

关键对话
如何高效能沟通

掌握关键对话

成功的对话关键在于相关信息的自由交流，即双方愿意公开坦诚地表达自己的看法，分享自己的感受，说出自己的猜测。
* 即使要表达的观点是充满争议或不受欢迎的，他们仍愿意且能够积极和对方分享。

营造共享观点库

* 共享观点库是实现协同效应的前提

共享观点库的充实带来两方面的帮助

1. 由于双方接触的信息变得更加准确、相关度更高，他们肯定会做出更好的选择。
* 如果共享观点库内容贫乏，必定会导致严重的决策危机。

如果人们能随心所欲地表达内心的真实想法，可以在对话中自由交流各自的观点，共享观点库可以极大地提升双方做出更好决策的能力。在此过程中，随着大家对各自不同方案的理解的加深，观点会引发新的观点，看法会导致新的看法，对话者会形成最初谁也没有想到的方案，并且对新的方案表示全力支持，结果：整体思维（最终选择）的力量远远大于个体观点的总和。

2. 观点的共享能让人们团结起来，对决策目标深信不疑，能够从主观上和积极地投入到决策的实施过程中去。
* 如果人们未能参与交流，而是在敏感的对话中保持沉默，这种做法不会为最终决策带来任何好处。

不健康的对话

1. 我们会陷入沉默，和对方玩“哑巴”游戏，即不敢面对掌握权力的人。
2. 我们会通过暗示、讽刺、口出恶言、指桑骂槐和流露厌恶神情的方式来表达自己的观点。
3. 由于不知道该如何维持对话，我们会错误地向观点库中强加自己的看法。

从“心”开始
如何确定目标
审视你的内心

想解决问题，我们要做的第一步是改变错误的观点，即认为我们的苦恼是由他人导致的。
* 想要解决好“双方”的问题，只能从“自己”开始，在我身上找原因。
* 正如我们认为别人应该做出改变一样，实际上我们能够成功启发、激励和塑造的人只有一个，就是镜子中的自己。

他们总是首先明确目的和动机，无论出现什么情况这个目的都不会动摇。

两个重要假设
1. 他们非常清楚自己希望通过对话获得什么在对话过程中，无论出现多少可能转移注意力的情况，他们依然能坚守自己的目标。
2. 对话高手从来不做“傻瓜式选择”（即非此即彼、非黑即白的选择）。

错误的做法

1. 战胜对方
2. 惩罚对方
随着愤怒情绪的增长，我们的心态会从希望战胜对方转变为蓄意伤害对方。
3. 寻求安全港湾
明哲保身，逃避对话，选择保持沉默。我们往往会保持面子上一团和气，不愿因为观点不同而陷入正面冲突，因为这样可能会让我们感到非常不舒服。

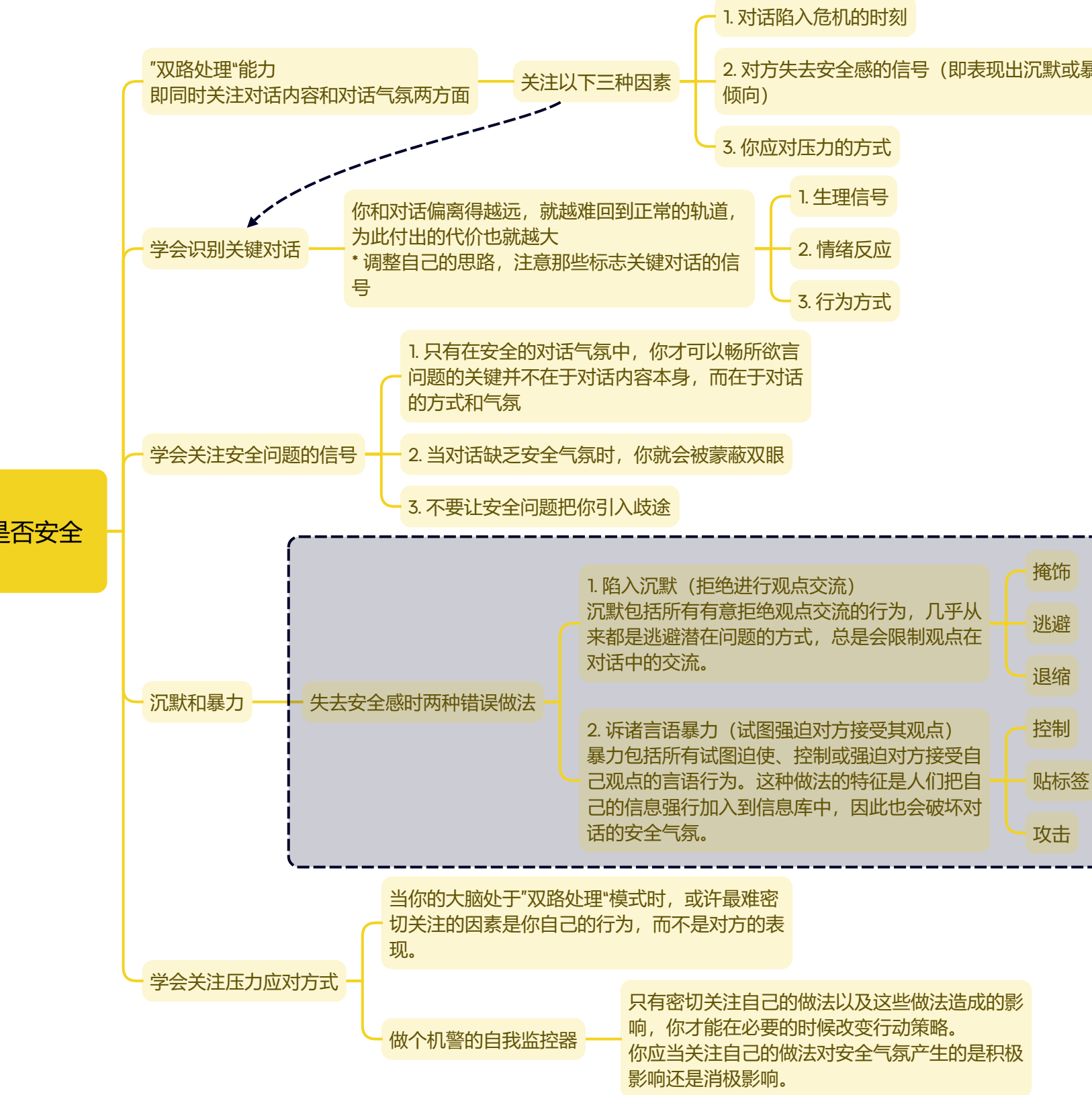
正确的做法

1. 首先，关注你的真实目的
1. 改变关注目标
你应当首先审视自己的目标或动机是什么，在谈话过程中问问自己希望达成什么目标
2. 寻找意义
这些问题的答案能帮助我们明确努力的方向
3. 控制好你的身体
我们正慢慢退出“逃避或对抗”模式，开始理智分析问题了
2. 其次，拒绝做出“傻瓜式选择”
让你的大脑学会在情绪激动的情情况下处理更复杂的问题，你就能跳出这种错误的心理模式。
学会对比说明
1. 首先，你应该阐明自己的真正目的
2. 其次，说明你不想实现的目标
3. 最后，给自己提出一个更复杂的问题
例子：在对话过程中，有没有一种方法既能能够解决问题，又不会伤害或冒犯对方？

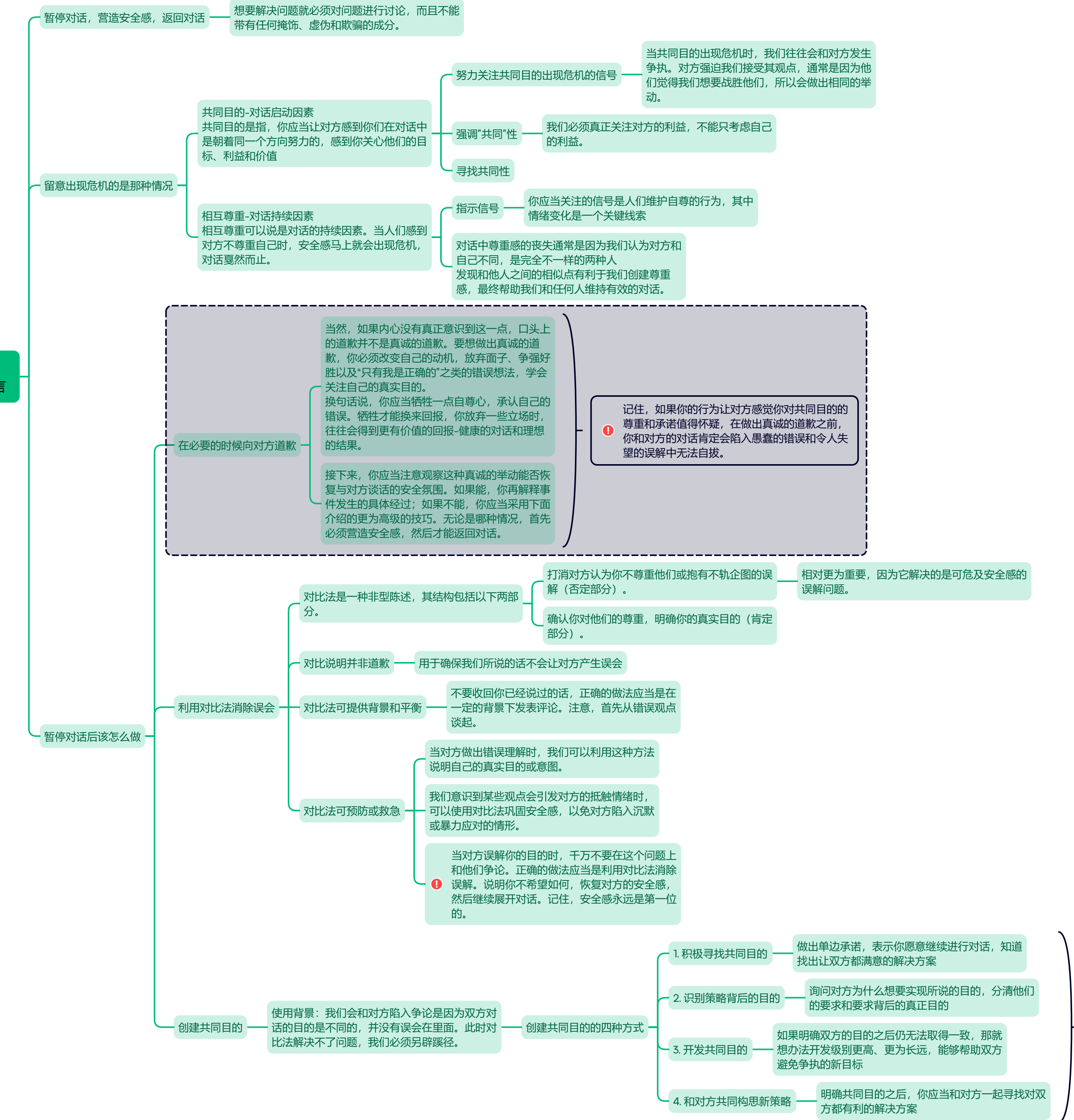
1. 我希望为自己实现什么目标？
2. 我希望为对方实现什么目标？
3. 我希望为我们之间的关系实现什么目标？
4. 要想实现这些目标我该怎么做？

询问自己这些问题的两个重要原因

注意观察
如何判断对话氛围是否安全
留意对话气氛



保证安全
如何让对方畅所欲言



控制想法
如何在愤怒、恐惧或受伤的情况下展开对话