

沟通

有

道

胡刚 邢波 著

上海三联书店

沟通有
道



COTUNE®
同 频 道 沟 通

胡
刚
邢
波
著

上海三联书店

图书在版编目(CIP)数据

沟通有道/胡刚,邢波著. —上海:上海三联书店,2016.

ISBN 978-7-5426-5508-0

I. ①沟… II. ①胡… ②邢… III. ①心理交往—
通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 039016 号

沟通有道

著 者 胡 刚 邢 波

责任编辑 钱震华

装帧设计 张春明

插画排版 唐光耀 刘振华

出版发行 上海三联书店

(201199)中国上海市都市路 4855 号

<http://www.sjpc1932.com>

E-mail: shsanlian@yahoo.com.cn

印 刷 上海昌鑫龙印务有限公司

版 次 2016 年 4 月第 1 版

印 次 2016 年 4 月第 1 次印刷

开 本 787×1092 1/16

字 数 300 千字

印 张 15.25

书 号 ISBN 978-7-5426-5508-0/C·545

定 价 38.00 元

Option 01 沟通联接世界

01-26

沟通之道 02 Option

27-72

Option 03 吸“心”大法

73-106

思想的渗透力 04 Option

107-134

Option 05 三句话说服

135-166

秀才遇到兵，也要搞得定！ 06 Option

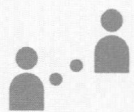
167-198

Option 07 沟通与情商

199-238

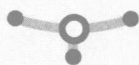
沟通困境与解决之道索引

239



第一章 沟通联接世界

—修炼自我，升级影响力



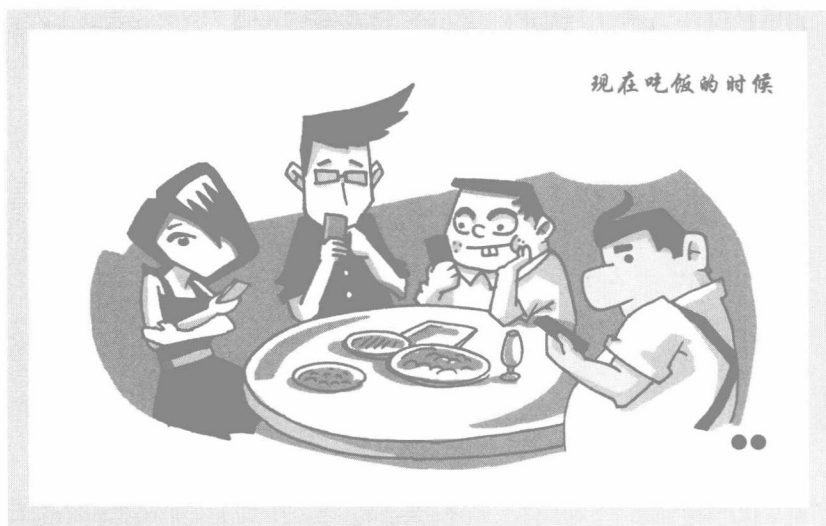


第一节 移动互联网让人越来越孤独吗？



宅，低头族，这些新名词被用来形容当代的年轻人。这是不是意味着现在的年轻人越来越孤独了呢？

乔布斯重新定义了智能手机并用它改变了世界。



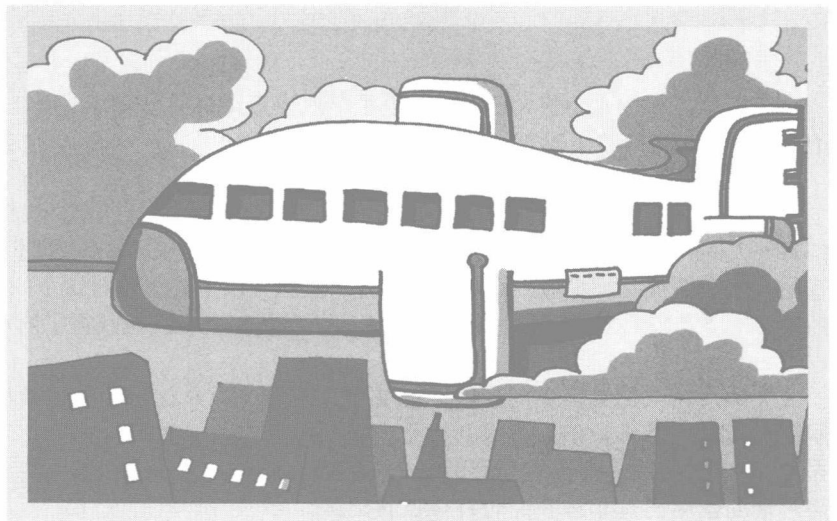
在家里，年轻人们整天低着头对着手机点点点，对父母爱答不理，这让做父母的深恶痛绝。手机真的让年轻人与世隔绝了吗？

事实恰恰相反！手机让年轻人与这个世界的连接超越了距离、空间甚至是世俗的限制。

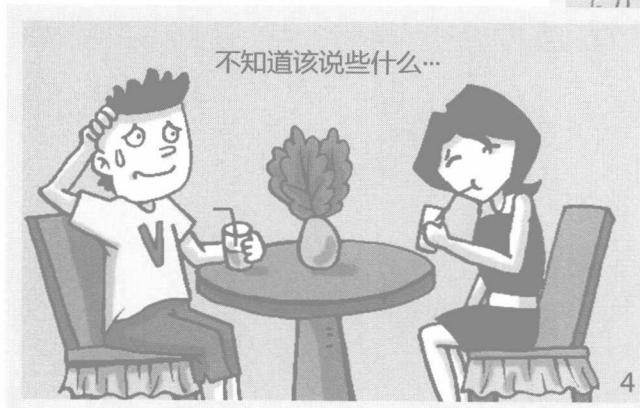
面对面的交流会受到各种因素的影响。人的长相、性别、年龄、衣着、身分、地位……都会影响我们对他人的判断，让沟通无法纯粹。外在因素经常会误导精神内容的本质。在这个“看脸”的世界里，普通人站在男神女神身边，很容易被忽视。但在互联世界里没有这个问题，一个PS过的或者来自二次元的头像，能带给对方无限的想象空间，就算不是男神女神，也获得了同等的话语权。

互联网让人们无需见面，仅通过文字信号来交流，这恰恰构建了相对纯粹的精神联接。你不知道网络那端的人是谁，但只要有共鸣你们就会互相点赞。看似与家人、老师甚至同学都很少交流的年轻人，却很可能在某个网络社区里是一个非常活跃的、引人注目的人物，他并不孤独。因为他与网络的另一端的伙伴们有非常愉悦的心与心的交流。

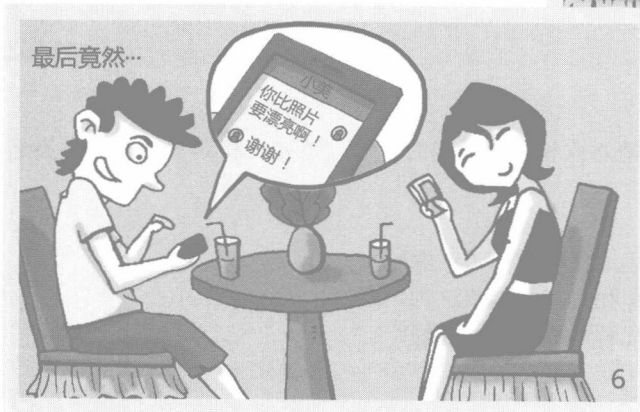
但年轻人毕竟不能免俗，在七情六欲耸动下，他们的好奇和渴望最终促使他们与神交已久的网友见面，于是有了“见光死”。在经历了期望、等待和长途跋涉后，终于见到了网友，可是，想象中的网友太太好了，现实中的难免有些差距。



形象就不说了，毕竟再怎么涂抹都不如手机里的磨皮效果好。为什么连表现都有这么大的差距？在虚拟世界里，他这么妙语连珠，面对面却三缄其口？在网络那一端，他充满自信笑傲江湖，面对面却手放在哪儿都觉得不自在。



世界上最遥远的距离是我坐在你的对面，而你却看着手机。



局促和失望过后发现，也许还是退回到二次元空间里更舒适。

既然见光就死，不如不见，留点美好想象吧！

可是你甘心吗？柏拉图只是个传说而已啊！

那么，当我们还没有办法完全摆脱自己的七情六欲和世俗眼光的时候，该如何和这个现实的世界建立真实的联接呢？

- ▶ 终于见到了网友，万一是个心仪的呢？怎样迅速化解初见时的尴尬？
- ▶ 交往了一阵，万一发现和期待还是有些许落差呢？怎样调整这种距离？
- ▶ 日常琐事，万一不小心发生误解了呢？怎样化解矛盾，重归于好？

面对面沟通，仍然是一种必不可少的能力。

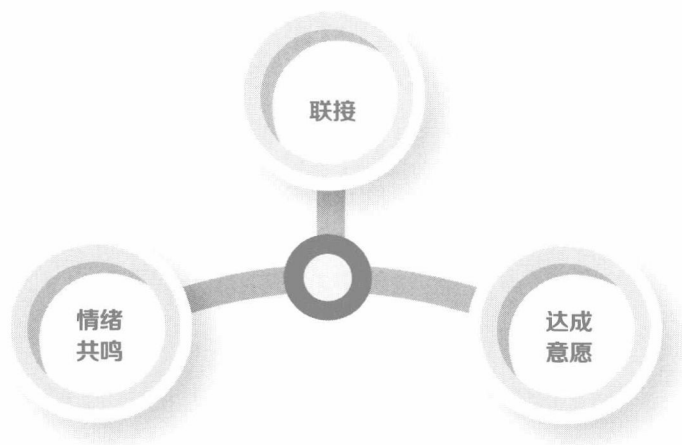


第二节 人类沟通的原动力



先来思考一个高大上的问题：
人与人之间沟通的本质是什么？
一个人为什么要与其他人沟通？

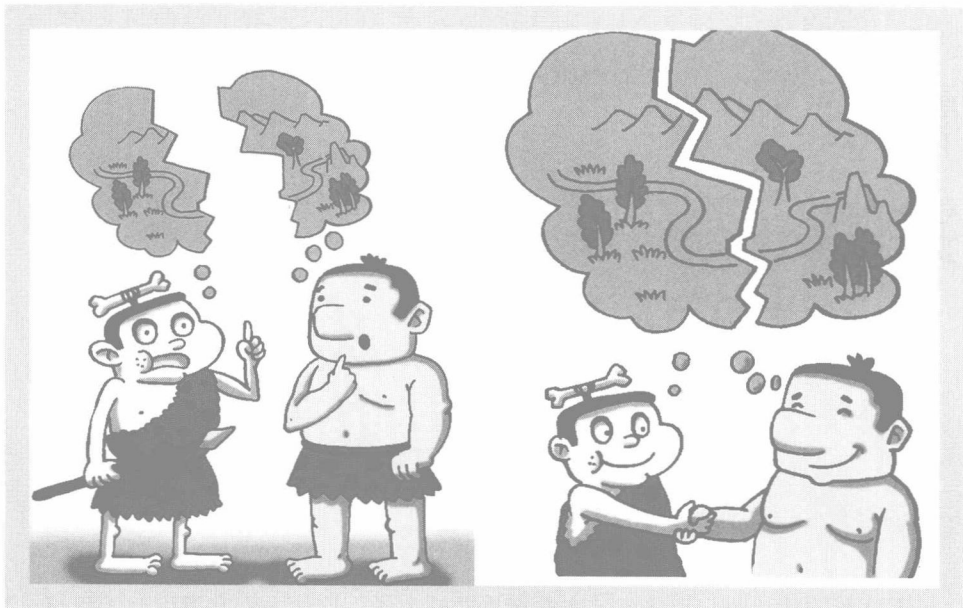
从人类进化的角度看，
其最初的功能大致可分为三类：
联接、情绪共鸣、达成意愿。



通过沟通，我们把自己与这个世界联接起来。

一个人用自己的眼睛耳朵来观察这个世界，只能得到很小的一部分信息量。通过别人的眼睛、耳朵，可以从不同的角度了解这个世界。

原始人肯定不是最强壮的物种，但是他们可以通过联接和交流，分享对付天敌和猎物的心得，成为最可怕的物种；原始人也不是跑得最快、感知能力最强的物种，但是他们通过联接和分享，把各自游历过的地理信息汇总在一起，成为最了解这个世界的物种。



联接不仅跨越空间，甚至跨越了时间。古人还能把知识用语言、文字和绘画的方式，传承下来。在生存竞争中获得宝贵的经验，代代相传，越积越多，最终让人类在物种竞赛中胜出，成为地球上的霸主——“知识就是力量”。

联接

情绪 共鸣

人类是感情丰富的群居动物。当我们遇到一些开心的、伤心的、惊奇的、可怕的事情时，喜欢表达出来和身边的人分享。如果对方表现出与我们相似或相应的情绪，我们就会感觉到共鸣而非常愉悦。相似的经历、相似的观点、相似的兴趣，甚至是相似的个人特征，都会激发起人与人之间惺惺相惜的情绪感受。这让我们找到同类和归属感，从此变得不孤独。

更重要的是，情绪和情感其实是很重要的力量，这让人们有意愿互相理解、互相帮助，面对强敌和灾难时，同仇敌忾相互救助——“团结就是力量”。



人类作为一种社会动物，经常需要通过他人达成自己的意愿。而当人与人之间的意愿出现不一致的时候，沟通中就会出现矛盾甚至冲突。原始人解决这一问题的方法很简单——谈不拢就摆出气势恐吓，还不服就打，谁打赢了听谁的。

人们在沟通中提高嗓门，怒发冲冠，实际上是通过施加压力来达成自己的意愿。渐渐地，在一个社会群体里，意愿达成的优先等级出现了，社会地位的差别也出现了。



达成 意愿

在中国，学生要听老师的，年幼孩子要听父母的，下属要听领导的，这就是我们的社会秩序。

如果说，联接和情绪共鸣这两种功能是人类这个群体用来解决对“外”的问题的话，达成意愿这种功能是用来解决对“内”的问题的——“听谁的？”

有意思的是，人类发展出了东西方不同的文化，西方人讲究民主，他们相信“听多数人的”；东方人崇尚权威，我们“听聪明人的”。后来发现，听一个聪明人的还是挺危险的，我们又进化成了“听一群聪明人的”。

自从人类有了语言，人们的沟通就在行使这三种功能。从遗传学的角度来看，人们在数万年的时间里，沟通的机能并没有发生明显的进化。而移动互联网时代的沟通背景已经和数万年前的原始社会发生了本质性的变化。用原始的沟通功能来解决移动互联网时代的沟通问题，显然是不够的。还好，我们可以继续发挥联接作用，把“现代人如何有效沟通”的知识和方法也累积起来，互相传播。



移动互联网大大加强了联接功能

中国古人说：秀才不出门，能知天下事。在那个时代，掌握大量信息是少数人的特权。而现在，每个上网的人，哪怕宅在家里，都能够了解在这个世界上任何一个角落即时发生的事情。信息从来没有像现在这样公平地、低成本地共享给为数众多的普通人。这种共享带来的好处是，我们可以更快地获得更多的信息。

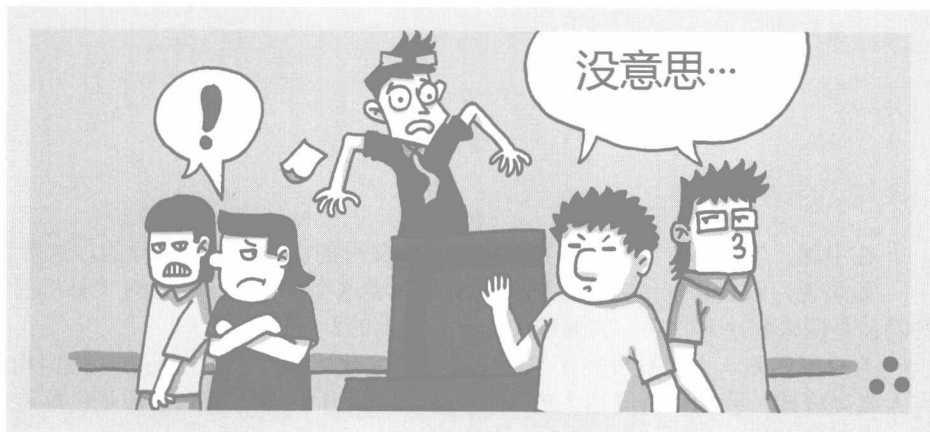
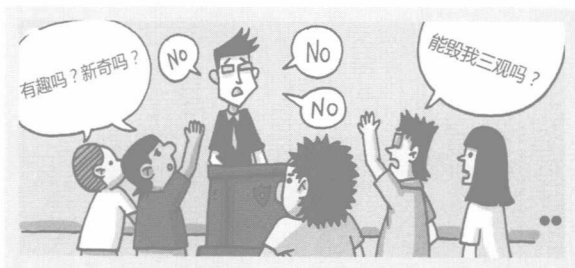
但是，呈现在我们面前的信息数量太大了，而且信息之间充满矛盾，甚至真伪难辨。要听谁的、相信谁、如何选择，成了我们新的难题。知识不一定是力量了。

以前，有人背下一本字典是一件值得炫耀的事，现在还有人背字典就会被当成呆子看了。打开搜索引擎，绝大部分的专业名词数秒之内就能找到详细的解释，谁还需要把所有知识装在人类大脑这个不太可靠的存储器里呢？

你需要改变学习的习惯，知识不再是最重要的了。思考问题的角度，解决问题的方法才是学习的重点。

以前，有人在书上读到几句经典，就可以到没读过书的人那里去“贩卖”。现在大部分陈词滥调都没有市场了。当每个人都连接在互联网上，以惊人的速度获取信息时，你要说一件大部分人不知道的事，还真不容易。

你需要改变说话的习惯，那些没用的废话，还是不要说了吧。



人们和这个世界的联接不再是越多越好，而是要在有价值的渠道里传递有价值的信息。如何甄别对自己有价值的信息？如何挑选对别人有价值的信息？

高效的**信息传递**，是一种沟通能力。