

## 专家志愿团今年首次培训：

## 开展专项培训

## 助力就业服务

“人类全部的信息表达 = 7% 语言 + 38% 声音 + 55% 身体语言。”在日前进行的2017上海市就业服务专家志愿团首次培训上，有15年人力资源管理经验和心理咨询辅导经验的周圆向来自全市就业服务专家讲述如何进行高效的职业咨询。记者从市人社局就业促进中心获悉，开展培训是为提高上海市就业服务专家志愿团服务质量。据悉，下半年在面向职业咨询专家开展系列人力资源培训课程的同时，还将加强专家团的互动参与工作。

青年报记者 陈晓颖



首堂培训课上，讲师在与专家互动学习。

受访者供图

就业服务专家如何更有效与服务者沟通？

## 四大表象系统协助“走心”交流

“做好服务沟通，先要知道咨询者的个人特点。”周圆用四大表象系统，梳理了常见服务对象的几大特征。四大表象系统指的是视觉、听觉、感觉、自语。每个表象系统有其特点，比如视觉型表象的人注意自身形象与他人动作。“所以与视觉型的人沟通需要关门，防止沟通者走神。”周圆介绍说，听觉型的人则是对声音敏感，听到的内容可以迅速重复表述出来。

在了解服务对象的表象系统后，周圆建议咨询者通过问对方“有什么问题能为你解决”，从而找

出表象系统后咨询者的心理真相，帮助他们走出“心理沼泽”。“和咨询对象聊天，咨询专家在了解兴趣爱好、表象系统后，还需要帮他们梳理职业生涯规划。”周圆进一步提出，专家在为咨询者制定职业生涯规划时，尽量避免代替咨询对象作出职业决定。“职业咨询需要将问题的决策权交给咨询对象，让服务对象完全地对自己负责。”周圆补充说，职业指导专家需要帮助接待的求助者打开心门，接受意见和建议，而非单纯帮他们做出职场决定。

咨询沟通时如何说到心坎上？

## 拒绝否定式命令提问实现“共情”

“就业服务志愿者需要用心理学进行‘不流泪的沟通’。”专职研究心理学的周圆提出了几点沟通的“心理话术”。

“不要打游戏嘛。”周圆分析说，青年人潜意识会否定“不”这个字。因而在咨询沟通时，“你的想法不对”、“你的态度有问题”这些话难免会成为“沟通禁忌”。她分析说，咨询专家表述这句话时，或许会对咨询者带来阻抗反应。

不过在咨询中，职业指导专家总会听到“我不知道”、“我不清楚”的回复。遇到这类看似“不配合”的咨询者，周圆提出了一个建

议。“你可以提问‘是什么假装你不知道你所知道的’。”周圆说此句可在潜意识告诉对方知道真实的答案，有助于了解咨询者的切实想法。

“通常我遇到缺少职业规划的咨询者时，会问他们三个问题。你是谁？离开父母你将怎么生活？你想做什么样的人？”周圆分享说，“专家在问出三个严肃的问题时，或许会在咨询时挖到对方内心深处的需求。”

“每个人内心都有壁垒，但是并不坚固。”周圆希望专家通过了解沟通技巧，进行更高效沟通。

人工智能快速发展，如何应对岗位变化？

## 找出不可替代性的工作内容

在8月24日进行的第二场培训上，主讲人李俊将培训的视角放在了未来职场上。

“互联网+和人工智能的发展，给区域经济发展和职业发展都带来了挑战。”主讲人李俊是上海庶明企业管理咨询有限公司联合创始人、上海交通大学创业学院客座教授。在课上，他先提出了人工智能AI的概念。“人工智能是研究开发用于模拟、延伸和扩展人智能的理论方法。目前有互联网资深从业者论断，2020年大部分岗位将被人工智能取代。”主讲人对未来岗位的更迭持有保留态度，“从上海产业发展来看，AI目前并不会完全影响整体就业的数量。人工智能发展，反倒会催生如代码编写专员、人工智能开发等岗位。”

“未来十年，现在市面上的岗位说不定会消失。那我们在指导大学生做职业生涯规划时，又该如何应对这一变化？”在培训上，就业服务专家志愿团专家王先生对人工智能发展与职业规划提出了自己的困惑。李俊回复说，他在给青年学生做职业生涯规划时也会遇到类似的问题。

“无论是学生还是职业指导老师，都要经常思考，未来五年哪些岗位是不能被替代的。”李俊在分享时提出了职业规划时的“不可替代”理论。“我们需要思考，哪些工作是由机器做但是效果有限的。这或将可成为之后的工作方向。”他用服务业举例说，很多服务机器在尝试代劳端菜、点单的工作，但是温暖如归的服务态度是难以被冰冷机器替代的。

上海市就业服务专家志愿团下半年将做什么？

## 活动将继续“升级”成为求职大赛“智库”

上海市人力资源和社会保障局就业促进中心职业介绍处副处长陈栋渊介绍，8月22日进行的讲座是上海市就业服务专家志愿团在2017年进行的第一次集中培训。

“2017年上海市就业服务专家志愿团培训”讲座由上海市人力资源和社会保障局就业促进中心主办，上海市青年技术培训中心承办。据悉，首次培训现场有77位就业服务志愿工作者参与了培训。第二场吸引了50

余位专家参与。

今后，上海市就业服务专家志愿团将在单向选择的基础上做好专家服务工作。下半年就业专家活动将继续“升级”。本月是青年大学生就业服务月、求职大赛都会加入上海市就业服务专家志愿团的服务。

就业服务专家志愿团今后也将用研讨会的形式探索新的活动形式，群策群力为上海公共就业工作助力。

[链接]

## 上海市就业服务专家志愿团欢迎“新血液”

记者了解到，目前上海市就业服务专家志愿团在面向全市范围内公开招募就业服务专家。若你在人力资源、管理咨询、就业指导、企业用工等相关提供就业服务类工作方面经验丰富或有专业特长，欢迎垂询报名。

据悉，在就业服务领域经验丰富的报名者须年龄在70周岁以内并在本市居住或工作，身体健康，热心公益并自愿参与专家志愿团举办的各类公共就业服务活动。在沪居住满

一年以上，并已办理有效居住证的非本市户籍人士、港澳台同胞和外籍人士亦可参与。

有意愿者可至上海人力资源和社会保障局网站(<http://www.12333sh.gov.cn>)、上海公共招聘网(<http://jobs.12333sh.gov.cn>)或关注“乐业上海”微信公众号了解详情。有意者详询所属区就业促进中心。

如果你有就业方面的经验与乐于奉献的热情，上海市就业服务专家志愿团欢迎你的加入。



系列培训第二讲，讲师与就业专家分析人工智能对岗位的影响。受访者供图