

● 前期回顾：协作=解决问题+发挥影响力

进入职场

你第一天上班，结果开会时上级提到..

最近收到一个抱怨，A产品在I线ab工位电路板上表面在换型或清洁后残留锡渣，我们要解决这个问题...

当我们进入职场，什么变化了？
你能 vs 你想 发挥多大价值

—人—岗
—人—岗
技术骨干
带徒弟
“管好不出事”
“大家都有干劲”
“别的部门叫不动”

我只想把活儿干完...
我想干更多，得到更多...
我感兴趣的别的方向...
我想教会别人...
我想当头儿...
我想参与更多...

如何发挥你的影响力
先利用专长，再增加效能

预测布局
决策拍板
目标导向
问题解决
专业技能
“事”

辅导
激励
冲突
合作
说服
汇报
自信
“人”

解决问题

看看在博世，解决问题的方法有..
用PS5先解决问题再预防解决

需要“救火”，先解决表象
用PS5先解决问题再预防解决

还要“预防”，从根本上解决
用PS5预防问题解决

有效不有效？实践就知道了！
用PS5预防问题解决

解决问题是一蹴而就的么？
用PDCA的循环，持续改善

做出脑中的想法？
思维导图：可以发散思维，可以整理思维。

那么多点子，谁先谁后？
矩阵图：完成了80%的项目贡献了20%的成果

应用思维导图：
罗列一下，你思维方式的分类

应用帕累托：
你思维方式的分类

团队协作

说给谁听比说什么更重要？
不同岗位和层级的影响力不同

你想从他人那里得到什么？
跨部门沟通，共同目标比差异化思考更重要

跨部门协作

- 可以相互优先吗？
- 共同目标
- 我可以给
- 我需要
- 时间点
- 持续确认

“我需要你和我一起完成”

意见不同，很头疼？
能够接受不同意见，问题才能被理性的讨论，并且共同决策，投入度才会提高。

思考一下：

- 在团队讨论过程中，哪个环节是你最想避免的？
- 这个过程给你的感受是？

特别害怕冲突吗？
当冲突发生时，要先处理冰山下的人际矛盾，而不是先解决事务层面的“问题”。

Conflict一词根据拉丁语“conflictus”，con—一起或共同，flictus—打击或冲突。

冲突的基本含义：

- 两个或多个力量、观点、利益等之间的冲突。
- 对抗或争端。日常中，更多用来表示人际冲突。

思考一下：

- 你自己的冲突处理模式？
- 你的团队成员/朋友中有哪些模式？
- 有最好的冲突处理的模式吗？

托马斯·克里曼 冲突处理模式*

初来乍到，一下子学不会？很正常
团队发展是一个动荡的过程，了解你可以做到什么更重要。



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

00 人际关系与情绪处理

- 个人发展 -

● 人际关系与情绪处理：爱己及人



- 01 接纳自己
(我就是这样也没关系)
- 02 认识自己
(识别情绪、看见信念)
- 03 表达自己
(挖掘需求、合理表达)
- 04 照顾彼此
(平衡边界、进退有度)
- 05 总结实践
(视觉笔记、自我练习)

1

接纳自己

- 我就是这样也没关系 -

● 关于人际交往，我收到了各种困惑和沮丧...

发现大家都会找你帮忙（甚至有时候觉得被麻烦了），怎么学会拥有拒绝的勇气[抓狂]

良好的人际关系能给我带来的帮助是什么？

我对人真诚，却被别人针对，是我错了吗？

人际交往中敏感一点是好事还是坏事？

成年人的友谊或者关系都是基于一定利益之上的吗？

和朋友产生误会怎样去解决？

在交流过程中倾听重要还是表达重要？

某些时候觉得自己总是能处理好他人的情绪，但是自己需要被安慰的时候发现没有一个人可以真正的理解自己的时候，怎么破局，难道共情能力强的人真的只能成为一个优秀的情绪消化机器了吗？

圣母心、道德感在面对她人情绪索取是不是会起冲突？

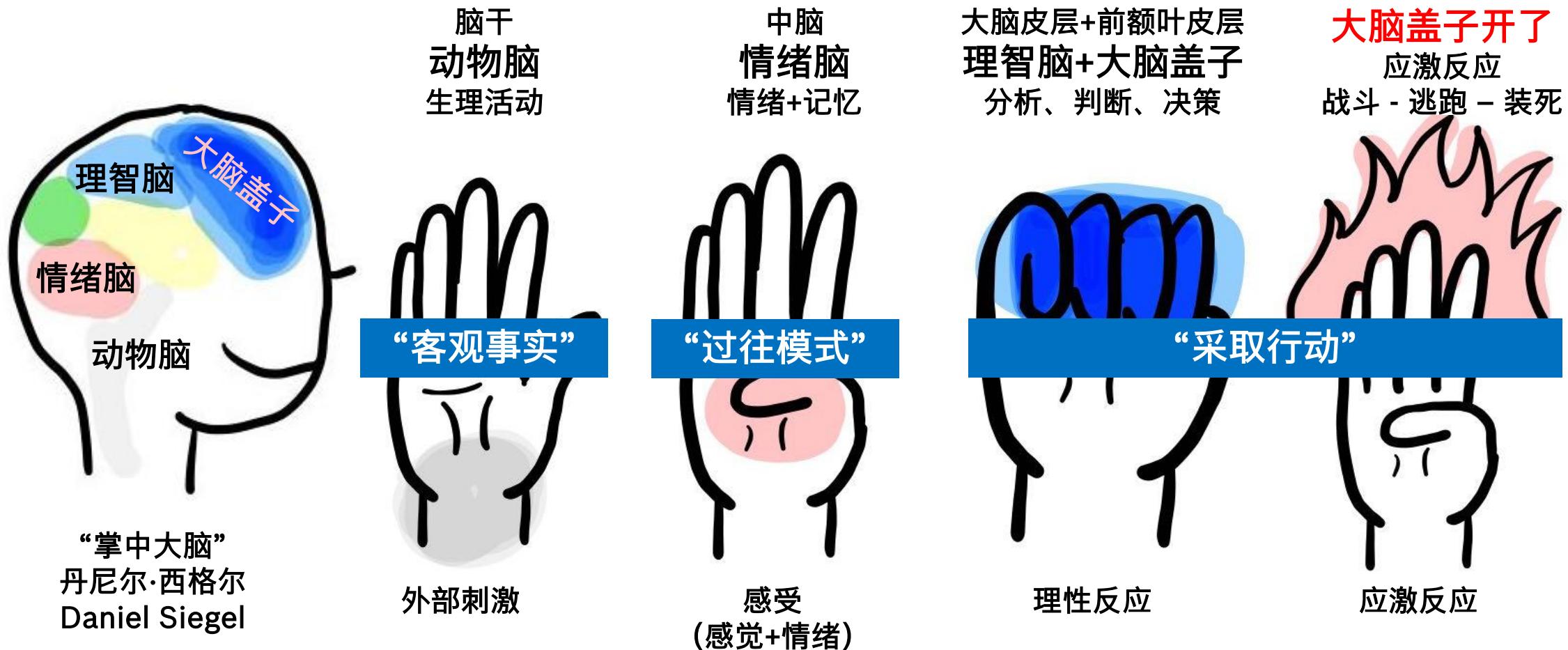
维持一段良好人际关系的关键是什么？



在一段友谊中，互相倾诉和帮助是必须即时兑现的吗？当对方曾帮助过我，现在我却对TA的持续索取感到疲惫，该如何平衡这种内疚感与维护自身体界的必要性[大哭]

怎么面对最好的朋友的欺骗和背叛？

● 接纳自己的情绪：是信号，不是敌人



● 接纳自己的想法：是解读，不是定论

- 发现大家都会找你帮忙（甚至有时候觉得被麻烦了），怎么学会拥有拒绝的勇气[抓狂]
- 良好的人际关系能给我带来的帮助是什么？
- 我对人真诚，却被别人针对，是我错了吗？
- 人际交往中敏感一点是好事还是坏事？
- 成年人的友谊或者关系都是基于一定利益之上的吗？
- 在交流过程中倾听重要还是表达重要？
- 和朋友产生误会怎样去解决？
- 维持一段良好人际关系的关键是什么？
- 某些时候觉得自己总是能处理好他人的情绪，但是自己需要被安慰的时候发现没有一个人可以真正的理解自己的时候，怎么破局，难道共情能力强的人真的只能成为一个优秀的情绪消化机器了吗？
- 圣母心、道德感在面对她人情绪索取是不是会起冲突？
- 在一段友谊中，互相倾诉和帮助是必须即时兑现的吗？当对方曾帮助过我，现在我却对TA的持续索取感到疲惫，该如何平衡这种内疚感与维护自身边界的必要性[大哭]
- 怎么面对最好的朋友的欺骗和背叛？



冰山上的**事实层面**

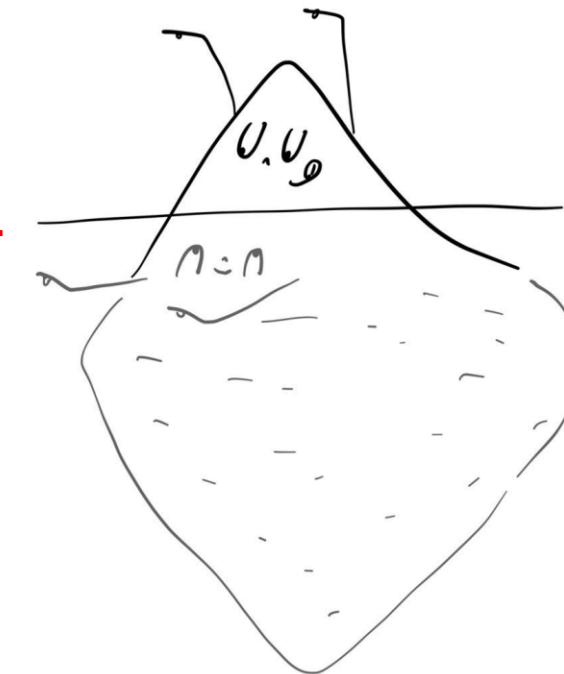
(可见部分)

- 文字问题
- 消息里的表情包
- 说话的表情语气

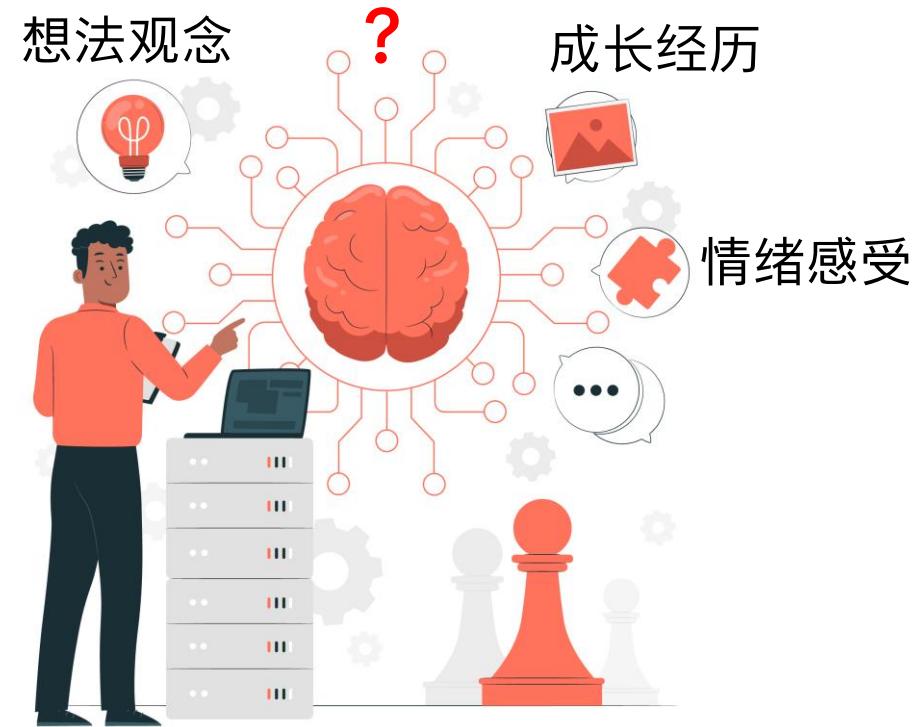
冰山下的**关系层面**

(不可见部分)

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



● 人际关系：不只是技巧，更是成长过程



接纳和展现真实的自己



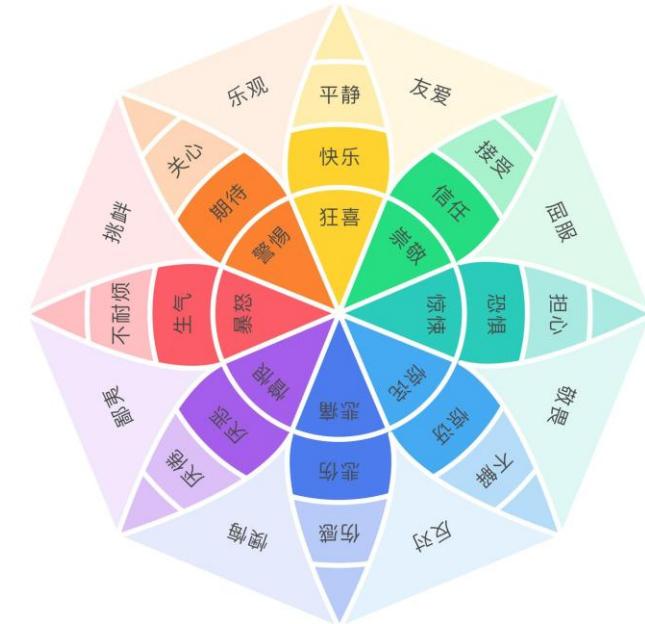
照顾自己和他人

2

认识自我

- 原来我习惯这样保护自己 -

● 哪些情绪经常来你这里打卡？*



情绪花瓣

罗伯特·普拉切特
8种基本情绪

• 有情绪很合理，怎么合理宣泄？



情绪命名

降低杏仁核反应，前额叶调节提升



自由书写 30'



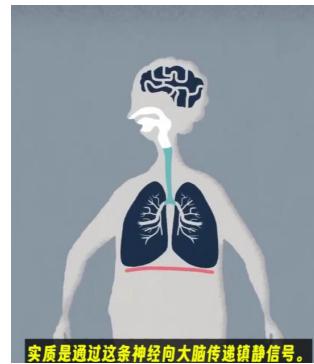
限时担忧 30'



芬兰
NUMMENMAA LAB
1026名参与者
《美国科学院院刊》



身体先动，等心平复

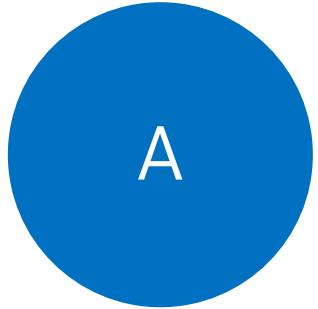


深呼吸有用？*

● “不是事件让我们痛苦，而是我们如何解释” *

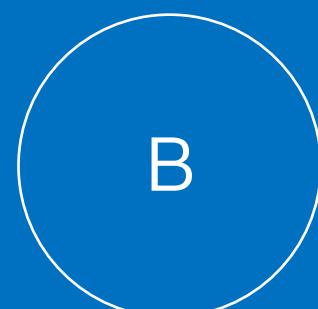


● 你会如何解读这个事件？



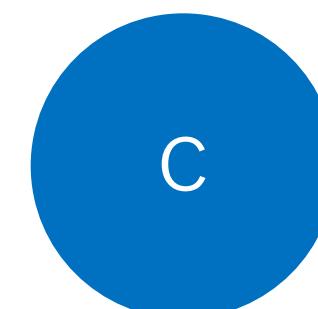
触发事件 Activating Events

当我看到聊天截图：
“xxx干嘛把事情说的
这么严重，也太装腔作
势了吧！”



信念/念头 Belief

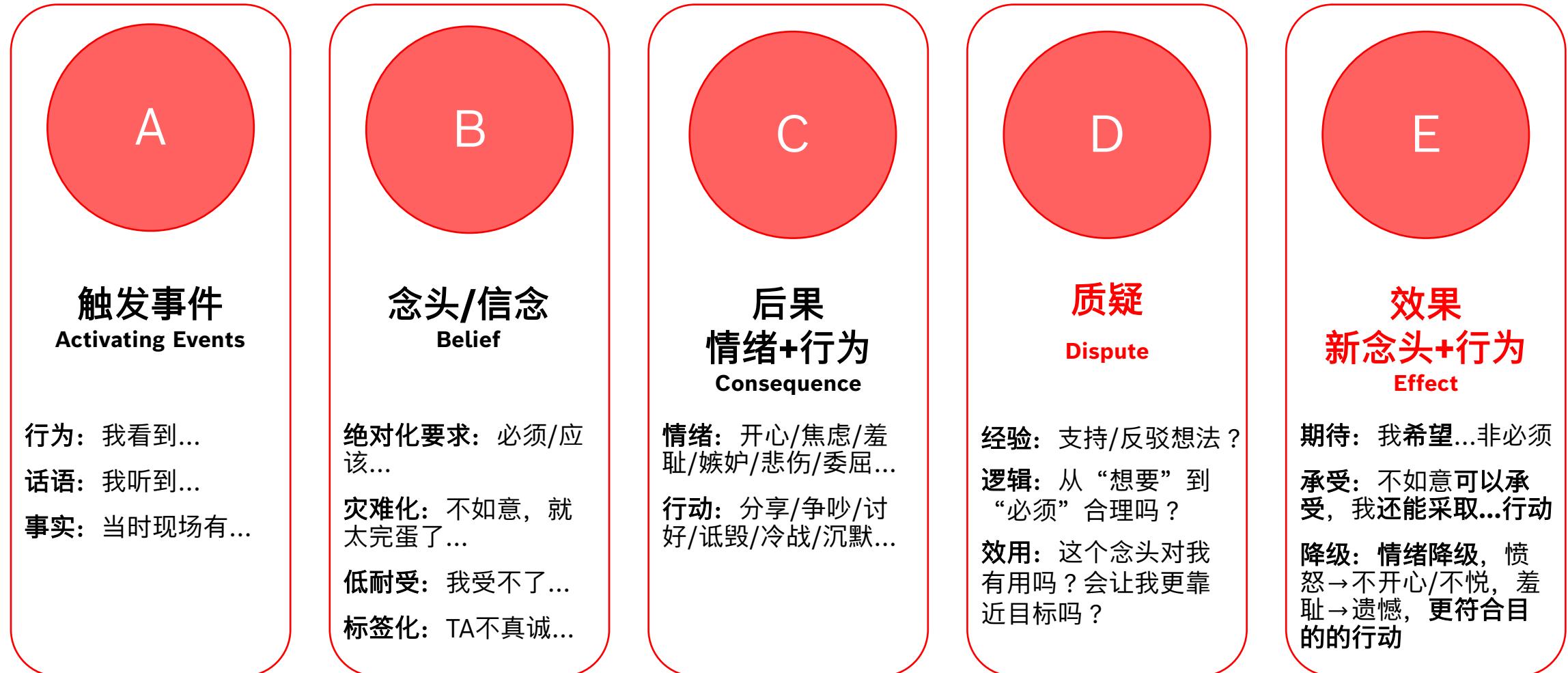
绝对化要求：有话直说，TA
就应该知道我很真诚。
灾难化：完蛋了，现在大家
都不站我这边了！
低耐受：我受不了当我对说
真话、对别人坦诚时，别人
说我太装了！



后果 情绪+行为 Consequence

情绪 - 行动：
愤怒 - 解释、翻旧账
羞耻 - 沉默退群
委屈 - 跟别人抱怨、睡不着
翻来覆去想

● 用情绪ABC模型打破我们的定论！ *



• 这件事，还会有别的可能吗？

A

触发事件
Activating Events

当我看到聊天截图：
“xxx干嘛把事情说的这么严重，也太装腔作势了吧！”

B

信念/念头
Belief

绝对化要求：有话直说，TA就应该知道我很真诚。
灾难化：完蛋了，大家都不站我这边了！
低耐受：我受不了当我对别人坦诚时，别人说我太装了！

C

后果
情绪+行为
Consequence

情绪 - 行动：
愤怒 - 解释、翻旧账
羞耻 - 沉默退群
委屈 - 跟别人抱怨、睡不着翻来覆去想

D

质疑
Dispute

经验：其他班的班长也认为我说得严重了？
逻辑：我希望被理解 ≠ TA必须理解我
效用：“不被理解” = “被针对了”会帮我解决问题还是逃避？

E

效果
新念头+行为
Effect

期待：我希望TA理解我，但TA无理 ≠ 我不值得被尊重。
承受：个别人有不满，我还能影响其他人。
降级+表达：“装腔作势”我不太舒服，我想了解哪条内容比让你担心了？

● 你有什么新发现吗？

- “是不是向往纯粹的关系？”
- “人际交往中敏感一点是好事还是坏事？”
- “总是能处理好他人的情绪，但自己却没人理解怎么办？”



3

表达自己

- 原来我可以这样说想要什么 -

● 为什么表达自己这么重要？*

默契是彼此逐渐拓展的开放区

- 我真诚表达却被误解/疏远，怎么办？
- 在交流过程中倾听重要还是表达重要？
- 和朋友产生误会怎样去解决？
- 在一段友谊中，互相倾诉和帮助是必须即时兑现的吗？当对方曾帮助过我，现在我却对TA的持续索取感到疲惫，该如何平衡这种内疚感与维护自身边界的必要性 [大哭]

绝对化要求：必须/应该...

灾难化：不如意，就太完蛋了...

低耐受：我受不了...

标签化：TA就是...



他人掌握的信息

他/她知道

他/她不知道

自己掌握的信息

我知道

我不知道

开放区

盲点区

隐藏区

未知区

● 情绪背后的需求，到底有哪些？*



✓ 公平
✓ 尊重
✓ 自主
✓ 正义



✓ 理解
✓ 同理
✓ 安慰
✓ 再连接



✓ 确定性
✓ 掌控感
✓ 支持
✓ 资源



✓ 安全
✓ 确定
✓ 可预见
✓ 被保护



✓ 成长
✓ 认可
✓ 被看见
✓ 可得到



✓ 意义
✓ 成就
✓ 归属感
✓ 被欣赏



✓ 纯净
✓ 健康
✓ 价值一致性



✓ 被接纳
✓ 包容
✓ 自我宽容



✓ 目标
✓ 挑战
✓ 新鲜感
✓ 创造

●还记得沟通中的这三句话吗？

讲出自己的脑回路，别人才能更好地理解你！

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。

● 用第一人称“我”来说



情绪触发点：谈话过程中，被对方多次打断。

生活中：

“你能不能别插话？”

“刚才你打断了我两次，我又受挫，我需要把话讲完，能再给我一分钟吗？”

工作中：

“你们总是打断我，我都没法讲下去了。”

“我刚才被打断了几次，导致现在内容可能会讲不完。接下来我希望能先把汇报内容讲完，再来集中讨论大家的问题，可以吗？”

● 把情绪翻译成“我需要这样的帮助”



理解 同理
安慰 再连接

情绪触发点：遇到不如意的事情，需要暂停。

生活中：

“我今天不开心，活儿干不下去了。”

“今天我手头的项目出了状况，我觉得很丧。吃饭完你能陪我散散步，帮我理理思路吗？”

工作中：

“项目比我想象的差很多，我做不下去了。”

“项目目前取得的结果低于预期，我需要总结一下原因。今天我先自己复盘整理一下，明天上午九点我们再来讨论下一步吧！如何？”

● 把求助变成选择题



确定性 掌控感
支持 资源

情绪触发点：遇到不确定/时间紧/怕出错，怎么办？

生活中：

“我不确定今天会不会下大雨，要不要带伞呢？”

“明天可能会下大雨，我担心耽误上课，你觉得我们是今天就备好伞，还是明天出门前30分钟再看呢？”

工作中：

“客户说数据缺了，这下怎么办啊！”

“客户反馈说数据缺了两列，对周五的汇报会有影响。你说我们是今天加班补齐？还是先交核心数据？”

● 同样的情绪，为什么说起来不同？



生活中：

- ✓ 我感到... 我需要...
- 我希望能做的是...
- ✓ 维护自我尊重

工作中：

- ✓ 事实... 影响... 建议...
- ✓ 建立沟通边界



生活中

- ✓ 我不开心... 什么让我在意...
- 我希望这样的帮助...
- ✓ 允许脆弱时求助

工作中

- ✓ 问题... 需求沉淀/复盘...
- 明确的时间计划...
- ✓ 把情绪转为复盘



生活中

- ✓ 我担心的点...需求建议...
- 给出选择
- ✓ 寻求安抚与确定

工作中

- ✓ 问题风险...给出方案...
- 请求确认
- ✓ 从情绪走向行动

● 你有什么新发现吗？

- “在交流过程中倾听重要还是表达重要？”
- “维持一段良好人际关系的关键是什么？”
- “表达的时候生活向和职场向有什么不同？”
- “在一段友谊中，互相倾诉和帮助是必须即时兑现的吗？”

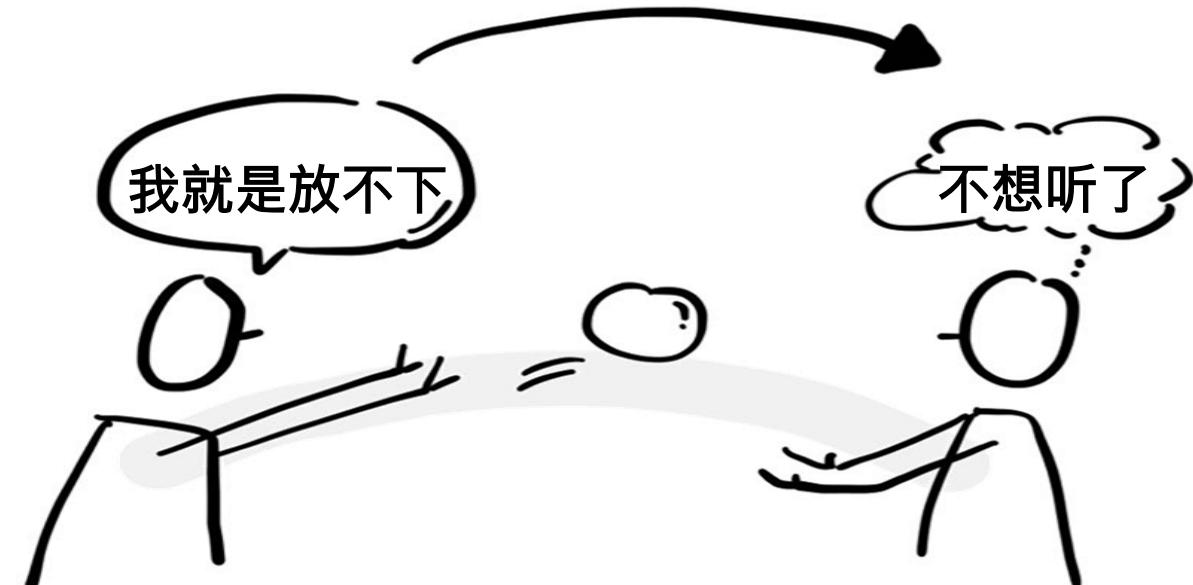
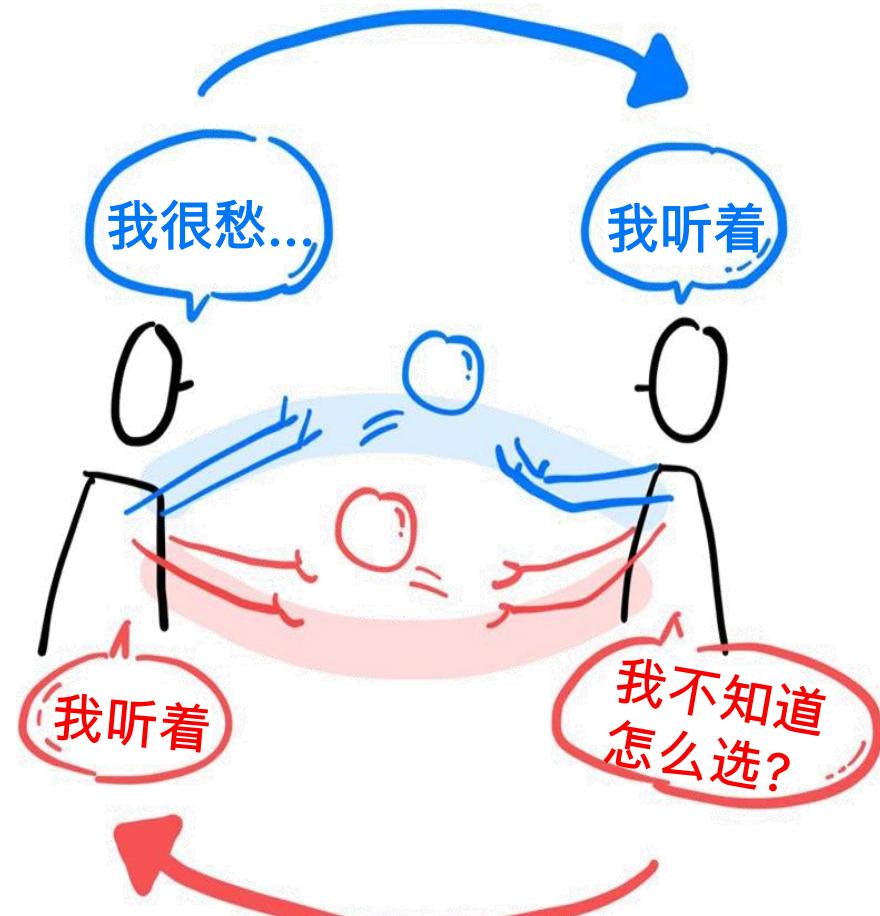


照顾彼此

- 我们如何持久地相处下去 -

● 人际关系是静止的吗？

交往有去又来，关系时近时远，甚至结束



● 交往的边界只是一根线吗？

边界是自己定义的舒适范围：给什么？给多少？

身体/空间（靠近的程度）

“我不喜欢别人动我的东西，下次要用可以先和我说一下。”

“工作时，有事可以叫我或者发消息，请不要随意碰我。”

时间/精力（我能给多少）

“我今天真的有点累，脑子转不动，可以明天再聊吗？”

“我现在手上有三个项目在忙，所以暂时加不了新任务。”

情绪/心理（倾听的深度）

“谢谢你的关心，但是我现在还没准备谈这件事。”

“我知道你现在很难，但是这个问题需要先解决，你可以吗？”

身体/空间

价值观/决定

时间/精力

情绪/心理

资源
(钱、忙、
人脉、信息)

价值观/决定（选择权）

“我知道你是为我好，但我想选自己喜欢的专业。”

“我尊重你的想法，请听一下我的想法，尊重我的判断。”

资源（我能帮多少）

“我现在手头上有点紧，下次有余力再帮你吧！”

“这部分信息已经超出我的权限了，我可以帮你联系负责的同事”

● 你们知道彼此的边界吗？

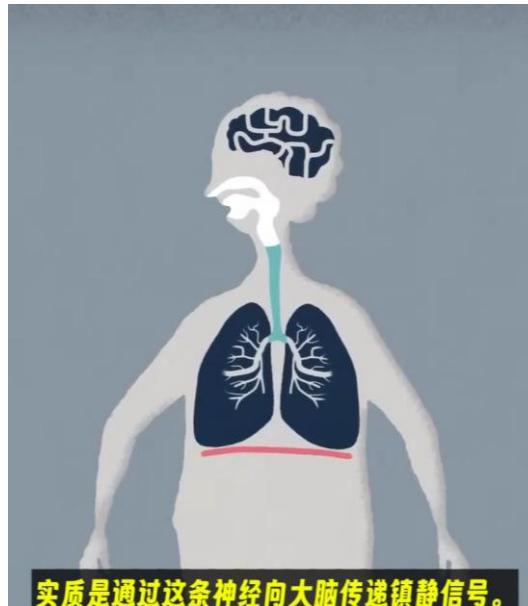
维持关系需要不断平衡彼此的期待

生活/朋友	我的边界 (我希望对方)	对方的边界 (对方希望我)	可能的平衡点
肢体/空间	拥抱、更近的距离需要确认	贴近、挽手走	找到双方都舒服的亲密距离
价值观/决定	被倾听、被理解，尊重我的决定	采纳TA的意见，认同TA的做法	先倾听再表达，尊重彼此的决定
时间/精力	经常聚，按自己的节奏回复	第一时间回应，消息置顶	商量节奏，急事急办
情绪/心理	情绪的表达和理解，而不是发泄	敞开分享（想法、情绪）	确认情绪需求的多少
资源	分享有趣的人事物，工作上资源互换		一致，愉快

你有和朋友交换过彼此的边界吗？
(可以请AI帮忙总结哦！)

● 当关系越界时，怎么从容应对？

内核稳定，能进能退



 Hello! my name is 怒怒	生活中： ✓ 我感到... 我需要... 我希望能做的是... ✓ 维护自我尊重	工作中： ✓ 事实... 影响... 建议... ✓ 建立沟通边界
 Hello! My name is 忧忧	生活中 ✓ 我不开心... 什么让我在意... 我希望这样的帮助... ✓ 允许脆弱时求助	工作中 ✓ 问题... 需求沉淀/复盘... 明确的时间计划... ✓ 把情绪转为复盘
 Hello! my name is 焦焦	生活中 ✓ 我担心的点...需求建议... 给出选择 ✓ 寻求安抚与确定	工作中 ✓ 问题风险...给出方案... 请求确认 ✓ 从情绪走向行动

调整呼吸
稳住自己

有话“好好”说
适当“回击”也不错

● 健康的人际关系真的那么重要？

在舒适的互动中，生活变得轻松又有意思

心理与社会连接好的参与者，
在80岁以后“脑健康”状态更佳，认知衰退速度更慢。

拥有更强的社交连接
(如伴侣、朋友、社区)
“更少发展心脏病、糖尿病或关节炎”的风险。



已婚的人相比于未婚或离婚/丧偶的人，**寿命更长**：
✓ 女性平均多活5-12年
✓ 男性多活7-17年

在人到中年、晚年的阶段，**人际关系的质量比胆固醇水平更能预测健康与寿命。**
哈佛成人发展研究 (1938 -2017)

● 你有什么新发现吗？

- “发现大家都会找我帮忙（甚至觉得被麻烦了），怎么学会拒绝的勇气？”
- “在一段友谊中，互相帮助是必须即时兑现的吗？”
- “当对方曾经帮助过我，现在我却感到疲惫，该怎么平衡内疚感与维护边界？”
- “维持一段良好人际关系的关键是什么？”



5

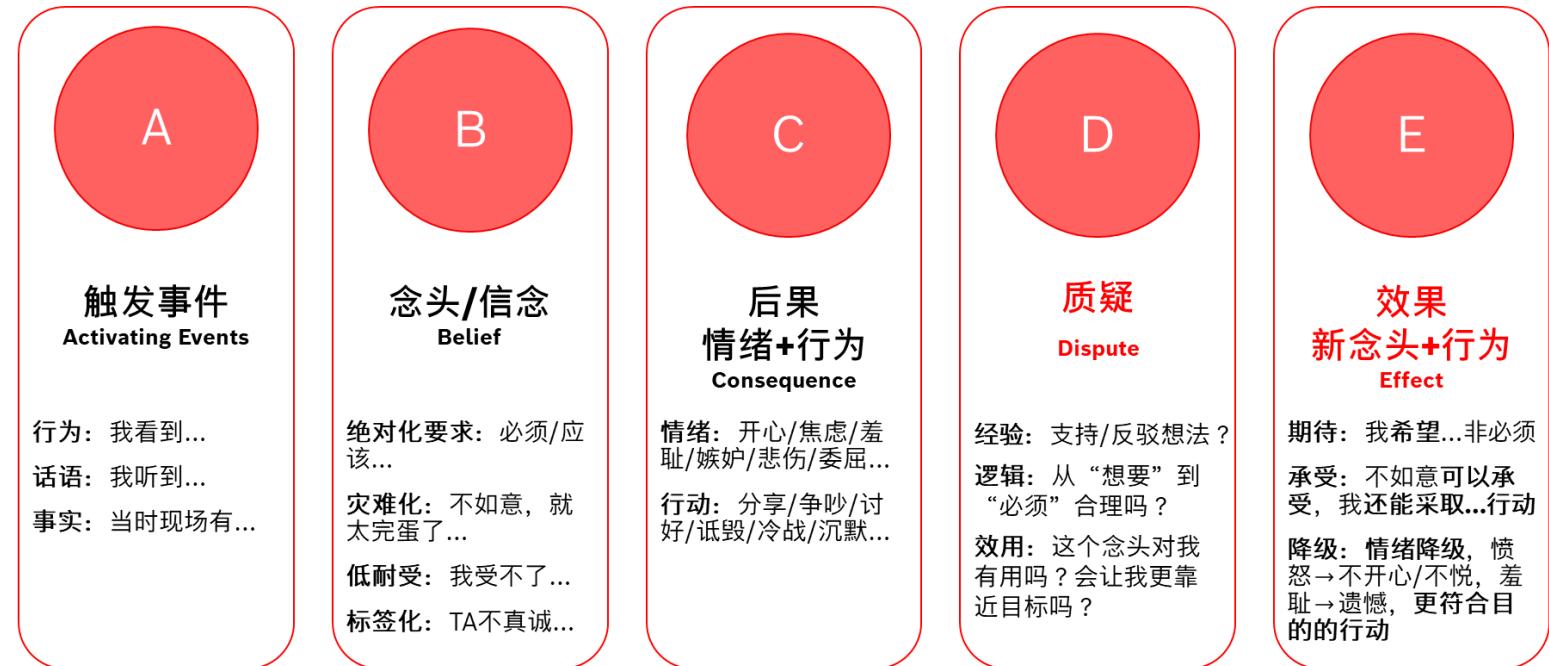
人际关系和情绪处理

- 视觉笔记 -

●练习一下吧!



找出最近一件最近触发你情绪的事件，
用情绪ABC理论来拆解看看：
“事情只是如我所想的那样吗？”



● 交换一下边界吧!

借助AI, 和好朋友一起找到彼此交往的平衡点

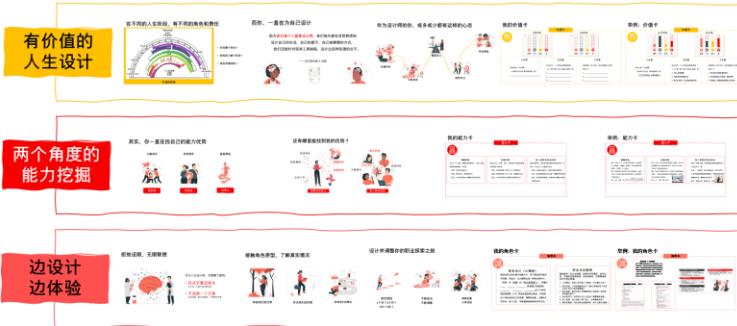


生活/朋友	我的边界 (我希望对方)	对方的边界 (对方希望我)	可能的平衡点
肢体/空间			
价值观/决定			
时间/精力			
情绪/心理			
资源			

● 未来新工匠 线上直播课

匠 未来新工匠
Future Craftsmen

设计自己的职业角色，赢得主动权



看见未来新工匠：方向 × 行动 × 表达

- 01 求职理念：“未来新工匠” = ?
 - 新工匠的能力三角
 - 以终为始的方向感
 - 双向奔赴的匹配度
- 02 求职地图：什么时候做什么?
 - 体验与探索
 - 聚焦与积累
 - 同龄人的经历
 - 博世HR教你
- 03 简历准备
 - 基本结构
 - 博世HR教你
 - “写不出”简历时
- 04 面试技巧
 - 基本题型
 - 博世HR教你
 - 同龄人的经历

更会想、会说、会做的新工匠

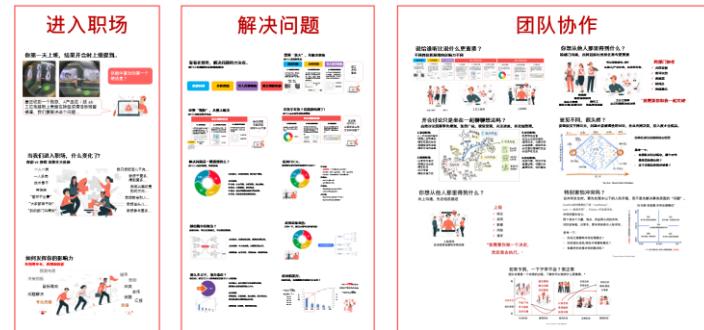


- 01 你，依然是主角
 - 技术一直进步，解决问题路径没变
 - 超越期待，科技成就生活之美
 - 提升能力是为了更好地解决问题
- 02 AI协助三种能力的提升
 - 角色任务：从实际需求出发
 - 会想：BTR，调研框架，持续提问、明确行动、分析汇总
 - 会说：对象、策略、话术、材料
 - 会做：团队协作、流程、优先级、完成

沟通，让我们更了解自己和彼此



协作，不仅是解决问题，更是发挥影响力



人际关系与情绪处理：爱己及人的成长过程



● 下节预告



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