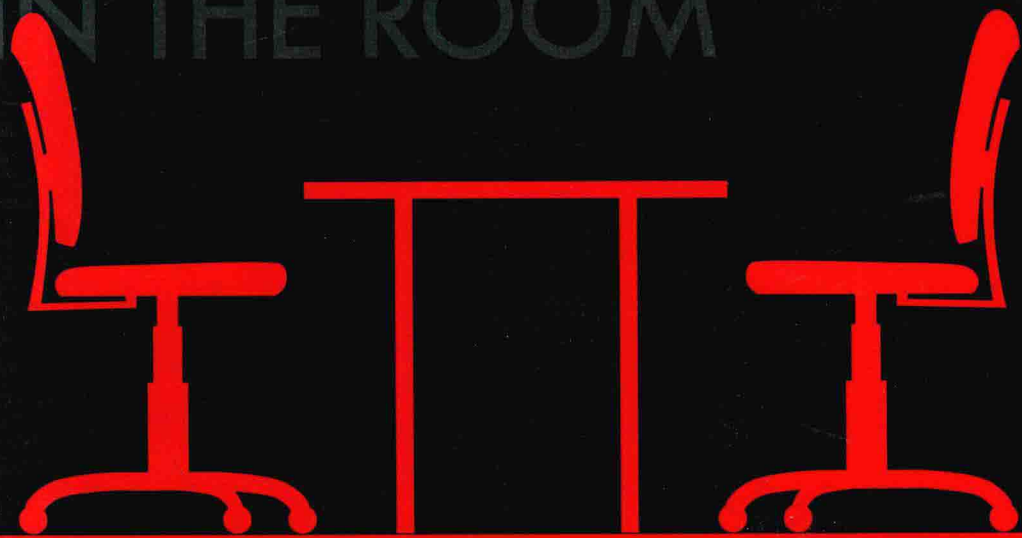


DEALING
WITH THE ELEPHANT
IN THE ROOM



如何与挑剔的人
愉快相处

高难度 对话

《跟任何人都聊得来》精进版

出版

[美] 迈克·贝克特尔 (Mike Bechtel) 著
一言 译

DEALING
WITH THE ELEPHANT
IN THE ROOM

如何与挑剔的人
愉快相处

高难度 对话

[美] 迈克·贝克特尔 (Mike Bechtle) —— 著
一言 —— 译

北京日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

高难度对话：如何与挑剔的人愉快相处 / (美) 迈克·贝克特尔著；一言译. -- 北京：北京日报出版社，2017.10

ISBN 978-7-5477-2805-5

I. ①高… II. ①迈… ②一… III. ①人际关系学 - 通俗读物 IV. ① C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 211693 号

北京版权保护中心外国图书合同登记号：01-2017-5789

Copyright © 2015 by Mike Bechtle

Originally published in English under the title *Dealing with the Elephant in the Room* by Revell, a division of Baker Publishing Group, Grand Rapids, Michigan, 49516, U.S.A.

All rights reserved.

高难度对话：如何与挑剔的人愉快相处

出版发行：北京日报出版社

地 址：北京市东城区东单三条 8-16 号东方广场东配楼四层

邮 编：100005

电 话：发行部：(010) 65255876

总编室：(010) 65252135

印 刷：三河市华成印务有限公司

经 销：各地新华书店

版 次：2017 年 10 月第 1 版

2017 年 10 月第 1 次印刷

开 本：710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张：14.5

字 数：230 千字

定 价：45.00 元

版权所有，侵权必究，未经许可，不得转载

毋庸置疑，有效沟通是通往健康人际关系的关键。在我们最重要的人际关系中，我们不是为了让对方记住自己高超的谈话技巧而交流，我们这样做是因为我们关心这个人、在意这段关系。

本书旨在帮助我们在最重要的人际关系中建立一套有效的沟通策略，掌握了合适的工具和技能，哪怕是面对最艰难的对话，我们也可以远离内心的恐惧与挫败。

在这本书中，我们可以学习与这些人交流：

- 渐行渐远、不想投入的配偶。
- 一说话就想吵架的青春期少年。
- 多管闲事的亲戚们。
- 没完没了向我们提建议的朋友。
- 那些疏于打理庭院，以致树枝伸过篱笆、树叶落到我们院子的懒邻居。
- 变着法儿对我们冷嘲热讽的同事。
- 对我们百般挑剔的老板。

目录

引言 房间里的大象·····	001
----------------	-----

“房间里有头大象”用来形容某些显而易见的事情正在发生，可所有人都避而不谈，而且假装什么都没发生。

第一部分 人际关系难题的根源

身体长大了，心智依然还是个孩子，这就是成人之间关系陷入困境以及沟通变得有挑战性的根源。

1. 不良沟通模式的形成·····	013
假如这头“象”已经长大，那么送它出门将会是一场恶战，对话将变得更加艰难。	
2. 三种对话交流系统·····	021
我们应该把这些艰难的对话当作通向更强大的人际关系的必经之路，去接受它、拥抱它。	
3. 六种基本需求·····	034
一个人格独立的人，他的基本需求已经得到了满足，这就为健康人际关系的形成奠定了基础。	

第二部分 高难度对话（工具篇）

健康的人际关系和健康的人际交流有赖于三个要素：时间、意愿、耐心。

4. 视角——学会正面对话和换位思考····· 047
局面越僵，越需要我们转向面对面地沟通，设法弄明白对方的观点和立场。
5. 信任——高难度对话得以进行的基础····· 058
越少关注这些感官信息，我们就越被动——而且也越难建立信任。
6. 本分——以陪伴的方式影响他人····· 071
当我们试着去改变别人或者要求别人怎样做的时候，我们八成是在自讨苦吃。
7. 情绪——人际关系的加油站····· 082
我们不是在和逻辑产物打交道，我们是在和情感动物打交道。
8. 时间——与追求效率背道而驰····· 092
在处理重要的人际关系时，我们越是追求效率，反而越容易遭受痛苦。
9. 尊重——有效人际关系的基础····· 104
如果我们能够在争论中保持对对方的尊重，那么就有可能展开一场实事求是的、健康的对话。

第三部分 高难度对话（技能篇）

要使关系健康运转，唯一的途径是互相看重对方作为人的真正价值。

10. 营造安全感····· 115
当别人感觉到你是在真诚地关注和关心他们时，安全感就会增加。
11. 消除畏惧····· 127
我们如何避免被吓倒呢？把注意力从“我觉得”转移到“事实是”。
12. 践行倾听····· 137
有趣的是，当一个人开始用心倾听，其他人也会受到影响。
13. 坦诚反馈····· 148
如果我们相信自己的观点天衣无缝，那么我们就阻碍了有效沟通。
14. 从善意出发····· 159
善良的人总是选择善举，这是一种自强的心态，无论他人如何回应，善良的人总是尊重他人、善待他人。
15. 明确自己的目标····· 171
当我们并肩朝着一个令人兴奋的共同目标前进的时候，我们就有力量去攻克最艰难的对话。

第四部分 亲密关系：让艰难对话愉快进行

如果我们能把家打造成一个安全、真诚的港湾，那么家就是一个可以真诚地进行艰难对话的地方。

16. 有效的家庭关系 185
打造有效的家庭关系的关键在于要把家人放在心上。我们很容易忽略家人，认为他们的陪伴是理所当然的。
17. 如何保持健康的关系 196
健康的关系蕴含着足够的能量，可以用来处理高难度对话所导致的那些艰苦的工作。
18. 我们需要面对面说话 203
学会在最重要的关系中有效地沟通，看起来可能像是要用咖啡杯来清空游泳池一样工程浩大。但是，读懂这本书，你就正在迈出第一步。
- 结语 218
- 参考文献 220



房间里的大象

“房间里有头大象”用来形容某些显而易见的事情正在发生，可所有人都避而不谈，而且假装什么都没发生。

我的女儿萨拉问我能否为她打造一款特别的家具，我满口答应：“当然没问题！”事实上，这算是我许诺给她的圣诞礼物。

这是两年前的事儿了。

问题是，我并不知道该怎样打造这个家具。我善于按照计划开展行动，但拙于直接在行动中摸索。这件事情并没有既定规划，我试着思考怎么做，但毫无结果。所以，我就把这事儿搁置了好几个星期，期待着解决之道会在脑海中慢慢浮现出来，然后我就知道应该怎么去做了。

但一两个星期之后，什么都没有改变，事情毫无进展。“女儿的家具”被我搁置了一周又一周、一个月又一个月——因为我被难住了。当我对什么事情束手无策的时候，我的默认做法就是拖延，而不是一鼓作气去解决它。

每次萨拉跟我说话的时候，我都小心翼翼地回避这个话题。我不想让她失望，也不想承认自己的无能。我们从来不聊这事儿，她也不知道究竟是怎么了。我猜想她要么对我很生气，要么对我很失望。但我没有

问她，所以也不确定——我想，我其实是不敢去问。

我终于意识到，这样的状态在我们中间形成了一道彼此心照不宣的隔阂。在这个世界上，我的女儿是我最愿意与之聊天的人之一，我希望我们父女之间亲密有爱。但是，我的沉默筑造了一堵无声的墙，两年来，这堵墙越来越高。

当我意识到发生了什么，就马上和女儿说了我的感受，并向她道歉，希望尽我所能去化解自己造成的隔阂。

我说这些的时候，她回答说：“是的，房间里有只大象。”

“房间里有头大象”用来形容某些显而易见的事情正在发生，可所有人都避而不谈，而且假装什么都没发生。

我的脑海中浮现出了一个场景：我坐在客厅一端，我的女儿坐在对面的另一端，我们从大象腿之间的缝隙里互望，试着说话。那头大象几乎塞满了整个房间，气味难闻，而且非常聒噪，但是我们都不提它。

一旦我们承认了它，我们就会想：这么一个庞然大物是怎么进入房间的？跟大象比起来，门这么小，根本不可能让它通过！

听着似曾相识？在你的生命中是否也有人与你分享着“一头大象”——你们对某些事儿心知肚明，却没人愿意提及？没人愿意谈是因为提起来会很不舒服，还会惹得人们心烦意乱。大象待在那儿的时间越长，人们就越难开口。但是它又扎眼又难闻，妨碍着人与人之间的真诚交流。

所以，那个大家伙当初是怎么进门儿的？

在它还小的时候进来的。

如果这头大象刚刚进来的时候我们就坦诚交流，就能轻轻松松地将它引出门去。但是当我们坐视不管，任由它留下来，日复一日，小象不

断长大，再处理起来就麻烦多了。一旦它长成庞然大物，我们可能需要拆房子，请求专业协助才能处理它。

当我最终向女儿承认了“那头大象”，她说：“如果你早点儿告诉我你做不出来，我们可以花上一天的时间好好商量商量，直到我们找到解决办法。”那想必会是我们父女一起度过的非常美好的一天。我们可以去咖啡馆喝杯咖啡，也可以一起去逛五金店或者木材市场。

我爱我的女儿，而且我很开心我们一起解决了问题，她很高兴我做好了那件“家具”。我们家里再也没有“大象”的臭味儿了。

明白了吗？我们一定要提防房间里出现小象，如果你放任它们待在房间里，它们真的会长得很大、很大。

默认设置

“想不想知道你将来的婚姻生活中，沟通状况会是什么样？”咨询师问道。

那时我们还很年轻，正是浓情蜜意的时候。像大多数情侣一样，黛安娜和我深信，我们的婚姻将会与众不同。我们见过很多彼此相爱的人，他们怀着很高的期待步入婚姻殿堂，但随着时光的流逝，日子越过越没劲儿。他们开始争吵或者彼此疏远，刚结婚时的新鲜感日渐消散，初心不再。

我们确信，这样的状况不会发生在我们身上。我们的感情有着某种神奇之处，它能够带领我们到达纯粹的幸福彼岸。当然，我们之间会有一些摩擦，但是我们用情至深，而且我们相信，我们对彼此独一无二的激情能够帮助我们冷静沟通，找到快捷的解决方法，让我们的感情更加

坚固。

我们已经参加过他的好多期婚前咨询课程了，而且他的指导总是恰到好处。“当然。”我们回答道，我们深信自己知道答案。“我俩的交流会怎样？”

“好的，这不是什么绝对准确的方法，”他继续说道，“但却是预测你们未来的交流将会是什么样子的最好方法。现在设想一下，如果迈克的爸爸娶了黛安娜的妈妈，他们将会怎样沟通？”

这可不是我们希望听到的方法，我们一下子愣住了，好一会儿才回过神来，“但是这不公平啊，爸妈是爸妈，我们是我们，我们已经从他们的错误中吸取了教训。”

他继续解释：“就像我说过的，这不是件简单的事儿。无论父母怎样教育我们，我们还是会通过观察他们的一举一动来学习与人交流。我们的潜意识相信语言，但更相信行动，而且通过日积月累的观察，我们会发展形成一套‘默认设置’。当然，我们能够克服它。我们可以学习新的沟通方式，主动选择其他沟通途径和应对方法。但是，当我们心理压力较大，或者情绪高涨的时候，我们的‘选择机制’就罢工了，我们又陷入了‘默认设置’，这时我们就会像自己的父母那样回应对方。”

在那之后，黛安娜和我进行过几次长谈。几十年过去了，我们发现咨询师说得很对。我不是我的父亲，黛安娜也不同于她的母亲，我们在各种各样的选择中做我们自己——但是在我們身上永远留有父母的影子。

交流工具箱

比起听，我们更多是通过看来学习的。我们倾听言传，但我们更容易接受身教。我们是通过观察身边最重要的人来学习沟通的，看他们如何应对生活的种种际遇。不管他们说些什么，遇到困境的时候，他们在压力之下卸掉防御，我们就能看到他们的真实品格。

这是事实，不仅仅体现在婚姻生活的交流中。我记得当女儿还是个小不点儿的时候，有一次我走进她的房间，看见她正在管教自己的娃娃们。她用的不是我们在她面前试图表现得和蔼可亲、循循善诱时的那些技巧，她用的是我们失去耐心时的那一套。

多么痛的领悟！

谁把我们养大，我们就跟谁学沟通。无论我们是成长在单亲家庭还是双亲齐全的家庭中，抑或是在多重监护、寄养家庭或是某种非正常的环境中长大，我们都在观察自己的养护人怎样对待他人——伴侣、兄弟姐妹、朋友、上司还有陌生人，然后有样学样。我们就这样逐步打造自己的“沟通工具箱”，然后运用到自己的生活之中。

当人际关系出现了问题、沟通不畅的时候，我们会自动开启默认设置，使用从养护人那里继承来的“沟通工具箱”。我们通常不会停下来去质疑一下这些工具的有效性，因为我们对它们都太熟悉了。当这些工具没有效果的时候，我们只会试图变本加厉，然而这就像拿橡皮去擦钢笔字一样，根本不管用，但我们能做的只有这些——要么拿着橡皮更使劲儿地擦，要么在挫折面前放弃。

实际上，我们能够获得新工具和新技能，没必要陷在默认设置的窠

白里一成不变。我们可以开发出一些全新的沟通模式，哪怕是最艰难的对话，也能灵活应对。

我和黛安娜的孩子现在也 30 多岁了，在他们的身上，我们看到了当年的自己——所有好的以及不好的方面。但是我们也看到了，孩子们通过各种选择成为了他们自己，他们不是我们。他们在大千世界中甄别出健康的沟通模式，并且去适应这些新的模式。他们的“交流工具箱”里依然有我们传递给他们的那些工具，但他们还收罗进来一些更有用的，而且他们还用高效的新工具去替换低效的旧工具。

逃避艰难对话

那些指导人们如何有效沟通的书，没有几千也有几百。很多人从中获益，而且这些书能够帮助人们巩固人际关系，我也经常会给前来咨询的客户推荐这类书籍。

但现在，万能牌——现代通信手段——出现了。当然，前述的一些典籍成书的时候还没有它。

通信工具已经问世很长时间了，我们把这些通信设备当作更快捷、更高效的交流工具。但是，在过去的几年中，通信工具的角色却由“优化对话”变成了“代替对话”。人们短信来、短信去，却没有意识到，他们完全没有在实际生活中接触过对方。有些人彼此通过电子通讯接触几个月甚至数年之久都不见上一面也不是稀罕事。（我敢打赌你这会儿也能想出那么几个人来，你们通过社交媒体频繁交流，却已经有好几年没见过面了。）

“这也还好吧，不是吗？”有人会问，“我们还在联系啊，这样看上去是有点儿不寻常，但是我们还在有来有往地联络，这难道有什么问题吗？”

有研究显示，人们沟通中的信息只有 7% 是通过语言传递的，38% 是通过我们的语气语调，55% 是通过我们的身体语言。

在面对面的交流中，我们会调动这三个要素；而用电话交流，我们失去了身体语言，只剩下两个要素；但当我们仅仅使用电子邮件、短信或社交媒体来沟通的时候，我们只剩下一个要素了——我们失去了 93% 的有效沟通工具。

一天清晨，我接到一家大型娱乐公司的培训主管的邀请。我过去跟她有过多次合作，课前准备的时候，我们聊到她在这家公司里 30 多年的工作历程，以及她怎样一步一步升到现在的职位。随后我开始授课，她回到自己的办公室。

下课后我去吃午餐，学员们在教室外面自由活动。这时候培训总监进来了，脸色很难看，像是撞了鬼似的。

“怎么了？”我问道。

“我刚刚被炒鱿鱼了。”

“你在开玩笑吧？”我说，“你事先一点风声都没听到吗？谁告诉你的呢？”

“有人给我发了一封邮件。”

正如后来所证实的，决定解雇她的是一位比她年轻很多的总监。他太习惯于网络通讯，以至于连一次面对面的沟通都没有，就把他人扫地出门，还自以为这样做没什么不对。

我不知道后来的进展，因为那是我最后一次见到她。但此后我常常回想起这件事，我猜这位培训主管有权申诉，而做出解雇决定的那位总监很可能会因为自己的行事方式惹上麻烦。这件事情让我知道了现代通信手段有其自身的缺陷，其中一点就是人们会用它来逃避那些艰难的对话。

有效的沟通策略

总体而言，人们越来越熟练地运用现代通信手段，而在面对面地交流谈话时却表现得越来越糟糕。每一个人都要与他人交流，但是当人们都隔着屏幕来沟通的时候，他们不再面对面说话了。

这算不算一个问题呢？

人们越来越少说话，却越来越经常打字。用短信来闲聊还是可以的，但是**仅仅靠发信息的方式来进行一场艰深的对话是远远不够的**。不幸的是，人们随时随地都在写信息，人与人之间的关系也越来越淡漠。如果我们以为电子设备上的交流跟面对面的交流一样有效，那么我们会假设用现代通信手段来进行艰深对话和随便闲聊同样有效。

这个假设很危险，就好像两个人正在打电话，其中一个人的手机没了信号、掉线了，但是另一个人毫不知情，完全不知道对方已经听不到他在说什么了。

本书旨在帮助我们在最重要的人际关系中（往往是对我们最挑剔的人）建立一套有效的沟通策略：

- ▶ 学习理解面对面交谈的价值。
- ▶ 明白真诚远胜于显示屏上的完美表现。
- ▶ 探寻有效交流的基础，设定催化有效人际关系的原则。
- ▶ 学习六个用于驾驭艰难对话的工具。
- ▶ 学习六项使用这些工具的技能，帮助我们真诚交流。
- ▶ 培养一种意识，来帮助我们确定什么时候可以运用这些工具和技能，以及如何通过预防性的措施来维护我们的人际关系。
- ▶ 学习怎样去利用通信技术，而不是被通信技术操控。

掌握了合适的工具和正确的技能，哪怕是面对最艰难的对话，我们也可以远离内心的恐惧与挫败，我们可以学习与这些人交流：

- ▶ 渐行渐远、不想投入的配偶。
- ▶ 一说话就想吵架的青春期少年。
- ▶ 多管闲事的亲戚们。
- ▶ 没完没了向我们提建议的朋友。
- ▶ 那些疏于打理庭院，以致树枝伸过篱笆、树叶落到我们院子的懒邻居。
- ▶ 变着法儿对我们冷嘲热讽的同事。
- ▶ 对我们百般挑剔的老板。

我们还要说说那些妨碍真诚交流的问题——从人们对“房间里的大象”避而不谈，到干扰我们诚心交流的情绪。