

《从“做事”到“成事”：职业化素养与管理实践深度赋能》

主讲：王伟老师

【课程背景】

在当今激烈竞争的商业环境中，企业的可持续发展不仅依赖于战略与技术，更根植于每一位员工的职业化素养。职业化，并非简单地遵守规章制度，而是一套将专业态度、行为规范、高效方法与组织目标深度融合的内在工作系统。然而，我们常常观察到这样的现象：员工掌握了专业技能，却在跨部门协作中障碍重重；个人工作勤奋努力，但在向上汇报或向下沟通时难以获得有效支持；面对工作冲突与压力，情绪消耗大于问题解决。这些“管理实践”中的痛点，其根源往往不在于技术能力，而在于职业化素养的缺失。

本课程正是在此背景下应运而生。我们认识到，职业化素养的理论若不能落地于日常的管理沟通与协作场景，便是空中楼阁。因此，本课程摒弃泛泛而谈，独创“场景牵引，理论扎根，工具赋能”的设计逻辑。我们将聚焦于员工在职场中最常面临的几类典型沟通与协作场景，深入剖析其背后的职业心态、思维模式与方法论。通过将抽象的“职业化”概念，转化为可观察、可练习、可应用的具体行为与工具，旨在帮助员工实现从“被动执行任务”到“主动创造价值”、从“个体贡献者”到“高效协作者”的关键转变，最终为组织锻造出一支既能“专业做事”，更能“协同成事”的职业化团队。

【课程收益】

1.对组织而言：

提升协同效能：统一员工的职业化沟通语言与协作标准，显著减少内耗，提升跨部门、跨层级的协作效率与质量。

强化文化落地：将企业价值观（如客户导向、合作共赢）通过具体的职业化行为工具进行承载和固化，促进文化的知行合一。

激活人才潜力：赋能员工掌握自我管理与管理关系的核心技能，提升团队整体的问题解决能力与创新活力。

2.对个人而言：

掌握关键场景的应对方法：获得在向上汇报、跨部门协作、冲突处理、压力应对等典型场景中的实用工具箱，提升职场适应力与影响力。

构建职业化思维框架：深刻理解职业化的核心内涵，建立以价值贡献为导向的思维模式，实现从“打工人”到“职业人”的心态升级。

提升个人品牌与竞争力：通过规范、专业、可靠的职业行为，塑造积极的个人职业品牌，为职业生涯的长期发展奠定坚实基础。

【课程目标】

1. 认知目标：阐明职业化素养的核心构成（心态、行为、技能）及其对个人与组织成功的战略意义。

2. 技能目标：掌握至少三种核心职业化沟通模型（如结构化汇报、积极倾听、非暴力沟通）并在模拟场景中熟练应用。

3. 应用目标：能够运用所学理论与工具，独立分析与解决一个真实或仿真的职场协作与沟通案例，并提出改进方案。

4. 态度目标：激发学员建立“主人翁”责任意识与“工匠精神”，承诺在课后至少实践一项新的职业化行为。

【课程对象】

全体员工

【课程时长】

2天（6小时/天）

【授课形式】

理论精讲、场景案例研讨、角色扮演、小组任务、工具演练、视频分析

【课程大纲】

第一部分：基石篇——重塑内核：职业化心态与角色认知

单元目标：引导学员跳出日常事务视角，从组织发展与个人品牌的高度，重新认知“职业化”的价值，完成从“自然人”到“职业人”的角色定位转型。

第一单元：为何而战——职业化的价值原点与心智构建

一、开场叩问：职业化的差距在哪里？

（一）场景导入：两个团队处理同一客户投诉的迥异结果对比视频分析。

（二）理论色彩：引入“冰山模型”——可见的技能与不可见的职业素养。

（三）同步练习：小组讨论：你认为视频中团队表现的差异，根源是技术问题还是职业素养问题？请列举具体行为。

二、理论基石：职业化的三维定义与核心

（一）专业化：以此为生，精于此道（知识、技能）。

（二）商业化：价值交换，结果导向（贡献、绩效）。

（三）规范化：遵守契约，遵循伦理（标准、道德）。

三、心智升级：从“打工思维”到“工匠思维”与“经营者思维”

（一）工匠思维：对工作品质的极致追求与内在承诺。

（二）经营者思维：像老板一样思考成本、价值与客户。

（三）同步练习：“我的工作价值重塑”卡片：请重新描述你当前岗位的核心价值，用“通过……（行动），为……（内外部客户），创造……（价值）”的句式。

单元案例与分析：“张三的困惑”——技术骨干张三因不擅汇报与协作，屡次错过晋升机会，心生去意。

第二部分：实战篇（上）——高效协作：结构化沟通与冲突转化

单元目标：使学员掌握在复杂协作场景中，如何通过结构化的沟通方法清晰表达、有效倾听，并将潜在冲突转化为建设性对话，提升团队合力。

第二单元：清晰有力——结构化表达与汇报技术

一、场景导入：一次失败的项目进度汇报

情景再现：汇报者逻辑混乱、重点不清，导致决策者无法做出有效判断。

二、理论模型：金字塔原理与PREP结构化表达模型

（一）结论先行（Point First）。

（二）逻辑归组（Reason/Example）。

（三）以上统下（Explain）。

（四）序言引导（Preparation）。

三、**工具演练：**万能汇报框架“情境-冲突-问题-方案”（SCQA）

同步练习：给定一个日常工作中的问题（如“会议室使用冲突”），请使用SCQA框架，在3分钟内向你的上级做一次口头汇报。

第三单元：化险为夷——积极倾听与冲突管理

一、场景导入：跨部门需求对接中的“鸡同鸭讲”

双方各执己见，争论表面问题，真实需求被情绪掩盖。

二、理论色彩：沟通的“双通道”模型——内容通道与关系通道

（一）识别沟通中的“事实(Fact)”与“感受(Feeling)”。

(二) 冲突升级的“指责-防卫”循环。

三、核心技能：三级倾听与“非暴力沟通”四要素

(一) 倾听层次：听内容→听情绪→听意图。

(二) 非暴力沟通：观察-感受-需要-请求。

同步练习：角色扮演。A角抱怨：“你们部门的资料每次都交这么晚，我们根本没法干活！”请作为B角，运用“事实-感受-需要”框架进行回应。

单元案例与分析：“市场部与研发部的产品之争”——市场部要求快速上线新功能吸引用户，研发部坚持需要足够时间保证稳定性。

第三部分：实战篇（下）——管理赋能：向上管理与自我激励

单元目标：赋能员工如何主动管理与上级的工作关系，获取支持与资源；同时掌握科学的压力管理与自我激励方法，保持持续的职业活力。

第四单元：同频共振——有效的向上管理与期望对齐

一、场景导入：接到一个模糊的指令后……

两种反应：A员工埋头苦干却南辕北辙；B员工通过沟通确认，高效达成目标。

二、理论框架：向上管理的“5W2H”确认法与“期望对齐”模型

(一) 5W2H：在接收任务时，主动澄清 What, Why, Who, When, Where, How, How much。

(二) 期望对齐：定期与上级同步工作进展、困难与所需支持，管理上级的预期。

三、策略应用：如何恰当地汇报问题与争取资源

(一) 汇报问题时要带方案（至少两个备选）。

(二) 争取资源时要链接价值（说明投入产出）。

同步练习：你的上级说：“最近客户满意度有点下滑，你关注一下。”请模拟一次与上级的后续对话，运用所学框架进行任务澄清。

第五单元：续航未来——压力管理与持续激励

一、场景导入：“burnout”（职业倦怠）的前兆信号

情绪耗竭、去人格化、个人成就感降低。

二、理论色彩：压力认知模型与“心流”理论

(一) 压力并非来自事件本身，而是来自我们对事件的评估与反应。

(二) “心流”（Flow）状态：挑战与技能平衡时的高度沉浸与愉悦感。

三、实操工具：压力日记与“能量管理四象限”

(一) 记录压力源，区分“可控”与“不可控”。

(二) 管理能量而非时间：关注提升、维持、消耗和修复能量的活动。

同步练习：绘制你本周的“能量管理四象限”，找出1-2项可以增加的“提升能量”的活动（如学习新技能、深度交流），并制定行动计划。

单元案例与分析：“李四的倦怠期”——资深员工李四觉得工作重复、没有成长，提不起干劲，但又有经济压力不敢轻易离职。

第四部分：融合篇——知行合一：职业化行动规划与承诺

单元目标：引导学员整合两日所学，制定个人职业化素养提升的落地行动计划，并做出公开承诺，实现从“知道”到“做到”的闭环。

第六单元：从培训到改变——我的职业化提升蓝图

一、知识地图复盘：职业化素养的完整拼图

回顾从心态、沟通、协作到自我管理的核心要点。

二、工具：制定“个人职业化行动改善计划”（IDP）

(一) 聚焦一个最需改进的场景（如“跨部门会议发言”）。

(二) 明确要应用的具体工具或行为（如“使用 PREP 模型”）。

(三) 设定检验成果的标准与时间（如“下月项目评审会获得领导肯定”）。

三、结业仪式：小组分享与承诺

1.同步练习：每位学员完成自己的《职业化行动改善计划表》，并在小组内分享，接受伙伴的建议与监督。

2.课程最终输出：每位学员提交一份签名的行动计划书，作为课程成果与后续跟踪的依据。