

100 | 高效沟通：Talk和Code同等重要

2018-9-13 陈皓，杨爽

Talk is cheap, show me the code，是我们技术人常说的一句话，也是技术社区中经常用的一句话。这句话的意思是，那些光说不练的人说一句是很简单的，而写代码的人则会为一句话付出很多很多的精力，其表明，一个看上去再简单的东西，用一行一行的代码实现起来，并能让其运转起来也是一件很复杂很辛苦的事。说得容易，做起来难！

这句话是Linux说的，也是我引入到中文社区的，然而，逐渐地，大众对这句话的解读开始有点变味了，走向了另外一个极端——他们觉得代码才是最重要的，甚至其中有些人开始觉得真正的技术人员是只用代码说话的！

似乎，这个世界上总是会有一些人，当他们看到一个观点的时候，在他们的脑袋里只有两个答案，一个是true，如果不是true，那就是false。就好像只要一个人犯了个错误，这个人就是一个不折不扣的大坏蛋，如果一个人是个好人，那他要在所有的地方都是优秀完美的。

对于技术人员来说，其实，Talk和Code是同样重要的，Talk是人对人说的话，而Code也不仅仅只是人对机器说的话，也更是另外一种人对人说的话（因为Code需要易读和易维护，就需要让人读懂）。可见，无论是Code还是Talk其实都是要和人交流的，Code是间接交流，Talk则是直接交流。在公司中工作，需要了解公司的意图，与团队一起做项目，调研客户的需求，设计出用户易操作的界面.....你会慢慢地发现，其实，Talk并不cheap，而Code才是其中比较cheap的（注：这是站在了另外一个角度）。

一个好的程序员，需要有好的学习能力，这样你才能成为技术专家，但是，你还要有好的沟通能力，不然，你的技术能力完全发挥不出来。就像一棵大树一样，学习能力能让你的根越扎越深，无论遇到什么狂风暴雨，你都可以屹立不倒，而沟通能力则是树杆和枝叶，它们能让你伸展到更高更远的天空。

所以，与人沟通是一项非常重要的软技能，我们应该刻意训练和培养自己这方面的能力。今天我们就来聊聊“技术人如何高效沟通”这一话题。我会分享很多我的工作经验，以及我这么多年来积累和总结的一些沟通技巧。它们在我的工作和生活中都起到了至关重要的作用，希望同样能给你一些启发。

我特别想对技术人员强调一下我的观点：**有效的沟通是事业成功的必要条件**。不管你的目标是成为一名卓越的管理者，还是成为某个领域的技术牛人，你都应该提高自己的沟通能力。

沟通的原理和问题

想要获得高效的沟通，我们首先需要知道，什么是沟通以及其背后的原理。简单来说，沟通是指运用语言、文字或一些特定的非语言行为（面部表情、肢体动作等），把自己的想法、要求、信息等内容传递给对方。而沟通的原理跟计算机之间的通信有些类似。我在大脑里面将要表达的内容根据通信协议（比如中文）进行编码，发送出来，你接收到中文信息，但它表达的是什么意思呢？这时就需要去解码。

然而，我们日常生活中经常出现的一种情况是，我这句话是这个意思，但却被对方理解为其他意思，即“说者无心，听者有意”。究其原因，其实是因为我们每个人的编码器和解码器完全不匹配造成的，这也是沟通中经常出现的问题。



那我们该怎样解决这个问题呢？我们来想象一下，在计算机世界中，遇到这个问题都是怎样解决呢？也就是出现编码器和解码器不一样的情况，怎么办？我们通常可以通过一些**约定**来解决这个问题。对应到沟通这个场景下，“约定”仍然是个好办法。我在一些国外公司工作过，基本上入职之后的第一件事都是，被告知公司里面有很多术语，在描述对应的事物时要用统一的术语。就好像江湖中的黑话一样，这就是我们的通讯协议的标准化，这样可以简化很多沟通的成本。

此外，**反馈**也是个很好的方式，你把你理解的东西说给我听。如果有偏差，我再给你解释一下，直到双方达成**共识**。这就好像TCP协议一样，为了保证对方收到了，就需要接收方发出确认包。因为发送方和接收方的解码器不一样，所以，接收方把其解码的信息再编码后传回来，发送方这边再解码看看是不是同样的数据，于是就可以保证编码器和解码器中的信息是一致的了。这又叫“双工通信”（你看，我开始用到术语了，文科生听不懂了，嘿嘿），不

要小看“双工”这事儿，它是有效沟通的前提。反之，则会有鸡同鸭讲、对牛弹琴的意味了。

当然，就算是我们统一术语并且有反馈机制，人与人的沟通依然还是有很多的问题。最大的一个问题就是，我们的成长背景不一样，经历不一样，知识储备不一样，所以对相同事物的理解难免会存在一定的偏差。

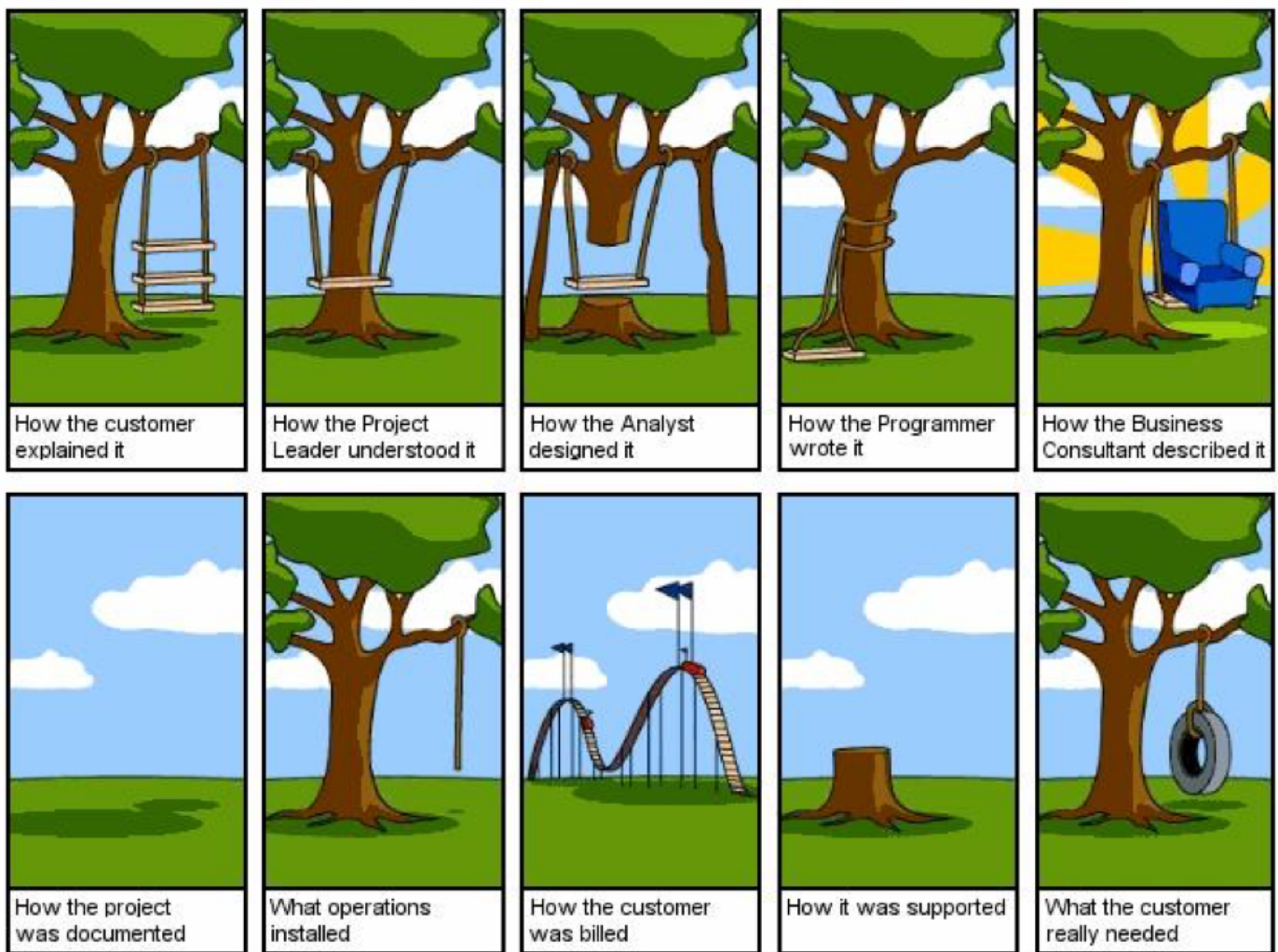
日常沟通可能还好一点，但涉及到一些专业领域中术语的表达，沟通不畅的问题会变得更为严重。比如，我在讲一些计算机术语，而那些没有计算机方面知识储备的人，是完全听不懂的。即便他能听懂我说的每一个字，但还是理解不了我在说什么。所以，这个世界上有一些“教6岁孩子学习XXX”的文章，这种方式其实就是想把一些高级的知识通过低级知识来表达出来，以便可以让小孩子都能听懂，也就是所谓的科普。相信我，如果你能做到这点，你一定是这个行业的专家级人物了。

就像那本相当经典的图书《[从一到无穷大](#)》，其实它在讲的是高阶物理知识，其中有非常难以理解的爱因斯坦相对论，然而这本书却被作者写成了中学生都可以读懂的科普书。能把深奥的物理知识写得这么通俗易懂，只有真正的专家才可以做到。这本书的作者是：乔治·伽莫夫（George Gamow）美籍俄裔物理学家、宇宙学家、科普作家，热大爆炸宇宙学模型的创立者，也是最早提出遗传密码模型的人。

信息在传递中的损失也不容忽视。相信很多人都玩过类似“传话”的游戏：一个人将一句话偷偷说给站在队首的人听，然后他把自己听到的内容传给第二个人，依次传下去，直到队尾。最后由队尾的人大声说出听到的内容。很多时候这个最终的结果都会令人哭笑不得，因为在传递的过程中，最初的信息已经完全变了样子。

因为，每一次信息的传递都是由不同的编码器和解码器完成的，而传递信息所使用的协议（人类的语言）是很难准确地携带所有的信息的，所以每一次编码和解码都会有信息的丢失和失真。还有一些人会在其中有意无意地“加油添醋”，甚至加入“谣言”，导致整个信息传递过程被黑！

与之对应的，如果一个公司层级越深，那么执行力一定越差。为什么呢？因为老大的“旨意”一层一层往下传递，传到最下面其实信息早就变了样儿。基本的模式都是，我听我的领导讲了，自己理解了一下，然后对下面的人讲。经常会出现这样的情况，最高层老板讲，我要的是这个，但最终员工交付的却是另外一个东西。信息传递的渠道越多，损失也会越大。所以，会有下面这张经典的图。



另一方面，在职场里，出于各种各样的原因，有些领导不想直接把自己上级说的话对自己下属去讲。一方面，要把其变成下属能理解的语言去讲，他们觉得这样会更有效率，下属不用管公司或是别人要什么，只管好自己要干什么就好。

而另一方面也有政治上的原因，他们把一些信息阻断了，甚至修改了，以此来达到控制别人的目的。通常来说，只要有等级存在，职场中的管理层就会对上粉过饰非，对下盘剥利诱，这就是职场的生存法则，尤其是大公司更是这样。所以，公司大了后，如果管理跟不上，听之任之，上层和下层脱节基本上来说是必然的。

对我而言，不管以前做公司管理层，还是现在经营自己的公司，我一直都秉承的原则是，将信息源头的信息原模原样分享出去，而不是我“嚼过的”。因为，我认为后者的信息损失会非常大，而且产生的不良后果也会很大。真正的团队管理，不应该屏蔽信息，信息应该是公开透明的，因为我相信团队成熟到可以面对各种信息，并且是可以一起找解一起找出路的。

小结

总结一下今天的内容。在文章伊始我先强调了观点，Talk和code同样重要，有效的沟通是你事业成功的必要条件。随后介绍了何为沟通及其背后的原理。我认为，沟通原理跟计算机世界中的通信原理有些类似。由于编码器和解码器的不同，会造成理解的偏差。这个问题可以通过约定和反馈来解决，也就是要先达成共识，然后基于共识来进行沟通。最后我阐述了一些沟通问题，以及应对这些问题的方法。

下篇文章中，我将分析一下形成各种沟通问题的主要阻碍。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](#)

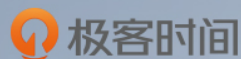
[沟通阻碍和应对方法](#)

[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。

精选留言 19



Miracle_xing

1537060864

我的leader有一个好习惯，我们向他汇报或者请示某个问题，他一般会复述你的问题，和你确认是否在同一点上，再和你继续交流。我觉得这个举动，对有效沟通很有帮助。快速把两个人的思路拉到一个轨道上，还增加了亲切感。



有铭

1536826317

上面那个喜欢当面说不喜欢用QQ微信的，你没吃过亏，你知道为啥要用qq微信不用嘴吗？你嘴上说的话有记录吗？到时候撕逼的时候别人不认你不就傻了吗？公司里都用qq微信不用嘴反而是成熟的表现之一，没记录的沟通就是狗屁，到时候出了问题别人直接扔锅，你说你说过？谁知道？



Damon

1536798387

本人很内向，一直在强迫自己多当面直接沟通。无奈公司上下就喜欢用扣扣微信，能不用嘴说就不用，就算坐你对面也要和你发微信。上行下效，很无力。



胖

1536831946

Let code talk.



赵正 Allen

1536798241

有几点感受

1沟通对象和语境: 沟通对象不同，使用的语言也不相同，关注点也不相同。自我认知的局限往往成为瓶颈。

2 沟通模型: 正如耗子哥说的，沟通反馈是重要的一环，沟通的典型症状: 我想当然以为你理解了我的意思，而对方亦如此。平常沟通过程中，我们团队非常重视反馈，这样也有利于形成工作流程的闭环

3 沟通方式: 具体技术问题通常面对面白板沟通，工作汇报多PPT沟通。敏捷实践中，特别强调和鼓励面对面沟通，但也会维护几份重要技术文档。



caohuan
1540352440

听完耗子哥的专栏，反思 自己的沟通能力一直很烂，工作中不能很好的与同事打好配合，也没能协助好 领导的工作，做事有些被动，虽然一直调整自己，期待做技术的我 也能正常说话。

大点的公司 里面的规则多一点，一旦涉及到业务，先口头商议 然后用邮件通知，只要出活，绩效还可以 就能过得不错，所以不太需要沟通。

小公司比较灵活点，微信、口头协议都可以，一旦有扯皮，决策权在 老板手里，所以平时不主动让老板知道你的工作进度，后果很悲催，后来发现 在小公司 做得好 不如说得好，如果既能说 又能出活，每过一段时间抛个小惊喜给老板，一段时间后 你可能就是骨干人员了，绑定核心业务，地位就稳固了。

总结下 会code是程序员的安身立命之本，会沟通 既是行走的第二条腿 也是 催化剂让我们走的更稳，更快。



godtrue
1546221575

学习能力是树根，沟通能力是树干和枝叶，太经典了。

身边确实存在这样的同事，沟通能力有缺陷导致经常出力不讨好，另外，浩哥提到的大公司的层级沟通中，故意屏蔽有些信息这个在公司里也常见到，大哥和二哥常一起窃窃私语，有些信息只知道最终的处理结果，决策的碰撞是不清楚的。

不过这个是控制不了的，提高自己的沟通能力是可以的，我和他人沟通是习惯性的重点重复和反复确认，直到最终一致。



要低调
1544099931

受益匪浅



llx
1539833061

回复刚才用QQ微信不用嘴说的评论。这个和公司文化也有关系，有些文化是习惯性甩锅。可能比较好的做法是第一次选择相信不甩锅，如果被甩以后不再相信必须落在邮件上。



小先生
1538727434

要重视沟通。与 Code 一样重要。
通过统一术语和反馈来保证传递一致性。



Try

1537312220

真是受益匪浅！



小婉

1537089530

左叔，您好。很早前就看您的博客，后来出了专栏果断订阅，从第一篇追到现在收获满满。但是还是有个问题想请教您，就是怎样才能找到自己的技术方向。做技术要兼具广度和深度，但是要往哪个方向深挖，我很迷茫。



一路向北

1536928102

沟通能够体现一个人的逻辑能力，也是锻炼逻辑能力。在工作中经常由于沟通不畅导致很多结果不符合预期的情况。



刘宝峰_DEV

1536889555

很有感触，就算不屏蔽信息，也会有沟通不准确的问题。在工作中一起讨论需求时，每次讨论定版后，在写完文档，看到文档再讨论时，发现还有出入反复讨论很久，最终开发出来的还有出入，在整个开发过程中，客户，产品，开发，全程参与，高质量的沟通真的很重要



hsy

1536836091

最近带项目，发现沟通真是太重要了。要想办法尽量简明扼要的沟通，不然在沟通上会"浪费"大量时间。文字性的表达也很重要，如果写得很难懂，看的人都来问你一遍，就失去文档的一大部分作用了。



sunshine

1536816799

沟通很基础，和简单，但又博大精深，需要掌握点套路。基本就不难，别被自己吓到就行。



hope

1536809324

感谢耗子叔，比原来的104篇还多4篇😊



右耳朵猫咪

1536797290

能说会道和沟通好能不能画上等号？



寻路之人

1536797111

希望能后面有具体的开源项目的导读