我预感到，我的这个回答将会改善很多人的情商和沟通能力。

在这里主要说两个概念，结论式思考和刺激反应。

案例1

今天开车上班，结果路上有人出车祸了在吵架，你就停下来看，看了老半天之后觉得没意思，无聊，继续去上班，结果到了公司迟到了。

路边有人吵架是刺激，你停下来看是反应，上班迟到了就是结果。

上班迟到不是你要的结果，它为什么会发生？

因为你没有想清楚你要什么结果。

案例2

今天回家要跟老婆吃晚饭，结果老张打电话来，打麻将赶快去，打麻将输了五百块钱，不行，要翻本。

再打八圈赢了两千块钱，不行，手气正好要继续打，结果打到晚上十二点回家，老婆跟你大吵一架，为什么？

因为老张打电话来是刺激，打麻将是反应。

输了五百是刺激，继续打是反应。

赢了两千是刺激，又继续打是反应，回家跟老婆吵架就是结果。

那不是你要的结果，因为你没有想过你要什么。

而真正明确的人，他在老张打电话来的时候会说：“老张，不行，现在我要回家陪老婆吃饭，明天再说。”

于是电话挂掉，回家陪老婆吃饭。

这才能帮他达到他要的结果对不对？

（对）

案例3

走进超级市场要买牛奶，结果呢，一走到超级市场就看到化妆品打折，皮包打折，衣服打折，买了一大堆东西回去，发现牛奶忘记买了，有没有这种人？

（有）

这是什么模式啊？

（刺激反应）

案例4

你跟你老公老婆讲好了：“最近常常吵架，不要再吵架了，我们能不能好好地吃一顿饭，结婚纪念日快要到了，小孩子又快要过生日了，我们就去吃一餐饭，快快乐乐的全家团聚好不好？”

结果老婆说：“好，一言为定，我们不吵架。”

结果到了餐厅以后，一坐下来点菜：“少点一点，那么贵。”

“唉呀~你少说两句，不关你的事。”

“怎么这么说话呢？”

“唉呀~说好不吵架了。”

“好吧好吧，不跟你吵了。”

结果点完菜以后吃的时候：“这么不好吃你还点，那么浪费钱。”

“你少说两句嘛又不是你付钱。”

“哎~我是为你省钱?~”

“你不是不跟我吵架吗？”

“好吧好吧，不跟你吵。”

结果买单的时候：“你看那么贵。”

“诶呀~你不要再说了。”

“我是为你好唉。”

“我不跟你吵，不跟你吵，不跟你吵~”

结果到了买玩具的时候：“爸爸我要这个。”

“好，爸爸给你买。”

“哎呀~你不要那么浪费，把小孩给惯坏了。”

“你少说两句行不行啊~你怎么搞得你~今天晚上你怎么回事啊？”

“你怎回事啊？说好不跟你吵架了，你干嘛还跟我吵架。”

“是你先跟我吵的嘛！”

结果小孩子跑过来:“爸爸妈妈不要再吵了。”

“都是你害的！”

（哈哈）

结果小孩也很冤枉就哭啦~

你们全家弄成这个样子，是你们要的结果吗？

（不是）

那为什么会发生了呢？

因为大家都是被（刺激）做出（反应），你要问你要的结果是什么，你就总是能得到你要的结果。

案例5

我在内地的一个城市要开公司，内地很多政府部门的，窗口的办事小姐，你们觉得她们的办事效率，很高还是比较低？

（低）

相对来说可能低一点，我那一天要办那个叫做工商营业执照，所以我很怕啊她们办事效率不好，不帮我办好的话我就白来了。

所以我特地提醒自己，我要的结果是什么，把事情办成。

结果排队排很长，前面的那个窗口小姐呀，经常跟客啊户顶嘴，你这个怎么搞的没填好重新来。

客户就说，你为什么办事态度这么糟糕？两个人互相吵来吵去，下一个客人也是一样，你这个没盖章去二楼盖章，你这个表格填错了重填，啊你这个不对明天再来。

一天到晚我就很怕的事情终于发生了，就是前面的窗口小姐，太凶了。我很怕她刁难我，所以我一直提醒自己，我要的结果是什么，把事情怎么样？

（办好）

到了我已经十一点多了，她拿出一个牌子，中午休息，两点再来。我排队排了一上午，她叫我下午两点再来，我生不生气啊？

（生气）

我差点要拍桌子说你怎么搞的？每个人都对你不满意你知不知道啊？我等了一上午了，你还叫我下午再来，你什么态度啊？

如果我这样讲请问她会不会帮我办？

（不会）

能不能得到我要的结果？

（不能）

所以我要不要这样讲？

（不要）

我就微笑着看着她说：“小姐~”

她就说：“什么事啊？”

我说：“我跟你讲一句话行不行？”

“不行，两点再来。”

“我只想跟你讲一句话。”

“你说吧。”

我就眼神和善的看着她，我说：“我观察了一上午，我发现你是整个工商局，服务态度最好的人咧~”

我这么一说，她说：“不会吧，你是说假话。”

我说：“不是不是，我看到别的窗口服务小姐在吃东西啊聊天啊，对客人很冷漠都不理别人，只有你呀在这边不厌其烦地讲解，表格该怎么填，那些客户他们自己填错表格，还不理解你，你还认真地帮他做讲解，其实他们自己没素质没文化，他们还骂你，要是我是你早就受不了了，你还这么热情的帮他们服务，我真的很尊敬你耶~你真的是态度最热情的耶~你知不知道你这种态度啊我都是服了你了，他们没文化没素质你不要理他们。”

我说：“你真的是，认真。”

我这样讲完之后，她就说：“哼~还是你了解我。”

结果，我说：“对啊，你看你这么认真可是他们这样对你，他们真不应该。”

她说：“没关系啦，为人民服务嘛。”

她说：“你要办什么事拿来我看一看。”

我说：“不好意思，你休息我怎么可以耽误你，我两点再来，虽然我等了一早上了，再等两个小时也不要紧了。”

她说：“不要这样说~现在才十一点多~还不到十二点，不休息啦~”

有没有达到我要的结果？

（有）

于是她帮我填表格啊，帮我写东写西啊，帮我开单据啊，她说：“你这个还没有盖章，要去二楼找科长盖章。”

我说：“好，我去。”

她说：“等一下，中午休息科长不会帮你盖章，我帮你拿去二楼。”

她帮我跑到二楼去，到二楼盖完章下来，已经二十多分钟了，十二点半了。

她说：“办好了办好了，终于帮你办好了。”

我说：“谢谢你，太不好意思了。”

她说：“不要这样说，这是我应该的。”

各位她态度怎么变这么好？

因为我刚刚赞美了她。

我要走的时候她说：“下次没事你也来找我聊聊天哦~”

她跟我有没有变成朋友啊？

（有）

因为我知道我要什么结果，我会在适当的时候说出适当的话，如果我不知道我要什么结果，我就会在那个时候说出不适当的话，于是达不到我要的结果，对不对？

（对）

所以真的大家一定要记住，你经常发脾气，就是你不知道你要的结果是什么。