

102 | 高效沟通：沟通方式及技巧

2018-9-20 陈皓，杨爽

沟通方式

好的沟通方式有很多种，我主要介绍最常用的三种：尊重、倾听和情绪控制。

尊重

尊重对方在高效沟通中非常重要，也是一个很关键的前提。这里你需要记住以下两个原则。

我可以不同意你，但是会捍卫你说话的权利。即便在你不认同对方观点的情况下，也要尊重对方的表达，认真聆听，这个时候有可能你会发现不一样的东西，从而改变自己最初不准确的认知。

赢得对方的尊重需要先尊重对方。在你对他人表现出足够的尊重之后，同时你也能够赢得对方的尊重，他会更乐于跟你交谈，而且交流的内容也会更为细致和深入，从而实现良好的沟通效果。此外，在这样的背景下，当你和对方出现观点不一致的情况时，对方也会更乐于聆听你，并顺着你的思路去思考。

所以可以说，尊重对方并赢得对方尊重的沟通方式，通常会进行得比较深入，沟通效果也会很不错。

注意，尊重并不代表要低三下四、随声附和，做一个墙头草可以让别人很容易和你相处，但要赢得对方的尊重，这还远远不够，**你一定要和对方有观点上的交互，甚至是碰撞。沟通的目的不是为了附和对方，而是产生一种更完整更全面的认知。**只有当双方都愿意接受不同的观点时，此时的沟通才会迸发出更多的火花，而这一切都需要发生在相互尊重的基础之上。

倾听

《沟通的艺术》一书中将“倾听”定位为至少与“说”同等重要的沟通形式，足以见其重要性。作者认为，倾听与听或者听到有很大不同，它是解读别人所说信息的过程，包含听到、专注、理解、回应和记忆五大元素。

上面的说法有点高大上，我们还是实在一点。我们之所以要倾听，就是因为倾听可以让我们获得更多信息，对对方有更多的了解。倾听能让对方感觉到自己被尊重，所以才会跟你分享更多的信息。这其实是沟通中的高级技巧，因为当你掌握了对方很多信息时，你就可以了解这个人，也就对你越有利。所以，面试的时候，一般来说会面试的面试官基本上都不多说

话，都是在听你讲，你讲的越多，他就了解你越多。那些电视里访谈类节目中的主持人都是很厉害的倾听高手，因为他们要挖到被采访人更多的信息。

你一定要学会倾听，掌握到更多的信息，因为掌握不了足够的信息就会信息不对称，信息不对称就会做出错误的假设。尤其是在谈判的时候，你觉得他的利益点是这个，而实际上他的利益点可能是另外一个。所以，倾听其实不仅仅只是听，还要思考，要思考更深层的原因，不要被表象所迷惑，才会有更高效率的沟通，这才有助于你做出正确的决定。

情绪控制

能否控制好自己的情绪对于沟通效果来说至关重要。如果动不动就生气或者心怀戒心，通常会令沟通很难进行，更不用说实现高效沟通。如果能控制好自己的情绪，时刻保持理性思考，这不仅会使所沟通问题得到顺利解决，而且能给对方留下好的印象，进而形成良好的人际关系。我们都会说某个人的EQ比较高，并不是说这个人很会说话，很会说话、有随机应变能力的人通常都是IQ高，EQ高的人一般都是可以控制自己情绪的人。

具体该怎样做呢？我建议遵循以下两个原则。

不要过早或者过度打岔和反驳。倾听对方，即便有不同意见，也要耐心地听对方说完，不要打岔或反驳。断章取义是件非常可怕的事儿，因为当你听对方完整讲述完之后，很多时候会改变自己在聆听过程中的某些想法或者看法。此外，打断别人说话，是很不礼貌的事儿，次数多了，会给对方留下坏印象。

求同存异，冷静客观。每个人的知识储备不同，生长环境不同，经历和性格等也不同，所以看待和理解问题时，自然会有很大差异。所以，要懂得尊重这些差异，客观公正地思考问题，并给出相应的建议和看法。

切莫在冲动之下，说出很多一些过分或过激的话，因为言语的力量是巨大的，杀伤力有时难以预估。举一个有些极端的例子。假如你和铁哥们儿吵架了，对方一气之下，打了你两拳，你很有可能过两天就忘记了。但是如果对方说了几句伤你心的话，这种伤心则有可能会持续很久很久，甚至你们可能会因此而绝交。

人是有情感的动物，并不是所有的人都能够控制得住自己的情绪的，尤其是血气方刚的年轻人。**有时候，我会自己告诫自己，情绪是自己的，不是别人的，不应该被别人hack了。**所以，无论发生什么事，自己才是自己心情的主人，而不是别人。话虽这样说，但是要做到并不容易。有时候，我也不能很好控制我的情绪，到今天都还不行，这也是我要用一生去成长的事.....

沟通技巧

掌握了上面的沟通方式，下面来看几个我经常用的沟通技巧。

引起对方的兴趣

第一是**引起对方的兴趣**。如果对方没有兴趣的话，那么他是不愿意跟你沟通的。但你要怎样引起对方的兴趣呢？我现在也在创业。我出去跟客户谈，我技术好，是没有用的。只有利益，才能引起对方的兴趣。

举一个真实的例子，为了找一家银行谈合作，我找了一堆关系，给我介绍了某个银行的副行长。见面的时候我的着装有些随意，而周围的人都穿着衬衫和西裤，很正式。估计要不是别人介绍的，他一眼都不想看我，几句话就能把我打发了。

他一开始就问我：你是谁？你们公司叫什么名字？没听说过。注册资本多少？哎呀几十万呀.....我被这几个问题搞得非常地狼狈和不堪，完全不知道该怎么往下继续。在这样的情况下，如果你是我你会怎么办呢？该怎样吸引他的兴趣呢？

真实情况是我只用了20分钟时间就搞定了这件事。我分享一下，我是怎么做到的。

首先，我见他之前做了一些功课，收集了一些信息。银行和金融业，今年下半年整个形势都是很糟糕的，银行贷款都办不了。国家货币在紧缩，还有P2P这些乱七八糟的事儿。于是，我就跟他说，我这边有一个客户，这个客户的现金流比较大，一天的流水大概是3-5个亿.....

还没等我讲完，他就打断了我，立马说：哦？！请坐，那个谁，过来倒点儿水.....当一个人对你有兴趣了以后，后面的事就比较好谈了。当然，我并不是在忽悠他，我做的技术项目本来就是为大规模并发的场景而生的，所以，能用得上这些技术的用户基本上来说都是有一定的业务量的，也是有相应的现金流的.....

直达主题，强化观点

第二是**直达主题，强化观点**。要做到这点，你需要做的是过滤信息，简明扼要地表达。信息不要空泛笼统，而要可以准确执行。亚马逊要求员工都有一个技能叫做deal with ambiguity。ambiguity就是歧义的、模糊的，不知道怎么执行的。工程师的情结通常是我写出来的代码1就是1，0就是0。

但很多时候产品需求都是很模糊的。而且很多时候，整个世界都是模糊的、有歧义的。有的人这么说，有的人那么说。你都不知道自己该信谁。所以亚马逊要求员工有一个能力就是，你一定要有把模糊的理解变成准确理解的能力，因为如果不这样，你是写不出代码来的。

这种过滤掉无用或者非关键信息的能力很重要。**确定自己的目标，学会抓重点，知道自己要什么和不要什么，这样你要的才会更鲜明。当一些事情变得简明和鲜明起来时，你才会表现出有力量的观点和话语。而这些被强化过的观点和话语，只需要一句，就会在对方脑子里形成一个小爆点，要么击中了对方的软处（扎心），要么会让对方产生深度思考。**只有这样，你的信息才算是真正地传达过去，并在对方的脑子里生根发芽，这就是所谓的影响力！

要有这样的能力，你需要通过反复练习来获得。在表达之前，要想明白自己表达的目的是什么，先组织一下自己要表达的内容，然后结合自己的表达目的反思这些信息中，哪些是有用信息，哪些是无用信息。留下有用信息之后，思考是否有更加简单明了的表达方式，是不是可以一句话就行。当你开始把大量的信息提炼浓缩成“金句”的时候，你就真正开始成为沟通的高手了。

这里有个小技巧是换位思考，假设你自己获取到这样的信息会怎样理解和执行，甚至可以尝试多维度来理解，自己跟自己“互搏”，逐渐修正，直到令自己满意。这个过程需要花不少心思，也需要长时间的坚持和锻炼。你要对自己有信心。

基于数据和事实

第三是**用数据和事实说话**。你跟别人沟通，要尽量少说“可能、也许、我觉得就这样”等字眼，你最好通过数据和证据，通过权威的引用和证词，通过相关的实例和亲身的事例来让你的观点有不可被辩驳不可被质疑的特性。当你的信息出现了这样的特性时，接收信息的人，基本上来说，就会无条件地相信。别人会无条件地相信你说的话，你想想这是一种多么牛的沟能方式！

我记得我在亚马逊的时候，产品经理整天在数据仓库里做各种的统计和分析，然后拿着数据来说服老板和开发人员开一个新的项目。当那些数据和事实放在你面前时，你真的是只有认命的份儿了。

所以，在很多时候，我们要在沟通之前注意收集相关的数据和事实，多做一些沟通相关的功课，你的沟通会更有效率。基本上来说，数据、事实、证据和权威是沟通中的大规模杀伤性武器！

小结

总结一下今天的内容。简单来说，在沟通过程中，你要牢记三大沟通方式：尊重对方、倾听对方和情绪控制，从今天开始，你就可以在和别人沟通的时候刻意练习这几大沟通方式了。然后我还和你分享了几个对我帮助很大的沟通技巧。

一是沟通之前，你要想方设法引起对方的兴趣，这里面你要思考对方最关注什么，你可以帮到他什么。

二是直达主题，强化观点，要做到这一点，你需要过滤信息，简明扼要地表达。也就是说你要明确自己的沟通目的，然后围绕目的不断迭代自己的表达内容。同时，你可以用换位思考法来进一步确保自己的表达能够准确无误传递给对方。

三是用数据和实例说话。沟通的时候，你应该尽量少用“可能”、“也许”之类不确定的话术，转而使用数据和实例等确定性的语言来夯实你的观点，当然，这中间你要学会如何积累“实例”。这三样东西不仅可以帮你解决绝大多数问题，而且可以把你的沟通变得简单粗暴、直接有效。

采用这样的方式和技巧，我想你基本上可以解决80%-90%以上的沟通问题了。还是那句话，我能做到的，你一定也可以。加油！

下篇文章，我将分享我常用的一些沟通技术。敬请期待。

下面是《高效沟通》系列文章的目录。

[Talk和Code同等重要](#)

[沟通阻碍和应对方法](#)

[沟通方式及技巧](#)

[沟通技术](#)

[好老板要善于提问](#)

[好好说话的艺术](#)

左耳朵耗子

全年独家专栏《左耳听风》

20000 名程序员的练级攻略

陈皓

资深技术专家
骨灰级程序员



新版升级：点击「 请朋友读」，10位好友免费读，邀请订阅更有**现金**奖励。

© 版权归极客邦科技所有，未经许可不得传播售卖。页面已增加防盗追踪，如有侵权极客邦将依法追究其法律责任。

精选留言 12



健辉

1538019714

不要骂别人是sb，要证明别人是sb...



蛮骨

1537419796

最具有说服力的的还是数据呀●v●



godtrue

1546239885

你一定要和对方有观点上的交互，甚至是碰撞。沟通的目的不是为了附和对方，而是产生一种更完整更全面的认知。

沟通没有反馈是无效的，开会只有一言堂也是无效的。交互，有输入和输出，才会形成交互。



Jason

1554767523

听完本文后推荐大家一本书，卡内基《沟通的艺术与处世智慧》，其中三条核心观点有很详细的阐述，其中有一章：“成为沟通高手六项修炼”。



neohope

1539919892

有一件事情，是我自己的教训，就是如何应对“语言暴力”。有些人，为了推卸责任，会十分有针对性的谩骂，甚至污蔑。对于这些人，你只要愤怒，他们就赢了。这种时候，直接忽略这个人，用好的态度、例证和逻辑去争取其他关键人员，会让你最终赢得大家的尊重和信任。



力挽狂澜爆炸输出的臭臭宁

1537434169

<https://sicp.readthedocs.io/en/latest/>



靠人品去赢

1560932184

有的时候说话很长拖泥带水没有终点，其实主要核心就是一两句话的事。第一自己没有去筛选没有归纳，第二是自己怕露怯结果导致添加了很多无用的东西进去。让模糊变清晰，让沟通高效。



爱吃鱼的猫

1559869032

沟通能力是内功，需要长时间修炼



古道西风

1539828722

核心还是，自身牛逼+投其所好？



Cola

1539413761

控制情绪，减少冲动，尊重差异



皮卡丘

1537769666

刚从学校出来工作，最近写一个web api，用的是go，程序里自定义了错误，就是包含一个错误码和一个错误消息，每个错误处理我都返回了自定义错误，但是我的内部没有日志，只有开放的接口打了日志，日志也就是显示这个接口函数调用链上出错的函数返回的错误码和消息，这样合理嘛



晴天

1537449145

买的晚，作为开发，我更关注技术，可能技术干货前面都写完了，去翻大神以前的文章吧