

本书能提出大量的沟通技巧，让你从了解关键对话开始，到学会辨别关键对话，再运用技巧去解决关键对话，当别人不认同你的观点，你该如何侃侃而谈？当别人沉默或暴力来应对你的谈话，你又如何解决，最后学会了这些技巧，你应该如何应用到生活中？来，让我们一起来回顾这本经典的书吧。

## 一、了解关键对话：

当人们激动时，意见不统一时产生的对话就叫做关键对话

## 二、学会辨别关键对话：

### 1、学会观察——注意何时安全出现危机

#### (1) 注意身体信号——胃部紧缩或眼睛干涩

你的身体会有什么反应。每个人的反应都会有一些不同，你的反应是什么？不管是什么，你要学会把它们看成一种信号，让你自己在事情失去控制前先后退一步，慢下来，然后用心开始。

#### (2) 注意情绪——恐慌？受伤？气氛？

#### (3) 注意行动——提高嗓门？手指别人？指责对方？或是沉默？

### 2、学会发现安全问题的警告信号

从沉默和暴力中，就能辨认出其中的安全问题。

### 3、注意观察自己在压力下的行为方式

在对方生气时，你也会生气？沉默？语言暴力？

## 三、解决关键对话的技巧

### 技巧1：道歉

当你冒犯了别人，或者是得罪了别人，首先要真诚的道歉，对你给别人带来的痛苦去道歉。

这样做是为了建立一个安全的气氛，然后再回到议题上，尽量弥补过错！

## 技巧2：对比

通过对比来消除误会，然后再回到议题上。句式：“是什么”“不是什么”。

“不是”这部分很重要，这样可以消除别人的误会，重新建立安全形势。

强调一下别人所担心的内容，即他们认为你不尊重他们或你的用意是恶毒的(说明“不是什么”的作用)。明确你是尊重他们的，并且澄清你的真正目的(说明“是什么”的作用)。

“对比法”不是道歉。它不是指收回那些伤害了别人感情的话，而是确保我们所说的话对别人造成的伤害不要比预想的更严重。

指出问题时，千万不要因为别人受到打击，而冲淡问题的重要性——“你知道，这并不是什么大问题。”千万不要这样做，不要收回你说过的话，而是要把它放在相应的环境中。

例如，你的助手经常不准时，你跟他谈论这件事，他好像受了打击。这时你的助手可能以为你对他的表现完全不满意，他认为你对当前这件事的态度代表了你和他的全部态度。如果他这种想法是错误的，那你就要用“对比法”来说明你相信的是什么、不是什么。先从你“不”相信的部分开始。

“让我这么说吧，我不想让你认为我对你的工作质量不满意，我希望我们能继续在一起工作，我却是认为你工作做的很好，但是准时对我很重要，我希望你能注意，如果你能注意这件事，我对你没什么好挑剔的了。”

## 技巧3：通过CRIB达到共同目标

### C：承认寻找共同目标

从心开始，放弃沉默或语言暴力，放弃错误对话，单方面地、公开地承诺保持真正的谈话，直到找到一种可以满足所有人要求的解决办法。

R：确认策略背后的目的

在找到共同目的前，先知道对方的目的

I：创造共同目的

知道对方的目的之后，就会发现彼此有相容的目标，这样可以找到共同的策略，或者主动创造一个目的。

B：通过头脑风暴寻找新的策略

技巧4：探寻别人行为产生的途径

1、用心开始——准备倾听

好奇。

耐心。

鼓励别人回顾他们行为产生的途径。

2、倾听的四大工具：AMPP

(1) 询问(Ask)

“发生了什么？”

“我非常想听听你的观点。”

“如果你的观点不同的话，请告诉我。”

“不要担心伤害我的感情。我真的想听听你是怎么想的。”

## (2) 映射(Mirror)

从别人的语气或动作(情感的暗示)与他或她所说的话不一致中，可以得知对方的情感。

例如：“别担心，我很好。”(但是这个人说话时的表情说明他实际上非常不安。他皱着眉，到处看着，用脚踢着地。)

“真的吗？从你的说话方式来看，你并不是这样子的”

说话要注意语气，整个过程要保持平静镇定，建立安全形势。

映射中最重要的因素就是我们的语气。并不是我们知道了他们的情感就可以建立安全的形势。当我们的语气告诉对方无论他们的感觉是什么我们都能接受时，安全的形势就建立了。如果我们能够做得很好，对方就不会通过行为表达他们的情感，而会有信心与我们谈论他们的情感。

## (3) 复述(Paraphrase)

通过复述听到的话来建立安全形势，复述时用概括对方说的意思即可。无需复杂。

和询问一样，要保持平静和镇定，目的：建立安全形势，复述对方的话，并且暗示这没有问题，你在试图去理解整个事情，对方直率说出来并不会造成什么重大影响。

## (4) “抛砖引玉”(Prime,Prime原意为给水泵加水，以使其进入工作状态。)

使用以上几点技巧之后，如果对方仍旧感到不安，那就要优雅的退出了。

尽最大的努力猜测他们在想什么，然后用一种合适的方式把他的猜测说出来，让人们觉得谈论这样的问题是没有关系的。

不论别人的观点多么荒谬，我们也不必同意或支持，我们只是试图去了解人们为什么会产生那样的行为，先了解别人想法，再说出自己的途径。

技巧5：那该如何正确说出自己的途径呢？

### ABC原则

A：同意（Agree）。当你同意的时候就表示同意。

B：补充（Build）。如果别人遗漏了什么，先同意别人的话中你同意的部分，然后补充你的观点。“另外，我还注意到……”

C：比较（Compare）。当你们的观点确实不同时，不要说别人是错的。要比较你们两个的观点。“我的观点不同，让我解释一下……”

技巧6：是的，但是……——关于一些困难情况的建议（十三种情况）

情况一：如果你的下属对你言听计从，可以从以下2个方面解决：

1、咨询一个和你职位相同，并且可以在工作中观察你的人，向他寻求最真实的意见。

是不是你的所作所为让别人盲目地顺从你？

如果是的话，那是哪些做法导致了这样的结果呢？

探寻这位同事的途径，让他或她指出你具体的行为。

一起制定一项改变计划，并付诸实践，然后继续寻求反馈意见。

2、如果问题来源不是你，那就是前任领导的阴影。此时，要公开讨论，寻找解决方案。当别人提出相反意见时，要鼓励别人。

情况二：错误的信任

解决方案：处理信任问题对事不对人，试着当前情况信任他，而不是所有情况

情况三：不愿谈论严肃事情

解决方案：尽最大努力建立安全形势，并探寻别人行为产生的途径。并尝试说明谈话跟不谈话会导致的后果，说明一下这对你们关系的影响。当然呢，这过程你需要耐心。

情况四：模糊但令人烦恼（不具体的小事情，但是令你厌烦的事情）

解决方案：追溯你的行为产生途径的根源，然后建立安全形势，说出你的行为产生途径

情况五：没有显示主动性

解决方案：

- 1、建立高期望值。你希望他表现更多的主动性，那就明确告诉他。
- 2、注意弥补别人缺乏主动性的方法，让他承担责任，让他汇报项目进展

情况五：一种固定模式

比如别人经常迟到，你每次都对他谈话，但是他接下来还是迟到，终于，你忍不住了，发飙了.....

解决方案：学会观察，关注某一段时间的行为，然后通过谈话说出你的行为产生途径。如：他迟到了，第一次谈话就是他迟到了，第二次迟到，你就应该谈他不遵守你们的约定的问题，以及尊重和信任的问题！

情况六：我需要时间冷静一下

解决方案：

我知道你确实需要时间，但是把问题留到明天并不是一个好主意，我们可以暂停5分钟，喝点水，平静一下，但是不要把问题留在明天，好吗？对身体不好。

追溯他们生气的根源，回顾他们行为产生的途径

情况七：无尽的借口

先发制人，制止所有新的借口。当各种借口越积越多，就不要谈论最近的一个借口，而是要谈论这种整体模式！

“没问题，不管做什么都要保证你准时到学校！你能保证明天8点到学校吗？”

情况八：犯上（不尊重）

不要表现出容忍！马上指出这种行为！但是要保持尊重，把话题转移到这个人的行为，对这种行为进行制止。

“你身体倾斜并且提高嗓门看起来很不尊重人。我希望能解决你所担心的问题，但是你继续这样做的话，我很难做到”

情况九：说了可怕的话感到后悔

不要压抑，不要再生气时对话，道歉，然后说出自己行为产生途径

情况十：容易惹人生气的、私人的话题

使用对比。解释你并不像伤害她，但是你确实想说一些有益的话。

建立共同目标，让别人知道你的目的是值得尊重的

要解释你对于是否说出来这件事也有犹豫，因为这是私人问题，但是就是因为关系到这个人，所以才必须说出来。

描述行为，然后转向解决方法。

情况十一：文字游戏（油嘴滑舌的人，想出很多新方式解释他们为什么不知道）

说明他们玩文字游戏的方式，不要集中在行为上，要谈论行为又要谈论结果。让他们对结果负责

情况十二：没有警告

要明确说明你的立场。你分配一项任务，员工只有2种选择。1、按计划完成任务。2、遇到问题，马上通知，不能给你带来意外。

情况十三：对付打破所有规则的人

仔细选择你的目标。什么让你感到不安？什么可能最容易改变？

然后建立共同目标，谈话，一天处理一个方面问题。

四、改变你的生活——如何将观点转变为习惯

1、掌握内容。



- (1) 做一些事。实践，反复练习
- (2) 讨论这些材料。读段落，与家人朋友一起讨论
- (3) 传授这些材料。传授给别人，让别人理解为止。

## 2、掌握技巧。

- (1) 与朋友排练
- (2) 让你的合作者给你诚实的反馈意见
- (3) 临场练习
- (4) 马上运用
- (5) 在训练课中练习

## 3、强化你的动力。

- (1) 激励自己
- (2) 抑制因素
- (3) 公开你的行为
- (4) 与你的老板交谈
- (5) 记住代价，关注汇报

## 4、注意暗示。

- (1) 标注热点
- (2) 确定一段时间：检视成果

(3) 观察别人反应。

(4) 建立永久提示物

结语：好了，看了以上的读书笔记，你脑海中的结构是不是清晰了很多？或许你对这本书感兴趣了，那就去看看吧，不光是看哦，看了要实践，你我都一样，要坚持！