

济南市技师学院一体化教材

与人交流、合作 能力训练

杜喜亮 主编

Yu Ren Jiaoliu Hezuo
Nengli Xunlian

山东大学出版社

济南市技师学院一体化教材

与人交流、合作能力训练

杜喜亮 主 编

山东大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

与人交流、合作能力训练/杜喜亮主编. — 济南: 山东大学出版社, 2012. 9
济南市技师学院一体化教材
ISBN 978-7-5607-4652-4

- I. ①与…
- II. ①杜…
- III. ①语言艺术—能力培养—技工学校—教材
②社会工作—能力培养—技工学校—教材
- IV. ①H019②C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 214113 号

山东大学出版社出版发行

(山东省济南市山大南路 20 号 邮政编码: 250100)

山东省新华书店经销

山东泰安金彩印务有限公司印刷

787 毫米×1092 毫米 1/16 14 印张 258 千字

2012 年 9 月第 1 版 2012 年 9 月第 1 次印刷

定价: 25.00 元

版权所有, 盗印必究

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社营销部负责调换

《与人交流、合作能力训练》

编委会

主 编	杜喜亮			
副主编	王永俊	纪克玲	孙文永	陈相富
	李晓君	滕春霞	靳冬英	徐 健
编 者	马晓明	李 波	牛海燕	刘艳平
	高 明	姜 立	曹 敏	靳冬英
	张 弦	苏超英	王 争	王曼青

前 言

随着我国社会经济的快速发展,对高素质、高技能劳动者的需求也越来越迫切。为了适应这种情况,一个为就业服务的职业核心能力体系逐渐建立起来。此体系的建立得到社会各界的积极响应和支持,经过多年研究开发,现已完成与人交流、数字应用、信息处理、与人合作、解决问题、自我学习和创新能力七个模块培训测评标准的编制工作并正式向社会颁布。与此同时,也已完成了一套职业核心能力培训系列教材,包括六个单项模块的能力训练手册(与人交流、数字应用、信息处理、与人合作、解决问题和自我学习能力)以及两个组合模块的能力训练手册(职业社会能力包含与人交流、与人合作和解决问题能力;职业方法能力包含自我学习、信息处理和数字运用能力)的编写和出版工作。

本教材的编写坚持以就业为导向的能力本位的教育目标,坚持以职业核心能力标准为依据,同时吸收现代国际职业教育新思想,在能力训练过程中始终坚持贯彻行为活动导向教学法的理念和技术。按照职业核心能力标准规范的解读,职业核心能力是一种完成工作任务的过程能力和执行能力,它是从职业活动中抽象出来的,也要能返回到职业活动中去,因此,系列教材的编写采用了一种全新的模式和规范,并研究开发了一套能力训练的程序,即包含目标(Object)、任务(Task)、准备(Prepare)、行动(Action)、评估(Evaluate)的“OTPAE 五步训练法”,从而保证了培训教学活动的结果不仅在于启发学员对掌握一种能力的认知,更重要的是让学生实实在在地掌握这种能力。

职业核心能力的培训还是一项没有先例可循的活动,其教材的编写也是一项开创性的工作,我们所做的一切还处于前期探索阶段,有许多不尽如人意之处,还希望广大专家、读者和教学工作者提出修改意见,帮助我们做好此项工作。

训练导航

20 世纪末出现的一场波及全球的新技术革命,一方面有力地冲击着传统的产业结构并构建着新的行业,另一方面极大地激发了人们新的需求并改变其消费方式。这种巨大的变革从根本上影响着社会职业结构和就业方式的变化。首先,大批新职业以超出人们想象的形式和速度出现在社会生产和生活之中。这些新职业工作岗位的技术更新快、技术复合性强、智能化程度高,工作的完成更多地依靠劳动者善于学习、会解决实际问题并具有改革创新精神。其次,现代职业的工作方式发生了根本变化,社会产品、服务和管理更注重以人为本的理念,工作的完成更多地依靠每一个人的团队合作精神和与人沟通的能力。此外,人们发现不再有终身职业,工作流动加快,人们在职业生涯中要不断改变职业,不管你现在掌握了什么技术,都不能保证你能成功地应对明天的工作,社会最需要的是能不断适应新的工作岗位的能力。

未来的劳动者需要具备什么样的能力?这个在就业市场上提出来的问题,直接关系到一个人、一个组织能否在激烈的市场竞争中取胜。世界上许多国家和地区都不约而同地提出了一个富有远见的目标:开发劳动者的核心能力。因此,培养职业核心能力或关键能力,已经成为世界先进国家、地区的政府、行业组织、职业培训机构人力资源开发的热点,成为职业教育发展的趋势。

一、什么是职业核心能力

(一)职业核心能力的定义与类别

职业核心能力是人们职业生涯中除岗位专业能力之外的基本能力,它适用于各种职业,适应岗位的不断变换,是伴随人终身的可持续发展能力。德国、澳大利亚、新加坡称之为“关键能力”;在我国大陆和台湾地区,也有人称之为“关键能力”;美国称之为“基本能力”,在全美测评协会的技能测评体系中被称为“软技能”。世界发达国家和地区重视职业核心能力的培养。

1998 年,我国原劳动和社会保障部在《国家技能振兴战略》中把职业核心能力分为 8 项,称为“8 项核心能力”,具体包括与人交流、数字应用、信息处理、与人合作、解决问题、自我学习、创新革新、外语应用等。

职业核心能力可分为职业方法能力和职业社会能力两大类。

职业方法能力是指主要基于个人的,一般有具体和明确的方式、手段的能力。它主要指独立学习、获取新知识技能、处理信息的能力。职业方法能力是劳动者的基本发展能力,是在职业生涯中不断获得新的技能、知识、信息和掌握新的方法的能力。职业方法能力包括“自我学习”、“信息处理”、“数字应用”等能力。

职业社会能力是指与他人交往、合作、共同生活和工作的能力。职业社会能力既是基本生存能力,又是基本发展能力,它是劳动者在职业活动中,特别是在一个开放的社会生活中必须具备的基本素质。职业社会能力包括“与人交流”、“与人合作”、“解决问题”、“革新创新”、“外语应用”等能力。

(二)职业能力体系的结构和特征

我国原劳动和社会保障部《国家技能振兴战略》把人的职业能力分成三个层次,即职业特定能力、行业通用能力和核心能力。

职业特定能力是每一种职业自身特有的能力,它只适用于这个职业的工作岗位,适应面很窄。但有一个职业就有一个特定的能力。1999年,我国编制的《国家职业分类大典》细分有1838个职业,目前,新的职业还在不断产生,所以特定职业能力的总量是很大的。

行业通用能力是以社会各大类行业为基础,从一般职业活动中抽象出来的可通用的基本能力。它的适应面比较宽,可适用于这个行业内的各个职业或工种,而按行业或专业性质不同来分类,通用能力的总量显然比特定能力小。

职业核心能力是从所有职业活动中抽象出来的一种最基本的能力,普适性是它最主要的特点,可适用于所有行业的所有职业。虽然世界各国对核心能力有不同的表述,相比而言它的种类还是最少的。

(三)核心能力培养、培训的意义

核心能力对职业活动的意义就如同生命需要水一样重要。对于劳动者、企业和学校来说,具有以下现实意义:

对劳动者来说,掌握好核心能力,可帮助劳动者适应就业需要,帮助劳动者在工作中调整自我、处理难题,并很好地与他人相处。同时,它是一个可持续发展的能力,可帮助劳动者在变化了的环境中重新获得新的职业技能和新的知识,能帮助劳动者更好地发展自己,适应更高层次职业和岗位的要求。在德语中,“关键”一词原义为“钥匙”,“关键能力”则意味着“打开成功之门的钥匙”。职业核心能力是我们每个人成功的有效能力、基础能力,在现代社会,其重要性日益显现。

对企业来说,人力资源是第一资源,提升员工的核心能力是增强企业核心效力的基础。在激烈的市场竞争条件下,无论在传统行业、服务行业,还是在高

科技行业,核心能力与其他知识和技能一样,都是企业赖以取得成功的基本要素。在经济竞争中,开发员工的“智能”,能提高工作绩效,提高企业效益,是增加利润的基础。事实上,不少的企业在招聘员工时,十分注重应聘者的职业道德和核心能力的素质,在企业的内训中,除提高员工的岗位技能素质外,不少企业越来越重视职业核心能力的培养。

对学校来说,培养毕业生的职业技能和职业素质是增强就业竞争力的根本。职业道德、职业态度和职业核心能力等构成职业的基本素质,人力资源和社会保障部组织开发“职业核心能力培训认证体系”,就是为了更好地、有针对性地培养、培训毕业生的职业基本素质,为就业服务。开展职业核心能力培训和认证,是职业素质教育的平台和重要手段,按照职业生涯的基本要求,明确职业核心能力的基本范围和能力点,在就业之前,强化职业核心能力的培训,能有效提高学生的核心能力,并通过职业核心能力的认证,可以更好地指导学生明确自己的发展目标,为自己将来的工作和生活奠定坚实基础。

因此,培养、培训职业核心能力是为就业服务,为企业发展服务,为劳动者终身教育、全面发展服务。

二、怎样培养、培训职业核心能力

核心能力的培养是人一生的课程,每个人都有其先天的基础,不同的人有不同的潜质。事实上,从小开始,每个人都在学习、培养自己的核心能力,学校、家庭、社会都是每个人学习的场所。但不同的生活、学习经历,不同的学习方式和历练过程,不同的人对核心能力的认识以及所获得的职业核心能力存在着较大的差别。职业核心能力培训的目的就在于着力提升学习者核心能力,使学习者系统了解发展自己职业核心能力的方法,全面提高适应职业工作所需要的综合能力。

职业核心能力培训的教学宗旨是:以职业活动为导向,以职业能力为本位。必须通过职业活动(或模拟职业活动)过程的教学,通过以任务驱动型的学习为主的实践过程,在一定知识和理论的指导下,获得现实职业工作所需要的实践能力。

职业核心能力的培训不同于一般的知识或理论系统的教学,其教学目标不在于掌握核心能力的知识和理论系统,而在于培养能力。

(一)职业核心能力的课程设置与培训

实施职业核心能力的培养,可以采取专题性的培训,即开设培养职业核心能力的课程,通过必修或选修,集中培训,系统点拨和启发。还可以利用几个周末的时间,或者在就业前集中一段时间专题强化培训,帮助学生全面、系统地提高自己的职业核心能力,以增强就业的适应性和竞争力。

实施职业核心能力培养,可以采取渗透性的教学方式,即在各专业课程的

课堂教学中,重视学生职业核心能力的培养,把职业核心能力的培养渗透在专业的教学过程之中。同时,在第二课堂,在学生的社团活动和社会实践活动中,强化职业核心能力的培养,把它作为隐性的课程,以实现其养成的教育。

职业核心能力的系列教材是为满足中、高等院校实施核心能力集中培训的需要而编写的。在组织教学时,根据教学课时的实际,可以分模块开课,让学生按需选修。也可以组合模块培训,即在一年级培训“职业方法能力”,包括“自我学习”、“信息处理”、“数字应用”三个模块;二年级培训“职业社会能力”,包括“与人交流”、“与人合作”、“解决问题”三个模块,以达到全面学习和系统提高的目的。

职业核心能力培训课程的教学要体现以下原则:

1. 教学目标反映能力本位的主导性。要强调培训课程以培养完成任务和解决问题的实际能力为目标,整个课程要突出以工作现场为条件,以实际任务为驱动,或采取项目贯穿始终的动手能力训练,以能力点为重点,不追求理论和知识的系统与完整。

2. 教学形式的拓展性。要能在各种工作场景或环境中开展教学。除专题讲授外,核心能力的培训还应贯穿在各种课程模块之中,贯穿在各种课外活动、生产实习和各种社会实践活动之中。

3. 教学组织的多样性。要实现专题性教学和渗透性教学相结合,多渠道、多形式地培养、培训。

4. 教学过程的针对性。学习者的能力在不同模块中会有强弱的差别,即使在同一模块中,对各能力点的掌握程度也会有高低的不同。因此,对学习者的来说,已经具备的能力点不必重复学习和训练。

(二)核心能力培训的教材与教学

1. 教学的基本方法:行动导向教学法

核心能力培训除了必要的程序性知识传授之外,大量需要的是通过实践活动进行行为方式的训练,因此,核心能力培训主要应遵循行动导向教学法的理念和方法。

行动导向教学法是以职业活动的要求为教学内容,依靠任务驱动和行为表现来引导基本能力训练的一种教学方法。

行动导向教学有很多方法,其中最适用于核心能力培训的方法有项目教学法、角色扮演教学法及案例教学法等等。这些教学法主要是通过行为目标来引导学习者在综合性的教学活动中进行“手—脑—心”全方位的自主学习。在这种新的教学方式下,教学目标是一个行为活动或需要通过行为活动才能实现的结果,学习者必须全身心地参与到教学活动的全过程中去才能实现教学目标。因此,在整个教学活动过程中,学习者是主角,参与是关键,教师只是教学

活动的主持人,其责任是通过项目、案例或课题的方式让学习者明确学习的目标,在教学过程中控制教学的进度和方向,根据学习者的表现因人施教,并对学习效果进行评估,从而指导学习者在专业学习和技术训练的过程中全面提高综合能力,即核心能力的素质。

2. 教材的内容组织:学习领域

教材的基本组织单元是职业活动要素,即按职业活动的过程形成“学习领域”。在一个“学习领域”中可能涉及多个知识系统,我们不追求知识的系统描述,只选取必需的知识点,以“够用为度”组织学习。教材参照国家《职业核心能力培训测评标准》中的活动要素设置单元,在每个单元学习前,引述《职业核心能力培训测评标准》中培训测评的内容,作为培训和达标的指引。

3. 教学的基本单位:能力点

本书每节以能力点或能力点的集合作为基本教学单位。

4. 教学的基本程序:OTPAE 五步训练法

能力的训练需要有科学的方法,要通过科学的程序达到真实有效的效果。根据行动导向教学法的理念,参考国内外先进的职业教育和企业培训的模式,经反复研讨,设计了一个新型的“目标—任务—准备—行动—评估”五步训练法,即 OTPAE 科学训练程序,在每个能力点的训练中,均按照下列五步训练法组织教学和训练:

(1)目标(Object):是依据核心能力标准将本节训练的活动内容和技能要求作具体解释和说明。呈现本节特定的学习目标,以使学习者明确学习内容,确认自己学习行动的目的。

(2)任务(Task):是对该能力点在实际工作任务中典型状态的描述和意义的呈现。通过列举活动案例,分析能力表现形态,让学习者形成基本认知;并通过该能力点运用的意义阐述,形成学习者的学习动力。

(3)准备(Prepare):是对理解与掌握该能力点“应知”内容的列举和说明。知识是能力形成的基础,掌握必需的基本知识以及能力形成的基本方法、程序,是提高能力训练效益的重要前提。

(4)行动(Action):是以行动导向教学法组织训练的主体部分和重点环节。立足工作活动过程,采用任务驱动、角色扮演、案例分析等教学方法训练能力点。它是示范性和写实性的,是能力培训的落脚点。

(5)评估(Evaluate):是对本节教学过程中教师如何评价教学效果和学习者如何评估自己学习收获的一个指引。通过教师、同学和本人的自我监控,及时了解学习的成果,获得反馈。

本书每单元能力点的分解练习之后设计了“综合练习”环节,目的是在能力点的分解动作训练之后,系统集成,针对整个活动的完成,形成完整的能力素

质。相信这个以工作任务为载体的完整的训练活动,能使学习者系统地提高能力。

三、为什么要提高职业社会能力

本书的职业社会能力包括“与人交流”、“与人合作”、“解决问题”三个模块,是指与他人交往、合作、共同生活和工作的能力。本书只包含国家《职业核心能力培训测评标准》中级阶段能力的内容,适应技工院校学生和中级学习者学习的需要。

所谓“与人交流能力”,是指在与他人交往活动中,通过交谈讨论、当众讲演、阅读并获取信息,以及书面表达等方式,来表达观点、获取和分享信息资源的能力,是日常生活以及从事各种职业必备的社会能力。本手册所训练的与人交流能力以汉语为媒体,在听、说、读、写技能的基础上,通过对语言文字的运用,以达到促进与人合作和完成工作任务的目的。

与人交流的能力是人类重要的特征之一,也是人们生存必要的社会能力,人们希望得到尊重、认可及自我实现的心理需求,使人们愿意与人交往。社会生活更促使每个人需要与他人沟通,建立起一定的人际关系,不管是大的国际事务,还是小小的家庭琐事,人们最终不得不坐下来谈判、商议、解决问题,建立起一定的社会人际关系。

在每个人的职业生涯中,无论是求职应聘、入职试用还是晋职发展,与人交流能力常常居于各项能力之首。在招聘现场,几乎所有的职业岗位都提出需要“与人交流能力强”。在职业发展中,人们花费10%~85%的工作时间在与他人沟通。亨瑞·米兰伯格发现,首席执行官几乎每一分钟都在与他人沟通。与人交流沟通能力的高低直接影响着每个人的职业发展、社会地位及社会关系的建立,在职业场合中,与人交流能力的高低常常决定着职业活动的成败。

在社会生活和工作中,与人交流的活动有着多种多样的形式,小到一张领料单的填写或与人见面时的问候打招呼,大到一个产品的说明书的编写或重要会议上的主题报告。这些活动能否取得同事、领导与顾客所期望的效果,关键取决于在交流活动中信息发出者,或者说交流活动的主体一方能否具有良好的与人交流的愿望和与人交流的技巧。当一个人停留在某一行业的初级水平时,他也许不需要写很多东西,但当他想做点管理工作,他就要让自己能够当众清楚地表达自己的思想,并且能够将自己所想的有条理地写下来;当他要争取别人的支持、理解来开展工作的时候,沟通就成为必要的手段和成败的重要因素。因此,与人交流能力的培养和培训,可以提升自己的就业能力和职业发展能力。同样,一个企业着重企业内部员工沟通能力的培养,就会大大增强企业的核心竞争力,使企业的产出与销售及售后服务变得更加高效和富有创造力。

所谓“与人合作能力”,是指根据工作活动的需要,协商合作目标,相互配合

工作,并调整合作方式,不断改善合作关系的能力。它是从所有职业活动的工作能力中抽象出来,具有普遍适应性和可迁移性的一种核心能力,是从事各种职业必备的社会能力。

现代职业生活中,所有的人,只要做事,就要与人合作。在当今社会里,一个完全孤独的人,几乎什么事情也做不成。在公司、学校、政府机关、研究单位等职业环境中,无论是求职、营销、教学、演出,还是设计、制造、管理,都要与人合作。与人合作能力的强弱,是影响职业发展的决定性因素。

合作是广泛的,既要有面对面的合作,也有不必见面的合作,如通过网络进行合作。不同国家的电脑程序设计员可以合作编写一个程序。在美国的程序员,白天写好自己负责的一段程序,到了晚上将邮件打包发到印度,那里的程序员正好是白天上班时间,继续编写另外一段程序。双方长时间合作,各自发挥长处,却可以从不谋面。这样广泛的合作,更需要信任、理解、宽容、弥补过失等基本的能力。

社会需要善于合作的员工,可是,这样的员工明显不足。有些人不善于合作,不仅有性格上的缺陷、意识上的误区,更多的是方式方法问题。其实,很多人很想与他人合作,但是不知怎样去与他人相处。如何表达合作愿望,如何制定合作计划,如何完成合作任务,如何缓解矛盾冲突,如何分享合作成果,一系列的难题摆在年轻一代职业人的面前。

在家庭、幼儿园、小学、中学的教育中,应该逐步培养谦和、让步、求助等合作品质。但是,目前的现状是这样的教育明显不足。而职业场合的熏陶、磨练的代价太高,有些人明显不适应环境要求,没有等到调整和进步,已经遭到淘汰。有效的职业训练,可以改变一个人通过自身经验而形成的习惯。所以,卓有成效的与人合作的职业核心能力训练,可以帮助员工在比较短的时间内,正确认识自己的个性特点,增长与人合作共事的能力,适应职业发展的要求。

所谓“解决问题能力”,是指能够准确地把握事物发生问题的关键,利用有效资源,提出解决问题的意见或方案,并付诸实施,进行调整和改进,使问题得到解决的能力。它也是从所有职业活动的工作能力中抽象出来,具有普遍适应性和可迁移性的一种核心能力,是从事各种职业活动都需要的一种社会能力。

在现实工作中,人们非常重视一个人解决实际问题的能力。可以说文凭是入门的通行证,解决问题的能力才是生存和晋级的许可证。在企业,衡量一个人是不是“人才”,重要的标准就是他的解决问题的能力。你能解决得了别人解决不了的工作问题,你就是“人才”。能解决“大问题”的就是“大人才”,能解决“小问题”的就是“小人才”,能解决专业问题的就是“专业人才”。

解决问题能力有大有小、有高有低,并且解决问题还往往和各种各样专业知识相关联。在本训练手册中,我们只学习“解决一般性问题”的能力,侧重在

解决问题的思维能力训练,学会问题分析和解决的有效步骤,掌握分析的工具和方法,这种解决一般性问题的能力可以“迁移到”各种各样的专业领域与职业活动之中。

总之,在职业工作活动中,具备上述的职业社会能力是我们生存发展、有效工作的基础能力,也是我们成功制胜的十分重要的能力。

四、怎样测评职业核心能力

职业核心能力的认证,主要测评学习者“应知”和“应会”的能力达到的程度。学习者可以通过全国性的笔试统考,参加综合能力的测评,测评自己的能力达到的程度。考生在通过考核合格后,即可获得人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心颁发的职业核心能力水平等级证书。

每个人在参加职业核心能力训练时都有一定的基础,我们相信,通过系统的学习训练,学习者能得到全面的提高,会有长足的进步。

拥有较强的职业核心能力,就是拥有了打开成功之门、幸福之门的钥匙;获得职业核心能力培训和认证的证书,就是获得了通向成功的护照。

目 录

第一部分 与人交流能力训练

第一单元	交谈讨论	(3)
第一节	树立沟通意识 积极交流表达	(3)
第二节	围绕主题交谈 把握交谈方式	(11)
第三节	倾听他人讲话 多种形式回应	(19)
第四节	运用交谈技巧 准确表达观点	(26)
第五节	正确识别情绪 恰当调控表达	(32)
第六节	领会言外之意 有效解读信息	(36)
	单元综合练习	(44)
第二单元	当众发言(演讲)	(47)
第一节	做好演讲准备 调适紧张心理	(48)
第二节	把握演讲内容 保持层次清晰	(54)
第三节	把握演讲方式 语言规范得当	(58)
第四节	借助辅助手段 帮助说明主题	(62)
	单元综合练习	(66)
第三单元	阅 读	(67)
第一节	明确课题类型 确定阅读范围	(67)
第二节	阅读筛选	(71)
第三节	整理确认内容 会做简单笔记	(76)
第四节	确定搜寻思路 找到相关资料	(80)
第五节	归纳文章要点 获取论证方法	(82)
	单元综合练习	(92)
第四单元	书面表达	(94)
第一节	选择基本文体 撰写简单文稿	(95)
第二节	运用规范语言 撰写个人文书	(99)
第三节	注意行文格式 撰写办公文书	(106)

第四节	把握基本要求	撰写专业文书	(110)
第五节	有机利用素材	简要表达要点	(116)
单元综合练习			(121)

第二部分 与人合作能力训练

第一单元	掌握计划	(126)
第一节	具备合作意愿	(127)
第二节	理解合作目标	(131)
第三节	建立合作关系	(134)
第四节	明确职业角色	(137)
第二单元	制定计划	(141)
第一节	挖掘合作资源	(142)
第二节	确定适宜人选	(145)
第三节	明确合作任务	(147)
第四节	商议合作规则	(149)
第三单元	执行任务	(153)
第一节	接受工作安排	(154)
第二节	遵守合作承诺	(157)
第三节	确定先后顺序	(161)
第四节	求得相关帮助	(164)
第四单元	完成任务	(167)
第一节	控制工作节奏	(167)
第二节	达到相互信赖	(171)
第三节	尊重人的差异	(174)
第四节	应对例外事件	(177)
第五单元	检查效果	(180)
第一节	正视自己的短处	(180)
第二节	沟通工作进度	(184)
第三节	调整合作关系	(187)
第四节	展示合作优势	(191)
第六单元	改善效果	(196)
第一节	判断合作障碍	(196)
第二节	表达不同意见	(200)
第三节	接受建议与批评	(203)
第四节	弥补他人过失	(206)
参考书目		(209)

第一部分 与人交流能力训练

