

做优秀的职业人

一、 优秀职业人的三大基本素养

1. 发现解决问题
2. 团队沟通协作
3. 工作执行到位

二、 如何发现并解决问题？

1. 问题在哪里？

- (1) 什么是问题
- (2) 发现问题首先得有标准
- (3) 发现问题来自于工作的精细与精准

2. 如何透过现象看本质——学会用系统化思维分析问题

- (1) 什么是系统化思维
- (2) 系统化思维的基础是对事实的全面客观认知
- (3) 什么才是事实？
- (4) 如何认知事实
- (5) 如何用系统化思维分析问题

3. 分析解决问题的六个工具

- (1) 头脑风暴
- (2) 思维导图
- (3) 鱼骨图
- (4) 脑力传递
- (5) 关联图
- (6) 决策矩阵法

三、 团队沟通与协作

1. 到底什么是团队

2. 向狼学习团队精神

3. 沟通协作的本质是双赢

- (1) 双赢的本质是让步和交换
- (2) 沟通协作与问题认知的最大障碍是“自以为是”
- (3) 实现双赢的两个基本前提

4. 沟通从听明白开始

- (1) 听得四个维度
- (2) 做好倾听的五个好习惯

(3) “黄金沉默”也是一种倾听

5. 团队沟通协作的六大障碍

6. 如何加强团队互相理解

(1) 定期互通信息

(2) 双模分析法（从旁观者的角度客观为双方制定思维和诉求模型进

行分析)

(3) 定期抱怨会（原则、流程、协调者机制)

(4) 通过活动增进交流

7. 如何加强共赢思维

(1) 目标归结法（分析双方的利益取向，寻找可能的共同目标)

(2) 共同空间分析法（双方在此事上的思维或行为路线是什么，交集

在哪里)

(3) 让步置换思维法（自己可以做怎样的让步去置换对方的何种资源

与支持)

(4) 逐步推进法（如果全局不能达成一致，先从可以达成一致的局部

推进工作，在工作进程中慢慢加深双方的合作空间)

四、 写作与表达

1. 什么是逻辑清晰的表达方式

2. 逻辑思维混乱的表现

3. 结构化思维的定义

4. 结构化思维的逻辑核心

5. 结构化思维解决的核心问题——想不明白、说不清楚

6. 结构化思维写作与表达的工具

7. 系统化思维的四个逻辑原则

(1) 结论先行

(2) 以上统下

(3) 归类分组

(4) 逻辑递进

9. 系统化思维的逻辑结构

(1) 什么是 TOPS

(2) 纵向子结构与横向子结构

(3) 什么是 SCQA 的表达逻辑

(4) 表达的基本结构——归纳与演绎

10. 用 STATE 的方式有效陈述观点
11. 如何用 SPIN 结构让对方接受你的观点
12. 如何用 LSCPA 结构缓解化解交流冲突

五、 工作如何执行到位

1. 执行就是要做出组织和领导想要的结果
2. 站在领导的角度考虑问题是想清楚问题、做出组织想要结果的前提
3. 什么是结果？
4. 做出结果的五个核心步骤
 - (1) 结果要清楚
 - (2) 方法要得当
 - (3) 过程要检查
 - (4) 奖惩要及时
 - (5) 改进要复制
5. 执行出结果的工具—以结果为导向的动作分解表