

● 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：

“你认为的沟通是什么？”



- “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

匠 未来新工匠
Future Craftsmen



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



线上直播课
- 知识普及 -

线上实战营
- 技能提升 -

职业发展

- 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

● 简历准备
如何写好你的第一份简历

个人发展

- 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

● 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)

1

“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”		
法语/西班牙语 (拉丁语直接后裔)	communication / comunicación “使之共同” (拉丁 communis 传统)	“共享/共通” (make common)	把信息/情绪/意义 “变成共同财产”
德语	Kommunikation (拉丁借词) ; Mitteilung (<i>mit + teilen=与...分享/分给予</i>) ; 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	samvāda (共语/对话, “sam”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 (ttaṣṣāl, 连接/联系); تواصل (tawāṣṣul, 彼此持续相连)	“连接/抵达/持续相连” (根 وصل w-ṣ-l=连、到达)	“建立并保持连接”的过程
希伯来语	תִּקְשֹׁרֶת (tikshoret), 根) נָשַׁק (k-sh-r)=打结、系上、连接; =רָשֵׁק (k-sh-r)=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！

匠 未来新工匠
Future Craftsmen

“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”

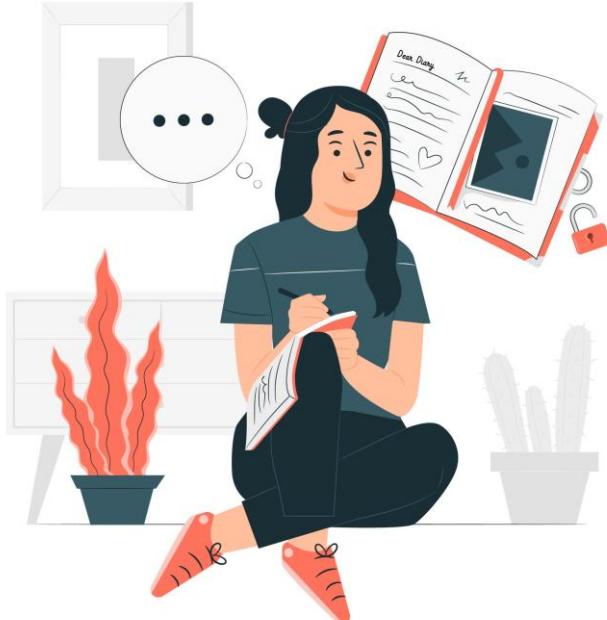
把意思说清、说准、说成共识

“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？

做些什么不一样的尝试？

自己动手试试哦！



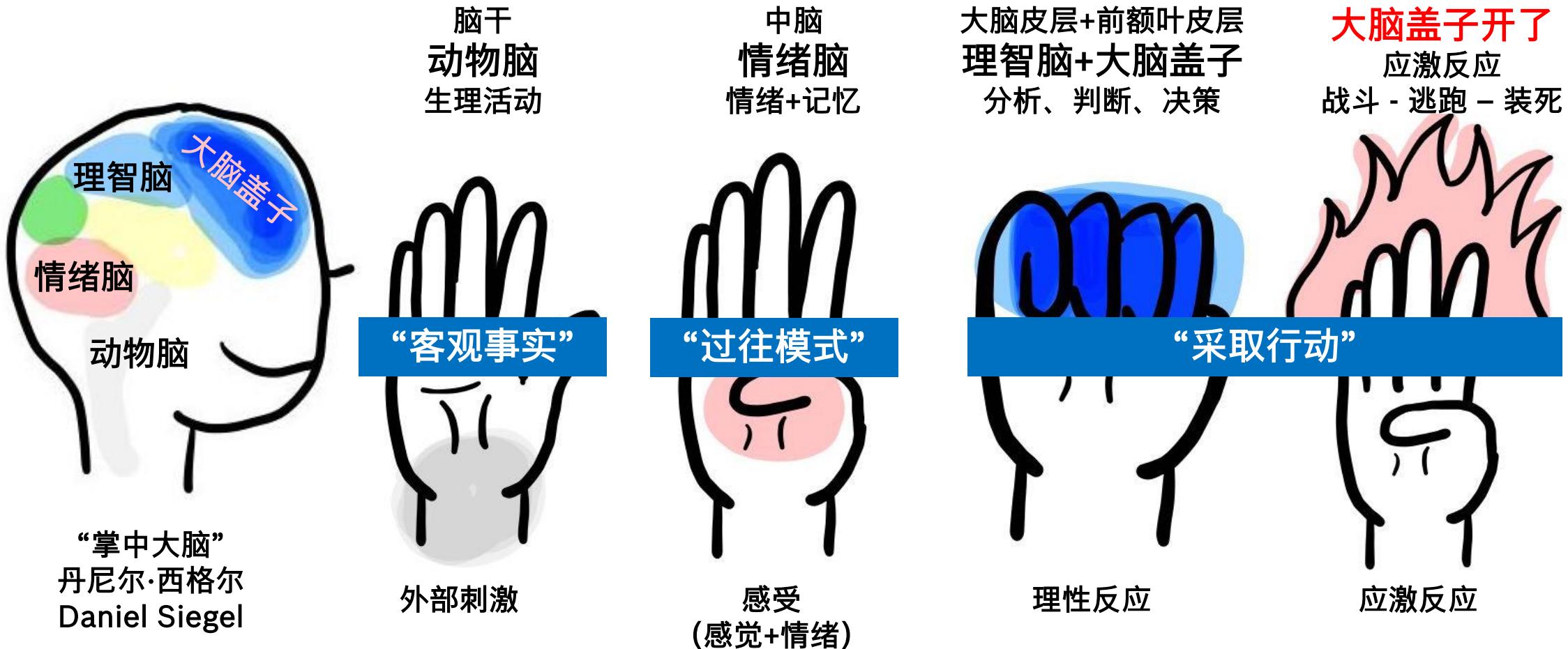
和他人的沟通

2

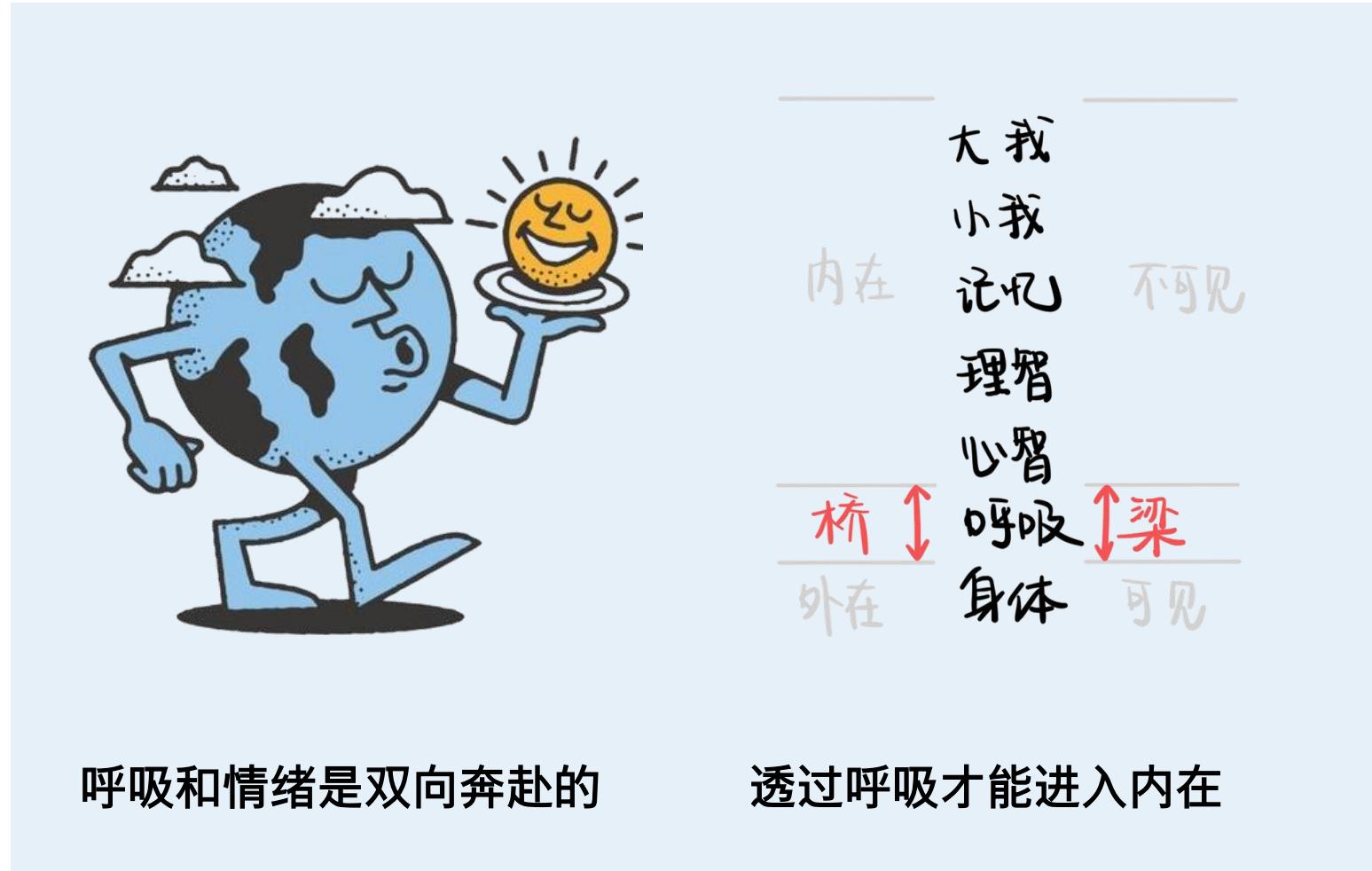
和自己的沟通 -看清内在，向外表达-

● 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~



●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？” *

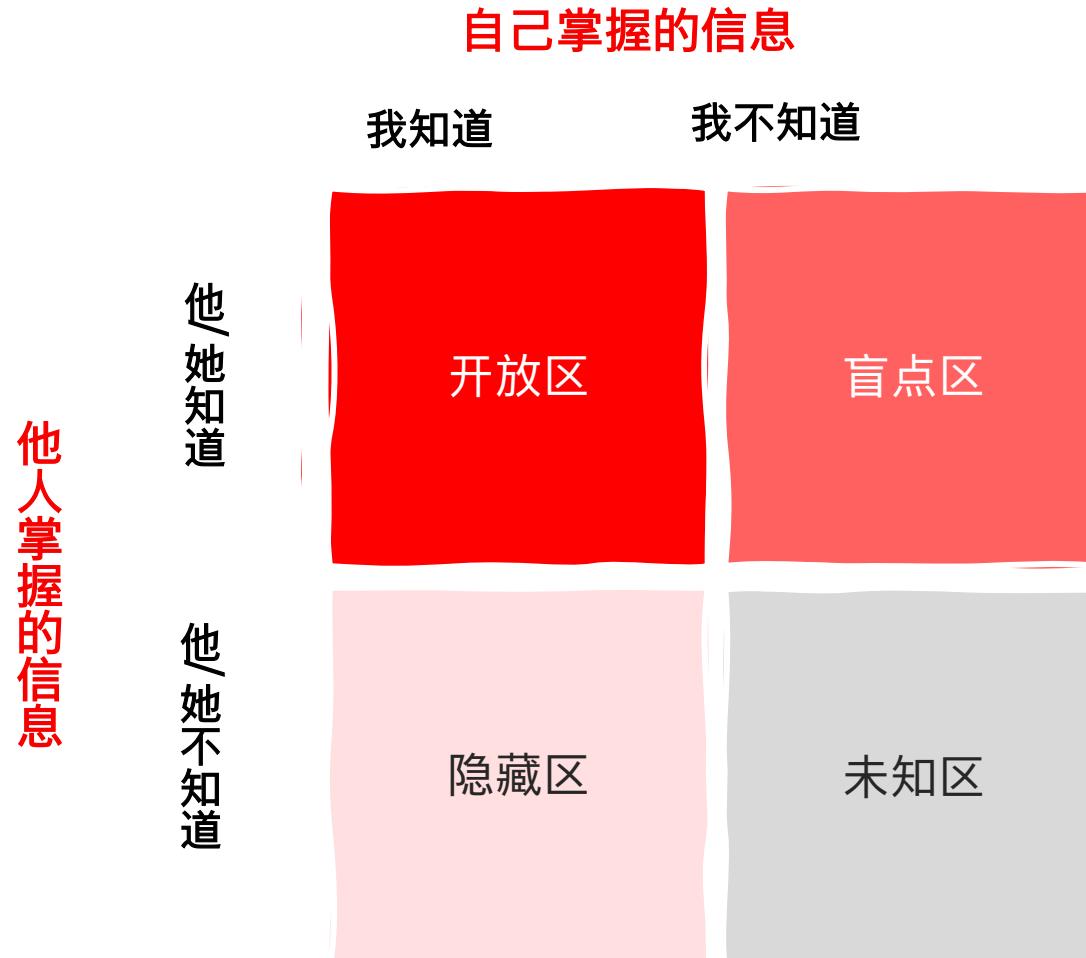
3

和他人的沟通

- 彼此理解，达成一致 -

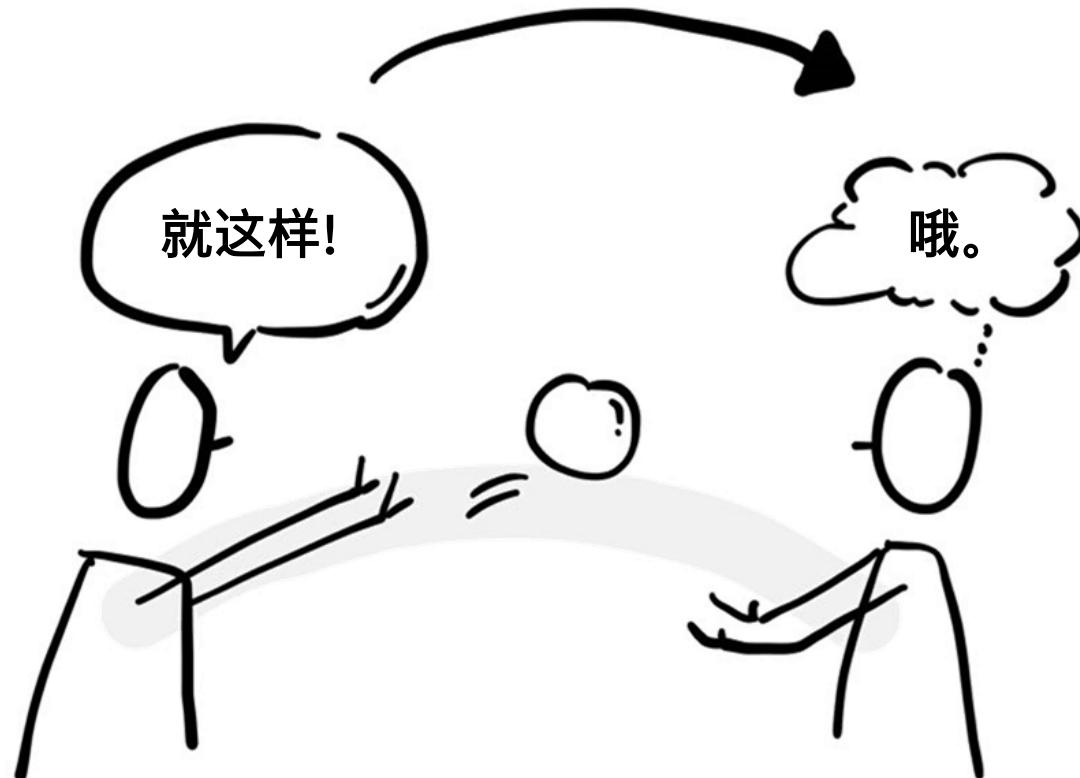
● 看清自己就够了了吗？

周哈里窗说：扩大开放区，才更可能达成一致。

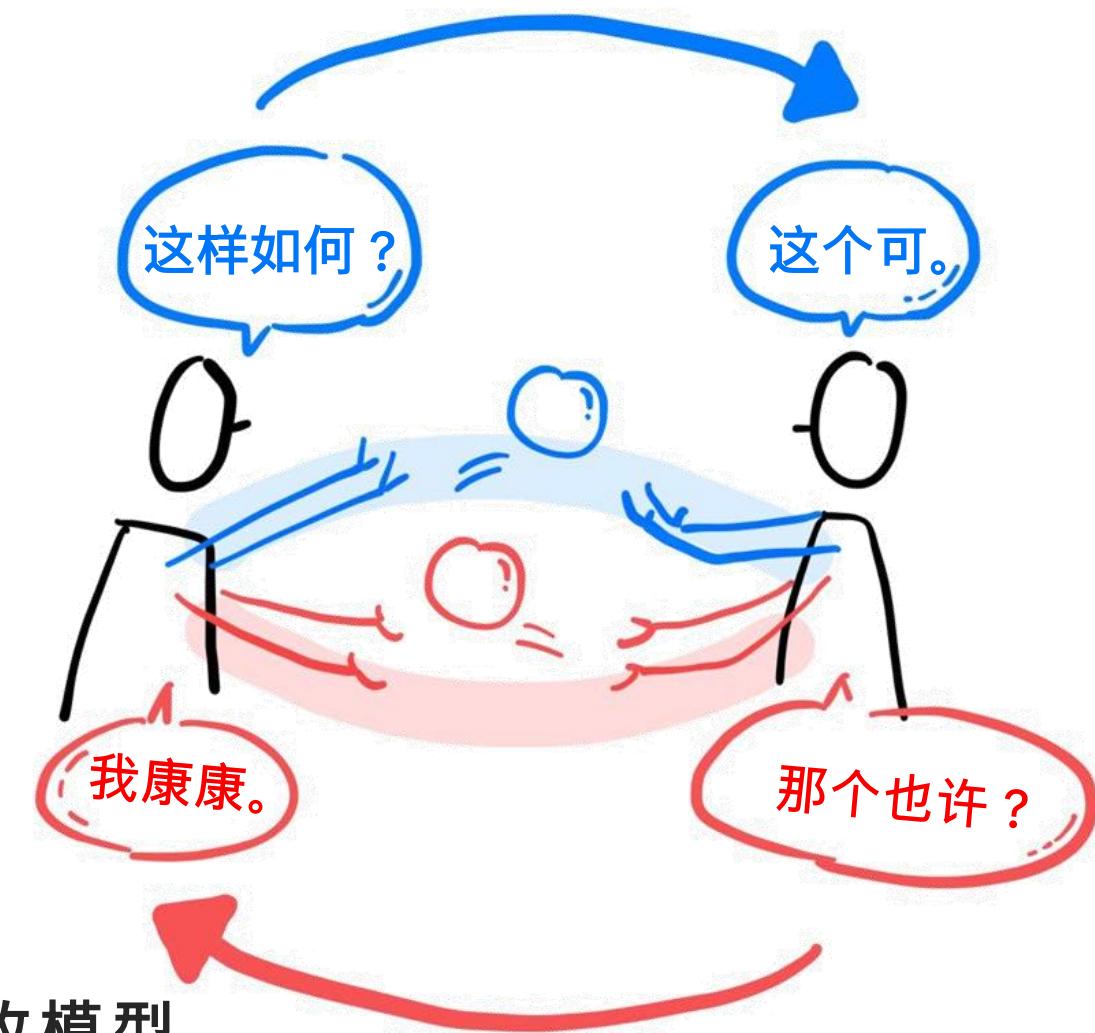


● 真正的对话包含... ?

信息小球的有来有往才是真正的沟通

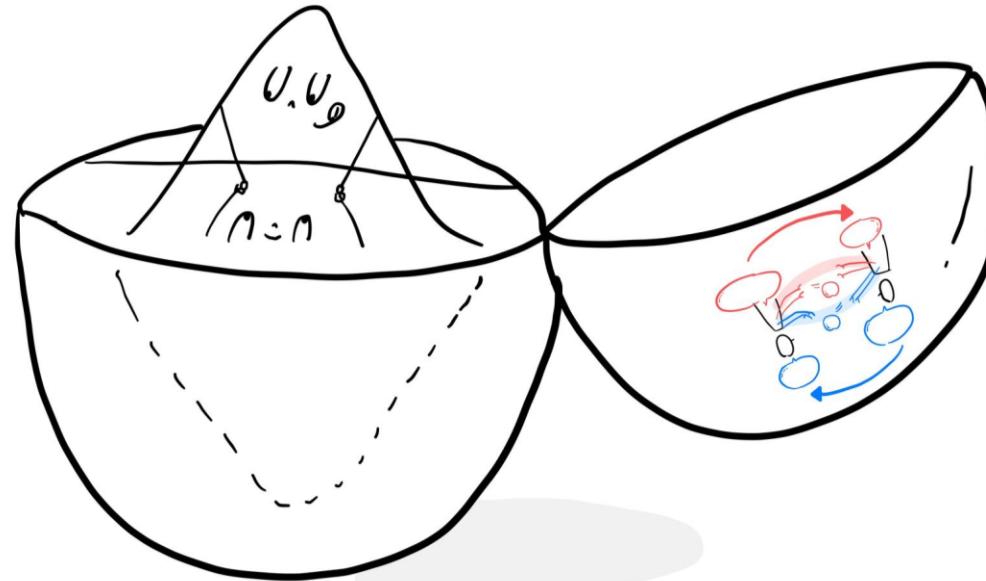


发出-接收模型



● 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**

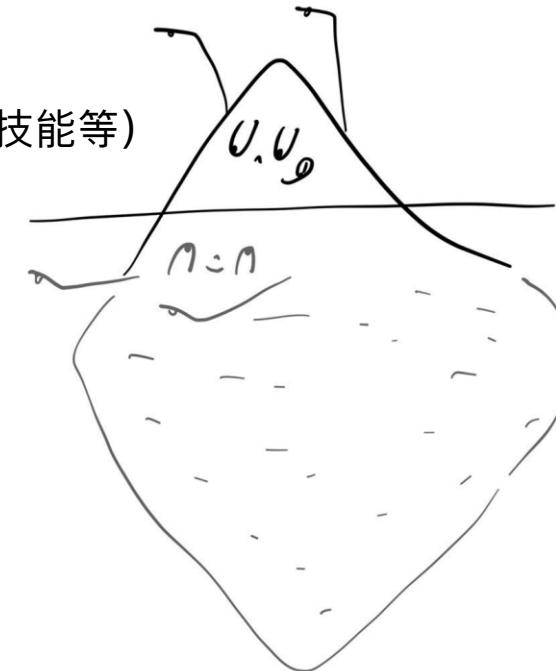
(可见部分)

- 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**

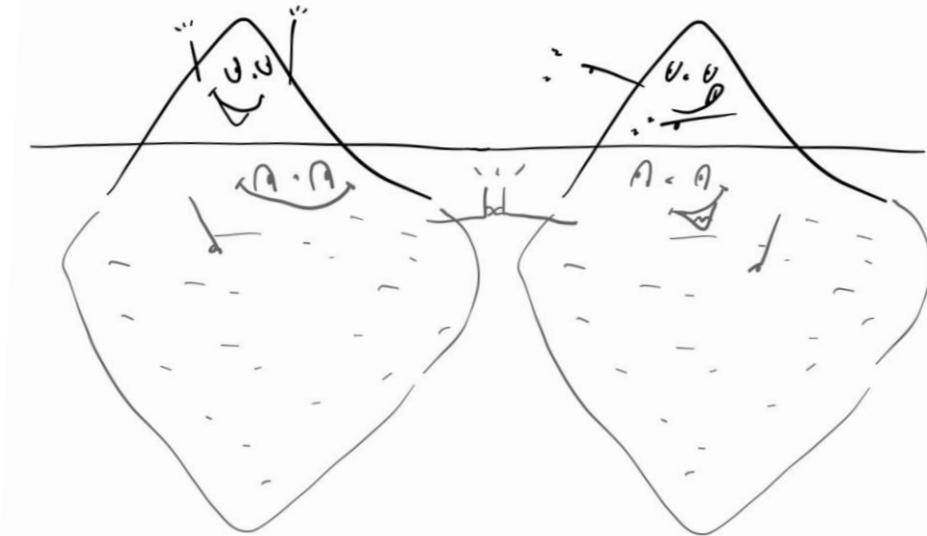
(不可见部分)

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

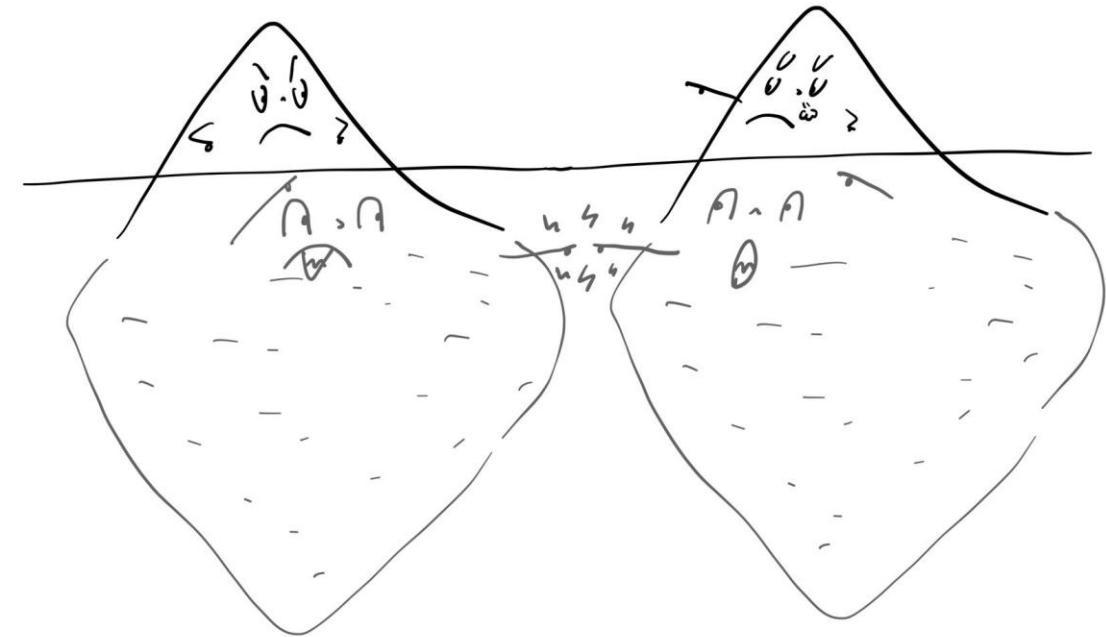


● 当沟通中发生冲突时...?

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。



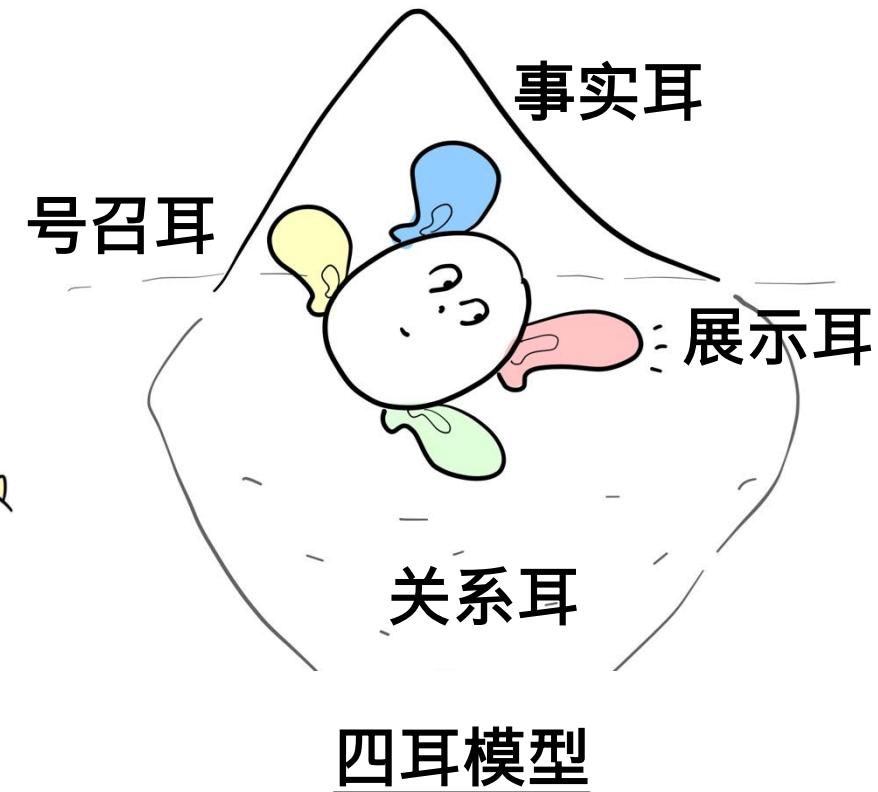
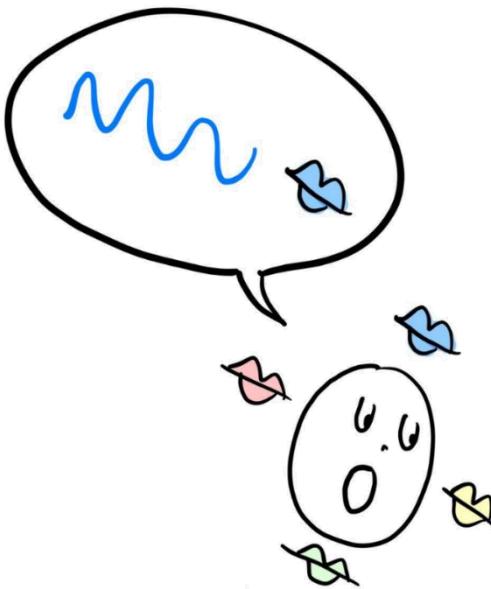
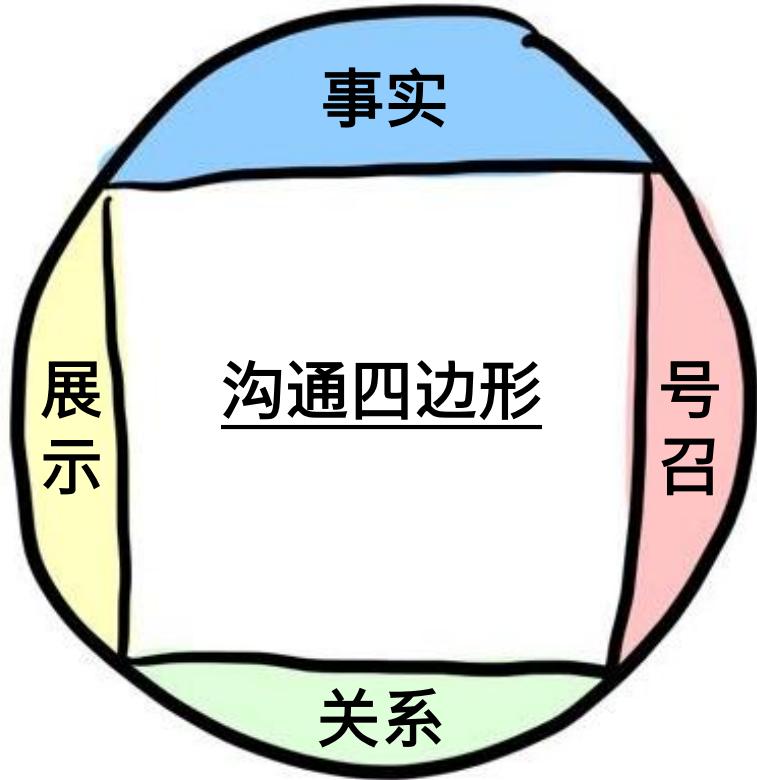
还记得泰坦尼克号么？



吵架前，你的身体有什么预告么？

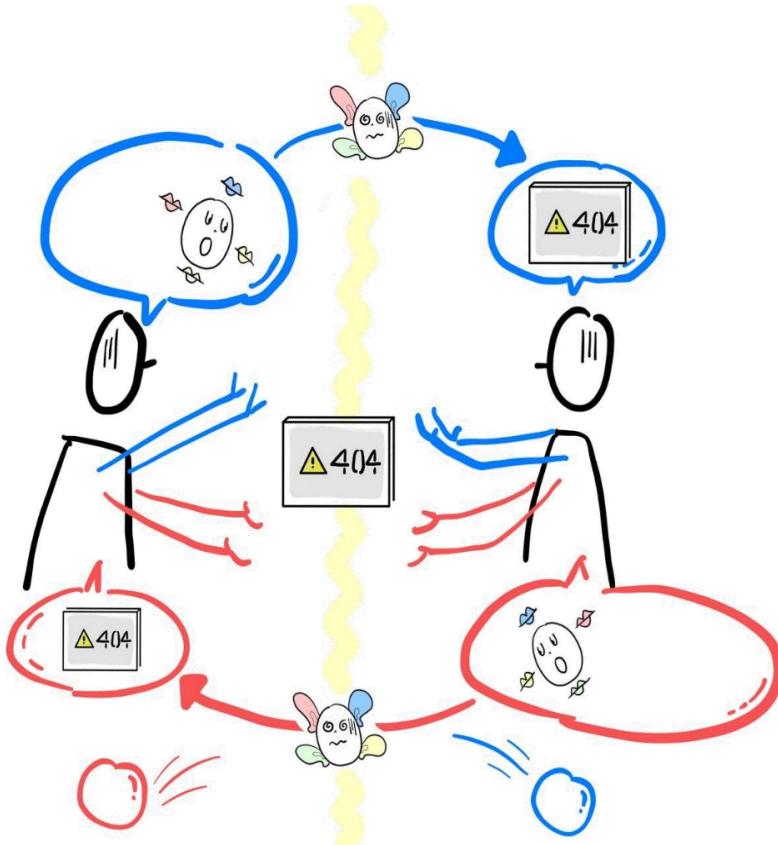
● 信息小球真的这么简单？

信息小球里包含着4个递进的部分~

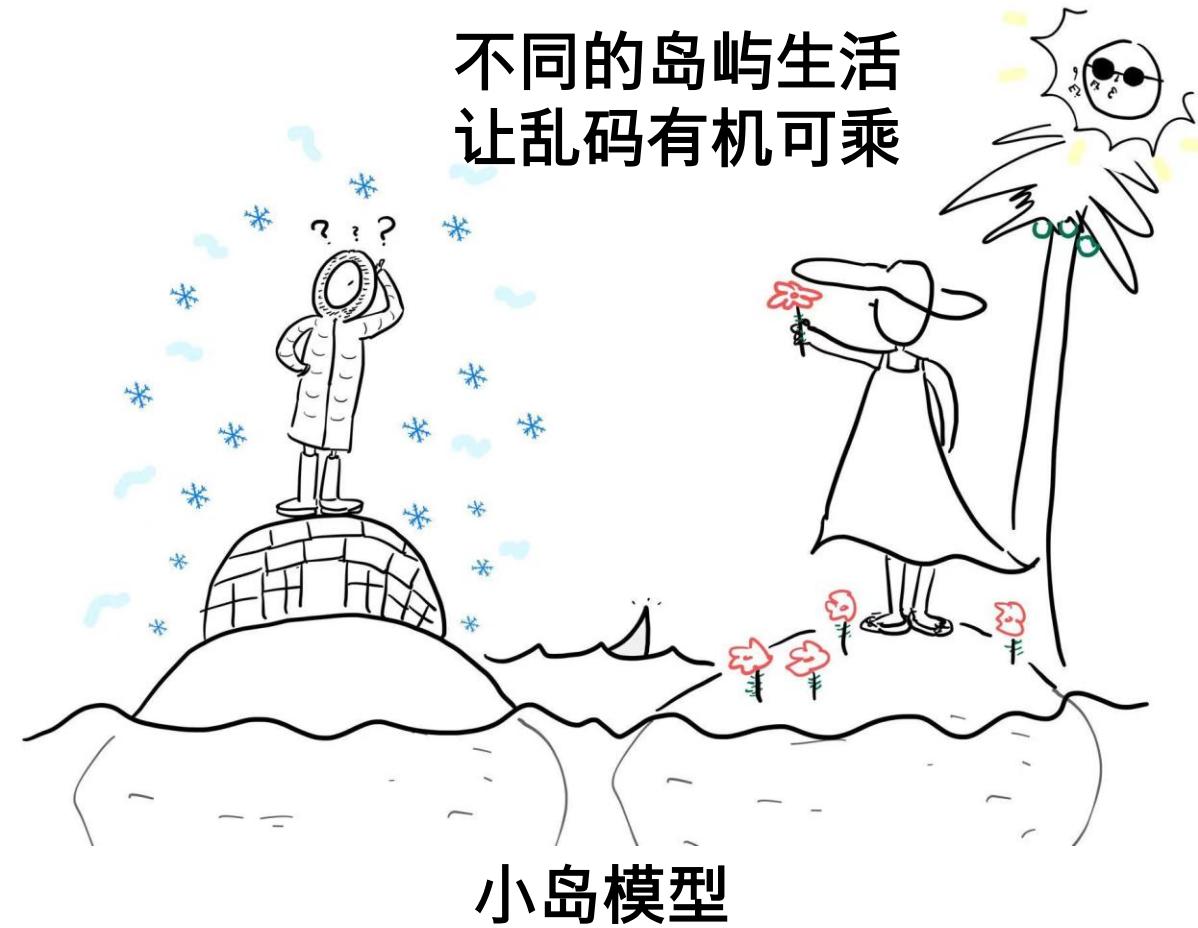


● 沟通从此不会出错了？

沟通是编码和解码的无限循环，会出错是正常的。



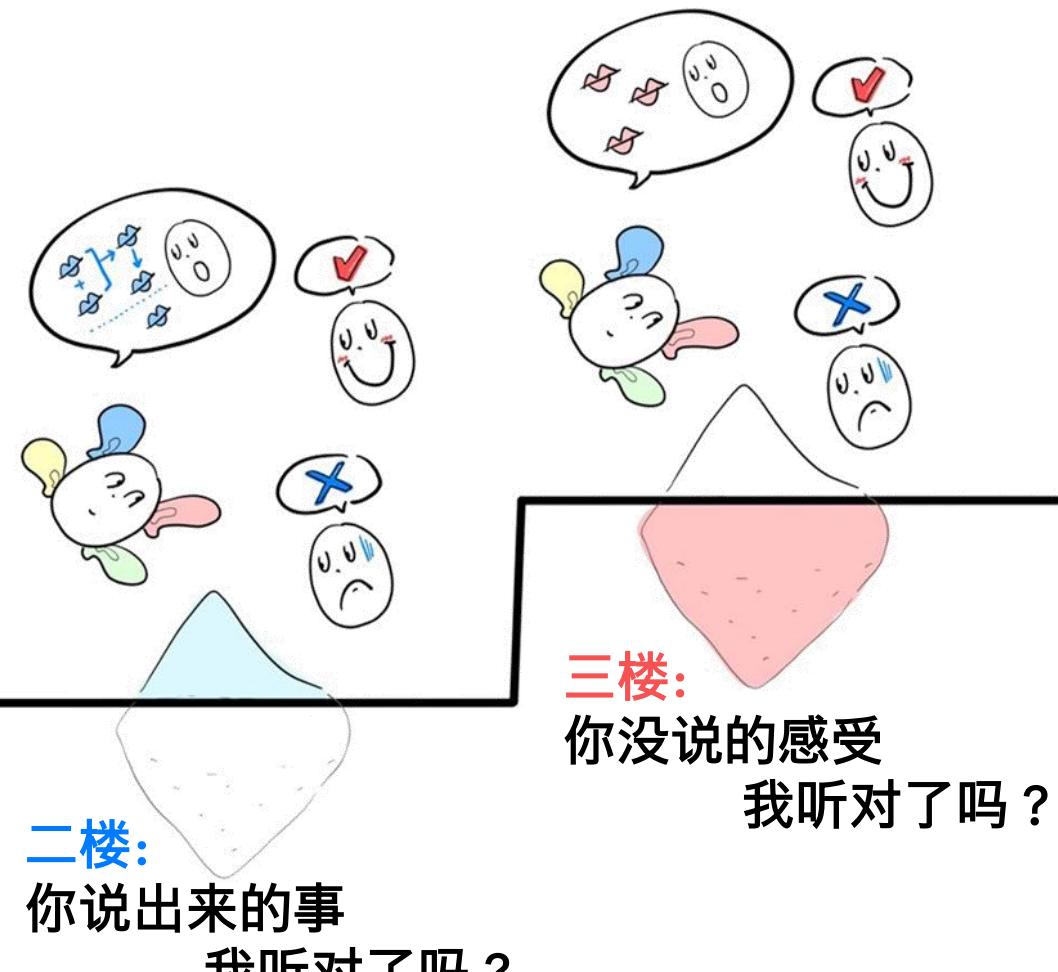
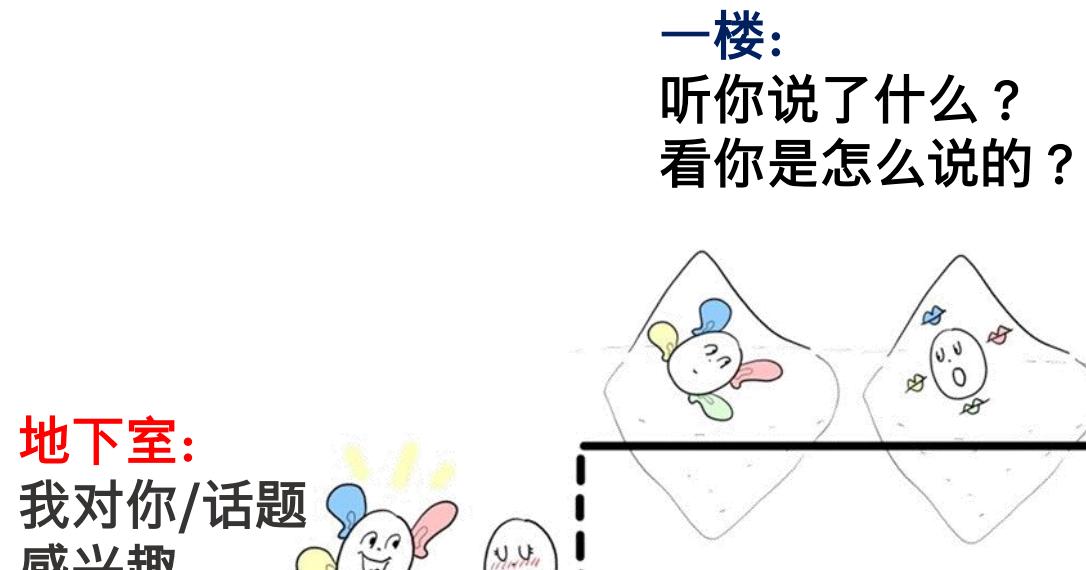
不同的岛屿生活
让乱码有机可乘



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。

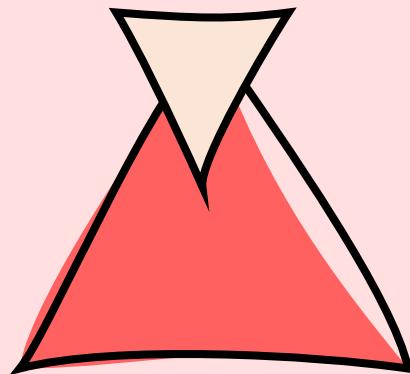




● 主动聆听：别人能看出来？

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

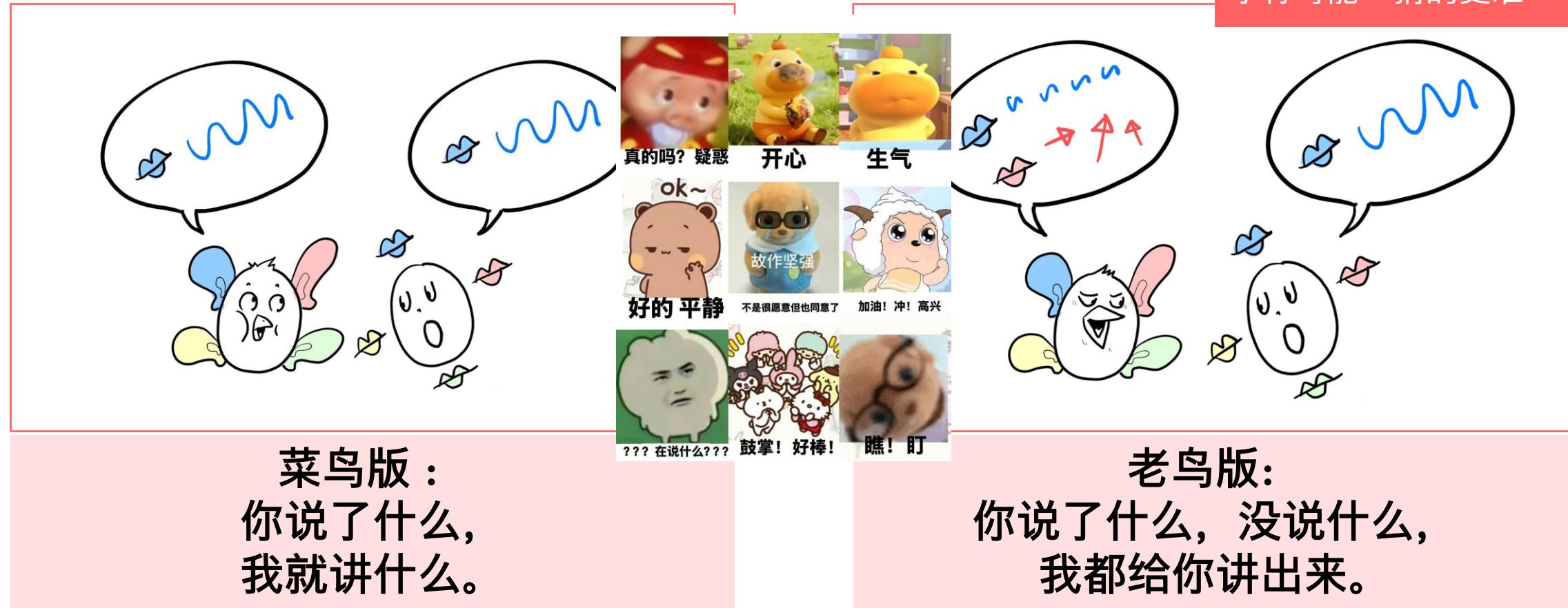


秘密2
恰当姿态

● 主动聆听：别人没说的我们都听到了？

鹦鹉学舌不只是听到说什么说什么。

经常和自己沟通，
才有可能“猜的更准”



●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。

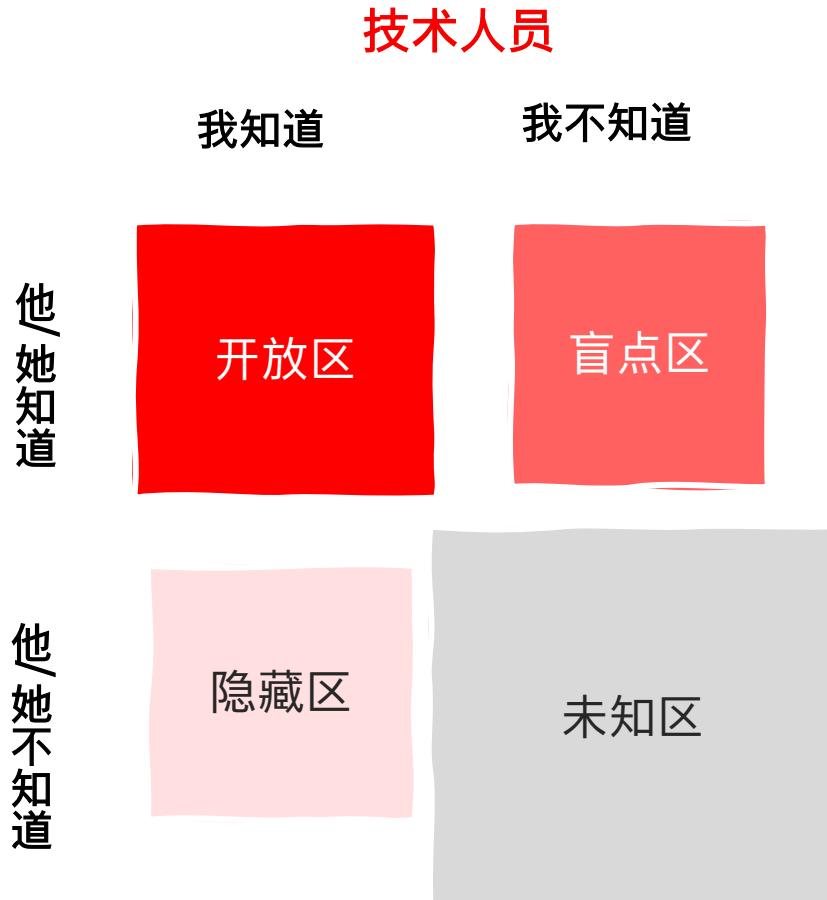
设备技术员

生产领班

● 你觉得他们在哪失联？在哪里没对齐？

匠 未来新工匠
Future Craftsmen

生产人员



技术人员

我知道

我不知道

开放区

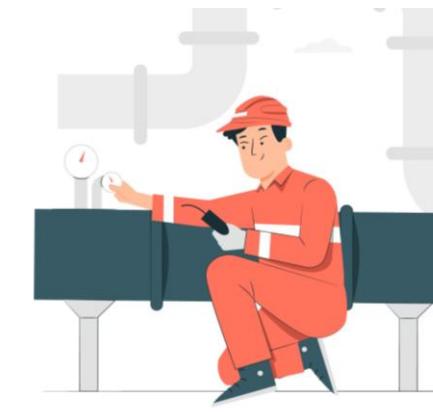
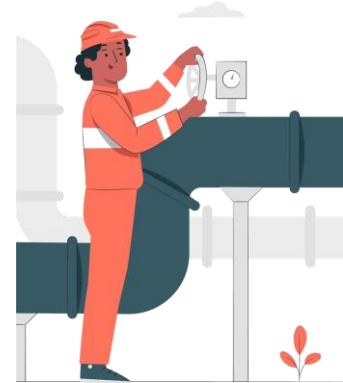
盲点区

隐藏区

未知区

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

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。

我理解你的难处和立场

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

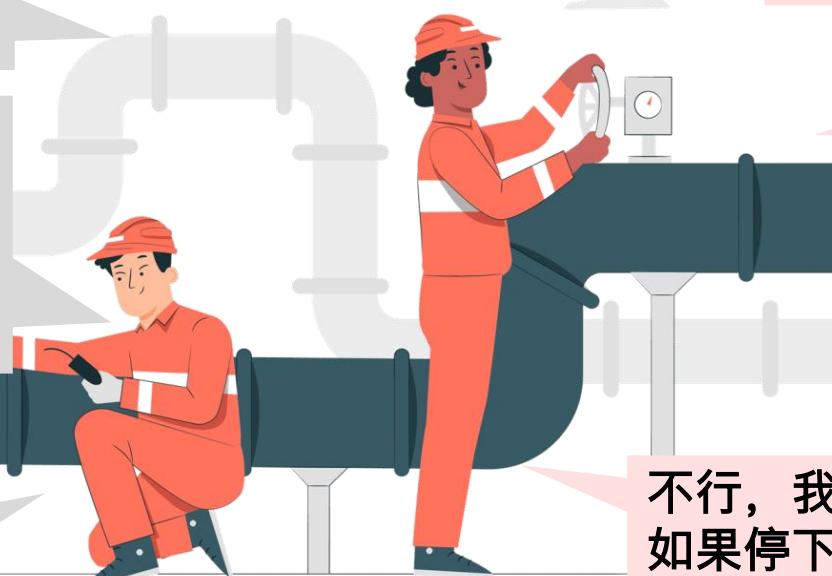
那你赶紧去安排技术员进行维修保养，毕竟我们也不想因为保养没做造成停线后更大的生产影响，我也立马去协调下产能。

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



5
3

沟通表达

- 视觉笔记 -

● 沟通，让我们更了解自己和彼此

匠 未来新工匠
Future Craftsmen

沟通的含义

造词的人是怎么想的？

语种	来自（词源）	意思是（喻义）	强调于（可扩展的内涵）
英语	communicate / communication	“共享/共通” (make common)	把信息/情感/意义“变得共同拥有”
法语/西班牙语	communication / communication	“共享/共通” (faire communiquer)	把“世界的十分之一”变为我的世界
德语	Mitteilung (mit + teilen=三者分享给)	“发送/传递” 习“告知理解”	把“世界的十分之一”变为我的世界
梵语	svavakarsha (sva+ vaka=自己+说话)	“共鸣/共振”	指通过对话或聆听而获得共鸣
旁语	svavakarsha (sva+ vaka=自己+说话)	“共鸣/共振”	“共鸣/共振”是“共鸣/共振”的意思
希腊语	emphainein (emph=突出+phainein=显现)	“通过声音使事物显现出来”	“共鸣/共振”是“共鸣/共振”的意思
汉语	沟通 (tōng - gǔn) 互通有无、通达、通透	“开明通达”、打开心扉”	“打开心灵”、思想互通有无、通达、通透
日语	コミュニケーション (ko-mun-i-tei-shon)	“连接/连结”	“连接/连结”是“连接/连结”的意思
阿拉伯语	الاتصال (al-tasla)	“建立联系/保持联系”	“建立联系/保持联系”是“建立联系/保持联系”的意思
白话文	接洽 (jiē qà) 交际、接洽、接洽	“日系/系统”	“打开心灵”是“打开心灵”的意思

信息来源：https://www.ted.com

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
- “对齐”** 把意思说清、说准、说成共识
- 强调维系关系** 强调情绪感
· 修复关系
· 保持边界
- 强调维系与清晰** 你想要说什么？
· 为什么这么说？
· 要对方做什么？

再来，看看情绪背后真正的需求~

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：谈话、询问、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：很沮丧、很沮丧、青筋暴跳的、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、回来再想想

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？” *

和自己沟通

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~

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

信息小球里包含了...?
我们选在关键时刻付出了实际行动。

信息小球真的这么简单？
信息小球包含两个重要的部分：

沟通从此不会出错了？
沟通的障碍和解决的关键点，会出错是正常的。

别人说的都听到了？
带着“火眼”，才能开启主动聆听。

主动聆听：别人没说的我们都听到了？
聆听不代表一直在听。

有效表达：怎么讲，对方才听得进？
对方三句，让你更明白。

和他人沟通

看清自己就够了？
周处里曾说：扩大开放区，才更可能达成一致。

真正的对话包含...？
信息小球里包含两个重要的部分：

当沟通中发生冲突时...？
首先区分你的冲突类型，然后选择合适的解决策略。

如果技术员换一种说法...

技术员：你去找吧。
生产领班：这可不行，我得按计划进行保养。
技术员：那我得找你们主管。
生产领班：我们不能停产。
技术员：我负什么责？我只管设备，完不成生产任务是你们的事。
生产领班：可设备已过了维修期了，按规定早就该检修保养了。
技术员：不行，我们最近生产任务很忙，如果停下来维修保养，生产任务可能完不成。

真实案例

周五下午，某生产线上某设备旁...

技术员：你去找吧。
生产领班：这可不行，我得按计划进行保养。
技术员：那我得找你们主管。
生产领班：那我们不能停产。
技术员：我负什么责？我只管设备，完不成生产任务是你们的事。
生产领班：可设备已过了维修期了，按规定早就该检修保养了。
技术员：不行，我们最近生产任务很忙，如果停下来维修保养，生产任务可能完不成。

无法共同寻找合作方法

技术员：我知道 我不知道
生产领班：开放区 盲点区
技术员：许许多多
生产领班：隐藏区 未知区

如果技术员换一种说法...

技术员：你觉得如何？
生产领班：可以
技术员：那么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机后更大的生产影响，我也立马去协调下产能。
生产领班：这样累的生产任务完不成你负责啊？
技术员：不行，我们最近生产任务很忙，如果停下来维修保养，生产任务可能完不成。

BOSCH
博世 科技成就生活之美

益优青年
E-YOUTH

二十一世纪教育研究院
21st Century Education Research Institute

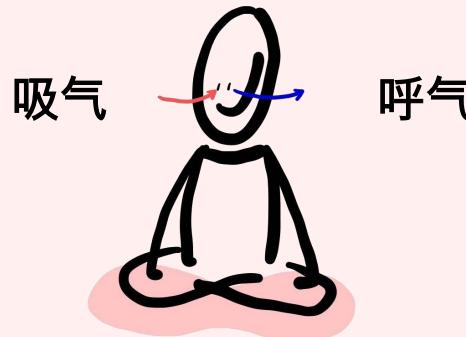
未来新工匠 - 博世职业教育人才公益培育计划
Future Craftsmen Bosch Vocational Education Talent Charity Cultivation Program

● 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

匠 未来新工匠
Future Craftsmen

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



线上直播课
- 知识普及 -

线上实战营
- 技能提升 -

职业发展

- 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

● 简历准备
如何写好你的第一份简历

个人发展

- 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

● 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