

● 欢迎参加 博世 未来新工匠项目!

《个人发展：沟通表达》线上课

将在**19:00**正式开始!

评论区互动:

“你认为是沟通是什么？”

“1” 聊天、说话

“2” 发消息、发语音、发表情

“3” 肢体动作、表情、语气、语调

“4” 以上都是!!!

“5” 好像没这么简单...





未来新工匠 博世职业教育人才公益培育计划

Future Craftsmen Bosch Vocational Education Talent
Charity Cultivation Program

● 今日导游



庄琛 Jamie
益优青年中心
学习与发展经理

制造业领导力培训督导
国家二级心理咨询师
认证视觉引导师
认证瑜伽老师
即兴剧演员

● 课程体系

职业发展

个人发展

线上直播课
- 知识普及 -

- 1-职业初探索
- 2-简历准备和面试技巧
- 3-AI的基础和专业应用

- 1-沟通表达
- 2-问题解决与团队协作
- 3-人际关系与情绪处理

线上实战营
- 技能提升 -

- 简历准备
如何写好你的第一份简历

- 人际交往
如何建立一段积极的人际关系

01

沟通表达

- 个人发展 -

● 沟通表达：连接和对齐的艺术



01

“沟通”是什么意思？
(语言学角度)

02

和自己的沟通
(机制、技巧、练习)

03

和他人的沟通
(机制、技巧)

04

博世现场实例
(练习)

05

总结实践
(视觉笔记、自我练习)

“沟通”是什么意思？

- 语言学的角度 -

● 造词的人是怎么想的？

语种	来自于（词源）	意思是（隐喻）	强调于（可扩展的内涵）
英语 (拉丁语)	communis → communicāre → communication “共同的、让之为共有”	“共享/共通” (make common)	把信息/情绪/意义 “变成共同财产”
法语/西班牙语 (拉丁语直接后裔)	communication / comunicación “使之共同” (拉丁 communis 传统)		
德语	Kommunikation (拉丁借词) ; Mitteilung (mit + teilen=与...分享/分给予) ; Verständigung (彼此理解)	“分享/分给” 与 “相互理解”。	把 “把我的一份分给你” 作为沟通的动作。
梵语	saṃvāda (共语/对话, “saṃ”共 + “vāda”言说)	“共言/共辩”	指通过对话达成理解或辨析
希腊语	ἐπικοινωνία (epikoinonía) 源自 koinós (共同、共通)	“进入共同体/共同场域” (同根见 koinōnia =分享、团契)	“参与、同享”
汉语	沟通 (沟=沟渠、引水之渠; 通=贯通、通达)	“开渠成路, 打通阻塞”	先 “疏通/建立通道”, 信息才流动
日语	連絡 (renraku , 连=连接; 络=缠络/联结) ; コミュニケーション (英借词)	“连接/联络”	“保持联系”, 更偏渠道与协调; 对面谈多用 “相談/接触” 等有区分
阿拉伯语	اتصال tṭiṣāl , 连接/联系); تواصل tawāṣul , 彼此持续相连	“连接/抵达/持续相连” (根 و-ص-ل w-ṣ-l =连、到达)	“建立并保持连接” 的过程
希伯来语) תקשורת tikshóret), 根) ק-ש-ר k-sh-r =打结、系上、连接; = קשר 结/联系	“打结/系联”	把人和信息 “系” 起来, 亦可指 “联络网/媒体”

● 沟通，原来说的是这些意思！

“接通”

先保证听到、回的
上，再谈对不对

“连通/打结/开渠”

(汉语/日语/阿拉伯/希伯来语等)

强调维系关系

- 调节情绪
- 修复关系
- 保持边界



“对齐”

把意思说清、
说准、说成共识

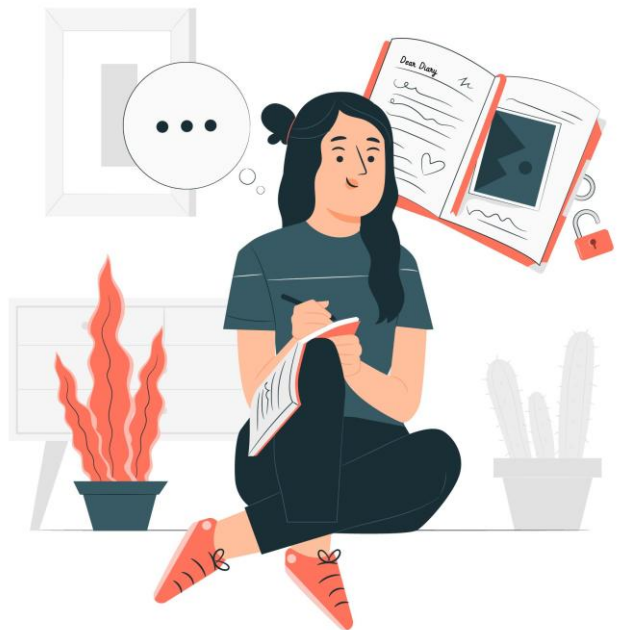
“共享/共通”

(拉丁语/德语/希腊语/梵语等)

强调结构与清晰

- 你想要说什么？
- 为什么这么说？
- 要对方做什么？

● 接通和对齐，我们都要！



和自己的沟通

沟通时，
到底发生
了什么？

做点什么
不一样的
尝试？

自己动手
试试哦！



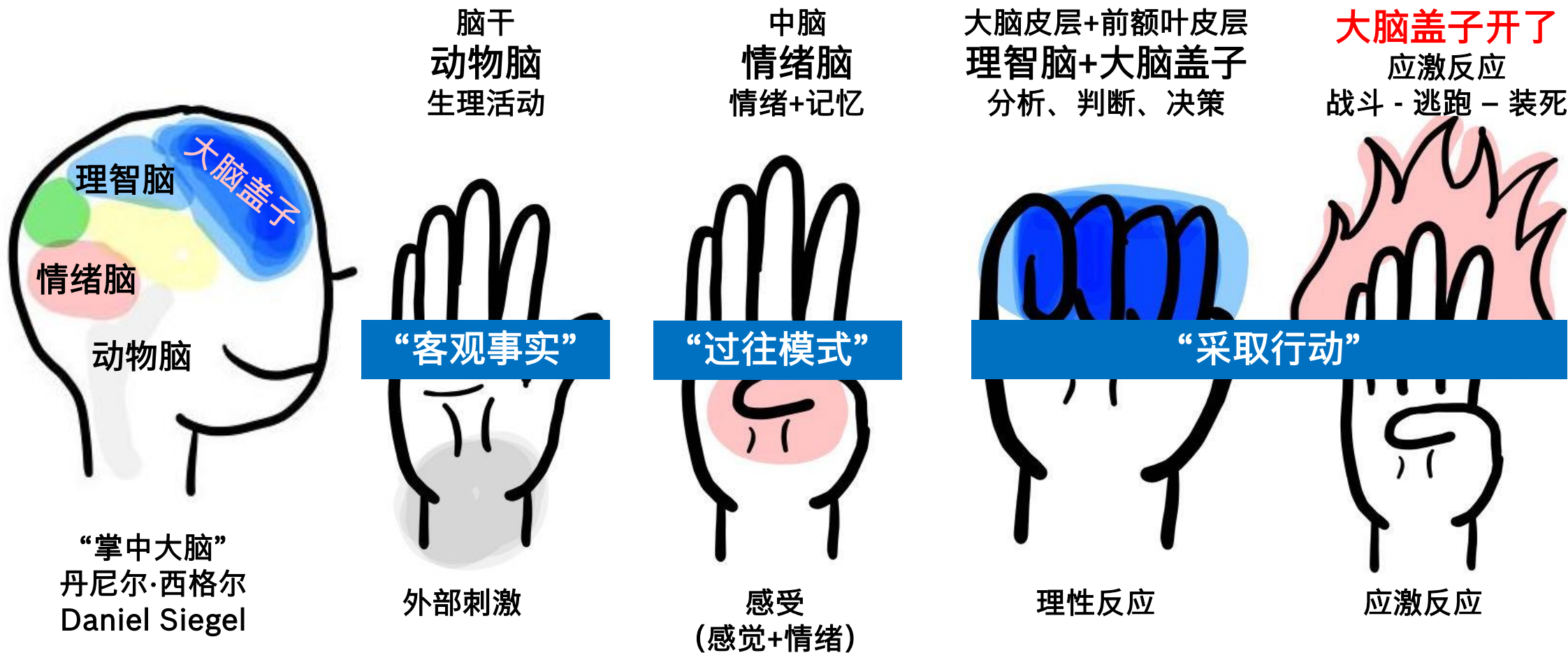
和他人的沟通

2 和自己的沟通

- 看清内在，向外表达 -

● 大脑，是预测还是回放？

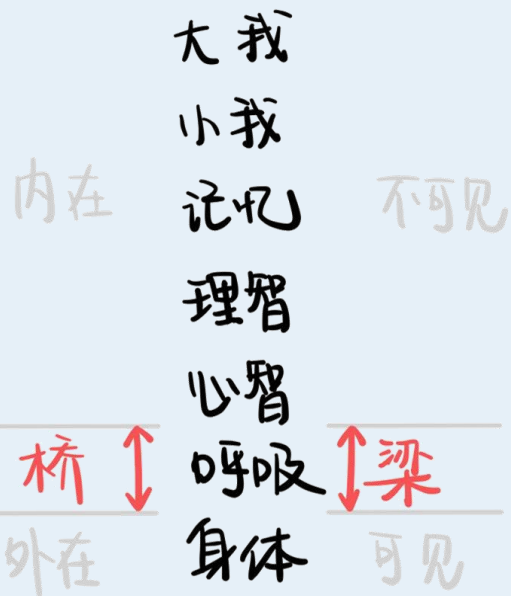
不学习不改变，大脑只会一遍遍回放过去的“旧电影”



● 先，深呼吸~

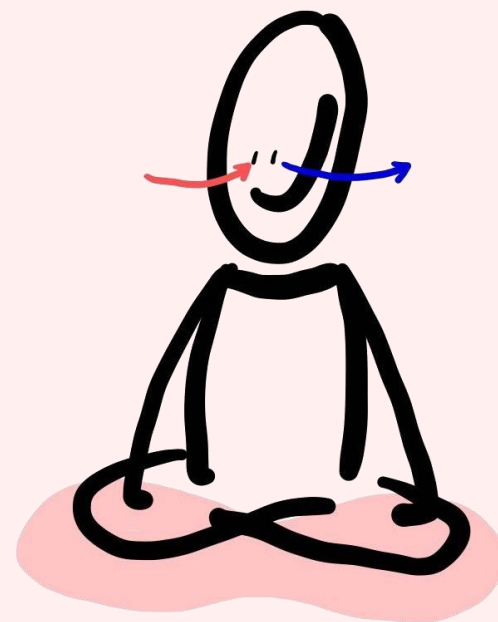


呼吸和情绪是双向奔赴的



透过呼吸才能进入内在

观察自己的呼吸节奏
调回深长均匀的呼吸
感受当下身体的状态



● 再来，看看情绪背后真正的需求~

开心/害怕/吃惊/焦虑/生气/悲伤

确定性/被看见/尊重/公平/归属/空间/自由/进步



● 最后，看看自己还有别的方法应对吗？

01

我的观察

“我看到/我听到...”

我观察到的事实

比如：

话语、语气、语调

肢体动作、表情

02

对我的影响

“这让我感到...”

身体感受和情绪

比如：

很累，很沮丧

背后凉凉的，有点害怕

03

我的行动

“我或许可以这么做...”

可以尝试的不同方式

比如：

告诉对方，需要暂停一下

先把问题记下来，回来慢慢想

先不去期待他人的反应，只是观察自己：

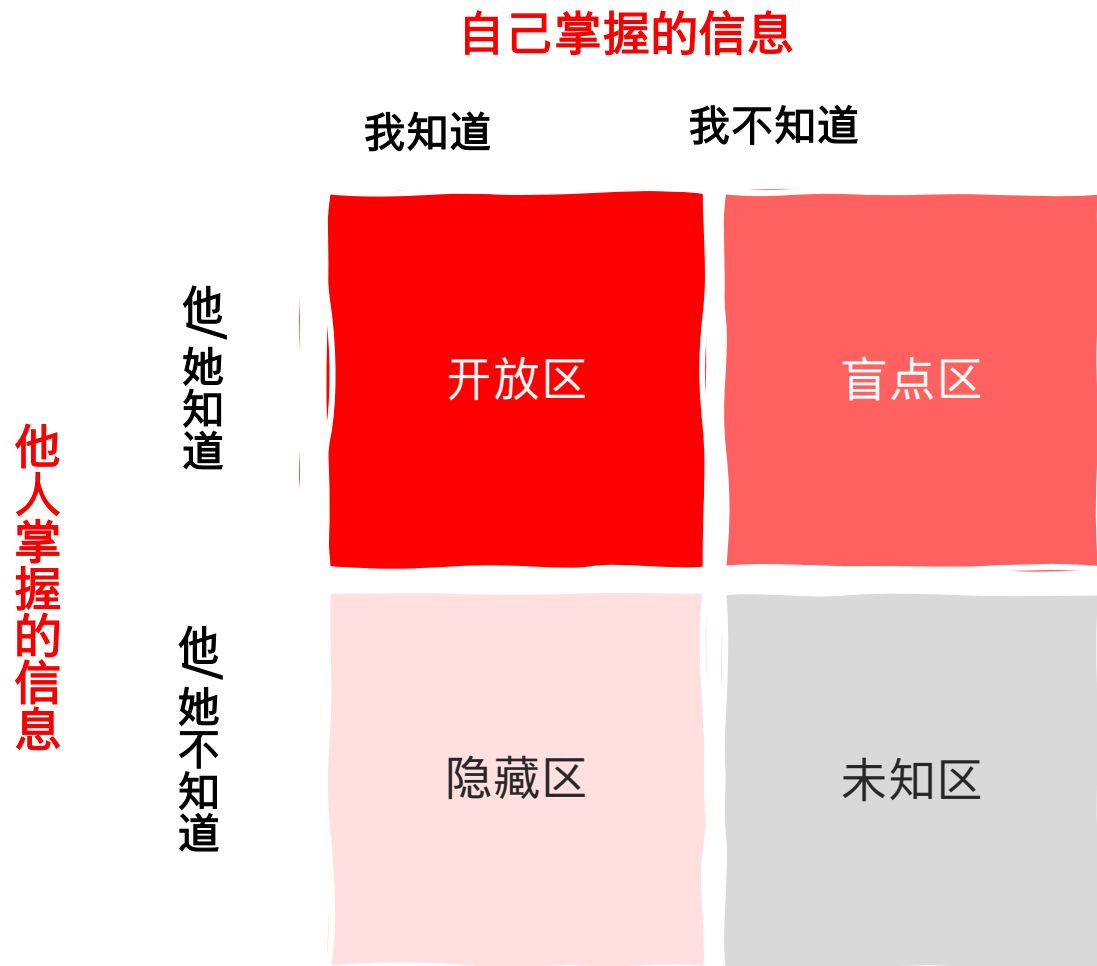
“当我说出自己真正想要的，会有怎样的感受？” *

3 和他人的沟通

- 彼此理解，达成一致 -

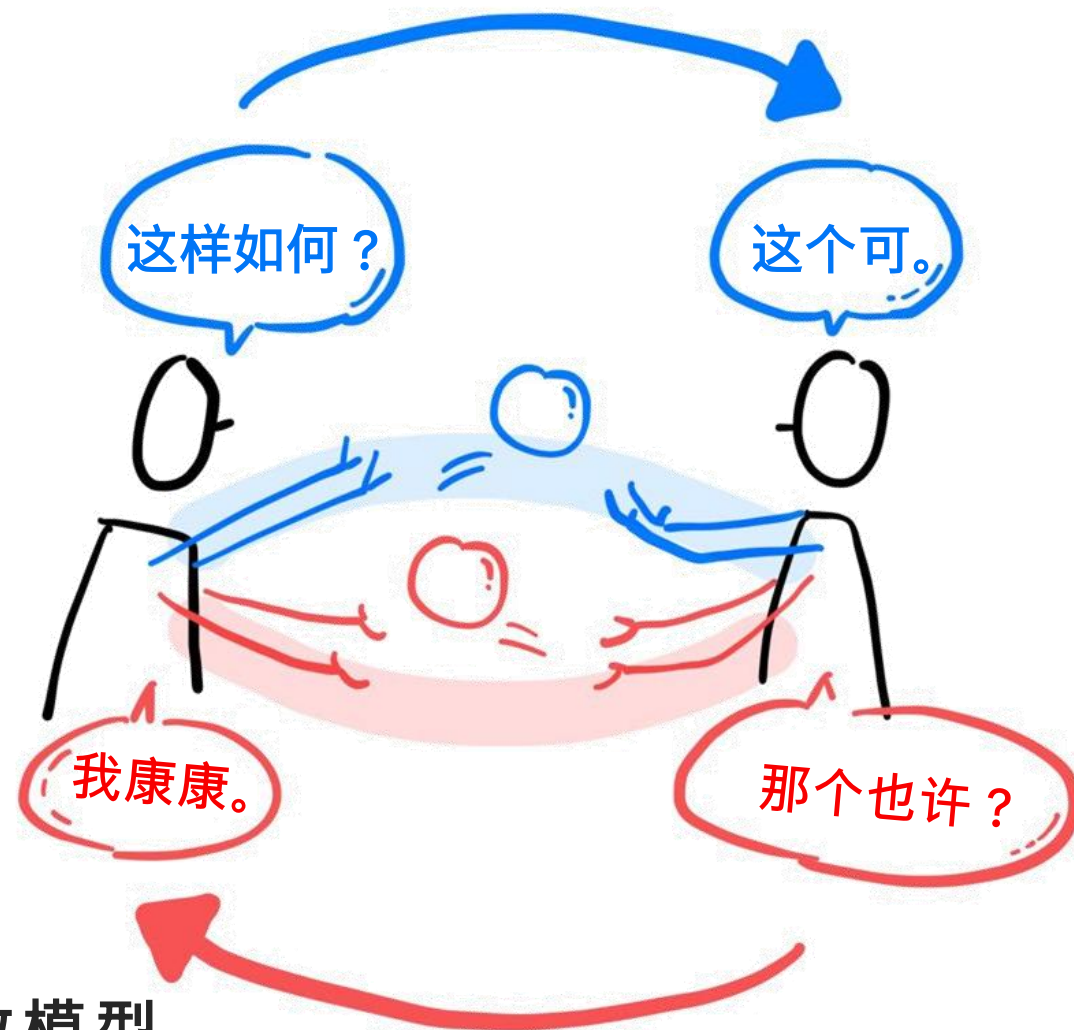
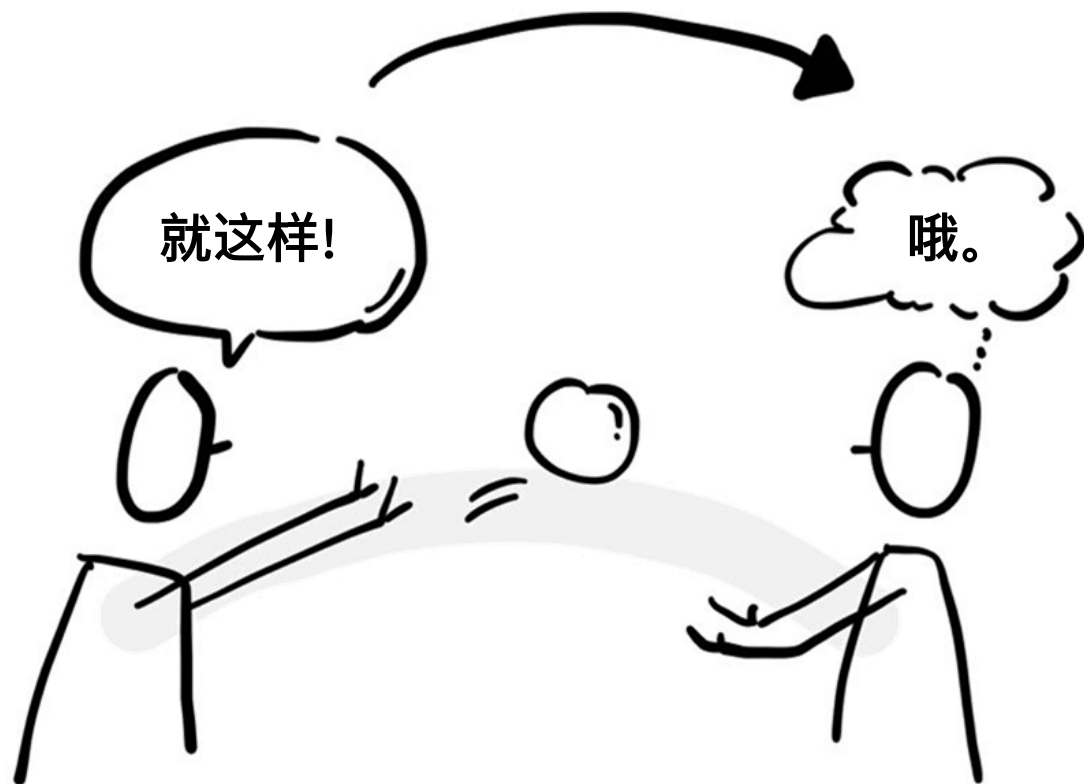
● 看清自己就够了吗？

周哈里窗说：扩大开放区，才更可能达成一致。



● 真正的对话包含... ?

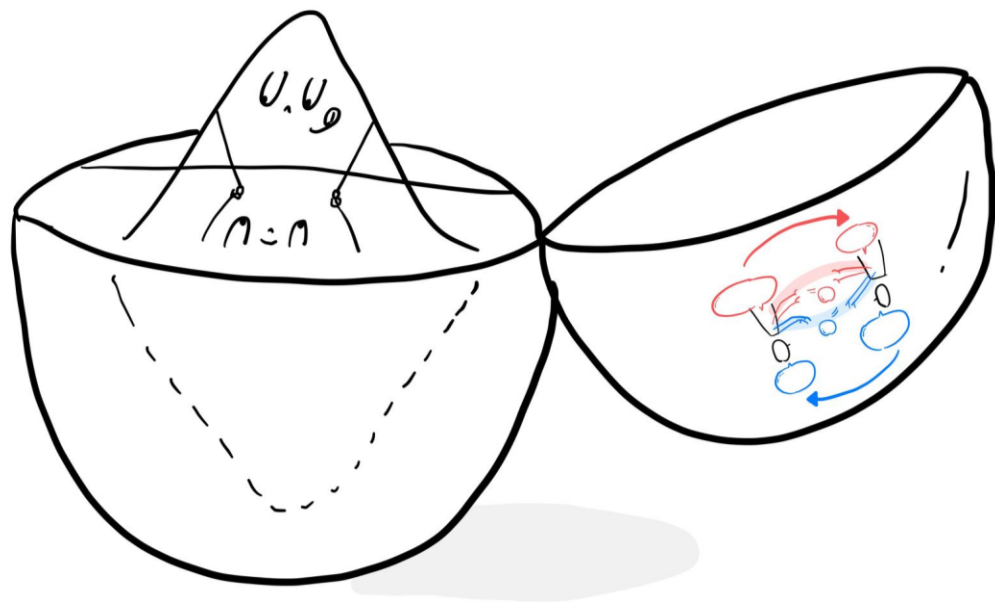
信息小球的有来有往才是真正的沟通



发出-接收模型

● 信息小球里包含了...?

我们在沟通时同时传递了事实和关系。



冰山模型

冰山上的**事实层面**

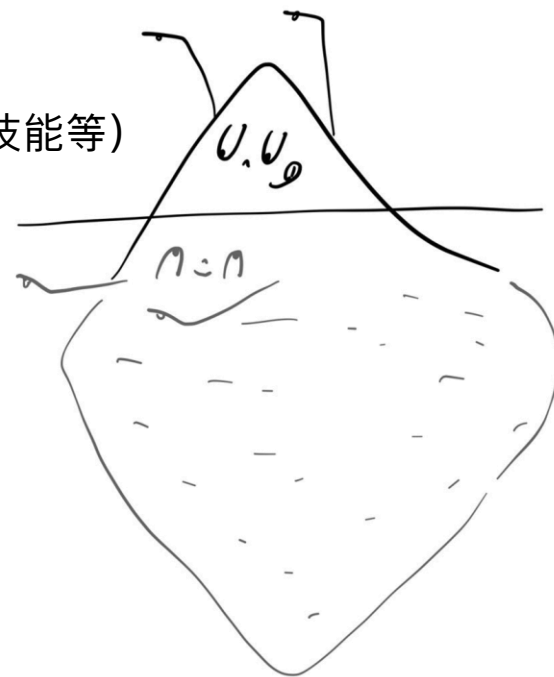
(可见部分)

- 语言、知识等
- 行为 (动作、表情、技能等)
- 服饰化妆搭配等

冰山下的**关系层面**

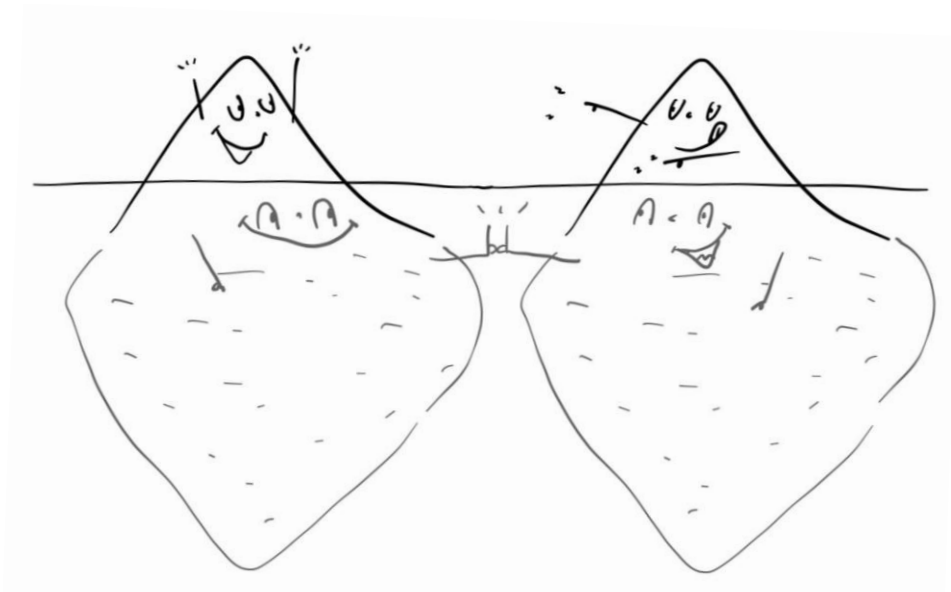
(不可见部分)

- 应对
- 感受
- 决定
- 观点
- 期待
- 渴望
- 文化背景
- 个体经历
- ...

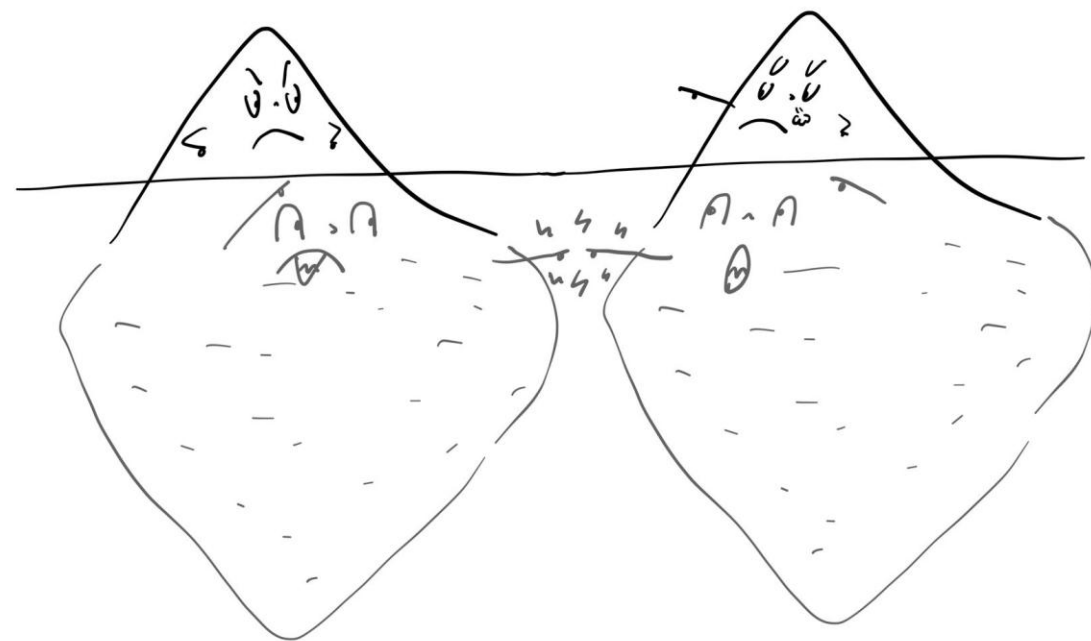


● 当沟通中发生冲突时...?

首先发生碰撞的是冰山下的关系，生理反应会比逻辑更早出现。



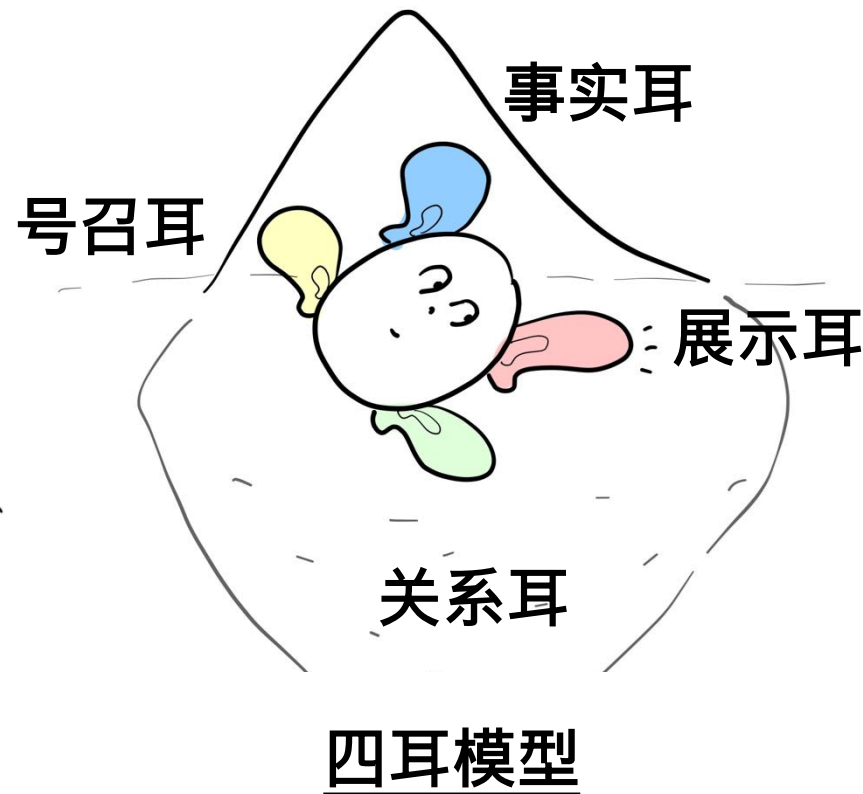
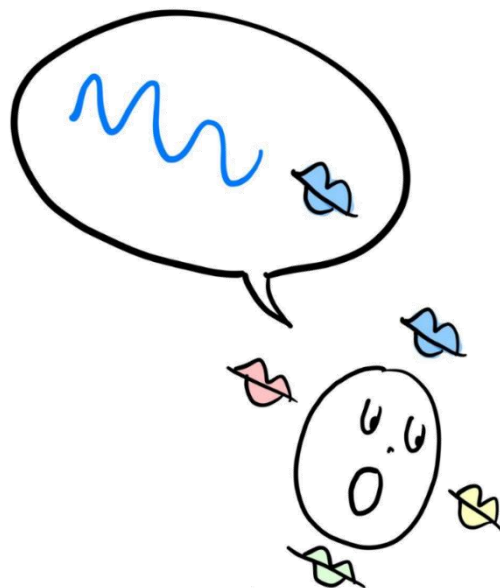
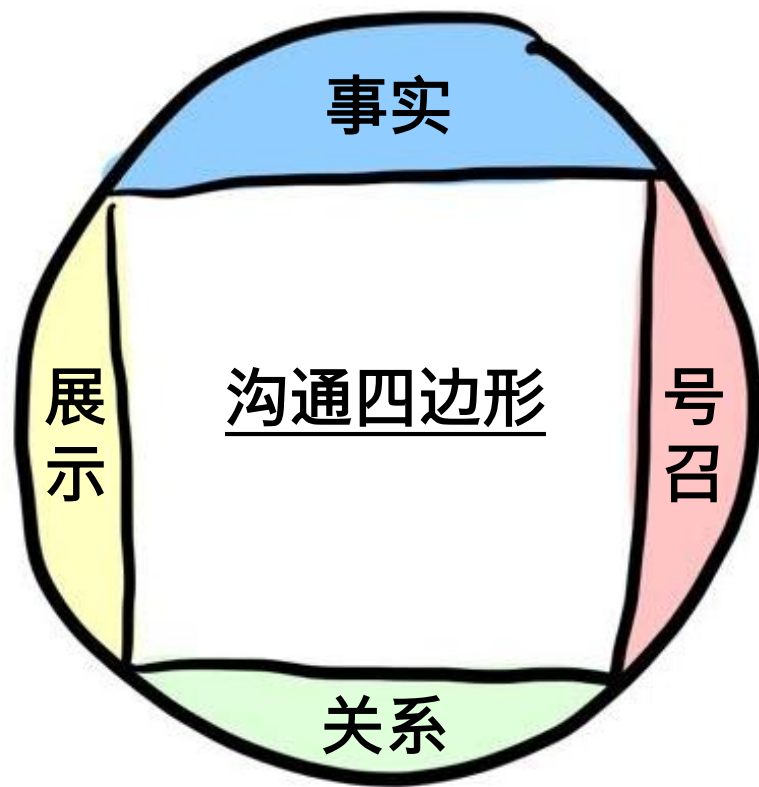
还记得泰坦尼克号么？



吵架前，你的身体有什么预告么？

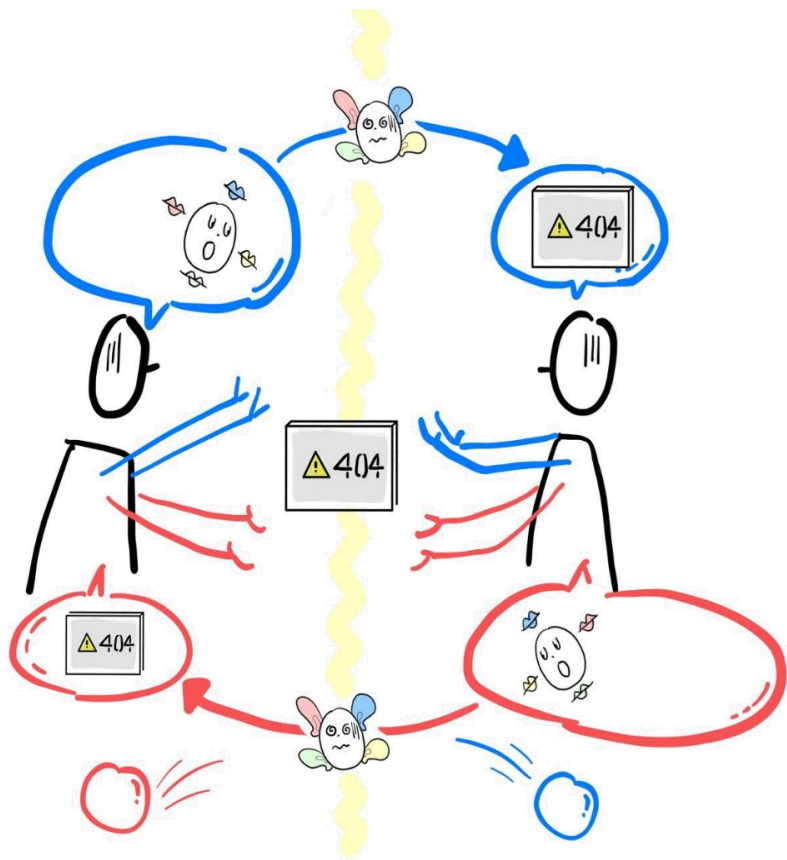
● 信息小球真的这么简单？

信息小球里包含着4个递进的部分~

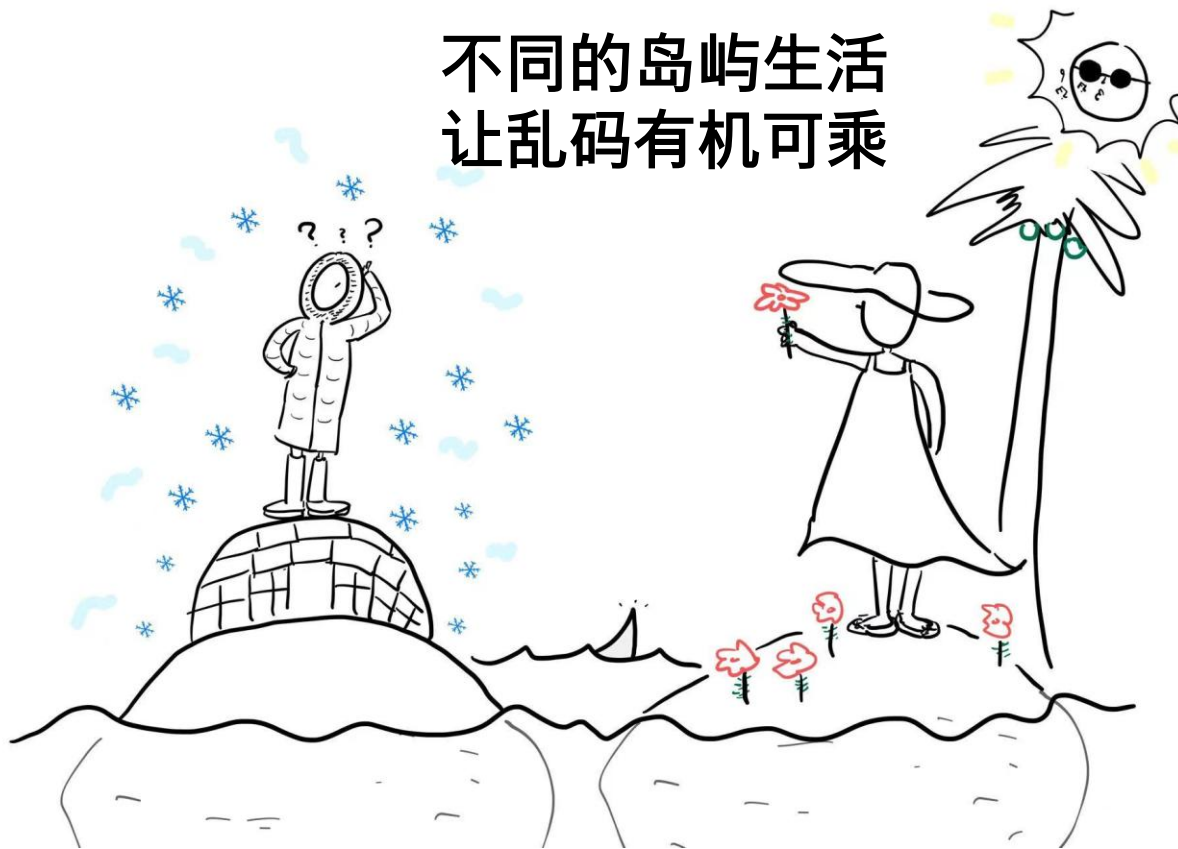


● 沟通从此不会出错了？

沟通是编码和解码的无限循环，会出错是正常的。



不同的岛屿生活
让乱码有机可乘

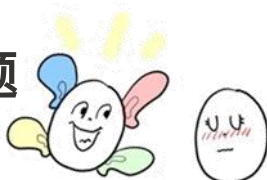


小岛模型

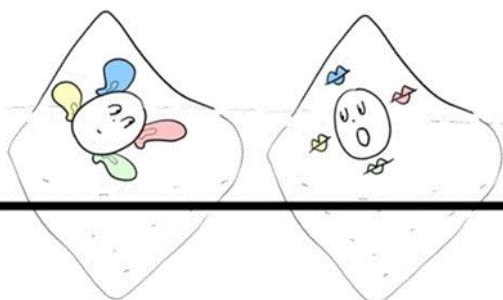
● 听：别人说的都听到了？

带着“兴趣”，才能开启主动聆听。

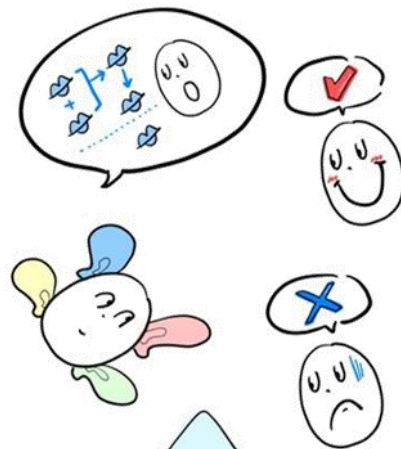
地下室：
我对你/话题
感兴趣



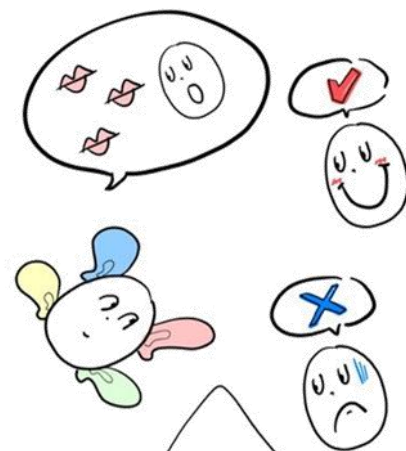
一楼：
听你说了什么？
看你是怎么说的？



二楼：
你说出来的事
我听对了吗？



三楼：
你没说的感受
我听对了吗？

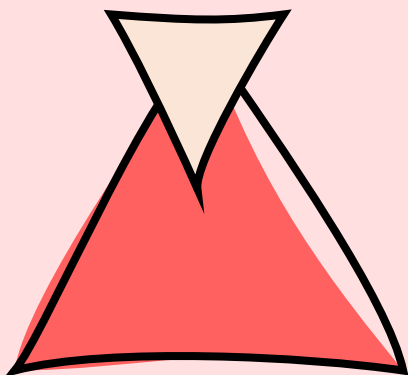




● 主动聆听：别人能看出来？

肢体语言代替你在“说话”。

眉毛和下巴构成的小三角
鼻子和肩膀构成的大三角

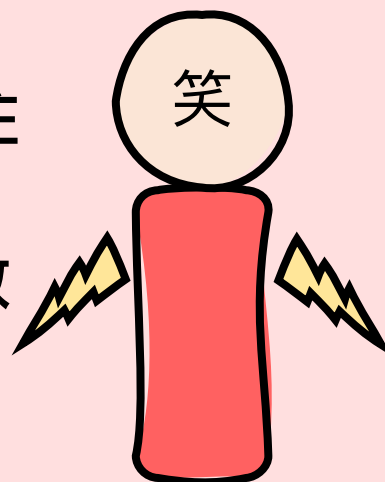


秘密1
眼神三角

不抖动

眼神关注

表情一致



肢体开放

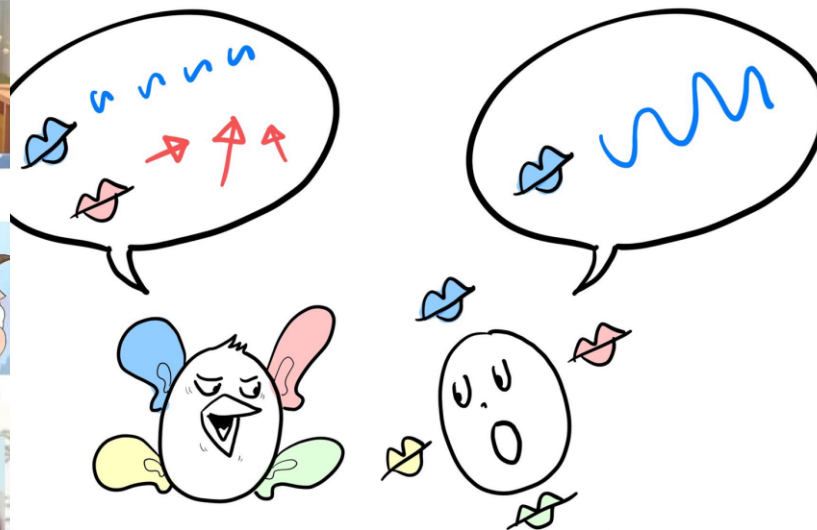
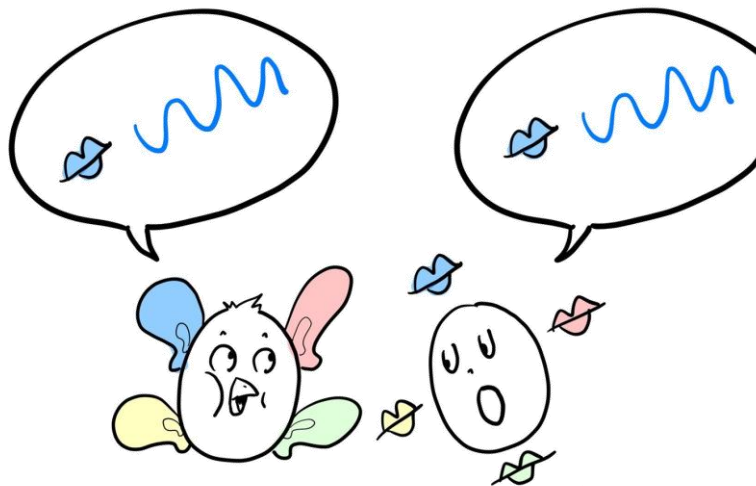
微微前倾

秘密2
恰当姿态

● 主动聆听：别人没说的我们都听到了？

鹦鹉学舌不只是听到什么说什么。

经常和自己沟通，
才有可能“猜的更准”



菜鸟版：
你说了什么，
我就讲什么。

老鸟版：
你说了什么，没说什么，
我都给你讲出来。

● 有效表达：怎么讲，对方才听得进？

升级三句话，让建议变得顺耳。

01

我的观察

我看到/我听到

观察到的事实

比如：

我看到你用手指指着我，
说“xxx”，语速很快，表情也很严肃。

02

我的理解

这让我感到...

感受和影响

比如：

脸红心跳。我很生气也很困惑，因为有些事情和我理解的不一样，你这样的态度也让我觉得不受尊重。

03

我的期待

我希望这样的行为
能保持/做新的尝试？

我的肯定/建议

比如：

我希望你能停一下，缓一缓，
然后讲慢一些，告诉我更多的细节，因为我想试着理解，在什么地方可能出现了误解。

真实职场

- 职场冲突，怎么沟通？ -

● 周五下午，某生产线上某设备旁...

你找去吧。

这可不行，
我得按计划进行保养。

我负什么责？我只管设备，
完不成生产任务是你们的事。

可设备已过了维修期了，
按规定早就该检修保养了。

这台设备今天要
停下来维修保养。

那我得找你们主管。

那我们不能停产。

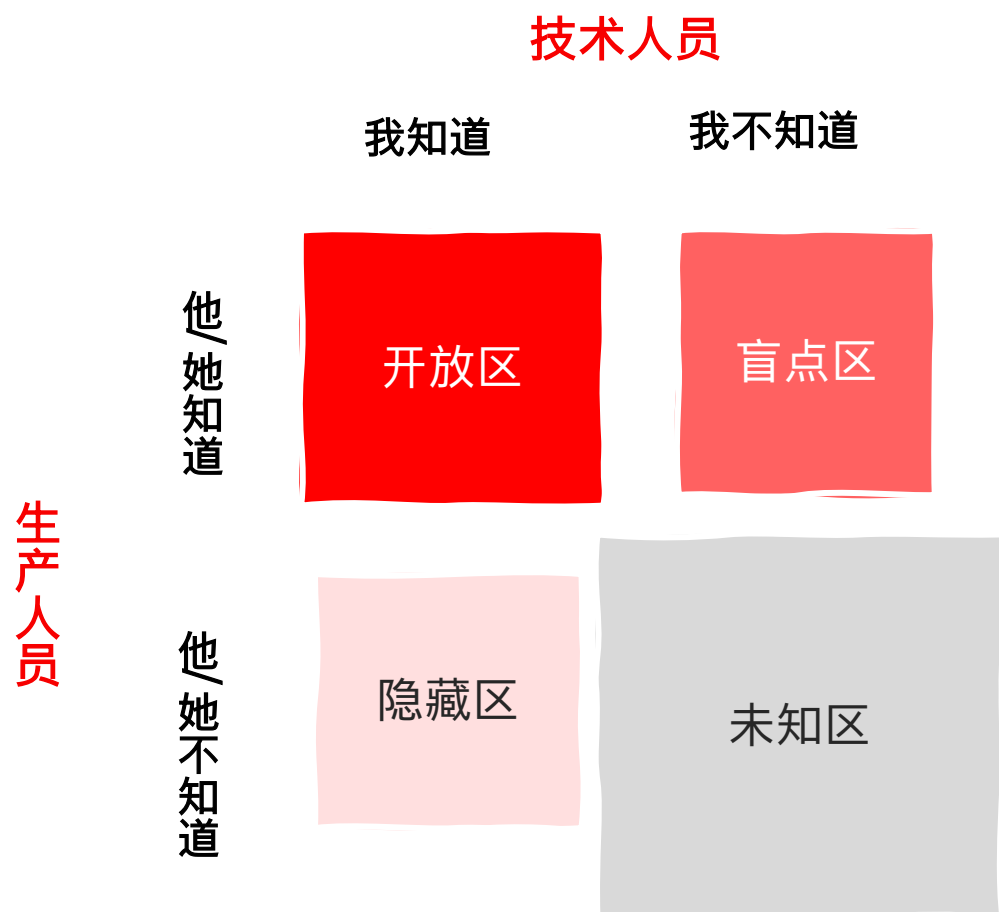
这么紧的生产任务
完不成你负责啊？

不行，我们最近生产任务很忙，
如果停下来，生产任务可能完不成。

设备技术员

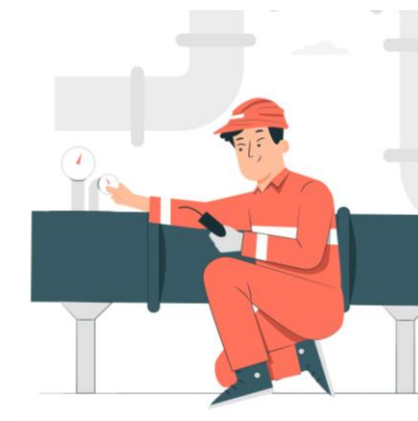
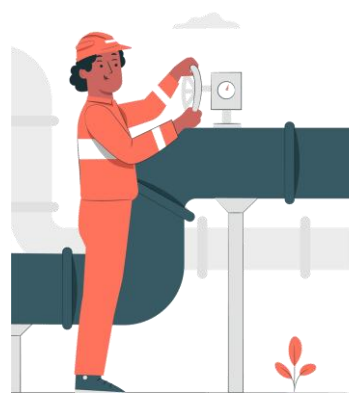
生产领班

● 你觉得他们在哪里失联？在哪里没对齐？



无法共同寻找合作方法

没连上：情绪共鸣、共同目标
没对齐：职责任务、可用资源



● 如果技术员换一种说法...

我可以立即协调最资深的技术员，以最快的时间内完成保养，同步你可以看下其他线体是否有富余的产能，先在其他线生产。

你觉得如何？

可以

那你赶紧去安排技术员进行维修保养，毕竟我们也不想因为保养没做造成停线后更大的生产影响，我也立马去协调下产能。

我的看法是这样的，我们的目标看似不同，实则是一个**共同目标**，我期望我们可以**一起合作来达成**。

我们最终的目标都是为了生产交付。
上周另外一条线的相同设备因为没有保养造成了长时间设备停机，对生产任务也是不小的不良影响，所以按规定检修保养还是十分必要的。

这么紧的生产任务完不成你负责啊？

我理解你的难处和立场

这台设备今天要停下来维修保养。一方面来源于标准定义，另一方面我们追踪了近3个月。

不行，我们最近生产任务很忙，如果停下来，生产任务可能完不成。



设备技术员

生产领班

沟通表达

- 视觉笔记 -

匠 未来新工匠
Future Craftsmen

和自己的沟通

沟通时，到底发生了什么？

做些什么不一样的尝试？

和他人的沟通

自己动手试一试！

先不去期待他人的反应，只是观察自己：
“当我可以说出自己真正想要的，会有怎样的感受？”*



老鸟版：
你猜了什么，没猜什么，
我猜的都出来。

我们可以立即调整资源的配置，以最快的方式向团队完成保寿。同时也可以要求其他成员是否有富余的产能，先安排其他生产工人。

你觉得如何？

可以

那你们赶紧去安排技术人员进行检修吧，毕竟我们团队目前的生产任务保障是造成停站后更大的生产影响，我也立马去协调下产能。

我们的看法是这样的，我们的目标看似不同，其实是一个共同目标，我想如果我们可以一起合作来达成。

我们最终的目标都是为了生产交付。

上面另外一条线的相同设备因为没有保养造成了长时间设备停机，对生产任务也是不小的不良影响，所以按规范检修保养还是十分必要的。

我理解你的处境和立场

这台设备今天需要停下来维修保养，一方面是因为来源于标准定义，另一方面我们遵循了近3个月。

设备技术员

生产班长

这么紧的生产任务完不成你负责啊？

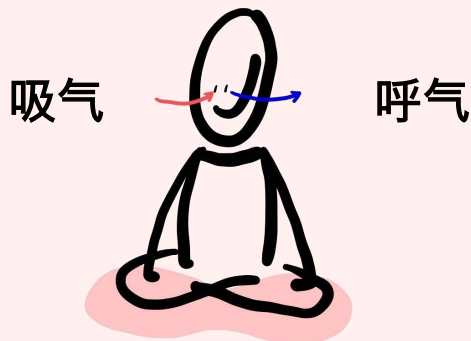
不行，我们最近生产任务很忙，如果停下来生产任务可能完不成。

● 练习和自己建联对齐

如果再遇到/正在经历不顺心的事，你可以试试...

① 调频

- ✓ 坐在安静不被打扰的地方
- ✓ 深呼吸，感受身体状态



② 连接

- ✓ 找出体验到的情绪
- ✓ 挖掘背后的需求

情绪，如：开心、害怕、吃惊、焦虑、生气、悲伤...

需求，如：确定性、被看见、尊重、公平、归属、空间、自由、进步...

③ 对齐

- ✓ 和自己对齐发生了什么？
- ✓ 想想是否可以“做不同”

“我看到/我听到...”（事实）

“这让我感到...”（身体+情绪）

“我或许可以这么做...”（方式）

如果和自己沟通有点难，可以借助AI工具或者向专业人士寻求帮助~

● 练习和他人建联对齐

回想一个过往的经历

可以是冲突、误解、矛盾...

建联：回想双方的情绪是怎样的？

对齐：回想双方各有怎样的诉求？

当时哪些事没做对？

如果时光可以倒流，
你会做哪些不一样的尝试去
回应对方？和对方讨论？



● 下节预告

镜像神经，让我们能共情他人，也能影响彼此。

我们彼此
照出对方

你静我静

你动我摇

我动你静

方可恢复



冲突还是很头疼？

在团队协作中，
我们继续讨论吧！

● 课程体系

职业发展

个人发展

线上直播课 - 知识普及 -

- 1-职业初探索
- 2-简历准备和面试技巧
- 3-AI的基础和专业应用

- 1-沟通表达
- 2-问题解决与团队协作
- 3-人际关系与情绪处理

线上实战营 - 技能提升 -

- 简历准备
如何写好你的第一份简历

- 人际交往
如何建立一段积极的人际关系



未来新工匠 博世职业教育人才公益培育计划

Future Craftsmen Bosch Vocational Education Talent
Charity Cultivation Program