

● 欢迎参加 博世 未来新工匠项目!

《沟通表达：对话沟通》线上课

将在**19:00**正式开始!

评论区互动:

“在日常沟通中遇到的最大挑战？”

- “1” 面对面沟通很不自在，更喜欢线上
- “2” 很难理解别人的感受和话外音
- “3” 出现冲突或误解时，不会应对
- “4” 其他





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

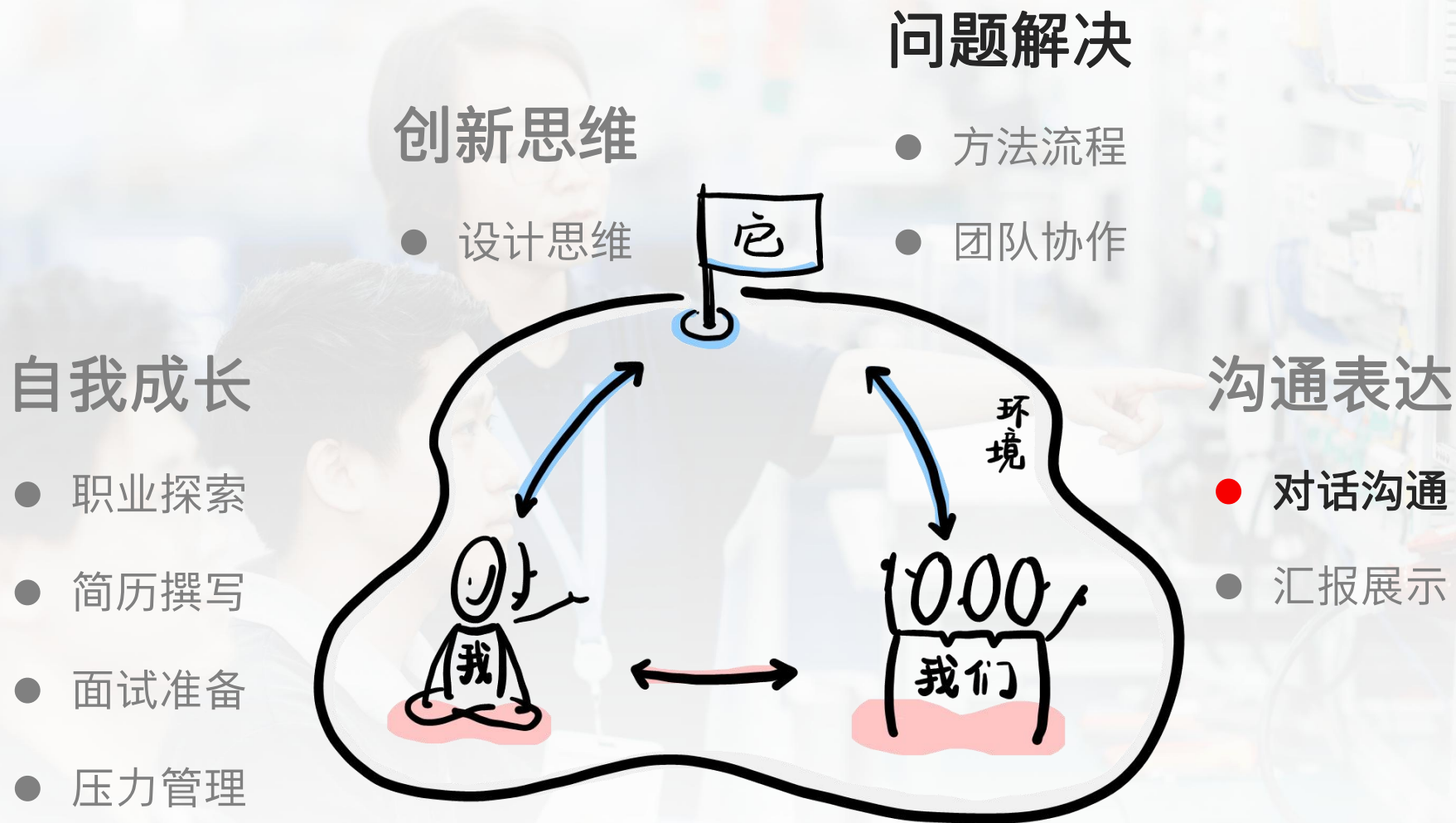
● 今日导游



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



沟通表达

- 对话沟通 -

● 对话沟通：成为听得懂、讲得清的达人

● 我们说话时，发生了什么？

01

沟通模型

● 没说出的话，你听到了吗？

02

有效倾听的技巧

● 建议怎么说，别人才接受？

03

有效反馈的技巧

● 职场冲突，怎么沟通？

04

博世现场实例

● 反思自身，开始练习！

05

总结实践

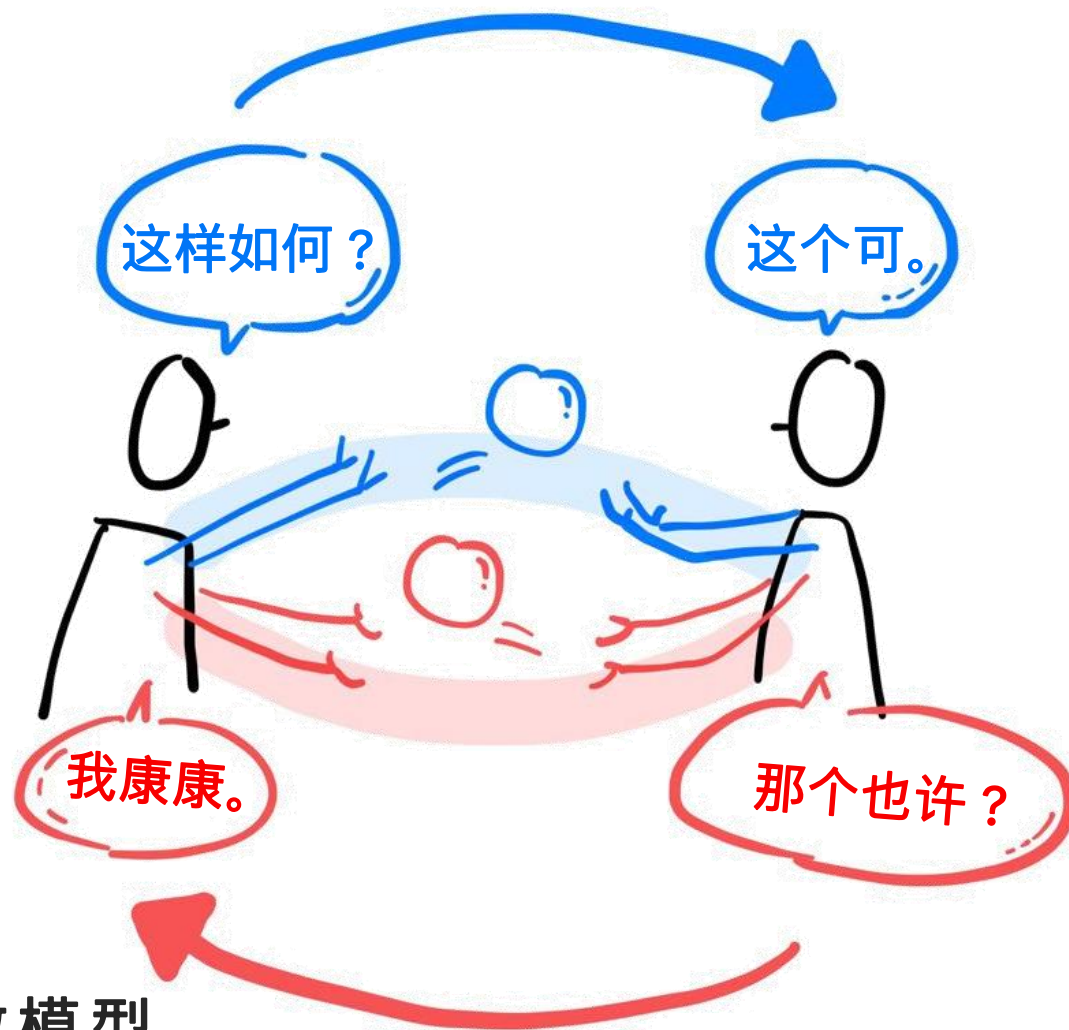
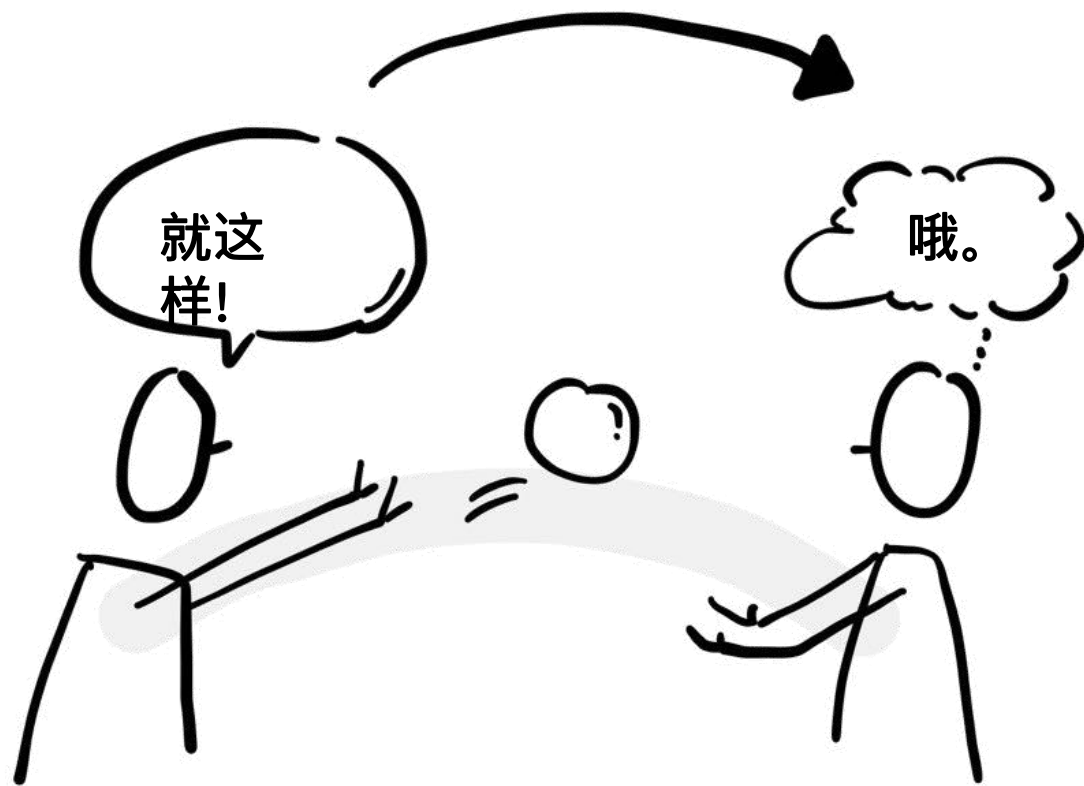


沟通模型

- 我们说话时发生了什么？ -

● 真正的沟通是... ?

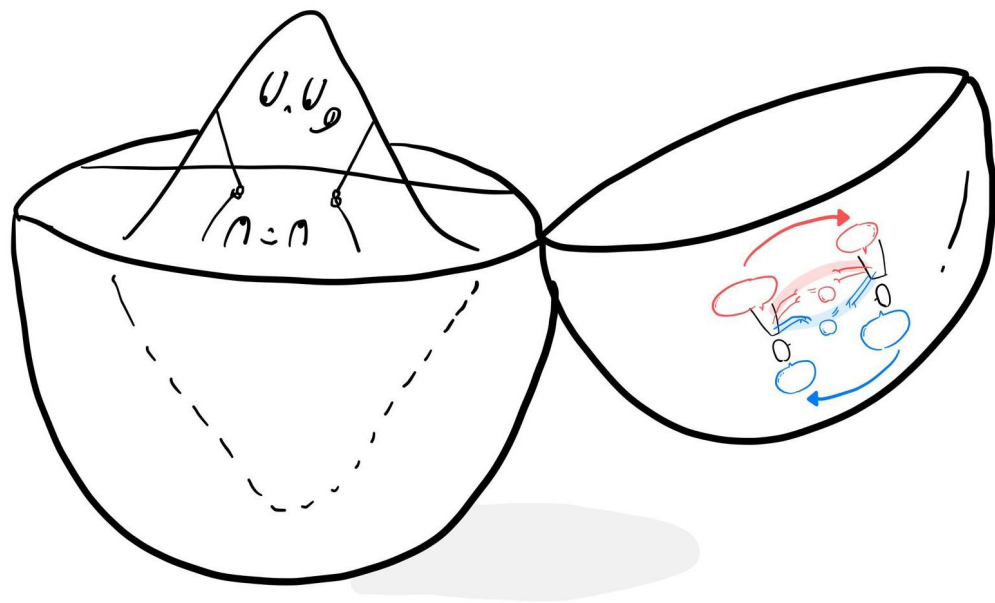
信息小球的有来有往才是真正的沟通



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**

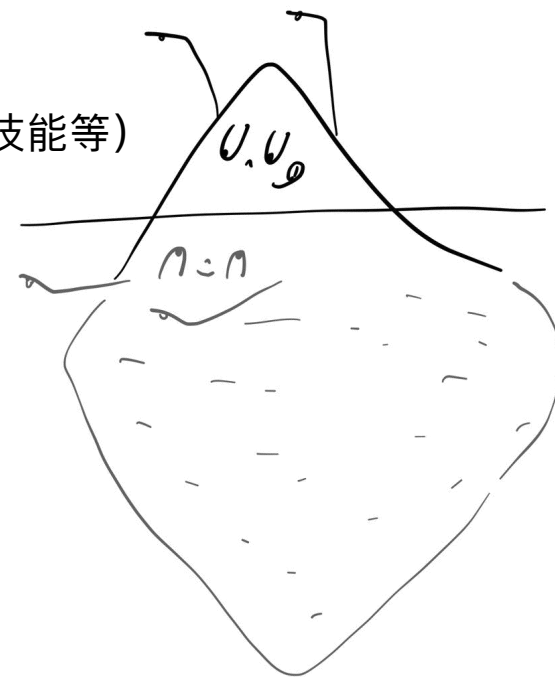
(可见部分)

- 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**

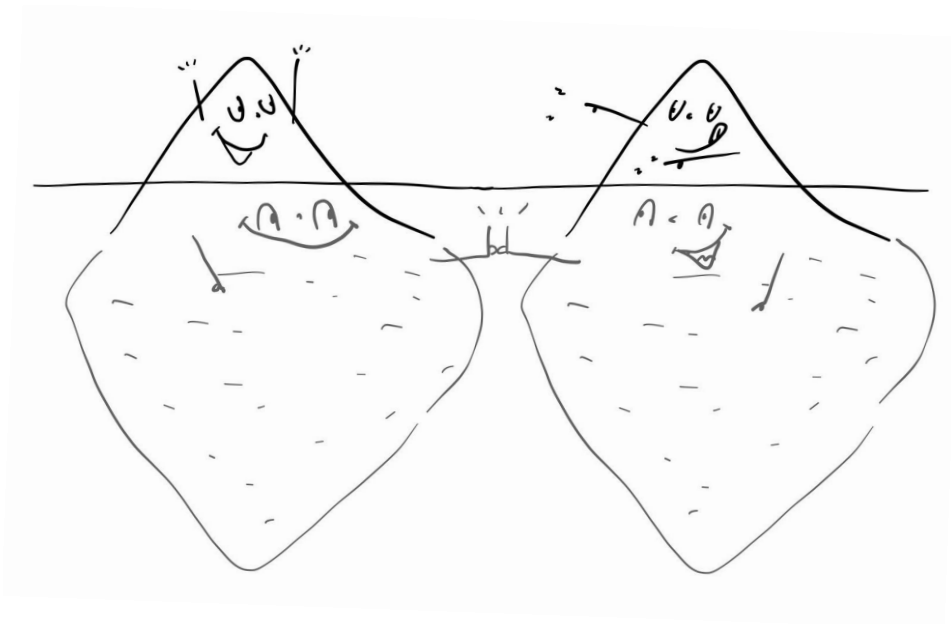
(不可见部分)

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

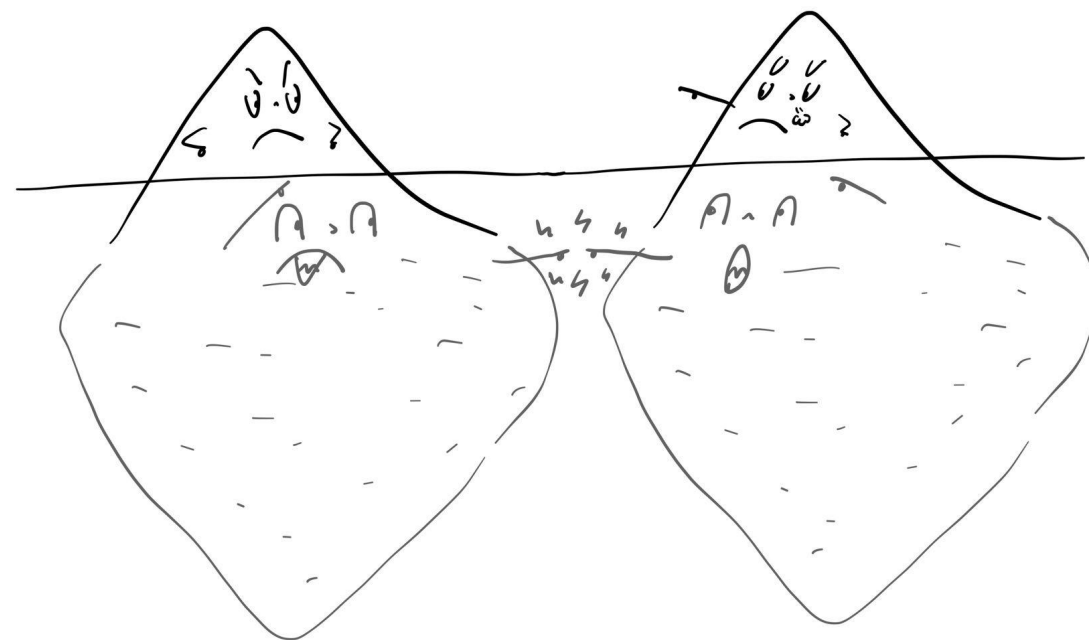


● 当沟通中发生冲突时...?

首先发生碰撞的是冰山下的关系，肢体反应会比逻辑更早出现。



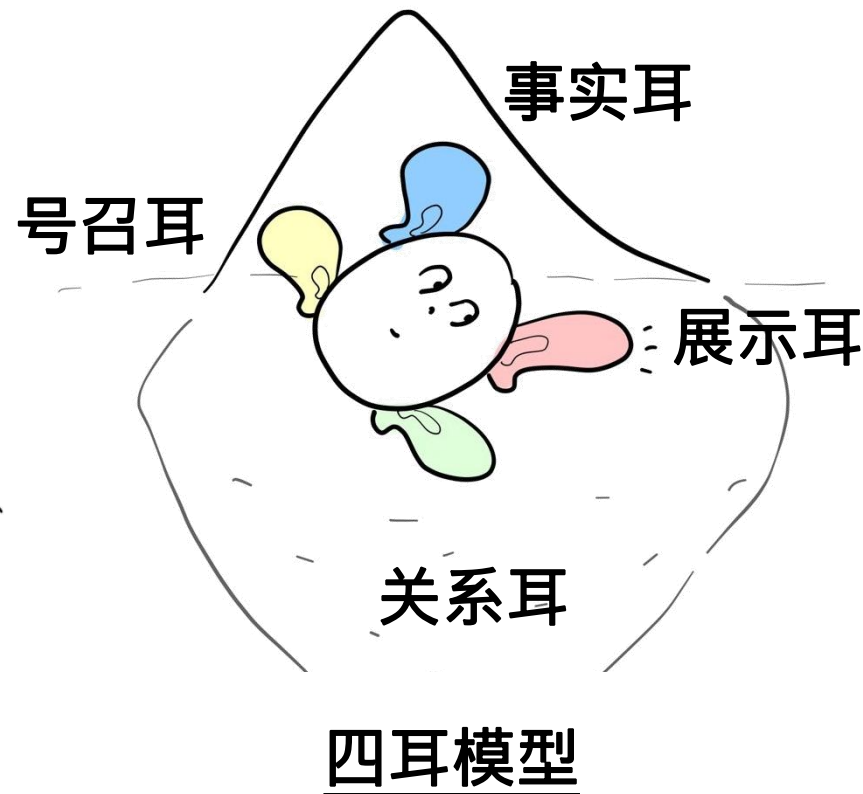
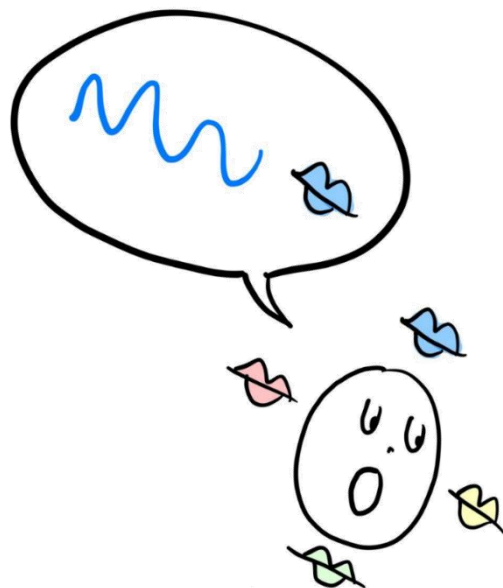
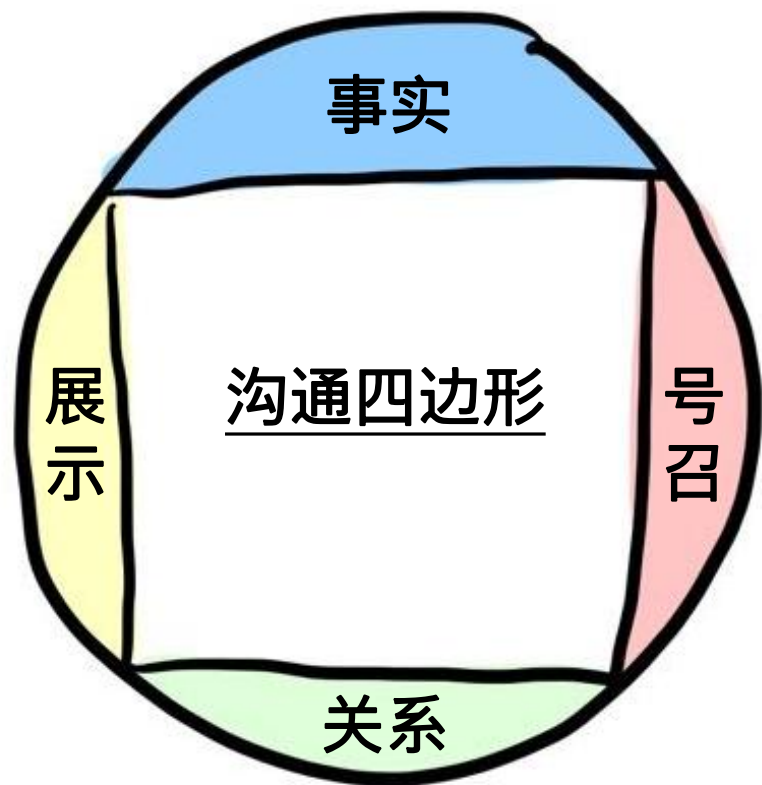
还记得泰坦尼克号么？



吵架前，你的身体有什么预告么？

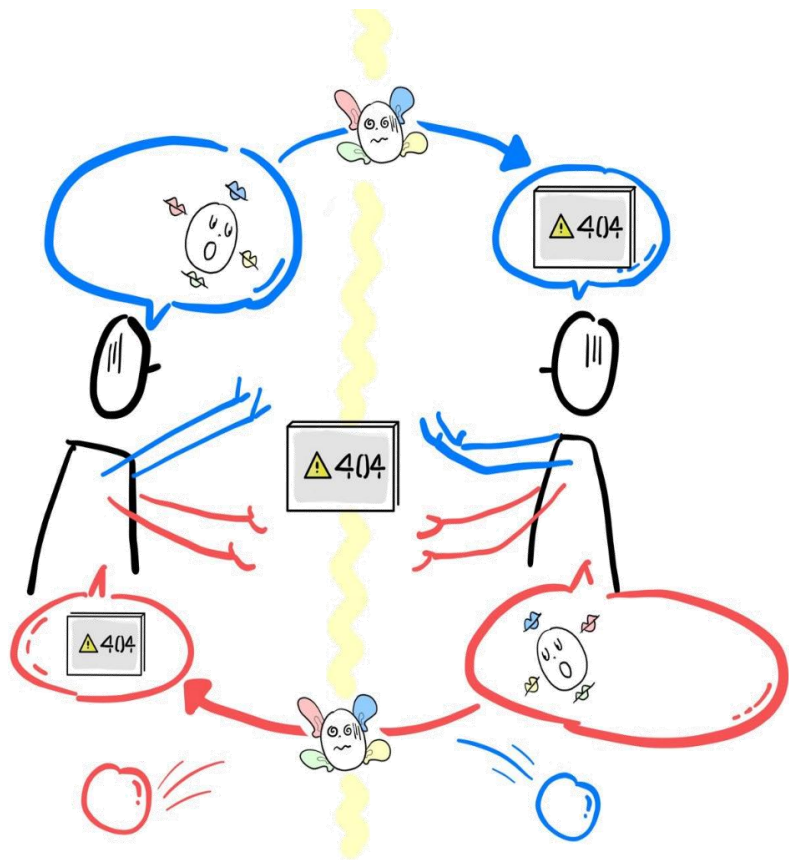
● 信息小球真的这么简单？

信息小球里包含着4个递进的部分~

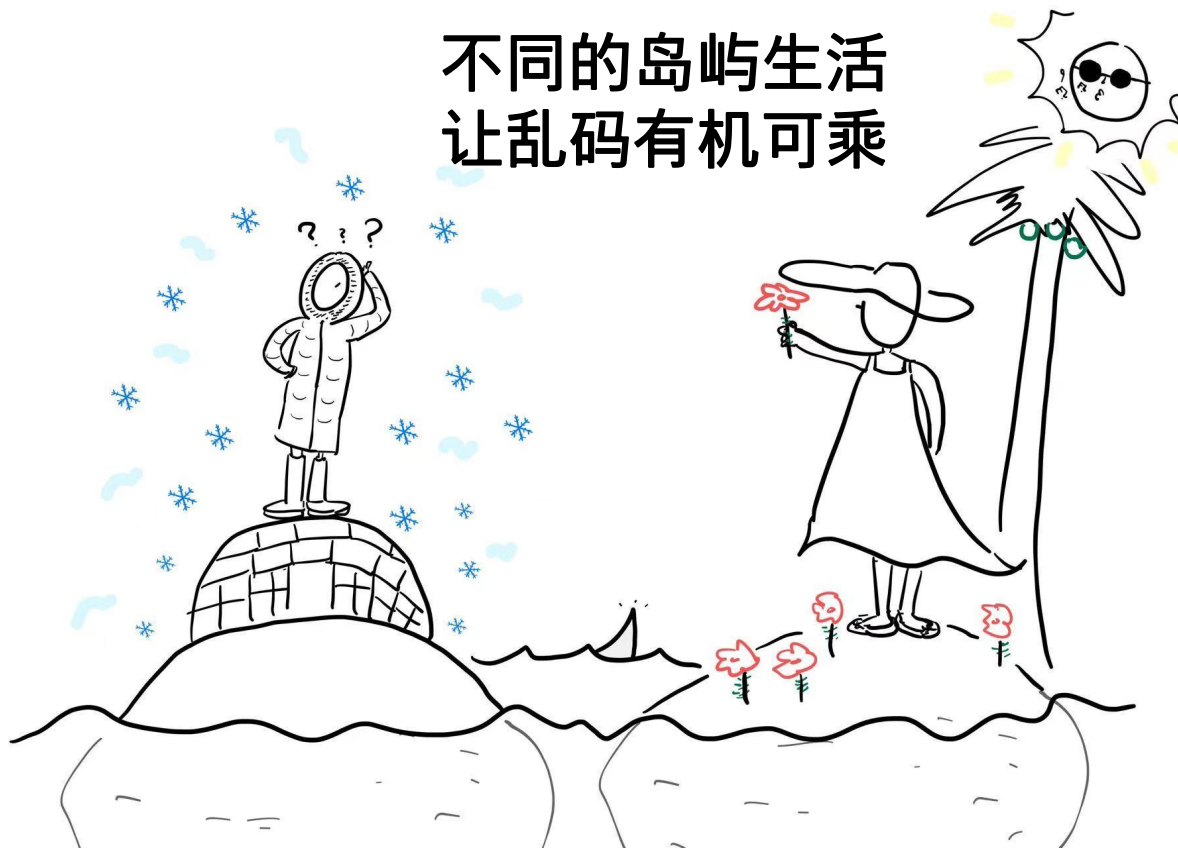


● 沟通从此不会出错了？

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

2

倾听技巧

- 没说出的话，你听到了吗？ -

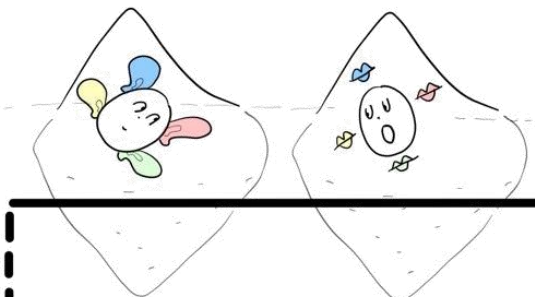
● 别人说的都听进去了就够了？

主动聆听是带地下室的三层别墅。

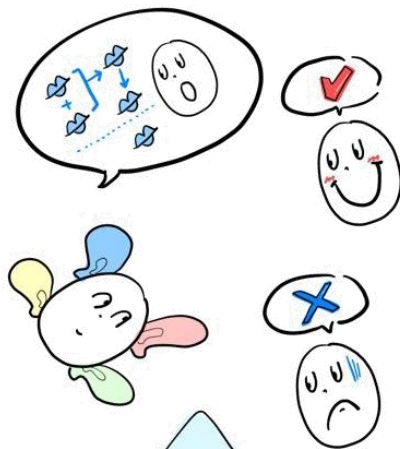
地下室:
我对你/话题
感兴趣



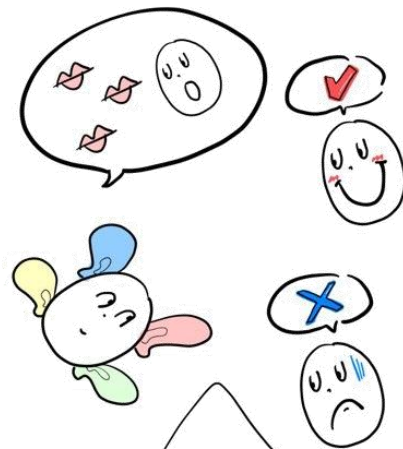
一楼:
听你说了什么？
看你是怎么说的？



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？

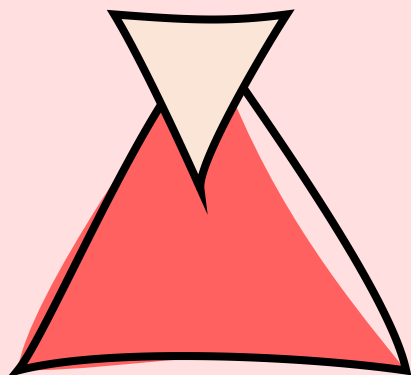




● 别人怎么看出来，我们在主动聆听？

肢体语言代替你在“说话”。

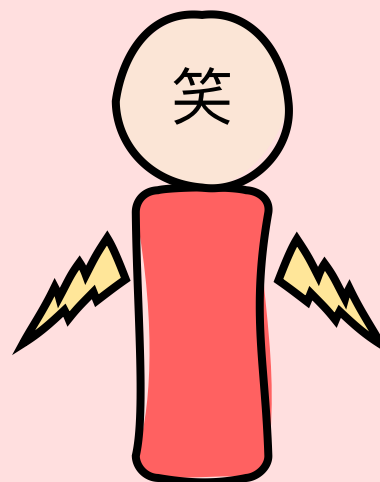
眉毛和下巴构成的小三角
鼻子和肩膀构成的大三角



秘密1
眼神三角

不抖动

眼神关
注
表情配
合

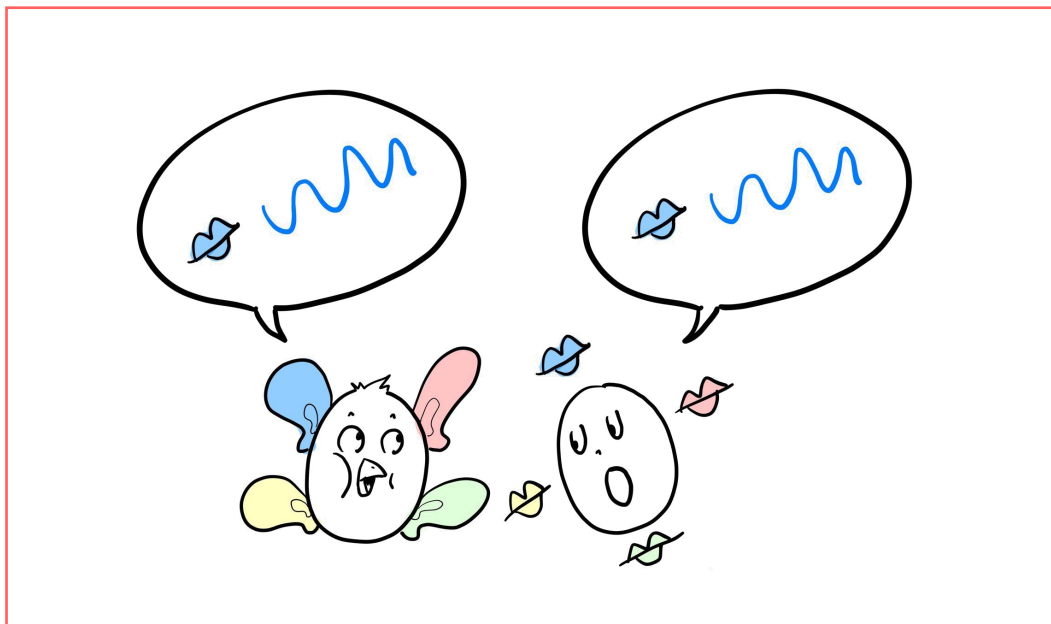


肢体开
放
微微前
倾

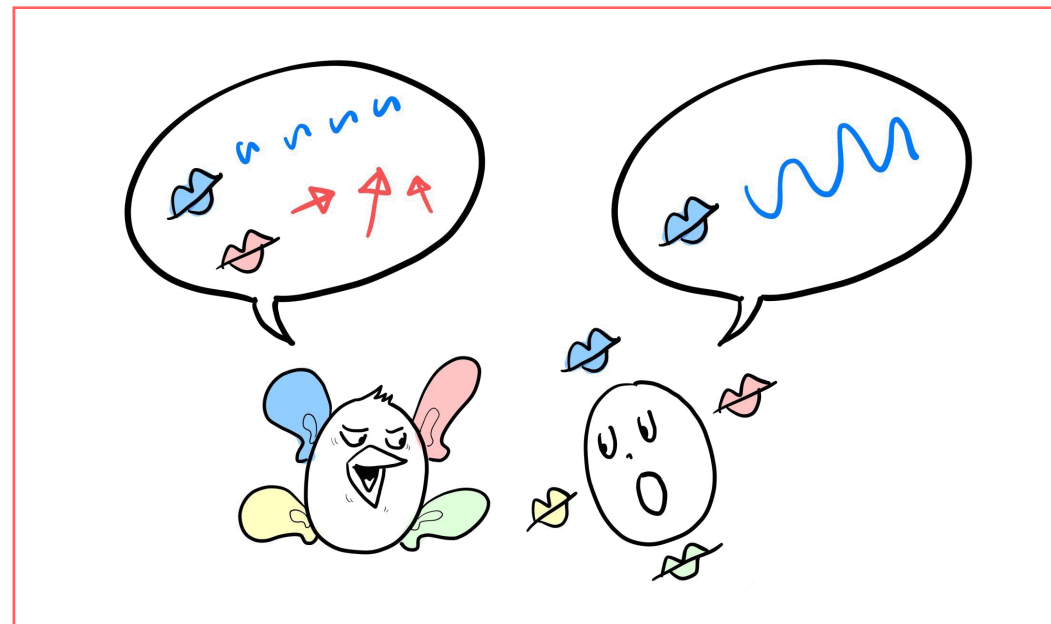
秘密2
恰当姿态

● 别人怎么听出来，我们都听进去了？

鹦鹉学舌不只是听到什么说什么。



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。

● 听了还想再听？

用问题的钥匙打开信息之门。

准备提纲，层层递进

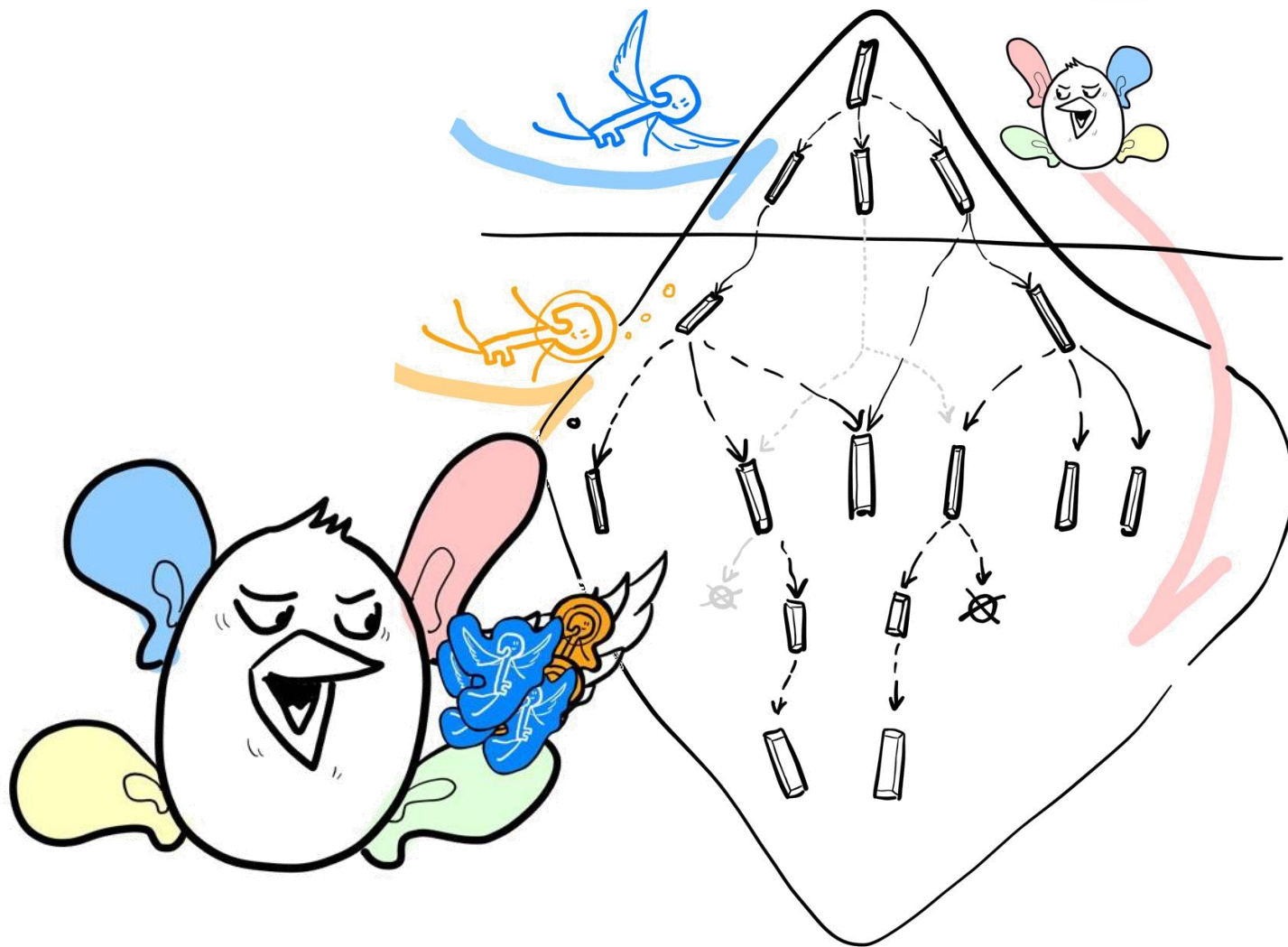
- 结构加持
- 问题收放

开放性问题

- WHY? WHAT? WHEN? HOW?
- 为什么？是什么？怎么做？

闭合性问题

- 是不是？有没有？
- 是。有。这个。那个。

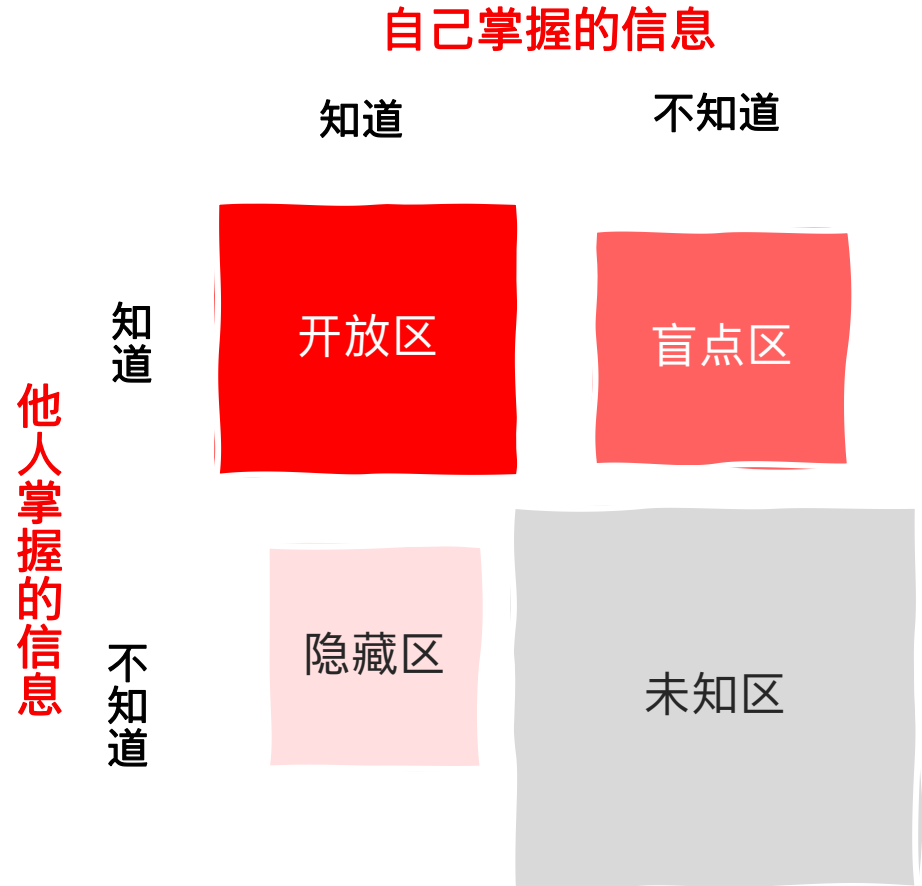
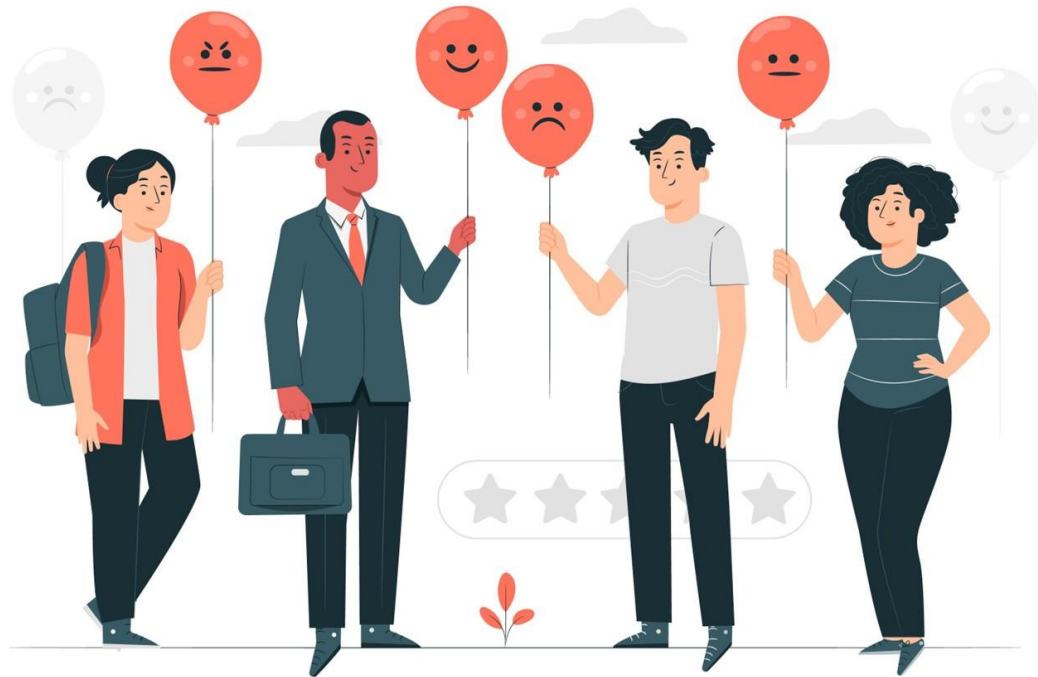


反馈技巧

- 建议怎么说，别人才接受？ -

● 为什么需要反馈？

缩小盲点区，扩大开放区，有助于自我成长和团队合作。



● 反馈，怎么讲才听得进？

学会三句话，成为贴心的智多星

01

我的观察

我看到/我听到

我观察到的事实

02

我的理解

这给我的印象是...

我的感受和对我的影响

03

我的建议

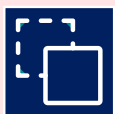
我希望这样的行为
能保持/做新的尝试？

我的赞扬或我的建议

● 会说就是会反馈了？

发出者及时说，接受者虚心听

发出原则



事实



及时



一次
一条

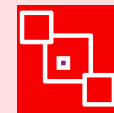
接收原则



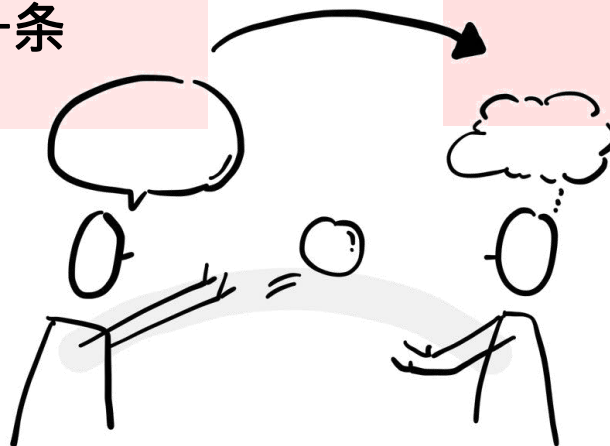
澄清



不辩解



收礼物



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

● 假设你是设备技术员...

你的目标是...？ 在没有上级升级或者更高层介入、协调的情况下，当天保质保量地完成设备保养计划。

面临的冲突是？ 问题导向的冲突：

- ❑ 目标优先顺序的认知不一致；
- ❑ 对技术或方法的判断不一致；
- ❑ 管理政策或程序造成冲突；
- ❑ 资源分配造成冲突等。

会升级成人际导向的冲突吗？

你的同事来找你帮忙，你会怎么处理？

1. 告知原因
2. 回应对方的情绪
3. 确认影响和共同目标
4. 寻找合作方法



● 周五下午，某生产线上某设备旁...

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。

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。一方面来源于标准定义，另一方面我们追踪了近3个月。

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。

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

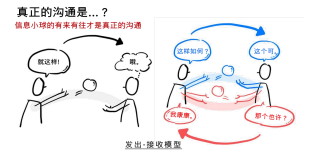
对话沟通

- 视觉笔记 -

5

● 让语言成为人际交往的助力而非阻力

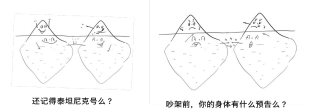
沟通模型



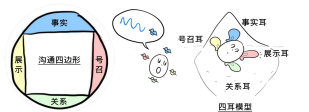
信息小球里包含了...?
我们在沟通时同时传递了事实和关系。



当沟通中发生冲突时...?
首先发生碰撞的是冰山下的关系。肢体反应会比逻辑更早出现。



信息小球真的这么简单?
信息小球里包含4个部分-

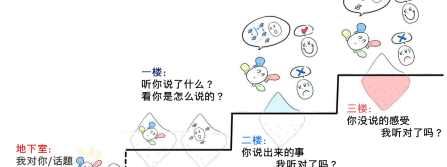


沟通从此不会出错了?
沟通是编码和解码的无限循环, 会出错是正常的。

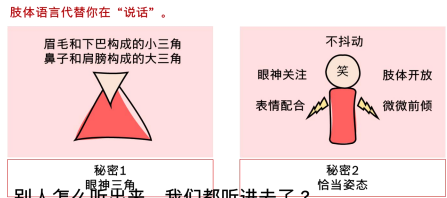


主动聆听

别人说的都听进去了就够了?
主动聆听是带地下室的三层别墅。



别人怎么看出来, 我们在主动聆听?
肢体语言代替你在“说话”。



别人怎么听出来, 我们都听进去了?
鹦鹉学舌不只是听到什么说什么。



听了还想再听?
用问题的钥匙打开信息之门。



有效反馈

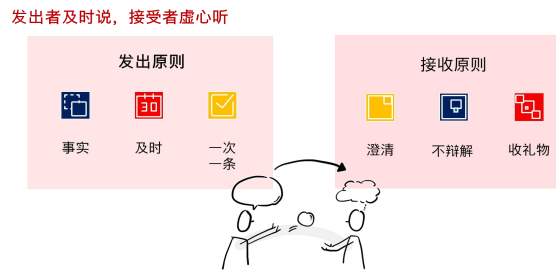
为什么需要反馈?
缩小盲区, 扩大开放区, 有助于自我成长和团队合作。



反馈, 怎么讲才听得进?
学会三句话, 成为贴心的智多星



会说就是会反馈了?
发出者及时说, 接受者虚心听

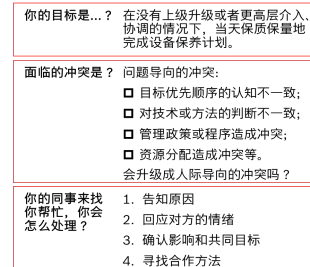


真实案例

周五下午, 某生产线上某设备旁...



假设你是设备技术员...



● 练习一下!

唯有练习，不负所托

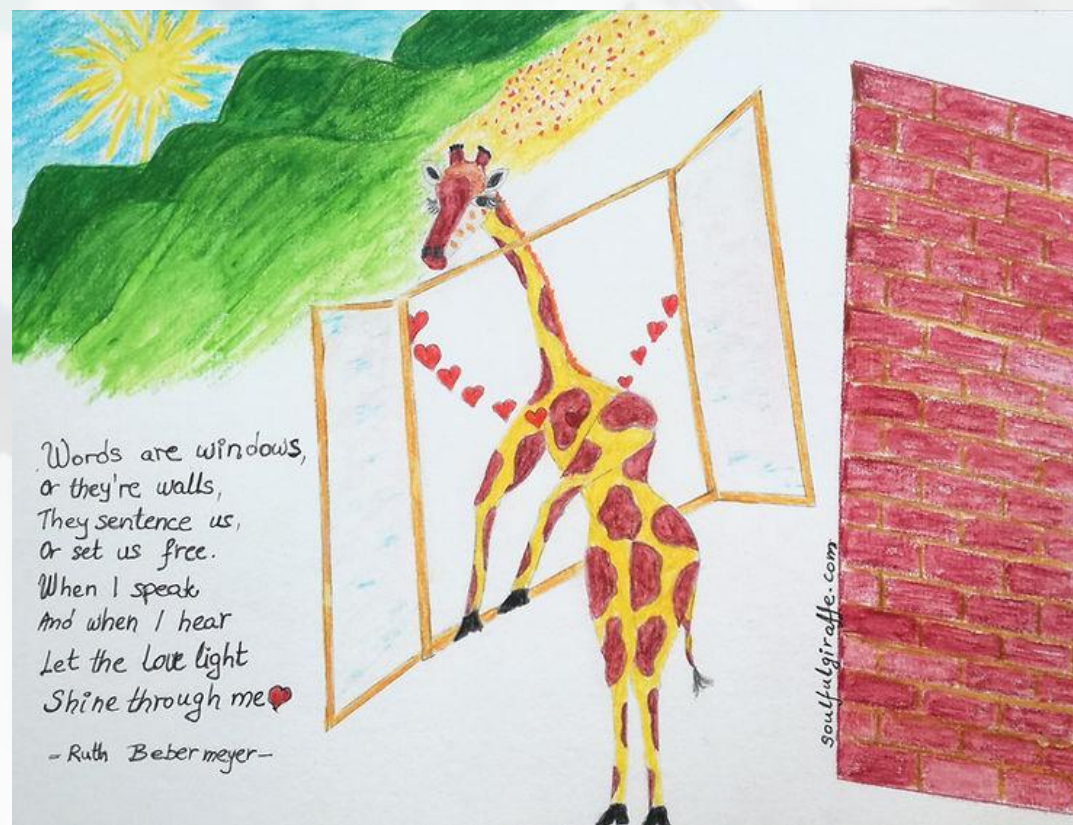
回想一个过往经历:

- 可以是冲突、误解、冲突...
- 回想双方的情绪是怎样的？
- 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？



“语言是窗户，或者是墙，
它们审判我们，或者让我们自由。
在我说与听的时候，请让爱的光
芒照耀我。”

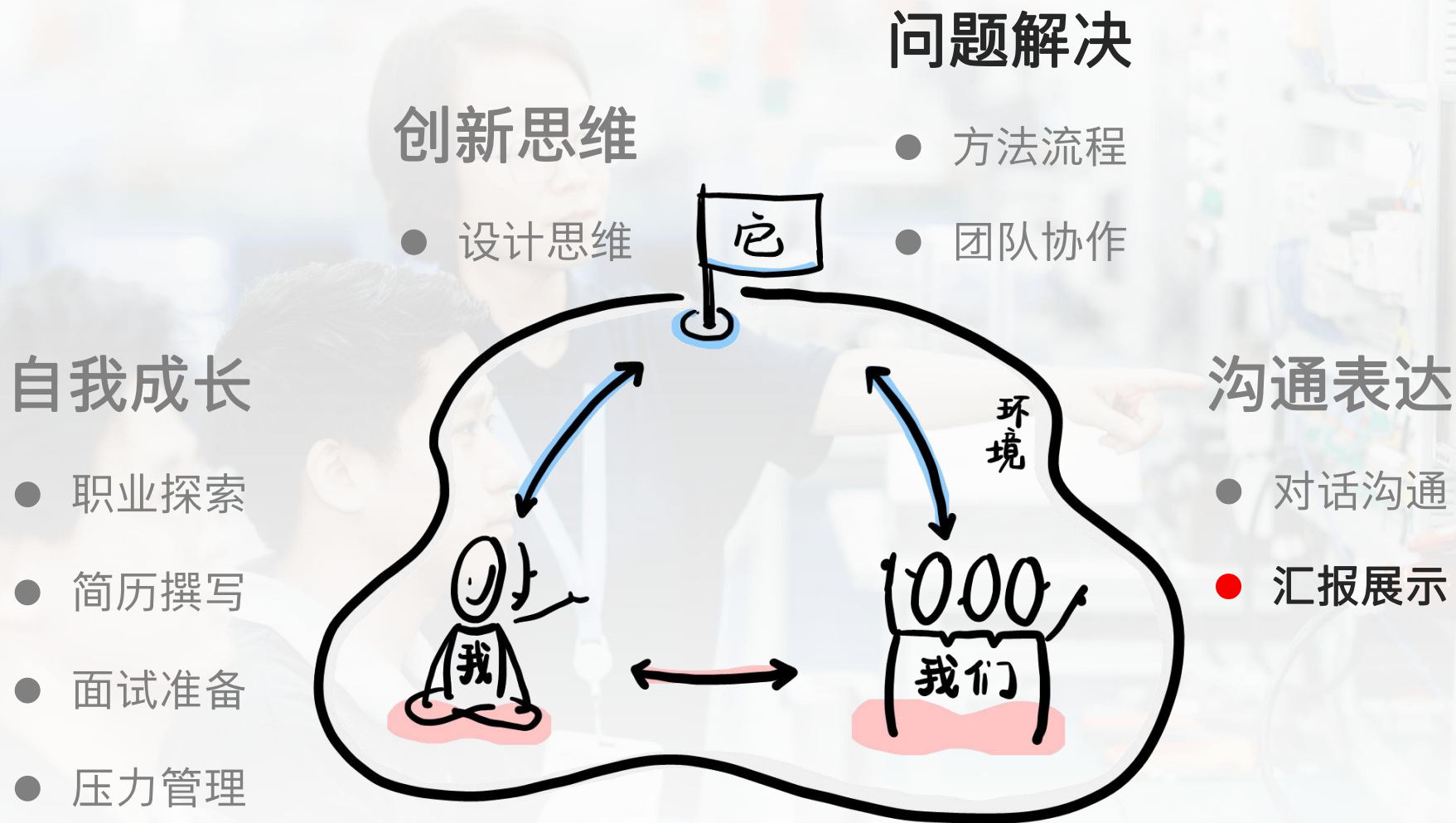
——鲁思·贝本梅尔



沟通表达

- 汇报展示 -

● 课程体系





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