



揭阳职业技术学院

艺术与体育系 教案

(2025-2026 学年第一学期)

专业 服装与服饰设计

班级 231

课程 职业与企业公共能力

学时 108

任课教师 何曙梅、陈纯

一、教学目标和任务

通过本课程的学习，职业与企业公共能力这门课程旨在培养学生的专业知识和技能，同时注重职业素养和职场竞争力的提升，以满足企业对服装专业人才的综合需求。注重全面素质与服饰文化修养的提高，强调德技并修，弘扬工匠精神和传统文化，培养学生的团队意识与职业道德，以及环保意识、安全文明生产意识，提升学生的专业技能和职场竞争力，为将来的职业发展打下坚实基础。

二、教学内容与要求

这门课程，主要提供基础知识和技能，如沟通技巧、团队合作、时间管理等，以及管理类的课程，如领导力培训、决策能力培养，培养牢固掌握必须的文化基础知识和专业基本理论知识，具有较高的操作能力的应用型人才。课程内容与职业标准对接，教学过程与生产过程对接。从而培养具有可持续发展能力的创新性人才。

第一章 职业沟通概述

【教学目标】 1. 理解职业沟通在现实工作中的核心价值；2. 树立主动沟通的自觉意识；3. 建立职业场合下的沟通自信。

【教学重点】：学会在职业生涯中建立良好的沟通意识

【教学难点】：要活的良好地沟通效果必须先建立自信

【教学课时】：12 学时

【教学方法】：讲授法、实操法

【课程思政】：结合课程教学过程，将思想价值引领、设计规则、设计责任担当、行业复兴与国家复兴等内容贯穿于教育教学全过程，做到专业知识讲授与主流价值形态、科学精神、政治意识、职业情怀、技术思想、人文素养等思想政治教育内容的深度有机融合，实现价值性和知识性的统一。

【教学内容】

本章节主要教学内容针对职业沟通的概述解说，明白培养沟通能力的重要性，确立沟通意识。

第一节 良好的沟通是成功的关键

一、职场需要什么能力？

1. 专业能力和职业核心能力

(1) 专业能力（硬技能）：是入职的“敲门砖”，决定你能否进入一个领域。如程序员的编码能力、会计师的做账能力。

(2) 职业核心能力（软技能/可迁移能力）：是职业发展的“助推器”，决定你能在领域内走多高、走多远。它适用于所有职业、所有岗位。

(3) 关系辨析：两者如同鸟之双翼，车之两轮。核心能力能放大专业能力的价值，缺乏核心能力则会严重制约专业能力的发挥。

2. 职业核心能力

引用国际国内公认的框架，聚焦六大核心能力：

(1) 职业沟通能力：所有能力交互的纽带，位居核心。（本节重点）

(2) 团队合作能力：以有效沟通为前提。

(3) 自我管理能力：包括情绪管理、时间管理，直接影响沟通状态。

(4) 解决问题能力：从问题识别到方案落地，全程依赖沟通。

(5) 信息处理能力：沟通的本质即是信息的编码、传递、解码与反馈。

(6) 创新创业能力：从创意产生到资源整合，离不开强大的内外沟通。

结论：沟通能力是贯穿、渗透并支撑其他所有核心能力的“元能力”。

3. 介绍课程

课程定位：一门专注于修炼职业核心能力，特别是系统性提升职业沟通与公共表达能力的实践性课程。

课程主线：围绕“价值传递与关系构建”，从理念（本章）、到技能（倾听、表达、非言语、书面等）、再到场景（团队、会议、汇报、危机等）层层递进。

学习预期：不仅“知道”，更要“做到”；改变行为模式，塑造职业形象。

二、职业沟通概述

1. 最有价值的技能——沟通技能（口头沟通、倾听、书面沟通）

（1）技能三维度：

口头表达：精准、有逻辑、有感染力地输出。

倾听反馈：主动、深入、共情地输入。（强调倾听是主动技能）

书面沟通：规范、清晰、高效地记录与传递。

（2）观看与研讨：观看《非你莫属》等职场节目中两位沟通风格迥异的求职者片段。

（3）对比分析：一位可能逻辑清晰、沉着自信；另一位可能紧张絮叨、答非所问。

（4）引导学生思考：沟通方式如何直接影响专业能力的呈现、雇主评价与最终结果？沟通效果差异背后的意识与心态根源是什么？

2. 沟通与职业沟通的定义、目标与过程模型

（1）沟通定义：信息、思想、情感在个体或群体间传递、交换并达成理解的过程。

（2）职业沟通定义：在职业情境中，为达成特定职业目标（如推进工作、建立关系、解决问题），而进行的有目的、结构化、符合职业规范的信息与意义交换过程。

（3）职业沟通四大核心目标：传递信息、建立信任、影响行动、维护关系。

（4）沟通过程经典模型（SMCR）解析：

信源 (Sender) → 编码 (Encoding) → 信息 (Message) → 渠道 (Channel) → 解码 (Decoding) → 信宿 (Receiver) → 反馈 (Feedback)

强调干扰(Noise)：环境干扰、心理干扰（如不自信）、语义干扰。

模型启示：沟通是闭环，有效与否取决于最弱一环；编码与解码的差异是误解的主要来源。

3. 培养主动沟通的意识与基础技巧

(1) 意识层面：变“要我说”为“我要说”；沟通是预防问题、展现担当、争取资源的关键动作。

(2) 基础技巧入门：

黄金圈法则（Why-How-What）：沟通时先讲目的与原因，再谈方法与内容。

5W1H 原则：确保信息完整（何时、何地、何人、何事、何因、如何）。

主动反馈模式：收到指令或信息后，复述确认（“您看我这样理解对吗？”）。

第二节 自信是沟通的基础

一、什么叫做自信

1. 概念感知：从视频与故事中体悟

(1) 视频研讨：观看《非你莫属》中表现出强大自信、过度自负（让人反感）和明显自卑（能力无法展现）的典型案例片段。

分析三者肢体语言（眼神、姿态）、语言表达（语气、用词）和内容逻辑上的差异。

(2) 故事启发：讲述“巴菲特与年轻人谈青春是最大资本”的故事变体。

引申：自信源于对自身独特价值（包括年轻、学习能力、新鲜视角等）的认知与肯定。在职业沟通中，自信源于“我为对话带来了独特价值”的信念。

2. 自信的特征和标准

内在特征：自我接纳、价值感稳定、勇于面对不确定性、关注解决问题而非维护面子。

外在表现标准（即可观察的行为）：

语言上：语气平稳、措辞肯定（减少“可能”、“大概”、“也许”）、敢于表达不同意见。

非言语上：目光坦然接触、姿态开放挺拔、音量适中、语速从容。

思维上：聚焦议题本身，而非过度担心他人评价。

3. 如何培养职业沟通自信？

认知重构法：将“我在被审视”转为“我在进行价值交流”。理解“适度紧张是正常的，且能提升表现”。

能力准备法：“准备度”是自信的基石。充分准备沟通内容、预判问题。

小步成功法：从低风险场景开始练习（如小组内发言），积累成功经验。

肢体语言反馈法：有意识地运用自信的肢体语言（如挺直腰板），心理会随之改变。

自我对话法：用积极的自我暗示替代消极想法（如将“我可能会搞砸”换成“我已做好准备，可以清晰表达”）。

二、案例分析

案例呈现：一个职场新人因不自信导致汇报失利，后通过心态调整和方法准备，在类似场合中表现出色并获得认可。

分组讨论：案例中，自信的提升具体体现在哪些行为的改变上？这些改变如何影响了信息传递的效果和听众的感知？

三、分组活动：别人眼中的你和自己眼中的你

活动目标：通过同伴反馈，更客观地了解自己的沟通风格与自信表现，发现认知盲区。

活动流程：

步骤 1（自我评估）：每位学生在纸上写下 3 个认为自己沟通时的特点（如“我有点急”、“我善于倾听”），并给自己当前的沟通自信度打分（1-10 分）。

步骤 2（同伴反馈）：在小组内，轮流对每位组员提供 1-2 个观察到的、其沟通中的积极特点（必须具体，如“你在上次讨论中总结大家意见时非常清晰”）。

步骤 3（对照与反思）：对比自我评价与他人反馈，讨论：有哪些是自己没意识到却被别人看到的优点？这种差异给你什么启发？如何将他人肯定的优点固化为自己的沟通优势？

总结：强调自信始于清晰的自我认知，而他人反馈是一面宝贵的镜子。沟通能力的提升是一个持续自我觉察、实践和调整的循环过程。鼓励学生将本节课的认知与意识，带入后续的技能学习与生活实践。

第二章 学会如何倾听

【教学目标】 本章的教学目的使学生提升沟通技巧增强团队凝聚力营造积极氛围通过倾听课程，掌握有效的倾听技巧，提高沟通效率。理解和信任，从而促进团队合作。

【教学重点】： 知道倾听的意义

【教学难点】： 学会使用同理心倾听的方式与对方沟通

【教学课时】： 18 学时

【教学方法】： 讲授法、实操法

【课程思政】： 通过倾听课程，培养学生善于倾听的高尚品质，使学生领会认真倾听对人际交往的重要性，有助于学生树立正确的世界观、人生观和价值观。

【教学内容】：

本章节主要教学内容有理解倾听的基本概念及其对日常生活和学习的积极影响，学习并培养作为优秀倾听者所需的特质，理解倾听与表达的关系，培养尊重他人和表达自己观点的能力

第一节 倾听的意义：被低估的战略能力

一、导入新课：从沟通双翼到倾听赋能

复述与衔接：重温第一章核心观点——“会说话是才能，会倾听也是才能”。强调在职业场景中，两者缺一不可，且倾听往往是高质量表达的起点。

观点深化：提出本章核心命题：倾听不是等待说话，而是为了更好地说；不是为了回应，而是为了理解。

明确一个观点——会说话是一种才能，会倾听也是一种才能。

1. 活动导入：“商店打烊”故事测试

(1) 活动实施：口述一段情节丰富的“商店打烊”故事，讲述后立即提出一系列基于细节的问题，让学生凭记忆回答。

(2) 结果讨论：预计结果为大多数学生无法完全答对。

(3) 引导学生反思：我们以为在“听”，实际上可能只是在“选择性接收”。倾听需要主动的注意力分配和信息加工。

2. 文化溯源：“听”字的智慧

(1) 解析繁体“聽”：拆解为“耳”（用耳朵听）、“王”（以对方为尊，视为“王”）、“十、目”（十只眼睛，代表观察非言语信息）、“一、心”（一心一意，全身心投入）。

(2) 现代启示：真正的倾听是“耳到、眼到、心到”的综合过程，涉及对语言内容、情感情绪和身体语言的全面接收与解读。

3. 视频研讨：《四大名捕》片段分析

(1) 观看片段：选取剧中角色通过细致倾听（如心跳、呼吸、环境微声）或对话分析来破案、判断真相的精彩片段。

(2) 深度讨论：引导学生分析剧中人物的倾听“超能力”背后，是什么品质？（如：极度专注、信息关联能力、逻辑推理、对他人的关切）。这如何迁移到职场中，用于理解客户需求、洞察团队动态、把握谈判关键？

三、倾听的多元价值

对个人：获取关键信息、持续学习、避免误解、提升判断力。

对他人：表达尊重、建立信任、给予支持、激发表达。

对团队与组织：提升决策质量、增强凝聚力、促进创新、化解冲突。

自我测试：使用标准化《倾听能力自测量表》，让学生初步评估自己在专注度、记忆度、理解度、反馈度等方面的现状，明确提升方向。

第二节 倾听的障碍

一、倾听障碍的系统分析

1. 主观（内部）障碍——倾听者的“过滤器”

心理预设：过早判断、偏见、好恶影响。

自我中心：忙于构思自己的回应，而非理解对方。

情感过滤：情绪激动（愤怒、焦虑）或对话题不感兴趣。

选择性倾听：只听自己想听的或认同的部分。

注意力分散：走神、被其他思绪干扰。

2. 客观（外部）障碍——环境与信源的“干扰波”

环境干扰：噪音、温度、舒适度等。

信息过载：信息量太大或太复杂。

表达者问题：语速过快、口音、逻辑混乱、内容枯燥。

媒介干扰：线上沟通时的网络延迟、信号问题。

二、案例深度分析：“一次失败的需求沟通”

（1）案例呈现：描述一个场景，如产品经理向程序员转述模糊的客户需求，因双方各自的障碍（经理想当然、程序员急于技术反驳），导致产品开发方向严重偏离。

（2）理论结合：引导学生运用障碍理论，分组剖析案例中具体存在哪些主客观障碍，并讨论如何逐一克服。

三、自我评估测试

1. “倾听障碍日志”：要求学生记录未来 24 小时内一次不成功的倾听经历，并对照障碍清单，分析主要障碍类型。

2. 课堂分享与反思：分享部分日志，强化“障碍无处不在，自我觉察是改善第一步”的意识。

第三节 倾听的原则（同理心倾听）

一、何谓同理心

1. 概念辨析

区别于同情心（Sympathy）。同情是“为你感到难过”，是居高临下的；同理心是“与你一起感受”，是平等连接的。引用名言：“同理心是穿他人的鞋走路，而不是评论他人的鞋好不好看。”

2. 同理心倾听的定义

在倾听时，不仅理解对方的话语（内容），更能感知并理解其话语背后的感受、需求与动机，并让对方感受到这种理解。

3. 同理心倾听的三重境界：

第一重：内容复述（“你刚才说的是...”）

第二重：情感映照（“听起来你对这件事感到非常失望...”）

第三重：需求探寻（“...所以你真正希望的是能得到更多的支持，对吗？”）

二、自我评估，并讲述十种有用的倾听技巧

1. 专注性沉默：保持安静，用眼神、点头表示关注，不轻易打断。

2. 鼓励性回应：使用简短词语（“嗯”、“然后呢？”）、开放性邀

请（“请多告诉我一些”）。

3. 内容复述/释义：用自己的话重述对方的关键内容，确认理解无误。

（“如果我没理解错，你的意思是...”）

4. 情感反射：指出并确认对方的情绪感受。（“这件事让你觉得很有压力，是吗？”）

5. 提问澄清：提出开放性问题以获取更多信息，提出封闭性问题以确认具体细节。

6. 非言语同步：保持开放姿态，眼神交流，适度身体前倾，匹配对方情绪基调。

7. 总结归纳：在对话段落结束时，概括核心要点和共识。

8. 搁置评判：在倾听完成前，主动抑制内心批评或建议的冲动。

9. 共情式表达：分享类似感受经历（谨慎使用，避免转移焦点），表达支持。（“我能理解那种感受...”）

10. 提供建设性反馈：在充分理解后，再分享自己的观点或建议，并与之连接。（“基于你刚才提到的困难，我有一个想法或许可以供你参考...”）

三、综合演练与评估

1. 角色扮演练习：设计职场冲突场景（如同事抱怨、客户投诉），学生分组进行角色扮演，倾听者必须运用至少三项上述技巧进行回应，由观察者记录并反馈。

2. “技巧应用计划”：每位学生从十项技巧中选择 1-2 项作为未来一周的刻意练习重点，制定具体实施情境（如：在下次小组讨论中，刻意使

用“总结归纳”）。

本章总结：重申倾听是一个从“克服障碍”到“运用技巧”，最终实现“心态转变”（具备同理心）的修炼过程。鼓励学生将倾听视为一份赠予他人的礼物，也是为自己打开的一扇窗。

第三章 说服、拒绝与冲突处理

【教学目标】：1. 把握职场以及生活中说服别人的技巧；2. 学会拒绝别人的技巧；3. 学会如何处理职场冲突。

【教学重点】：了解难于拒绝他人的心理障碍的成因

【教学难点】：学会如何处理职场冲突

【教学课时】：24 学时

【教学方法】：讲授法、实操法

【课程思政】：在“说服”环节强调诚信原则，反对操纵与欺骗；在“拒绝”环节体现友善与敬业的平衡，即友善不意味着无原则妥协，敬业要求对职责边界有清晰认知；在“冲突处理”中追求和谐与公正，引导以理性、合法方式化解矛盾。引用中国传统智慧（如“以理服人”、“和而不同”、“事缓则圆”）与现代沟通理论相结合，古为今用，增强文化自信。

【教学内容】：

第一节 说服

一、导入新课：从历史镜鉴看说服之力

历史案例深析：以李斯《谏逐客书》及推动郡县制为例，分析其说服策略。

策略解构：如何从秦王（听众）的根本利益（富国强兵、成就帝业）出发，摆事实（客卿之功）、陈利害（逐客之损）、提愿景（统一天下），而非空谈道理。

现代启示：最高明的说服，是让对方觉得这个想法源于他自己的需要。同时，结合“焚书坑儒”案例进行批判性讨论，反思说服的伦理边界——说服应以尊重事实和促进进步为目的。

二、说服的本质与原则

何为“说服”：一种通过传递信息、情感与逻辑，旨在影响他人态度、信念或行为的沟通过程。其核心是建立信任、提供价值、降低改变风险。

说服的四大伦理原则：

诚信为本：基于事实，不误导、不欺骗。

尊重对方：认可对方的自主判断权，目的是“影响”而非“压制”。

共赢导向：寻求使双方或多方受益的解决方案。

情、理、利结合：情感上建立连接，逻辑上提供依据，利益上明确价值。

三、经典案例研讨：“寇准理发”的智慧

故事呈现：宰相寇准如何通过让御用理发师经历“等待与被忽视”的切身体验，来说服其理解前线将士的疾苦，而非直接训诫。

深度讨论：此案例展现了何种高阶说服技巧？（体验式说服/共情创造）。它如何避免了“说教”，而通过引导对方自主得出结论来达成说服

目的？在项目管理或团队激励中如何借鉴？

第二节 说服的技巧

一、结构化说服工具：ARE 模型

A (Assertion 主张)：清晰、简洁地提出你的核心观点或建议。

R (Reason 理由)：提供支持主张的客观证据、数据、逻辑推理或成功案例。

E (Example/Effect 例证/效果)：用生动的例子、故事或可视化结果（特别是对方能获得的利益）来强化，并表达对对方的信心。

二、实战案例分析：“向和尚推销梳子”

多方案对比：并非讨论“欺骗性销售”，而是分析不同推销员如何重新定义产品价值（如：将梳子定义为“香客功德纪念品”、“按摩工具”、“寺庙品牌载体”）。

能力聚焦：此案例训练的是洞察需求、创造性解决问题和价值重构的能力，这是深度说服的基础。

三、活动游戏：扑克牌说服游戏

游戏设计：学生分组，每组获得不同信息卡（目标、资源、限制条件）。需要通过跨组沟通与说服，整合资源完成一个虚拟任务（如“组建最佳牌型”）。

过程观察：教师观察各组成员如何建立联盟、交换条件、说服他人合作。

复盘总结：游戏后复盘哪些说服策略有效（如互惠、权威、一致性等社会心理学原理的应用），哪些失败，原因何在。

第三节 沟通中的拒绝

一、情境导入：为何说“不”如此之难？

心理机制剖析：

关系恐惧：担心破坏和谐，被人不喜欢。

认可焦虑：希望通过“全能”表现获得肯定。

责任内化：错误的将不属于自己的责任扛起。

文化因素：集体主义文化中对直接拒绝的回避。

二、建设性拒绝的原则与“三明治”法

1. 原则：态度坚定、语气温和、解释合理、提供替代（如可能）。

2. “三明治”法（缓冲-核心-缓冲）：

上层（肯定/共情）：“非常感谢你对我的信任/我完全理解这个任务的重要性...”

中层（清晰拒绝+简短理由）：“由于我目前全力投入在 X 项目上，为确保其按时交付，我无法在你要的时间内接手这项新任务。”

下层（支持/替代方案）：“不过，我可以推荐小张，他在这个领域很有经验/或者等项目 X 结束后我们再讨论，你看如何？”

三、情景演练：高难度拒绝场景

场景设计：拒绝上司的不合理加班要求、拒绝同事推卸的工作、拒绝

好友的借钱请求等。

角色扮演：学生两两一组，应用“三明治”法等技巧进行演练。

反馈与优化：旁观者给予反馈，重点观察拒绝是否清晰，关系是否得到维护，如何进一步优化措辞。

第四节 冲突处理

一、冲突的再定义：并非总是坏事

1. 冲突的定义：双方或多方感知到的目标、需求、价值观或过程的不兼容。

2. 冲突的辩证观：建设性冲突能暴露问题、激发创意、增进理解；破坏性冲突才导致关系破裂、效率低下。

二、冲突产生的根源模型分析

内容层面：对任务目标、资源分配、事实解读的分歧。

关系层面：个性碰撞、信任缺失、历史积怨。

过程层面：职责不清、沟通不畅、决策机制不合理。

三、冲突化解的策略与技巧

托马斯-基尔曼模型应用：根据“关注自我利益”和“关注他人利益”两个维度，介绍五大策略：竞争、协作、妥协、回避、迁就。分析每种策略的适用场景与利弊。

关键技巧：

情绪先行：先处理情绪，再处理事情。使用“我信息”表达感受（“当...发生时，我感到...，因为...”），避免指责。

聚焦利益，而非立场：深入挖掘双方立场背后的根本利益与需求，寻

找共同基础。

创造第三选择：通过头脑风暴，寻求能整合双方核心利益的创新方案。

四、深度案例研讨：“史上最牛女秘书”事件

1. 案例回顾：分析邮件冲突的升级过程。

2. 多维讨论：

沟通层面：双方在邮件中的表达如何激化了矛盾？

权力与礼仪：跨国企业中的文化差异与权力感知。

冲突管理缺失：如果当事人在哪个环节采用不同的冲突处理策略，结果可能有何不同？

舆论与职场伦理：冲突公开化对个人与组织的长远影响。

五、综合自我评估与行动规划

1. 冲突风格测试：通过简易问卷，让学生了解自己惯用的冲突处理风格。

2. 个人发展计划：基于本章所学，制定一份“艰难沟通情景应对计划”，明确自己在说服、拒绝、冲突处理中最需要提升的一点，并设计具体的实践步骤。

第四章 交谈技巧

【教学目标】：1. 怎样进行面对面沟通；2. 熟悉电话沟通的基本技巧；3. 沟通中的赞美技巧。

【教学重点】：掌握面对面沟通的全过程管理技巧，包括非言语信号的觉察与运用、结构化对话框架、以及关键对话的应对策略。

【教学难点】：引导学生超越对“赞美”的表面化、功利化理解，认识到真诚、具体、及时的赞美是领导者力、团队建设与个人影响力的核心要素之一，并克服实施赞美时的心理障碍。

【教学课时】：18 学时

【教学方法】：讲授法、实操法

【课程思政】：在课程中融入职业道德教育，在各类交谈技巧教学中，贯穿“诚实守信”、“尊重他人”的基本原则。强调沟通技巧是诚意的放大器，而非虚伪的掩饰。例如，赞美需发自内心，拒绝沟通需坦诚清晰。在讲授沟通礼仪时，有机融入中华传统待人之道（如“礼之用，和为贵”）与现代商务礼仪，展现彬彬有礼的职业形象。

【教学内容】：

第一节 面对面的沟通

一、导入新课：沟通媒介的选择智慧

1. 复习与对比：回顾沟通模型，强调“渠道”的选择本身即是沟通策略的一部分。

2. 媒介光谱分析：对比面对面、电话、即时通讯、邮件等沟通方式的信息丰富度（语言、语调、肢体、表情、环境）、即时性与正式度。

3. 核心结论：复杂问题、敏感话题、重要关系建立，首选面对面沟通。因其能传递最完整的信号，也最利于建立信任。

二、面对面沟通的深度解析

1. 优势与挑战：

优势：信息多维（语言+非言语）、反馈即时、情感共鸣强、利于建

立深度信任。

挑战：对沟通者现场表现力要求高、缺乏“思考缓冲”、易受环境干扰、可能因表情/肢体管理不当造成误解。

2. 分类与应用差异：

正式会谈（如面试、谈判、汇报）：结构化强，目标明确，礼仪要求高。

非正式交流（如茶水间聊天、团队建设）：灵活性高，重在关系维护与信息润滑。

关键对话（如绩效反馈、冲突调解、离职面谈）：高情绪、高风险，需要极高的技巧与准备。

3. 过程与核心原则：

（1）黄金圈准备：Why（目标与关系目标）、Who（对方特点与需求）、What（核心信息与备选方案）。

（2）STAR 现场原则：

S (Setting the Scene)：营造合适环境（物理与心理）。

T (Tuning In)：快速调整，进入状态（观察与倾听先行）。

A (Aligning Process)：管理对话流程（开场、展开、控场、收尾）。

R (Reacting & Responding)：灵活应对与反馈（基于非言语信号调整）。

（3）非言语沟通占比：重申“梅拉比安定律”在面对面情境中的核心地位（语言内容<7%，语调语速 38%，肢体表情 55%），强调眼神交流、姿态开放、表情管理、空间距离的实践要点。

三、案例分析

1. 案例呈现：骨干员工小陈提出离职，直属主管李经理如何进行此次面谈。

2. 多角度分析：

李经理的目标：是挽留？是了解真实原因改进管理？还是好聚好散维护口碑？

面谈结构设计：如何开场破冰？如何提问探寻深层原因（是薪酬、发展、氛围还是领导方式）？如何倾听与回应？如何优雅收尾？

非言语管理：双方可能出现的微表情与肢体语言解读。

3. 角色扮演与优化：学生分组扮演，尝试不同策略（如防御型、探究型、感谢型），并讨论何种方式最能达成建设性结果。

第二节 电话沟通

一、导入课程：电话沟通的不可替代性

时代定位：即便在即时通讯时代，电话在处理紧急事务、进行复杂说明、传递正式通知、维护客户关系等方面，仍具有即时、直接、富有温度的优势。

核心挑战：所有信息仅靠声音（语言、语调、语速、音量、停顿）传递，对语言组织与声音表现力要求极高。

二、电话沟通全流程规范与技巧

1. 拨打电话的“P-R-E-P”流程：

P (Prepare)：准备提纲、目标、所需资料、预判对方问题。

R (Ring & Identify): 拨号, 第一时间清晰自报家门(公司、部门、姓名)。

E (Engage & Explain): 礼貌问候, 简明说明事由, 结构化陈述内容。

P (Proceed & Part): 确认对方理解, 明确下一步, 礼貌结束。

接听电话的“A-L-E-R-T”原则:

A (Answer Promptly): 及时接听(建议铃响3声内)。

L (Listen Actively): 主动倾听, 不随意打断。

E (Enquire & Empathize): 询问需求, 表达共情(如“请慢慢说”)。

R (Respond & Record): 清晰回应, 关键信息复述确认, 做好记录。

T (Take Action & Terminate): 告知后续动作, 礼貌道别, 后挂电话。

2. 电话礼仪禁忌(反面案例分析):

用语: “喂, 找谁?”(不报家门)、“他不在!”(生硬)、“这事不归我管!”(推诿)。

行为: 边吃东西边通话、环境嘈杂不回避、长时间沉默不回应、随意使用免提。

分析改进: 每一句禁忌用语如何转化为职业表达。

三、情景演练: 应对电话沟通中的挑战

1. 场景设计: 应对愤怒的客户投诉、转接复杂咨询、在信号不良情况下沟通重要事项、通过电话确认合同细节。

2. 实战演练与录音分析: 学生进行角色扮演并录音, 回放时重点分析: 语音语调是否沉着专业? 信息传递是否准确完整? 情绪管理是否到位?

第三节 赞美

职场中，赞扬比批评更有效。掌握真诚、具体、有效的赞美艺术，将其转化为促进个人与团队成长的积极力量。

一、赞美的力量：从心理学到管理学

1. 理论奠基：

皮格马利翁效应：积极的期望能促使人们向好的方向发展。

马斯洛需求层次：满足他人的“尊重需求”与“自我实现需求”。

2. 强化理论：对期望行为的及时正面反馈，能增加该行为重复出现的概率。

3. 职场价值：提升员工敬业度、增强团队凝聚力、优化上下级与同事关系、营造积极创新氛围。

二、有效赞美的“SINCERE”原则与技巧

1. S (Specific 具体)：赞美具体行为或成果，而非空泛的“你真棒”。（对比：“你这次 PPT 的数据可视化做得非常清晰” vs. “PPT 做得不错”）

2. I (Immediate 及时)：在行为发生后尽快赞美，效果最佳。

3. N (Novel 新颖)：避免总是用同样的词语，尝试从不同角度发现闪光点。

4. C (Credible 可信)：基于事实，发自内心，切忌浮夸。

5. E (Echo 共鸣)：表达该行为/成果带来的积极影响或你的真实感受。（“…这让我们客户报告的说服力大大增强了。”）

6. R (Relevant 相关): 赞美与对方看重或努力的方向相关。

7. Avoid Comparison 避免比较: 赞美 A 时, 不要贬低 B。“你是最棒的”可能让其他人感到不适。

三、综合活动演练与案例深化

1. “赞美风暴”小组活动: 小组成员轮流接受其他所有人的具体赞美, 体验被赞美的感受并学习如何发现他人的优点。

2. 案例深度分析: 分析一个通过真诚赞美扭转局面的管理或销售案例(如: 管理者如何通过赞美一位沉默员工的某个细微贡献, 从而激发其更多参与)。

3. “批评包裹在赞美中”的练习: 学习如何在进行建设性反馈前, 先给予真诚的肯定(链接“三明治法”), 使建议更易被接受。

四、自我测评与行动计划

测评自己运用赞美的频率与质量, 制定“每周至少给予 3 次具体、真诚的赞美”的实践计划, 并记录反馈。

本章总结: 交谈技巧的精髓, 在于媒介的适配、过程的掌控与情感的投入。无论是面对面的全情投入, 电话中的声入人心, 还是赞美时的真诚看见, 其核心都是将对专业的追求与对人的尊重, 完美地融合在每一次沟通之中。

第五章 非语言沟通和沟通礼仪

【教学目标】：深刻理解非语言沟通在职业互动中的关键作用及其与语言沟通的互补关系；系统认知沟通礼仪的本质、原则及其对塑造个人与组织形象的战略价值。

【教学重点】：掌握身体语言沟通的技巧，理解“一致性”原则。

【教学难点】：引导学生理解礼仪背后的“尊重”内核与“情境适应性”，能够在不同职业场景中，灵活、得体、真诚地展现恰当的礼仪行为。

【教学课时】：12 学时

【教学方法】：讲授法、实操法

【课程思政】：深度融入中华优秀传统文化中的礼仪精髓，如“不学礼，无以立”、“礼者，敬人也”、“君子九容”等思想，阐释现代职业礼仪与传统礼文化的承继关系，增强学生的文化认同与自信。强调非语言沟通与礼仪是个人内在修养（诚、敬、谦、和）的外在显现，引导学生将外在规范与内在道德修养相结合，培养表里如一的诚信品格与敬业精神。

【教学内容】：

第一节 身体语言

沟通，远不止于言辞。本章我们将探索沟通中那“无声却有力”的部分——非语言沟通，以及那“无形却有范”的框架——沟通礼仪。我们将解密身体如何“说话”，学习如何通过得体的举止展现专业与尊重，从而在职业舞台上实现全方位、立体化的有效沟通。

一、导入新课：超越语言的沟通世界

1. 复习与对比：回顾语言沟通的要素，引出梅拉比安经典研究（信息传递中，语言内容占 7%，语调占 38%，肢体与表情占 55%），强调非语言沟通的主导性作用。

2. 核心命题：“你无法不沟通”。即使一言不发，你的姿态、表情、衣着也在持续发送信号。职业沟通中，管理非语言信号与管理语言内容同等重要。

二、非语言沟通的维度解析

1. 面部表情——情绪的通用词典：

重点：讲解基本情绪的跨文化面部表达（喜悦、悲伤、惊讶、恐惧、愤怒、厌恶）。

微表情：介绍极短暂、不受控制的表情如何泄露真实情感。

职业场景应用：面试中的自信微笑、倾听时的专注神情、谈判中的情绪控制。

2. 眼神接触——心灵的窗口：

功能：调节沟通、表达情感、建立连接、显示权力。

文化差异：不同文化对直视时长与频率的规范。

“SOFTEN”原则中的 E(Eye Contact)：在职业交谈中保持适度、自然的眼神交流，避免盯视或游离。

3. 身体动作与姿态——态度与关系的宣言：

姿态开放 vs. 封闭：双臂交叉、身体后仰（可能代表防御、疏离） vs. 身体前倾、手势开放（代表接纳、投入）。

手势：强调性手势、指示性手势、象征性手势的文化差异。

坐姿与站姿：传递自信、尊重与状态（如“权力姿势”的心理学原理及其合理使用）。

4. 副语言——声音的“表情”：

要素：语调、音高、语速、音量、停顿、填充词（“嗯”、“那个”）。

影响：同一句话用不同副语言说出，含义可能截然相反。

5. 外观与环境——静态的非语言信号：

个人：着装、发型、妆容（符合 TPO 原则：Time, Place, Occasion）。

环境：办公桌布置、座位安排、空间距离（亲密距离、个人距离、社交距离、公共距离）。

三、视频案例深度分析

1. 经典喜剧分析：观看《憨豆先生》等片段，分析其如何通过极度夸张的身体语言制造幽默，反向论证身体语言在常态沟通中的巨大信息量。

2. 高端访谈观察：观看一段知名企业家或专业人士的访谈节目（如《对话》、《杨澜访谈录》）。

3. 观察任务：聚焦被访者的非语言表现。其眼神、手势、坐姿如何配合其谈话内容？在回答尖锐问题时，其非语言信号有何微妙变化？这如何影响其可信度与亲和力？

4. 小组讨论：卓越的沟通者如何协调运用语言与非语言频道以增强影响力？

四、自我测评与“镜像练习”

自我录像分析：学生两人一组，进行简短自我介绍或观点陈述并录像。回放时，静音观看，仅分析彼此的非语言信号：是否有分散注意力的小动作？眼神接触是否自然？姿态是否自信开放？然后打开声音，评估语言与非语言的一致性。

“一致性”检查清单：提供清单，帮助学生在日常沟通中快速自我检视。

第二节 沟通礼仪

将礼仪内化为一种以尊重为核心、以情境为指引的沟通智慧与职业习惯。

一、导入课程：礼仪——从面试现场说起

1. 视频观察：观看一段对比明显的模拟面试视频，一位应聘者礼仪得体，另一位则多处失礼（如迟到、着装随意、坐姿懒散、打断提问）。

2. 即时讨论：失礼行为如何具体损害了应聘者的专业形象？即使能力相当，面试官会如何感知两位候选人？礼仪是能力的“放大器”，也是“减损器”。

二、沟通礼仪的核心原则与系统内容

1. 四大核心原则：

敬人：出发点与归宿，将对方放在重要位置。

自律：自我约束，克己复礼，展现修养。

适度：把握分寸，不卑不亢，适应情境。

真诚：发自内心，避免流于形式与虚伪。

2. 系统化礼仪内容：

（1）外在仪表礼仪：

职业着装规范：商务正装、商务休闲装的场合与要点。

仪容整洁：发型、面部、手部的清洁与修饰。

（2）言谈交流礼仪：

称谓礼仪：恰当地使用职务、职称、尊称。

介绍礼仪：自我介绍与他介绍的顺序与用语。

交谈礼仪：话题选择（五不问：收入、年龄、婚恋、健康、经历）、倾听姿态、不随意打断、礼貌插话与结束。

电话/邮件礼仪（与第四章呼应深化）：开头结尾的规范用语、邮件标题与签名的专业性。

（3）仪态举止礼仪：

站、坐、行、蹲的姿态要领。

手势礼仪：引导、指示、递接物品的规范。

位次礼仪：会议、宴请、乘车时的尊位次序原则。

礼品馈赠礼仪：时机、选择、接受与回赠的文化敏感性。

三、综合案例分析：跨部门协调会议中的礼仪考量

1. 场景呈现：一位年轻项目经理需召集一次有资深技术专家、平行部门主管及外部顾问参加的方案评审会。

2. 多维度分析：

会前：通知方式、议程发送、会议室布置（座次、设备）体现了何种礼仪与尊重？

会中：主持人如何介绍与会者？如何平衡不同资历者的发言机会？异议表达时如何保持礼节？

会后：纪要分发、感谢跟进等细节。

3. 角色扮演：学生分组模拟，其他组作为观察员，重点评价会议组织与进行中的礼仪表现。

四、自我评估与情境应对计划

1. 礼仪自检表：涵盖仪表、言谈、举止等多个维度，帮助学生发现当前薄弱环节。

2. 礼仪提升情境演练：要求学生选择一个即将面临的真实或模拟职业场景（如公开演讲、客户拜访、商务宴请），制定一份详细的礼仪行动计划，明确在各个环节需注意的要点。

本章总结：卓越的职业沟通者，既是身体语言的清醒管理者，也是沟通礼仪的自觉践行者。他们将对他人的尊重、对情境的洞察、对专业的追求，融汇于每一个眼神、每一次握手、每一句得体的话语之中，从而在无声处建立信任，在细节中彰显价值。

第六章 职业生涯规划

【教学目标】：1. 职业生涯规划的重要性；2. 职业生涯规划步骤；3. 职业规划的方法。

【教学重点】：熟练掌握并实践职业生涯规划的系统化步骤，形成清晰的职业定位。

【教学难点】：引导学生突破静态、一次性的规划观念，理解职业生涯规划是一个动态调整、终身迭代的过程；并克服自我认知时的盲目与偏差，实现真实、客观的自我评估。

【教学课时】：24 学时

【教学方法】：讲授法、实操法

【课程思政】：引导学生将个人职业理想与国家发展战略、社会需求紧密结合，思考如何在“新发展格局”、“高质量发展”等国家蓝图中找到自身位置，实现个人价值与社会价值的统一。在探讨职业选择时，融入职业道德、行业规范与社会责任的教育，引导学生选择那些既能发挥所长又能贡献社会的职业方向，成为德才兼备的从业者。

【教学内容】：

第一节 职业生涯规划的重要性

一、导入新课：从自我管理到战略规划

1. 承上启下：回顾“自我管理”的内涵，指出职业生涯规划是最高层级、最具前瞻性的自我管理，它决定了你所有能力（包括沟通能力）投资的方向和效率。

2. 核心命题：在 VUCA（易变、不确定、复杂、模糊）时代，规划不是为了预测未来，而是为了提升应对未来的能力，让你从被动的职业漂流者，变为主动的职业航海家。

二、职业生涯规划的系统认知

1. 定义与分类：

定义：个人结合自身情况及外部环境制约，确立职业目标，选择职业路径，并制定发展计划与行动方案，以求最大限度实现自我价值的系统性过程。

分类：按时间跨度可分为短期规划（1-2年）、中期规划（3-5年）、长期规划（5-10年以上）；按性质可分为内职业生涯规划（能力、观念发展）与外职业生涯规划（职务、薪酬发展）。

2. 重要性：来自数据与故事的启示

数据说话：引用权威调研（如哈佛大学关于目标设定对人生影响的长期跟踪研究），展示有清晰书面目标的人群在成就上的显著差异。

视频案例研讨：观看一段对比案例，展示两位起点相似的人，因有无规划意识，在5-10年后产生的职业路径分野。重点分析规划如何影响其关键决策、资源积累和风险应对。

3. 全景步骤预览：

引出经典的职业生涯规划循环模型（本节先概述，下节详解）：

自我认知 → 环境分析 → 目标确立 → 路径/策略制定 → 行动执行 → 评估反馈与调整。

三、案例深度分析：“跨界成功者的规划密码”

1. 案例选择：分析一位成功实现跨界转型的知名人士（如从工程师转为产品经理，或从记者转为企业公关总监）的早期职业轨迹。

2. 讨论焦点：他的转型是偶然还是必然？在其看似跳跃的路径中，能否发现其内在稳定的价值观、可迁移能力（特别是沟通能力）的线索？他的规划思维体现在何处？

第二节 职业生涯规划步骤

一、第一步：职业生涯诊断——深刻的自我洞察

1. 价值观澄清：什么对你真正重要？

活动：“价值观拍卖会”。列出十余项职业价值观（如成就、独立、安全、创意、平衡、影响力等），给予虚拟筹码进行竞拍。拍卖后的分享与反思，能直观揭示个人深层价值排序。

2. 职业兴趣探索：什么能让你乐在其中？

(1) 工具应用：介绍霍兰德职业兴趣理论（RIASEC 六边形），指导学生完成简化版兴趣测评。

(2) “兴趣-职业”对照：解读测评结果，将兴趣类型与潜在的职业环境、岗位大类进行连接，开阔职业视野。

3. 能力评估：你的核心资产是什么？

(1) 三维度评估：

(2) 知识：你精通什么领域？

(3) 技能（可迁移技能/功能性技能）：你擅长做什么？（如：公开演讲、数据分析、项目协调——直接关联本课程所学）

(4) 才干（自我管理技能/适应技能）：你以何种风格做事？（如：抗压、细致、创新）

(5) “成就事件”分析法：回顾并写下 3-5 件自认为有成就感的事，逐一分析背后运用的能力，提炼个人能力优势清单。

二、第二步：环境分析——洞察外部世界的机会与挑战

宏观：行业趋势、技术变革、政策导向（链接课程思政，思考国家需要）。

中观：目标组织/行业的文化、发展、人才需求。

微观：家庭期望、人脉资源、地理位置等制约与支持因素。

三、第三步：目标确立与选择——绘制个人职业蓝图

1. 目标设定 SMART 原则：具体的、可衡量的、可实现的、相关的、有时限的。

2. 职业目标金字塔：构建从长期愿景到中期里程碑，再到短期具体任务的目标体系。

3. 决策平衡单：面对多个职业选择时，利用此工具量化评估各选项在自我需求（价值观、兴趣等）与外在因素上的得分，辅助理性决策。

四、综合活动训练：“我的职业生涯规划”工作坊

1. 任务：学生运用上述步骤与工具，起草个人《职业生涯规划书（第一版）》核心部分（自我认知摘要、初步职业定位、1 个长期目标和 1 个近期可实现的目标）。

2. 小组互评与优化：在小组内陈述，接受同伴基于 SMART 原则的提问与建议，进行修改完善。

3. 课堂展示与比赛：择优进行课堂展示，由师生共同评议，激发思考与共鸣。

第三节 职业生涯规划的方法

一、SWOT 分析法：个人战略态势评估

1. 详解何谓 SWOT:

S（优势）：内部的、积极的个人因素（如：优秀的公开演讲能力）。

W（劣势）：内部的、消极的个人因素（如：跨部门协调经验不足）。

O（机会）：外部的、积极的环境因素（如：公司正拓展新市场，急需沟通人才）。

T（威胁）：外部的、消极的环境因素（如：人工智能对基础沟通岗位的替代风险）。

2. 分析自己

指导学生针对一个具体职业目标（如“3年内成为团队负责人”），绘制个人 SWOT 矩阵。

3. 生成策略:

学习如何组合分析，形成四大策略：

SO 策略（增长型）：利用优势，抓住机会。

WO 策略（扭转型）：利用机会，克服劣势。

ST 策略（多元经营型）：利用优势，规避威胁。

WT 策略（防御型）：减少劣势，规避威胁。

二、5W 归零思考法：生涯根本问题的追问

1. 5W 思考法:

What do I want?（我想做什么？）- 对应价值观与兴趣。

What can I do?（我能做什么？）- 对应能力与技能。

What can support me?（环境支持或允许我做什么？）- 对应环境分析。

What can I be in the end? (我最终的职业目标是什么?) - 综合得出目标。

How can I achieve it? (我如何达成?) - 引出行动计划。

2. 应用场景

适用于职业迷茫期、转型期或定期复盘，帮助回归初心，厘清方向。

【课程终章总结与寄语】

课程核心脉络：所有的沟通能力，绝非孤立的技术碎片，而是相互关联、层层递进、共同服务于一个终极目标——助在真实的职业世界与人生舞台上，有效地连接他人、清晰地表达价值、智慧地解决问题、持续地成长发展，最终实现个人与组织的共同成就。

请记住：沟通是基础，它决定了每一位职场新人能否被听见、被理解、被信任。

能力是支柱，从倾听到表达，从非言语到礼仪，构成了您专业的形象与可靠的协作网络。

规划是蓝图，它让您所有的能力投资有了方向，让每一次沟通都成为通往长远目标的坚实一步。

未来已来，变化永恒。愿各位同学将本课程所获，不仅是作为知识记忆，更是化为日常的自觉实践与持续的反思精进。在纷繁复杂的职业环境中，始终保持沟通的灵敏度、学习的进取心和规划的前瞻性。

祝愿每一位同学，都能以卓越的“职业公共能力”为翼，以清晰的职业生涯规划为舵，在时代的浪潮中，驾驭属于自己的职业航程，乘风破浪，驶向广阔而富有意义的未来！