化解衝突技巧。此外，若管理人員沒有具備良好的溝通能力，往往較難運用有效的談判技巧而將雙方發生衝突的機會減至最低。