

---

# 《职业化素养与阳光心态》

## 【课程背景】

如何使你的员工对工作有以下变化？

- 没有恐惧            有兴趣
- 没有抵制            有激情
- 没有对抗            有感恩心
- 没有迷惑            有创造
- 没有不信任          有自我负责的精神

## 【授课时长】

2天（12小时）

## 【课程收益】

了解职业化素质的框架和发展方向

- 提升员工的正面心智模式
- 减少企业内负面情绪的散播和传染
- 克服抱怨情绪，提升正向创造力
- 建立“团队命运共同体”的信念
- 养成敬业爱岗和积极思维的团队文化和氛围
- 员工阳光思维的三个技巧
- 学会自我负责、工作和生活平衡的个人生活方式
- 养成责任和积极正面的企业（团队）文化

## 【授课对象】

适合各部门员工及中层管理者的“内训课”

## 【课程大纲】

---

## 第一部分 “管理是严肃的爱”---职业化素养概述

### 1、职场心态众生相

- 智者与三个建筑工人的对话
- 四种职场人生：老板、打工者、职业人、“圣人”
- 现代职场（“80后”/“90后”）员工——“恐龙心态”综合征
- 企业内三种常见的员工行为

### 2、走向职业人——员工职业化素质框架与内涵

- 研讨：管理是严肃的爱、培训是最好的福利
- 什么是员工的职业化？
- 职业化素质对本人和企业/团队的价值
- 职业化的“五化要素”
- 21世纪职业素质发展模型——从IQ到EQ、PQ、SQ

### 3、案例分析：

- 微软的人才特质/佳能的“三自”职业精神/星巴克的“新咖啡精神”

## 第二部分 优秀到卓越——“8+10”竞争力法则

### 1、员工胜任力的“八大意识”

- 一个中心：以人为中心——了解人性的心理学
- 服务意识——有一颗温暖阳光的心，愿意服务他人
- 团队意识——融入团队、服从管理的职员意识
- 守纪律意识——令行禁止的军人作风
- 市场意识——处处留心皆生意
- 敬业爱岗意识——克服抱怨、快乐工作
- 学习意识——不断追求进步、提升自我
- 可持续发展意识——学会健康平衡的生活方式

### 2、职业生涯可持续发展的“十大金科玉律”

- 处处都是好工作
- 爱你正在做的工作
- 痛苦是改变和成长的机会
- 直面担当责任的勇气
- 聪明的思考问题
- 愉快的接受批评
- 微笑的拥抱错误
- 职业生涯路上不留白
- 危机管理：变绊脚石为踏脚石
- 诚信是个人生涯发展的信用卡

## 第三部分 我不再“抱怨”——员工忠诚度与责任感的建立

### 1、对工作环境的两大基本态度

- 顺应和抗拒

### 2、“舒适区”原理

- 大多人都愿意活在“舒适区”
- 抗拒改变的三大心理因子

### 3、能力圈原理：关切圈和影响圈

- 两种思维方式：积极主动和消极抱怨
- 抱怨心态的根源：将自己放在关注圈

- 
- 4、台湾画家谢坤山的心灵启示  
——我永远只想我还拥有什么

- 5、积极投入工作的十大卓越信念（态度）

#### 第四部分 员工的情商效能训练——阳光思维技巧

- 1、克服工作中的“机器人”心态——情绪化思维模式

- 案例：007 电影角色心理分析
- 事件—抗拒—情绪化—行为—结果

- 2、负责任的心态模式建立

- 事件—接受—理性选择—行为—结果

- 3、管理思维的四大错误心态

- 我是对的
- 都是你的错
- 应该如此
- 没有办法

- 4、转换负面思维的三个技巧

- 价值换框法
- 环境换框法
- 二者兼得法

- 5、阳光思维的四个内涵

- 三赢哲学、负责任、资源整合、结果导向

案例研讨:中国移动 VIP 贵宾室的服务

#### 第五部分 FISH（鱼）的哲学----高效与快乐工作的秘密

- 1、看录像：FISH 的工作哲学

- 快乐就是生产力
- 充满活力的工作状态
- 让别人（客人）快乐
- 选择你的态度

- 2、快乐工作的方法

- 重建积极的心态
- 终身学习与持续进步的习惯
- 庆祝、感恩与分享你的成功
- 2015 年愿景行动计划