

PART 2

高效能溝通， 消除人際焦慮

「有效社交」

——就是與他人進行高效而順暢的溝通，並且能隨時靈活應對和解決各種突發狀況，順利推進和落實自己的要求和建議，從而為自己營造更良好的社會關係。

你可能沒讀過約翰·格雷（John Gray）的暢銷書《男人來自火星，女人來自金星》，但一定聽過書名，不過我並不準備與你探討男人和女人有哪些不同，強調他們不在一個世界裏，我是要帶着你走進一個更深層次的領域。如果他們就是處在一個世界裏，我們應該怎麼處理與對方溝通的問題。

夫妻間的矛盾大多跟金錢有關，這就是「貧賤夫妻百事哀」的由來。所以對於普通夫妻來說，努力賺錢，矛盾就可以減少一大半，溝通也會變得順暢。除此之外，還有一些溝通技巧也能改善彼此的關係。

夫妻間之尊重

約翰·戈特曼（John Gottman）是美國華盛頓大學心理學教授，也是西雅圖人際關係研究所的所長。在戈特曼的愛情實驗室裏，進行了長達40年的婚姻關係研究，整個實驗，有近700對夫妻共同參與。這段特別的經歷讓戈特曼對婚姻關係有了極其深刻的理解，戈特曼只要觀察和聆聽一對夫妻5分鐘的談話，能預測出他

們將來是否會離婚，預測準確率高達91%。

我雖不知道這數據的真假，但我知道，許多時候，光從夫妻的談話裏，就能看出很多問題，例如當老公在飯局裏滔滔不絕時，老婆忽然說一句：「是嗎？」僅此兩個字，就可以判斷出兩個人的關係很糟糕，因為當着外人，太太竟然表達了鄙視。鄙視是夫妻對話中最忌諱的態度，有時候鄙視比外遇的殺傷力還要大，許多無法挽回的破裂，本質都是因為互相鄙視或單向鄙視造成的。所以，除了學會非暴力溝通之外，夫妻之間還要學會互相尊重。這一點十分重要。當代的夫妻關係，雖然不需要再舉案齊眉，但至少要做到彼此尊重。尊重體現在很多地方，如在一方做完飯，另一方至少應該說一聲謝謝，而不是甚麼都不說。吃了一口說「鹹了」，想當然地覺得一方就應該伺候另一方，這都是不尊重的表現。

比夫妻間溝通更複雜的，應該是夫妻再加上孩子和雙方父母的溝通。有一個經典案例是這樣的：

妻子聽說公公婆婆週末要來，就在她最喜歡的西餐廳為全家訂了週末晚宴。誰也沒想到，婆婆來了以後，堅持要在家裏吃，因為她帶來了兒子最愛吃的燉小牛腿，這是她親手烹飪的。問題來了，這時候丈夫應該怎麼選？他知道妻子害怕自己母親的拜訪，在婆婆的眼裏，妻子雖然很可愛，但沒甚麼能力，更不會做飯；在妻子眼裏，婆婆善於烹調，可總是搶盡風頭。丈夫在這一刻，如果決定在家吃，妻子必然會不高興；如果決定出去吃，媽媽可能也不高興。如果你是這位丈夫，此時

此刻，會怎麼辦？

約翰·戈特曼（John Gottman）在《幸福的婚姻》一書裏給了我們答案。

其實說來也怪，我們在使用任何新物品的時候，都會看一眼說明書，可是，為甚麼在結婚前，卻從來不做功課、不讀書；一拍腦袋就結了？這就導致這些年失敗的婚姻比比皆是，我指的失敗婚姻並不是離婚（因為離婚有時候也許是成功的），而是兩個人明明可以交流，最後卻放棄了或無法交流。前些時候，許多地方迎來了離婚潮，這背後的原因，我想很大程度跟溝通有關。其實也可以理解，如果夫妻間常常以苛刻的語言開始一場談話，談話中經常出現批評、鄙視、辯護、冷戰，對配偶和婚姻有着很深的負面看法，平時忍受不了還可以轉身出門，可是在疫情期間，出門意味着有危險，那應該怎麼辦？於是，在疫情相對穩定時，婚姻的破裂就開始爆發了。

其實想要很好地溝通並不難，以下這三個方法可以試試。

方法 1：激活你的讚美系統

有個丈夫是工作狂，對家裏的事不聞不問，每天回到家都是深夜，到了家就睡覺。妻子是全職帶孩子做家務。久而久之，妻子的忍耐到了極限，只要丈夫回家，兩個人就會爆發爭吵，丈夫為躲避家庭，更不願意回家

了，只從工作中尋求快樂。時間長了，兩人都覺得挺沒意思的，也沒甚麼話可以說，乾脆打算離婚了。

但是幸好，他們在離婚前決定試試婚姻諮詢。

婚姻指導師做了一件事，逆轉了這段快要崩潰的感情。他讓他們談談早年的戀愛生活。

丈夫回憶說，當初為了讓妻子和她的家人能接受自己，他經過了一番長時間的努力，還說了很多他們剛在一起時的事情。妻子從沒聽丈夫說過這些，令她更意外的是為贏得她的芳心，丈夫曾經那麼用心和努力，她十分感動，妻子也誇丈夫那個時候是多麼理解她、多麼懂她。丈夫說，我現在不理解你、不懂你嗎？就這樣，兩個人開始聊了起來。經過這次聊天，彼此的關係反而變好了。

誰也沒想到，原本要崩潰的婚姻就這麼被拯救了。

他們之所以重歸於好，其實除了對彼此的讚美，還有一個原因，幾乎所有夫妻的早期戀愛都很甜蜜，要不然，他們也不會決定結婚。愛是人世間最美好的事情，可惜的是，愛也會消失。但更幸運的是，愛還會被喚醒。

不久，丈夫對工作做了重新規劃，有了更多的時間留在家裏陪妻子和孩子，他們生活得很幸福。

根據約翰·戈特曼（John Gottman）的理論，檢驗一對夫妻的讚美系統是否在起作用，最好的方法是觀察他們如何看待他們的過去，通過回想、談論過去，讓那些被長期埋藏的積極情感浮出水面，喚醒逝去的愛情。

讚美是個好習慣，當夫妻關係變得疏遠的時候，

「魔鬼諮詢師」阮琦講過一個故事：

有一天，他在咖啡廳看到鄰座一個美女在玩手機，於是自己也拿出手機，假裝滑動了幾下，然後開口問她：「嗯，你的手機在這裏有信號嗎？」

女孩說：「有啊！」

他繼續說：「奇怪呀，我是電訊 A 公司的，你是哪家的？」

女孩說：「我是電訊 B 公司。」

接下來關鍵處到了，他笑着說：「噢，真巧，剛問完你，信號嘩嘩地就來了……」

女孩笑了，而且笑得很開心，於是他就放鬆地跟她聊天了，幾分鐘後還搬到了她的桌子邊繼續聊，最後順理成章地互留了聯繫方式。

這個故事雖然被當成了搭訕的經典案例，但是這種成功有兩個重要條件：

第一，男孩子要長得帥，這是必須的。

第二，男孩子說話不討人厭。

這就涉及男女間的溝通技巧了，也是本節要探討的話題。

給別人的第一印象

在探討溝通技巧前，我多說兩句「長得帥」這件事情。很多男生總是對女孩子的長相指手畫腳，卻不知道，這個時代已經變了，男生的外貌也在變得越來越重要。有人說我媽媽生我的時候我就不帥；別擔心，你可以不帥，但你一定要乾淨、舒服，這是基本的：出門刮個鬍子，穿一身整潔的衣服，哪怕不洗頭，也要梳個整齊的髮型，不過分吧？

莉爾·朗茲（Leil Lowndes）的著作《如何讓你愛的人愛上你》裏闡述了讓人愛上你的六個因素，其中第一條就是第一印象。第一印象的重要性不言而喻，只不過這個時代的第一印象已經從女生轉移到了男生的身上，男生的第一印象也格外重要。外貌是我們對一個人了解的最初方式，很多時候只因為外貌，對方就容易做出去和留的決定；所以《非誠勿擾》第一關永遠不會讓男嘉賓說話，只需要先站在那兒讓女嘉賓按燈。因為五官決定要不要留下，三觀決定要不要走。

人進入婚戀市場，難免會供人判斷和挑選。這裏有意思的是，女生更在乎服飾，但男生主要關注的並不

是服飾，而是身材和外貌，服飾只要好看就行，不用太貴。相反，男生應該在初次約會時穿貴一點的衣服。因為女性的原始本能促使她們會自動選擇有一定經濟實力的人，這不是拜金，這不過是本能而已。

引領對方進入對話的氛圍

說完外貌，還是要回到男女間的溝通問題。

這些年 PUA (Pickup Artist) 大行其道，甚至殘害了很多女孩子，但我一直覺得，很多不當的 PUA 和搭訕並不是一回事。搭訕或者男女溝通的技巧，本質上是一種幫助男孩子打開心扉的方式。不當 PUA 關注的是造假，是如何吊住對方的感情，而正常的搭訕和溝通，是自我表達，是對自己感情的表露。

我有個從小一起長大的朋友，今年已經 32 歲了，很優秀，在一家外企工作，但直到今天，一直沒有女朋友，理由只有一個，他完全不會跟異性溝通。有一次喝多後，我幾乎是逼着他拿着手機發訊息給一個女孩子：「明天晚上一起吃飯吧！」女孩子的回答是：「晚上我減肥，不吃飯。」他回：「哦！好的。」這件事就這麼過去了。

其實，這句話完全可以這麼回答：「真的嗎？我也減肥，我們一起減肥吧！」也可以這麼說：「我知道有一家很棒的素食菜館，要不要一起？」還可以這麼說：「要不要一起跑步啊？」

這三種接話的方式都指向了關係。而不應該像他那樣，只關注自己。

男生喜歡談目的；女生喜歡談關係，男生開口總喜歡說「我」，而女孩子開口總愛問「我們」。

我在阮琦的書裏找到一個案例，和他竟然很像：

男：晚上一起吃飯吧！
女：晚上減肥，不吃飯。
男：那晚上我陪你一起減肥！
女：哎呀，你真討厭！

女孩子說「你真討厭」時，其實是個表達好感的信號，男生如果能清晰體會，一定會再接再厲，如可以說：「為甚麼只有你這麼了解我呢？」或「要是能幫你減肥那我就再討厭點兒吧！」，這才能把氣氛進一步引向關係。這樣兩個人就會很快進入一個對話的氛圍。但很多男生竟然回答：「我不討厭。」還解釋自己為甚麼不討厭，列出理由並總結。這都是因為不了解和異性溝通的法則。很多男生可以口若懸河聊到古今中外，但卻忘記了一件事，和異性溝通尤其是自己喜歡的異性，需要表達的並不是這世界多大，而是這世界有沒有她，在男生的話語裏，她才應該是古今中外的一切。

內向者溝通 4P 法則

PREPARATION 準備

準備越充分，越不容易緊張。

PRESENCE 展示

是你做的，就要說出來。

PUSH 推動

強迫自己走出舒適區。

PRACTICE 練習

不斷地練習、刻意練習。

非暴力溝通的方法

觀察

從客觀的角度觀察，不要評論和下結論。

感受

請把感受和想法區分開來，感受是自己的情感流露，
想法是自己對某事情的評價。

需要

請清楚地告訴對方，我希望他們具體做甚麼事情。

請求

請求對方反饋，確保對方準確理解我們的意思。
如果對方不願反饋，
我們也應該傾聽他的感受和需要。

合作的核心是交流，我覺得我們有必要花一些篇幅，說一下職場交流的法則。無論是你跟上司、跟下屬，還是跟其他部門的同事交流，本質上，都屬和同事的交流。跟同事交流不同於跟朋友交流，跟朋友交流你可以隨心所欲。跟同事不一樣，很多時候你一句話沒說好，「低情商」的標籤就傳得到處都是；很多時候你的秘密，一轉眼就被傳到了公司的每個角落。這是因為你沒有把握好一個度。

說話的藝術

同事的關係和朋友的關係有着本質的區別，剛畢業的學生可以把同事當成最熟悉的陌生人，但是當你逐漸變成了主管，變成了創始人，變成了CEO，你必須學會跟公司的同事交流，這是你逃不掉的。於是，我找到了一本書，頂級溝通專家、廣告鬼才、文案寫作大師佐佐木圭一的作品《所謂情商高，就是會說話》。

舉個例子，如果我們跟公司的同事說：「去把垃圾扔了。」同事的第一反應肯定是，憑甚麼？你為甚麼不去？或者他咬着牙去了，也是一肚子抱怨；但如果跟他說：

「扔垃圾和遞交文件給上司，你選哪個？」這樣對方往往就會從中選擇，而一般人自然會選擇更輕鬆的扔垃圾，因為見上司的壓力很大。

邀請意中人約會時，很多人會這樣說：「你這個週六有空嗎？」

這樣說的結果很難預料，若是兩情相悅，人家剛好也喜歡你，那自然沒甚麼問題；但大多數情況都是你喜歡別人，別人不一定喜歡你。所以要換個說法：「那家很有名的意大利餐廳，現在只能訂到這個週五或週六的位子，你哪天有空？」

這樣一說，對方就會從中選擇一天，例如，「嗯，週六有空」。不管選哪一天，只要對方做出了選擇，約會就成功了。

比如約會當天，忽然對方打電話說：「對不起，我突然有工作要做。今天的約會取消吧！」這基本會讓人感到絕望。如果換一個說法：「對不起，我突然有工作要做，但我更想見你。」只是換了一種措辭，對方的心情立刻變得不一樣，原因有二。

第一個原因：通過「更想見你」，表達了愛意；第二個原因：通過這樣的表達，使本來很簡單的「取消約會」，變成了「加深二人感情，把障礙歸因於工作」，告知對方自己真的無能為力，工作太無奈了。

有效的交流方法

下面我來分享七個與同事交流的方法，挺有用的。

1. 投其所好

既是最基本的，也是最管用的。我們之前說過換位思考，跟同事聊天，投其所好就是換位思考。一個昨天加班到深夜的同事，今天最好不要拉着他說昨晚的球賽；一個不愛八卦的同事，最好不要和她聊娛樂明星。去尋找人們心中想要的答案，用語言表達出來。

比如你在商場聽到這麼一句話：「抱歉，這種襯衫只剩這一件了」，你會怎麼想？

一般會有兩種思考的結果：第一種都是別人挑剩下的；第二種是這件衣服很熱賣。那我們如果想買，我們希望是第幾種答案？是第二種。所以，如果你是個店員，你應該怎麼說，絕對不是第一種，而是「這種襯衫賣得特別快，這是最後一件了」。

想要說服別人，就要去思考對方想要甚麼，然後把話往那個方向引導。

在飛機上，空姐在分配餐膳時，經常由於乘客大多優先選擇牛肉，所以導致魚大量剩餘。新人空姐往往不知道應該怎麼辦，一位前輩會這樣說：「機內供應有優質香草、富含礦物質的天然岩鹽和粗製黑胡椒嫩煎而成的白身魚，以及牛肉。」

這樣的表達就是先站在你的角度思考你想要的是甚麼，再用我的語言思考怎麼到達你的內心深處。

我曾經問一個離職的員工離職原因，她說，自己不適合。後來我這麼跟她說：「我知道公司有很多問題，有時候我也很難受。」剛說完，她眼睛突然紅了，跟我講了很多真心話。直到今天，我都很感動，雖然她已經離職，我們也一直在聯繫。

2. 做其所惡

人都有自己厭惡的東西，在職場上大家最感厭惡的就是發電郵不回，無論你說甚麼，大家總有理由告訴你為甚麼沒有回覆。遇到這種情況你可以這麼說：「因為不回電郵導致各種問題不計其數，希望大家重視。」把這麼做的後果說出來，自然減少很多麻煩。

生活中我們也見過很多類似的溝通法則，大家應該見過這樣的警示語：「請勿觸碰展品。」

但總有人要碰一下。為甚麼呢？因為人總是有逆反心理，你不讓我碰，我偏要碰。如果這樣寫：「塗有藥品，請勿觸碰。」效果就能好很多。當你不想讓別人做甚麼的時候，要把壞處說出來，這就是「做其所惡」。明確警示對方，千萬不要這麼做。

這種溝通還能放在生活裏，有一群帶着孩子的媽媽到餐廳，店員很頭疼，因為孩子們不光吵鬧，甚至離開座位跑來跑去。店長向正在愉快交談的媽媽們提出請求：「為了避免打擾其他客人，請你們讓孩子坐在座位上。」可是媽媽們只提醒了兩句就不管了。後來店長又說：「剛做好的菜很燙，如端出來時被撞灑了，會給孩子

我曾寫過一篇還熱爆的文章《放棄那些無用的社交》，大概的主旨是——只有等價的交換，才有等價的感情。後來這句話被傳播得很廣，意思就變味了，有人說，我跟我摯友、閨密也是這樣嗎？太沒人情味了。所以，今天我覺得有必要把這個話題再延展一下。

建立有效的人脈關係

社交圈大致分為三類——第一類是互利圈，也就是非常直接的有實用價值交換的社交圈，就像職場，在這個圈子裏，你不用談太多感情，有感情很好，沒有也沒事兒，因為有共利的事情才是成人世界的規則；第二類是人情圈，它不是簡單的利益交換，而是有了人情的成分在裏面，如你的親人、你的同學，你們也可能會有合作的時候，也可能會有互相幫忙的可能，但這時已經有了人情；第三類是交心圈，這個圈層內的社交關係，超越了利益交換的範疇，而是價值觀層面的相互認可，在這個圈子裏，你就不用再想甚麼無用和有用的社交了，真情都是無用的，也都是最有用的。

所以我們在職場交流裏，只強調第一類，也會帶一點第二類社交。

其實，「可交換價值」愈大，你能夠吸引的人就愈多，願意主動跟你打交道的人也愈多。就算你是個很內向的人，也會有更多的人主動接觸你。只要你的交換值夠大，別擔心人情冷漠，即使你一時落魄，也會有更多的人願意幫助你。因為人們都知道，如果你不是憑藉運氣，你東山再起不過是早晚的事。

在這個基礎上，建立有效人脈的第一步，就是建立自身的價值和提升自身的價值，如你可以通過時間磨煉出一技之長，刻意練習，讓自己成為某個領域的專家。

第二步，放大自己的可交換系數。簡單來說，就是建立對自己最合適的社交圈，並且能夠贏得圈內人的信任。換句話說，你要進入這個圈子，如你是個作者，寫的東西很好，但這還不夠，要想辦法進入圈子，你可以參加當地的作家協會，可以在網絡上多和那些同圈的人互動，可以多參加一些他們組織的飯局。但請記住，在加入圈子時，一定在你有了自己可交換價值的前提下，如果自己缺乏「可交換價值」，一切社交都沒有用，而且是在浪費時間。

美國溝通專家、演講大師凱倫·伯格（Karen Berg）有一本書名為《如何實現有效社交》，給了有效社交明確的定義，所謂的「有效社交」，就是與他人進行高效而順暢的溝通，並且能隨時靈活應對和解決各種突發狀況，順利推進和落實你自己的要求和建議，從而為自己營造出更好的社會關係。

在職場裏，有效社交十分重要，所以我為你準備了幾個方法：

1. 見面交談

我們發現，其實不少人可以在手機網絡上談笑風生，可一旦到了真實世界，卻依然不知道該怎樣與他人進行交流。這樣的人，在年輕人群體裏格外明顯。

在工作場合中，見面很重要，不僅因為見面三分情，而且因為語音和文字裏的訊息並不完全，還有很多訊息，如表情、語氣，你必須在面對面時才能體會得更全面，這些訊息在潛意識裏很管用。這就是為甚麼有效的交流往往都在面對面裏獲得，在互聯網如此發達的今天，許多生意，還是要面對面才能把合同簽好。

2. 琢磨對方的需求

我們之前說過換位思考，《如何實現有效社交》裏說：「實現有效社交的頭號法則就是——在開口交流之前，一定要先琢磨透你的溝通對象，弄清對方此時的真正需求或興趣點。」

例如我們原來有位上司，開一個誓師大會，說公司要做一件多麼厲害的事情，希望大家多支持。我聽完他的演講，整個人都是不明所以的，我完全不知道這件事做好跟我有甚麼關係，我看了看身邊，所有人都無精打采。

如果一個人在工作中講一件事和另一個人一點關係都沒有，我實在不知道為甚麼要講出來。

《如何實現有效社交》分享了一個很有用的表格，叫「WIIFM 表格」——這個所謂的「WIIFM」就是 What's in it for me? 翻譯成的就是：「這關我甚麼事？」

這個表格主要包含了三部分內容：

第一部分——是溝通對象的「姓名」，你要說出對方的名字，拉近對方的參與感。

第二部分——是對方遇到了甚麼「障礙」。

第三部分——是甚麼能激發他的「動力」。

當你有了這個表格，可能問題還是沒有辦法解決，但至少，讓你在開口之前，釐清思路、換位思考，清楚勾畫出談話對象的心理需求，從而調整好自己的心態和策略——如果你認真填完，立即就會知道用哪些話可以有效打動對方。

3. 核心訊息及論據

我曾在英語課結課時問學生：「你在上完我 20 小時課後，還記得甚麼內容？」我以為他會說某個知識點，誰知道他說，就記得你最後那個笑話了。

20 小時的課程，我竟然留在對方腦子裏的只剩下一個笑話，真是讓人崩潰。

之後我開始反思，在這個訊息嘈雜的時代，我們傳達的語言訊息，能夠被對方吸收、理解的是非常有限的。更嚴重的是，如果大家沒記住或沒有完全理解你說的話，他們就會想當然地創建自己的版本，將你傳達的訊息扭曲化。比如你明明上的是英語課，他覺得你在講笑話。

如何有效 向別人提問？

1. 把自己的疑問匯集成一個核心。
一個核心結束後，再匯集到另一個核心，
切記不能多角度分散。
2. 別提出不實際的問題，
而是從自己的角度出發。

當你發現和別人 已經沒話說時，怎麼辦？

從外表入手

由細節入手誇讚對方，如衣着、手袋、鞋子、首飾、髮型等。

選擇開放式的話題

不要給對方二選一的封閉式問題。
每個問題後加一句：「你覺得呢？」、
「你是怎麼做到呢？」等等。

準備一些萬能的問題模板

「最近讀了甚麼書？」、「假期去哪裏比較好玩？」、
「看了哪部好看的電影？」
拋出這些問題就把談話的重點
轉移到對方身上。