

如何说,别人才肯听; 如何听,别人才肯说

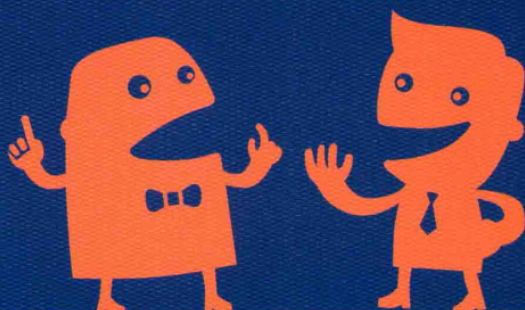
三 言 两 语 说 服 对 方

高效对话

曾杰◎著



化解冲突
避免误解



提升人际
专注高效

沟通中,让你
快速掌握话语主导权的 **67** 条原则

COMMUNICATION
全是干货
·畅销书·

从不善言辞到说服高手,让你每句话都说到对方心里去,
跟任何人都能聊得来

 江西人民出版社
Jiangxi People's Publishing House
全国百佳出版社

高效 对话

曾杰◎著

如何说,别人才肯听
如何听,别人才肯说



江西人民出版社
Jiangxi People's Publishing House
全国百佳出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

高效对话 / 曾杰著. -- 南昌 : 江西人民出版社,
2017. 8

ISBN 978-7-210-09589-7

I. ①高… II. ①曾… III. ①语言艺术—通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第166596号

高效对话

曾杰 / 著

责任编辑 / 冯雪松 温发权

出版发行 / 江西人民出版社

印刷 / 大厂回族自治县彩虹印刷有限公司

版次 / 2017年8月第1版

2017年8月第1次印刷

710毫米×1000毫米 1/16 15印张

字数 / 228千字

ISBN 978-7-210-09589-7

定价 / 39.00元

赣版权登字-01-2017-554

版权所有 侵权必究

如有质量问题,请寄回印厂调换。联系电话:0316-8863998

让沟通变得更酣畅淋漓

历史的进步始于沟通。若非如此，人类不可能学会协作生产，很多科学技术与文化艺术成果就不会出现。随着科技的进步，我们的活动半径越来越大，沟通媒介也越来越多。只要能收到手机和网络信号，住在不同半球的人们几乎可以在 24 小时内保持不间断的联络。然而，这并不意味着我们的沟通效率比互联网诞生前的祖辈更高。甚至可以说，我们因为思维与注意力日益碎片化反而变得更容易出现沟通障碍。

很多人在面对社交媒体上一长串的好友名单时，经常会感觉自己跟别人无话可聊，发起对话后也经常陷入“鸡同鸭讲”的沟通困境，说不到一块儿去，很难充分做到相互理解。

相对而言，现代人的独立自主意识更强，也更加以自我为中心。这对人与人之间的沟通既有积极影响，也有消极影响。现代人表达欲望更强烈，这有利于信息的传播。但他们中的有些人只希望对方听自己讲，而不愿意听对方的感受，并觉得别人顺着自己是理所应当的事。这种不能平等待人的态度，也是对话效率低于双方预期的重要原因。

沟通是一件让人欢喜让人忧的事。高效沟通能让我们左右逢源、如鱼得水，不畅的沟通则会令我们对生活越来越悲观失望。我们每天说出的话很多，被对方完全听进去的却很少。为了实现某个目的，我们试图说服别人支持自己，却在耗费大量时间、精力后陷入无休止的扯皮中。

美国斯坦福大学沟通力与领导力讲座教授、美国 Stand & Deliver 咨询集团创始人兼董事长彼得·迈尔斯教授指出：“只有自己足够杰出，你的声音才能在一片嘈杂中脱颖而出。要想突破喋喋不休，你需要一点策略——我们称之为高效沟通策略。你可以这样想：高效沟通才能得到你想要的结果，而其他的一切沟通仅是说话而已。高效沟通就是对有疑义的地方进行厘清，就是在听众跟不上你的沟通思路时创造关联，最重要的是，激励人们完成他们认为不可能完成的事情。”

从这个意义上说，高效沟通就是高效对话，把存在疑问的地方解释清楚，让对方能听明白你的想法并知道怎样配合你的想法，同时你也弄清对方的意思并给出合理的回应。双方通过对话来消除误解，最终达成共识，这就是高效沟通的意义所在。

沟通本来就是一件美好的事情，是开启心灵之门的钥匙，是点燃智慧之光的火种。提高对话效率非一朝一夕之功，不是在互联网上抄几个段子就能打开局面的。我们在日常对话中有很多不良习惯，导致沟通效率不尽如人意。假如能克服这些毛病，我们将获得更加清晰的思路与更让人明白易懂的表述方式。

本书系统地梳理了那些阻碍沟通的不良习惯，并根据不同的对象、场合来提供各种促进高效对话的技巧。一切都是为了让我们能更好地与他人进行友好交流。

第一章 是什么降低了你的沟通效率

头脑不清晰，说话词不达意	003
说话不看场合，让对方陷入尴尬	006
不懂倾听，总是打断别人的发言	009
不知道怎么接话，导致冷场	012

第二章 想跟沟通对象聊得投机，先要选对语风

跟开朗健谈者对话，以抓住重点为宜	017
跟惜字如金者对话，万万不可废话连篇	020
跟性情多疑者对话，以建立信任为首要任务	023
跟情绪高涨者对话，生动形象可以助兴	026
跟情绪不佳者对话，温柔体贴最能暖化人心	029
跟观点分歧者对话，有理有据有节为上	032

第 三 章 对话场合特点决定沟通的重心

上行沟通场合：简要表明想法，尊重对方的威信	037
下行沟通场合：体察部下的难处，激发他们的士气	040
平行沟通场合：做好换位思考，灵活运用争与让的艺术	043
多人沟通场合：引导氛围不在话多，而在精辟	046
一对一沟通场合：真诚友好就是最有用的技巧	049
一对多沟通场合：根据大家的关注焦点进行发言	052

第 四 章 思路理不清，对话讲不明

明确你的对话目的	057
梳理一遍自己的对话逻辑	060
准备协助沟通的道具	063
规定好发言的方向和分寸	066
提醒自己注意避开对方的忌讳	069
找准最佳交谈时机与场合	072

第五章 不懂引导话题，谁都不肯跟你对话

跟谁都能聊得来，先要讲好开场白	077
容易引发讨论兴趣的常用话题	080
读懂对方是否对这个话题感兴趣的小窍门	083
在冷场之前快速引出新话题	086
一个话题可以延伸出十个话题	089
顺着对方感兴趣的内容说，然后再绕回自己的话题	092

第六章 让对方更容易听懂的三点式表达

事前告诉对方：我要说三点	097
用三个理由表明态度，无须滔滔不绝	100
按照“结论—理由—结论”三个步骤来表述	103
举三类案例，让对方有章可循	106
用三个视角做对比，增强你的说服力	109
做好回答三个疑问的准备，对话效率才更高	112

第七章 你的措辞决定对话氛围的冷热

使用有力量感的措辞	117
柔软对话让沟通更顺畅	120
人人都喜欢平等交流	123
幽默是令人讨喜的艺术，但你未必用得对	126
摒弃攻击性语言，莫逞口舌之快	129
善用比喻，让对方恍然大悟	132

第八章 学会倾听反馈意见，沟通效率成倍翻

少说多听，对话效率也许能翻倍	137
倾听对方的反馈，才能克服沟通漏斗	140
重点捕捉对话中的“未明说信息”	143
倾听应该全程接收，切忌只听半截	146
控制自己的表达欲望，耐心听完再评论	149
用反馈式倾听引导对方畅快地表达	152

第九章 双方相互猜疑多半是因为你缺乏有效提问

与其等待对方解释，不如主动提问	157
常用“您的意思是……”来检验自己的理解	160
注意提问的恰当性，不要额外挑起事端	163
多提正面问题，少说负面问题	166
提问要有逻辑性，不可脱离当前话题	169
用提问来逼迫对方做选择是最失策的沟通方式	172

第十章 高效对话依赖节奏感，情绪收放也要讲方法

坏情绪是破坏对话的第一杀手	177
不慎出错时，应该冷静地巧打圆场	180
兴高采烈也不能得意忘形	183
热情大方以没有压迫感为度	186
冷静理智搭配“人情味”更佳	189
偶尔沉默三秒钟，把对话节奏调整到最佳	192

第 十一 章 把握“关键对话”，突破最棘手的沟通障碍

“关键对话”决定沟通的最终结果	197
容易引发矛盾的“关键对话”	200
共享“观点库”，不玩“冷战”游戏	203
通过“主动提问+积极正面的反馈”来掌握对话主动权	206
拒绝做“傻瓜式选择”	209
别让对方在沟通中失去安全感	212

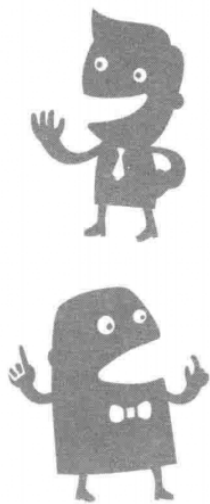
第 十二 章 比直接争辩更能促成共识的沟通技巧

增加自身亲和力，别人才喜欢跟你对话	217
用巧妙的赞美来唤醒对方的愉快记忆	220
为批评加点“薄荷糖”，别人才会心服口服	223

是什么降低了你的沟通效率

如今，社交媒体越来越发达，表达自己声音的渠道越来越多。然而，大家并没有觉得沟通效率提高了，反而有所下降。明明想把自己的意思充分表达给对方，可是他们就是无法搞清楚你的意思，这让对话难以进行下去。生活中有很多问题和悲剧的产生原因都可以归为沟通不畅。对同一个人表达同样的意思，你跟他说过的话，他总是云里雾里，别人说的时候，他就茅塞顿开。这很可能是你自身的原因在作怪。

假如你思路缺乏逻辑性和条理性，说话说不到点子上，沟通效率就会降低。假如你说话不注意场合，就会让对方因尴尬而拒绝跟你继续交流。假如你只顾自说自话，别人也没法跟你正常交流。假如你跟不上别人的节奏，很容易造成冷场。此外，触犯沟通禁忌同样会降低对话效率。想要让对话变得更有效，我们首先要诊断出自己存在的问题属于哪一种情况。



头脑不清晰，说话词不达意

在沟通过程中，只要有一方说话词不达意，另一方就很难保持继续交流的愿望。表达能力糟糕的本质是思路不清晰。你能解释清楚自己什么地方没想清楚吗？

日本经营战略咨询专家、沟通专家八幡纈芦史先生认为，我们说服对方通常需要经过以下三个步骤：

1. 感情的步骤——至少让对方在感情上对你持有中立态度，而不是抵触情绪。
2. 逻辑的步骤——让对方好好理解你的逻辑，把你说话的重点传入他的内心。
3. 利益的步骤——让他觉得你所说的内容与他有明确的利益关系，有采取行动的必要。

大家在对话过程中都会经过这三个步骤，但由于每个人的性格存在差异，又衍生出了以下三种不同类型的沟通对象：

1. 感情优先型人——他们听不听你的意见取决于当时的心情如何，对逻辑和利益没那么看重。
2. 逻辑优先型人——无论情绪和利益如何，他们更在乎你的话是否符合逻辑。

3. 利益优先型人——只要与自己的利益无关，无论怎样都不愿意接受你的意见。

在生活中，那些词不达意的人总是卡在“逻辑的步骤”上，头脑没有理清思路，语言组织得毫无逻辑，发言显得杂乱无章。假如他们碰巧遇上的沟通对象是逻辑优先型人，就容易被对方厌烦，从而无法顺利进行沟通。通过下面这一组例子，我们不难发现问题所在。

欠佳的表达：“××是个只会吹牛和卖弄的大白痴，这就是事实，不信你可以去问问大家是怎样看待他的。”

正确的表达：“××平时比其他人更喜欢展现自己，说话有时候比较夸张。”

有些人以为，只要准备一下自己想说的内容就万事大吉了。尽管准备对话内容是至关重要的，但忽略其他影响对话的因素将让你在现实面前碰得头破血流。因为，完整的对话包含五个元素：观点、听众、声音、目的、组织语言。如果只顾自己想表达的观点，而忽略其他四个因素，高效对话是不可能实现的。

以听众为例，美国普林斯顿大学修辞和劝说学博士后、美国培训讲师乔治·汤普森博士指出：“我可不会尝试去训练人们根据全世界不同的习俗去对待不同的人。那基本上是不可能的事情。你会很开心地知道，我有一种简单得多的办法去有效地对待所有人。那就是，世界上只有三种基本类型的人，每种人用不同的方式搞定就好了。这三种人涵盖了所有的文化、民族、国家、年龄和性别。他们分别是好好先生、难搞定的人和蔫儿坏的人。”

对于这三种不同基本类型的人，我们就算使用同一个观点，也必然要用不同的语言风格来开展对话。如果不能很好地把握听众的特点，你的思路就不可能有针对性，说话也不可能说到点子上。若是如此，高效对话就成了一个笑话。

[illegible]

在下表中选择你认为符合自身情况的描述，在其前面的括号里打“√”。

每空1分，最高5分，最低0分。得分越高，说明你需要改进的细节越多；反之，则说明你有比较好的沟通习惯。

()	1. 平时说话想到什么就说什么，也不在意这一句话跟前一句话的内容有没有直接关系。
()	2. 不知道该怎样表达自己的想法，经常把对方搞得一头雾水。
()	3. 朋友经常指出自己说的话存在前后矛盾的现象，但自己并没感觉到。
()	4. 时常因为表达不清而激怒朋友，但他们真的误会自己的本意了。
()	5. 总是被别人批评用词不当，特别是把贬义词用作褒义。

◎ 场景练习

A 先生是一名保险业务员。现在有一位老年客户向 A 先生求助，想帮全家三代人买保险。但他年纪大了，记性不好，说话颠三倒四，经常讲了前面忘了后面，无法把家人的情况和需要解释清楚。半个小时过去了，沟通依然没有进展。现在由你来扮演这两个角色。

假如我是 A 先生，会这样引导客户：_____

假如我是记性不好的老年客户，会这样说：_____

说话不看场合，让对方陷入尴尬

人们在不同的场合里有着不一样的约定俗成的沟通习惯。假如发言的时候不看场合，沟通对象就没法保持好心情跟你对话了。为什么有些人开口前总是不看气氛呢？

我们小时候大概都有被长辈制止发言的经历，多半是因为童言无忌，说了在相关场合中令人尴尬的话。随着年龄的增长，我们会越来越注意控制自己的发言，以免出现不看场合说话的错误。最基本的经验是：在严肃的正式场合不嬉皮笑脸、哗众取宠，在轻松的场合则不能过分拘谨严肃。但很多人就算长大了也并没做到这一点，时常在沟通过程中制造麻烦。

你随时随地可以感受到，并不是每一个人脑子里都绷着那根名为“话不能乱说”的弦。有些人不擅长看气氛，只顾自己表达得痛快，完全没考虑听者的感受。就算你悄悄提醒他们“这时候不适合说这种话”，他们的反应却是“要什么紧，我又没说错”。这类人如果碰上脾气暴躁、内心敏感的沟通对象，说不定还会引发肢体冲突。

说话高手未必个个都是口若悬河之辈，也可能寡言惜字，但一定是观察气氛的高手。他们不仅知道什么场合该说什么话，还时时刻刻留意沟通对象的反应。只要对方稍微面露尴尬，说话高手就会立即调整自己的措辞，让听者重新