高难度对话

0:00 27:16

倍速 定时 下载

第18天：《高难度对话》如何用对话掌控你的人生

852 1 07-16 18:38

50本财商秘籍，全面提升你的财富力

— 十点课堂 —

让大咖做你的成长顾问

你好，今天我们为你准备的书是《高难度对话：如何与挑剔的人愉快相处》。

我将用30分钟的时间为你解读这本书的精髓：**学会高难度对话，让有效沟通不再困难。**

人生中，我们难免会面对类似这样的困境：

上级对我的工作总是百般挑剔，怎么做似乎都是错；

女儿正是青春期，什么事情都跟妈妈对着来；

丈夫和自己正经历婚姻的“7年之痒”，两个人从曾经的无话不谈到现在的相对无言……

我们管和这些“难搞”的人沟通叫做“高难度对话”。

面对“高难度对话”，你可能会焦虑，也可能会选择逃避。如果不及时解决和这些人之间存在的问题，问题就会像滚雪球一样越变越大，最后变得难以收拾。

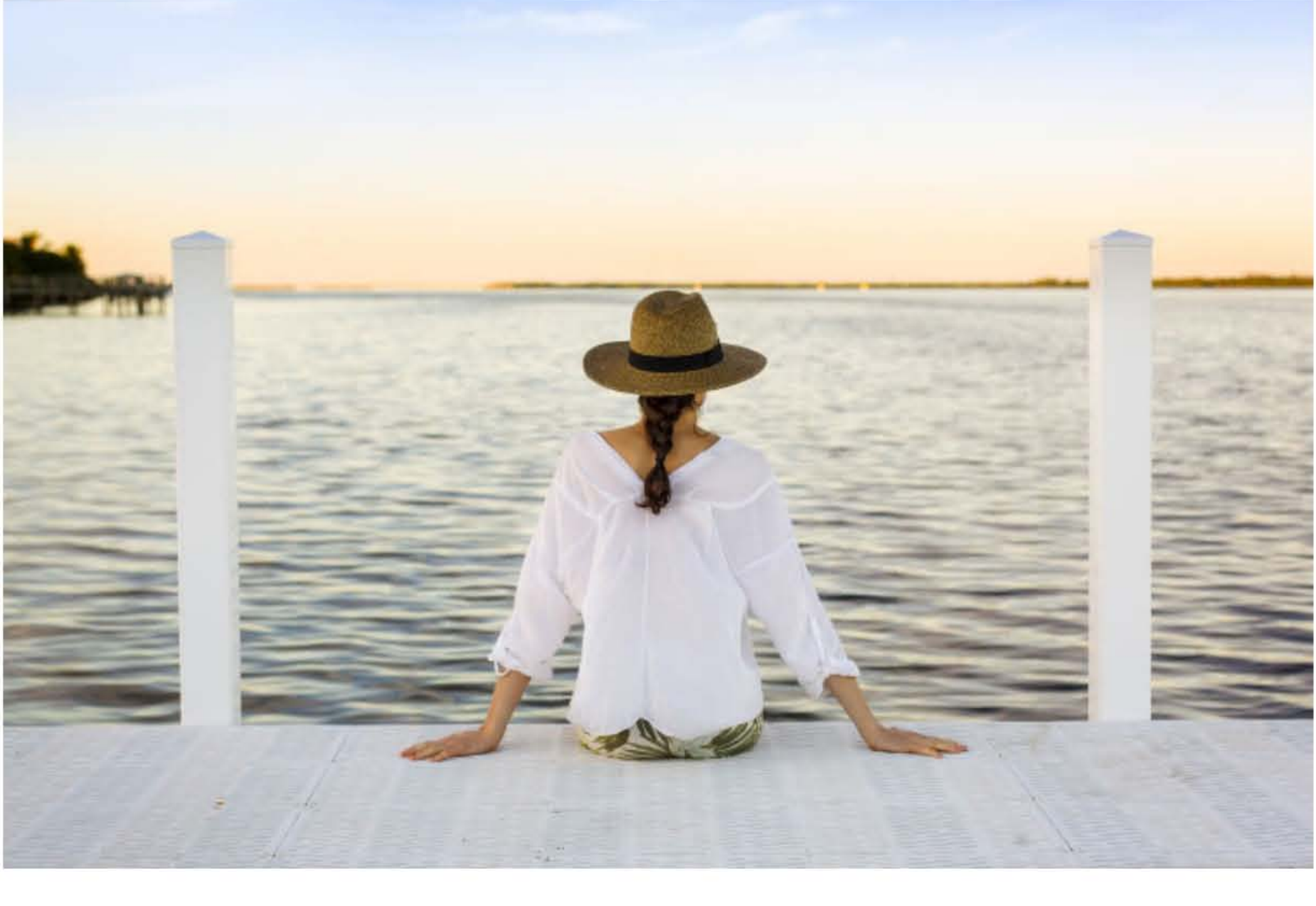
有这样一本书，致力于解决上面讲的这些困境。这本书的名字叫做《高难度对话》。

《高难度对话》的作者是迈克·贝克特尔，一位经验丰富的金牌培训师。他本人经历非常丰富，在大学和政府部门工作过多年，如今是富兰克林·柯维公司的高级培训顾问。

如果你对富兰克林·柯维公司没什么概念，那么我们不妨一起来看两个数据。

富兰克林·柯维公司的主营业务是培训，这家公司曾经给90%以上的全球100强公司、75%以上的全球500强公司做过培训，是当之无愧的培训行业的领军企业。

而迈克本人呢？他也有着丰富的培训经验，曾经先后为2500个全球500强企业做过讲座。



这部《高难度对话》是迈克此前所写的《跟任何人都聊得来》的精进版。如果说《跟任何人都聊得来》主要是解决人们和陌生人之间人际交往的问题，更像是人际交往的“通用法则”。

那么这本《高难度对话》显然更进了一步，教会人们去啃人际关系中“最难啃的硬骨头”。

好了，说了这么多，你一定迫不及待想了解这本书的具体内容了。我将从三个方面为你讲述这本书：

第一个方面，我们会带你一起**分析出现高难度对话的原因**；

第二个方面，我们将一起了解**应对高难度对话的六个工具**；

第三个方面，我们将一起学习**实现高难度对话的六种技巧**。

下面就开始我们今天的学习吧！

01

对话这么困难，原因居然是这三个

好，我们先来看第一个要点：对话这么困难，原因居然是这三个！

英语中，有个谚语叫做“elephant in the room”，翻译成中文就是“房间里的大象”。“房间里的大象”生动地描述了我们在人际关系中出现的困境。

你想呀，一间小小的房间挤了一头很大很大的大象，房间里的每个人都看到了这只大象，可是大家都保持沉默，装作没看见。

沉默的原因多种多样，可能是因为这只大象很固执，坚决不肯走出房间；也可能是因为我们的能力有限，没办法把它请出房间；又或者是因为我们都寄希望于别人努力，不想自己来解决这个问题。

在人际交往中，经常会出现“房间里的大象”这个困局。

人们明明知道自己的人际交往存在问题，却故意视而不见。

其实呀，避而不谈并不能解决问题，我们得知道为什么会出现“大象”。

简单的说：高科技、快节奏和人际关系的复杂性是出现“高难度对话”的重要原因。

如今，高科技给我们人际交往带来很多便利，足不出户，我们就可以通过微信或电话问候我们的朋友，相隔千里，我们可以通过视频看到我们的家人。

科技大大拓展了我们的朋友圈，也颠覆了大家一起吃吃饭、聚聚会、聊聊天的传统交往模式。

然而，科技发展也对我们的人际交往带来了负面影响。

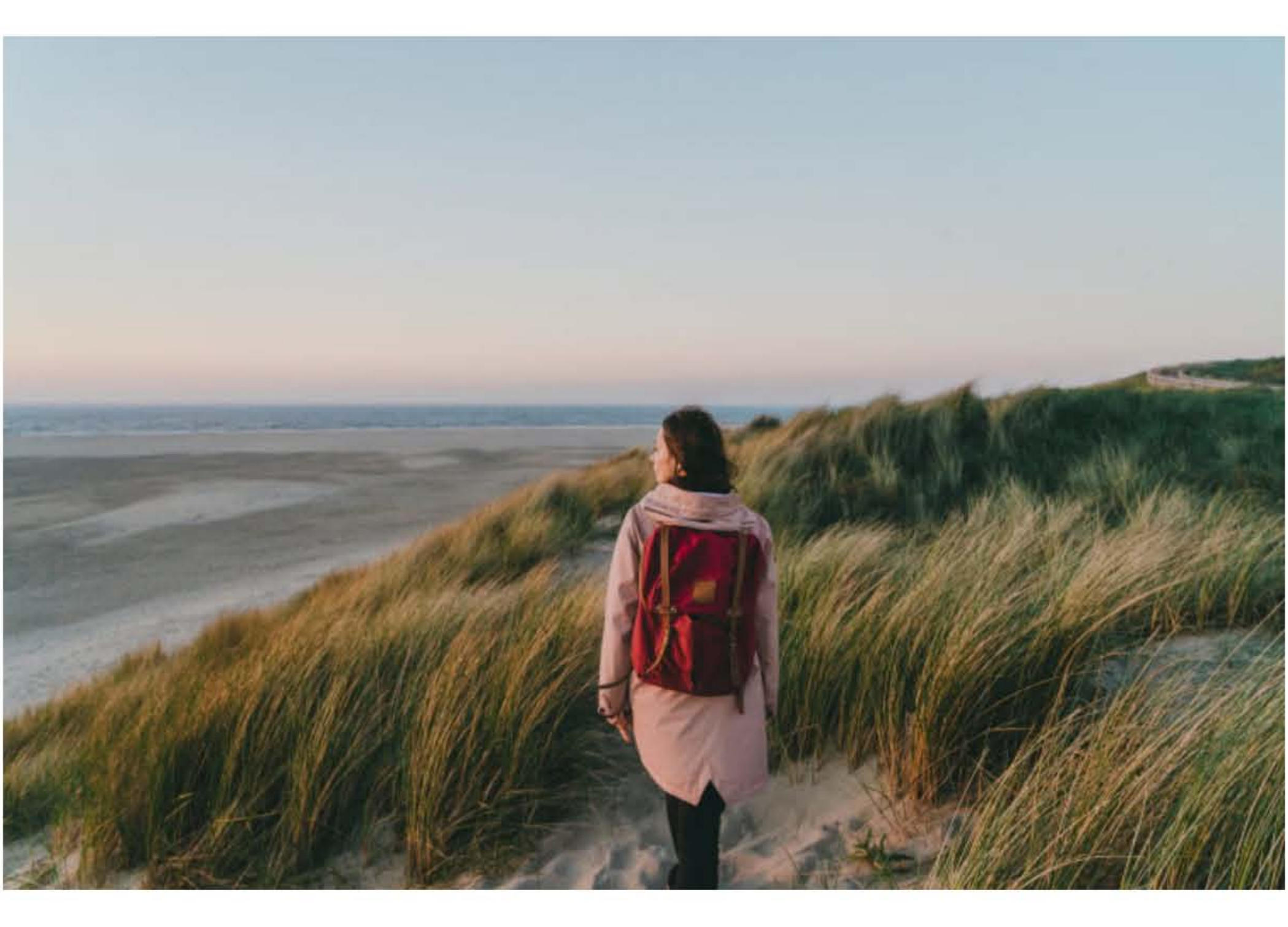
一方面，高科技让我们可以随时随地和久不联系的朋友互通信息，原本毕业后再无联系的同学可能会因为微信重新进入朋友圈。

可是，一个人的精力是有限的，要去维护比过去多得多的关系，如果分不好主次轻重，可能会疲于奔命。

那些相对更重要的人际关系，反而没有时间去维护。

另一方面，沟通需要察言、观色、听声。我们可以从说话者的表情、肢体语言和声音了解大量信息。

有研究显示，在人际沟通中，语言传递的信息只占到了7%，语气语调占到了38%，身体语言占到了55%。如果只注重语言信息，你可能并不能准确了解对方的意思。



我们来举一个例子。你和男朋友吵架，男朋友说：“我错了”。如果他面对面对你说这句话，你可能会看到他手持礼物，眼睛里满含爱意，声音微微有些颤抖，情绪紧张期待你回应。

于是，你得出了结论：“他很有诚意”。两个人和好了。

如果他发的是微信，冷冰冰“我错了”三个字并不能传递那些附加语音语调、身体动作信息。在气头上的你，可能会先入为主地认为这句话不过是一句没诚意的敷衍，两个人的争吵进一步升级。

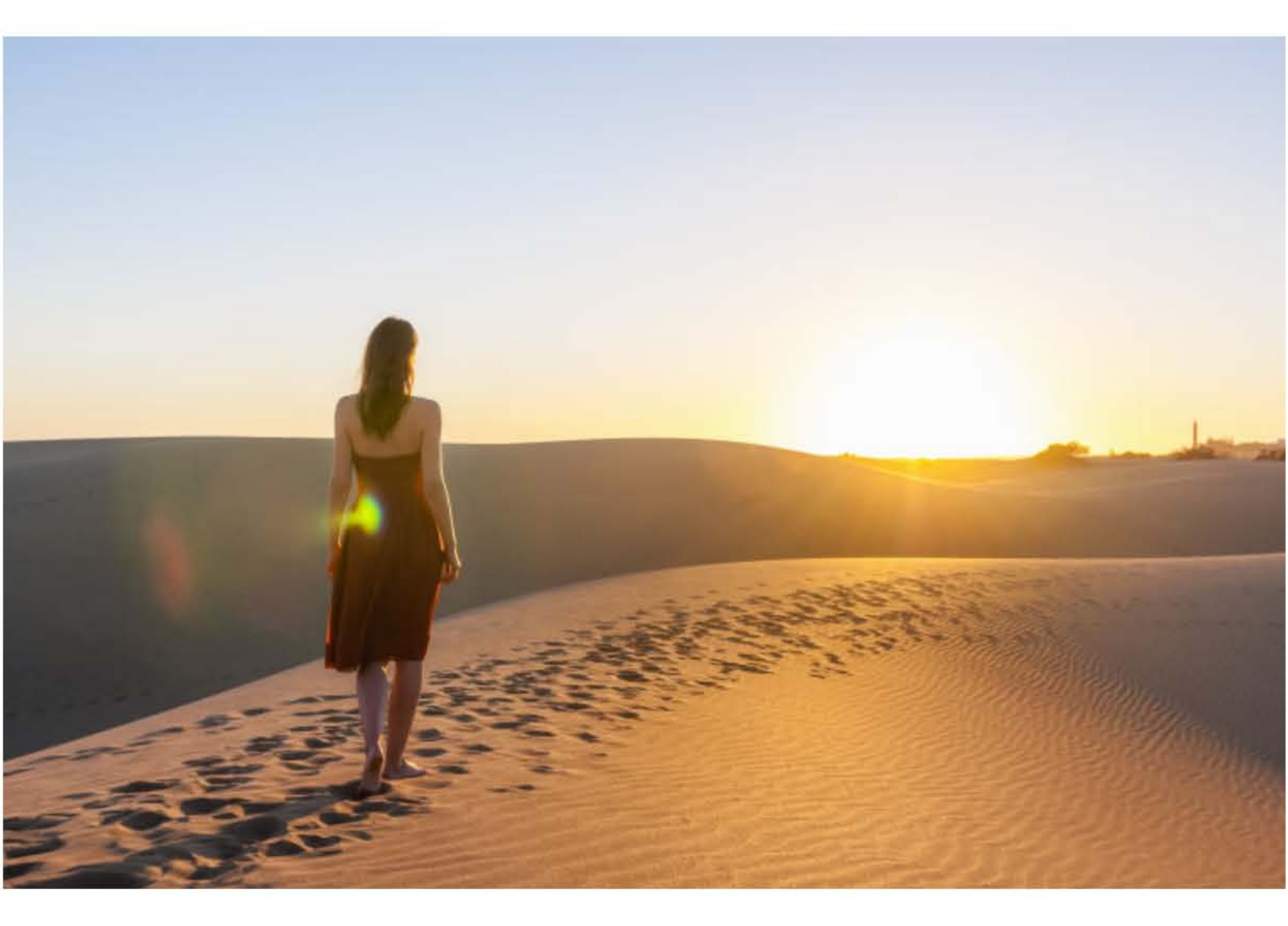
如果说高科技让我们没有办法充分、准确捕捉到对方想传达的信息，那么现在生活的快节奏则是让我们没有时间去经营人与人之间的关系。

作家木心曾经写过一首诗叫做《从前慢》，用诗意的语言讲述了过去生活的慢节奏：“从前的日色变得慢/车，马，邮件都慢/一生只够爱一个人。”

现如今，生活节奏加快，职场人士动不动就是“996”，早上9点上班，晚上9点下班，一周工作6天，恨不得把每天24小时变成48小时。

各种时间管理类书籍大行其道，大家卯足了劲儿在职场上一路狂奔，生怕自己比同事做得慢了一分。

在这样的大背景下，人们很难分出时间来经营“人脉”，而优良的人际关系的建立需要时间。与人打交道需要细水流长地慢慢经营，切不可操之过急。



说完了高科技和快节奏，我们来看看最后一个原因：人际关系的复杂性。

人际关系从开始萌芽到最终成熟总要经历八个阶段，也就是吸引、靠近、好感、牵挂、适应、憧憬、冷淡和出路。

从最开始我们被对方的语言、外表所吸引，到各自向前迈出一步，双方有了好感，互相为对方牵肠挂肚，再到不断磨合适应，憧憬美好的未来，最终激情不再开始冷淡，进而寻求出路。

这期间我们会发现各自不同的需求，也会面对各种各样的问题。

比如，有的人更在乎安全感，希望所有的事情都尽在预期之内，如果他所交往的人更喜欢冒险和挑战，那么思维方式和处理模式自然大不相同。

又比如，你的性格比较外向，而对方比较内敛，往往你说了十句却听不到对方的一句的回应，你可能会觉得非常抓狂。这些都可能成为造成“高难度对话”的原因。

说到这里，我们就讲完了第一方面的内容。我们生活在一个前所未有的时代，科技非常发达，生活节奏更快，更强调和尊重每个人的个性，这些都给人际交往带来了更多的挑战。

如果遇到困难一味回避，人们的隔阂会越来越严重，闯入我们人际交往中的那只小象就会逐渐变成大象，最终我们将很难把大象请出房间。

02

掌握六个工具，让交流不再艰难

说完了高难度对话发生的原因，我们来看看第二个要点：掌握六个工具，让交流不再艰难。

就像家里的电器出了状况，维修师傅会带着工具箱过来维修。当我们的人际交往出现问题时，我们也需要工具来帮忙。

这本书给我们提供了六个工具：它们分别是**视角、信任、本分、情绪、时间和尊重**。

不少人会用“对牛弹琴”、“鸡同鸭讲”等词汇形容对话不在一个“频道”的尴尬场景，造成这种现象大多是因为视角问题。

这本《高难度对话》就讲了一个生动的例子。

迈克家附近新搬来了一户邻居。这一天，这家的女主人和迈克的妻子相谈甚欢，突然冲过来另一个隔壁邻居指责说新邻居家树太高了，遮挡了大家的视线，说是会去业主委员会投诉。

没过几天，新邻居就砍掉了自己家的树。后来大家才发现，原来那个指责别人的邻居得了痴呆症。

在这个例子中，视角不同，得出的结论大不相同。新邻居可能不熟悉得痴呆症的邻居，他的视角相对武断：“这个邻居很不友好，我们要减少跟这个邻居的相处”。

而迈克却在平时与邻居交往的蛛丝马迹中发现了不对劲：“这个邻居可能生病了。”

我们平时的人际交往中可能未必有这么极端的例子，但视角问题我们关注再多都不为过。

人际交往是你与我两个人的共舞，绝对不是一个人的独舞。

谈完了视角问题，我们来看人际交往的基础：信任。

说起“信任”，大概每个人都不会陌生。不过呀，这本书对于“信任”的解读比较独特，强调从感官的角度判断一个人是否可信。

这么说好像很复杂，我们来看《微表情心理学》一书中提到的一个例子。

一个特工正在审讯一个恐怖袭击的犯罪嫌疑人。这个犯罪人嫌疑人非常狡猾，他面部表情一切正常，只是双腿有频率的在抖动。

当特工问他：“发生恐怖袭击的时候，你在现场吧？”犯罪嫌疑人双腿的抖动突然暂停了一下，然后又开始抖动。特工抓住了这个瞬间，以此为突破口，最终审讯成功。

生活中，我们大多数人不会面对如此复杂的审讯，但我们都需要判断对方说的话是不是可信。与其盲目地信任他人，倒不如信任自己，通过表情、身体语言、语音语调等“蛛丝马迹”入手，来判断对方是不是真的值得信任。

如果一个人动不动碰碰自己的鼻子或摸摸喉咙，姿势和平时不太一样；或者语速突然变得非常快，原本可以用简洁的表述但是却说的很复杂；又或者你转移话题时，他赶快跟着转移话题。

那么，你就要当心了，对方很有可能不可信。

说话人说的话可以“骗”你，但那些“不太正常”的身体语言和语音语调不会骗你。

“信任”这个工具还要求我们明确人际沟通方式的优先级。我们在沟通中，首选面对面交流，其次是视频，再次是电话，最后是短信、邮件等文字形式。

如果我们不得已选择文字形式，那么要增加联系的频次，而且要确保对方清楚我们很关心他，不要发不痛不痒的笑话或段子。

说完了信任，我们来看看本分。

本分重在陪伴，强调的是不强求他人改变，而是通过自己来影响他人。

本分有两个要求：第一个要求是亲疏有别。比如，有了微信以后，很多久不联系的中学同学重新又跟我们获得了联系，甚至有的同学不断地给我们发信息，希望重新成为亲密的朋友。

可是，我们要始终牢记谁对我们更重要，我们的亲人、同事、亲密的朋友、街坊邻里应该排在那些久不联系的老同学、老同事前面。

本分要求我们做自己的主宰，在人际沟通中自主判断需要跟谁加强联系，而不是被别人的节奏带着走。

第二个要求是世易时移。我们之前已经介绍过，一段成熟的人际关系要经历八个阶段。

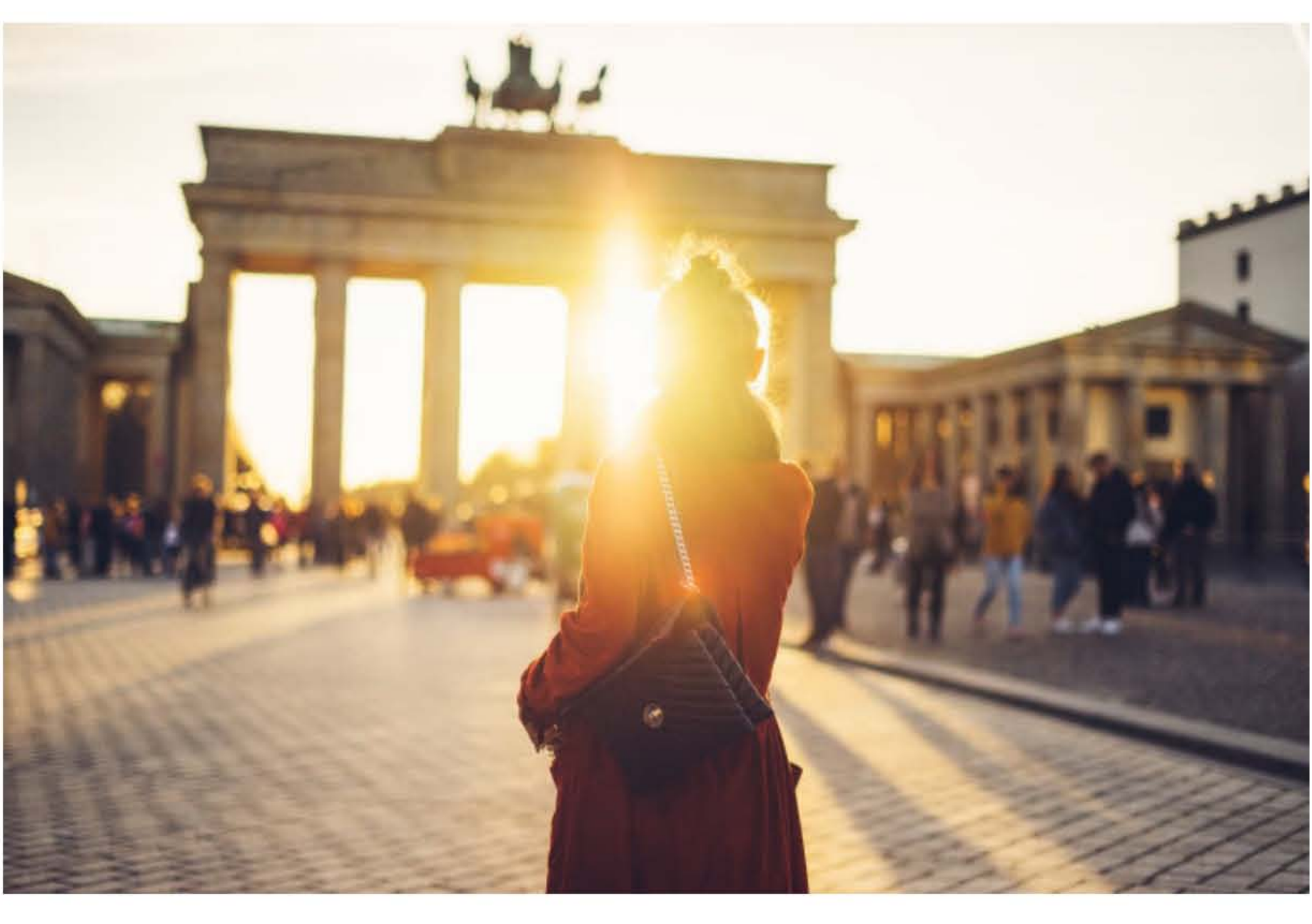
在这个过程中，我们很可能发现双方都有变化，原来的沟通模式不起作用了。

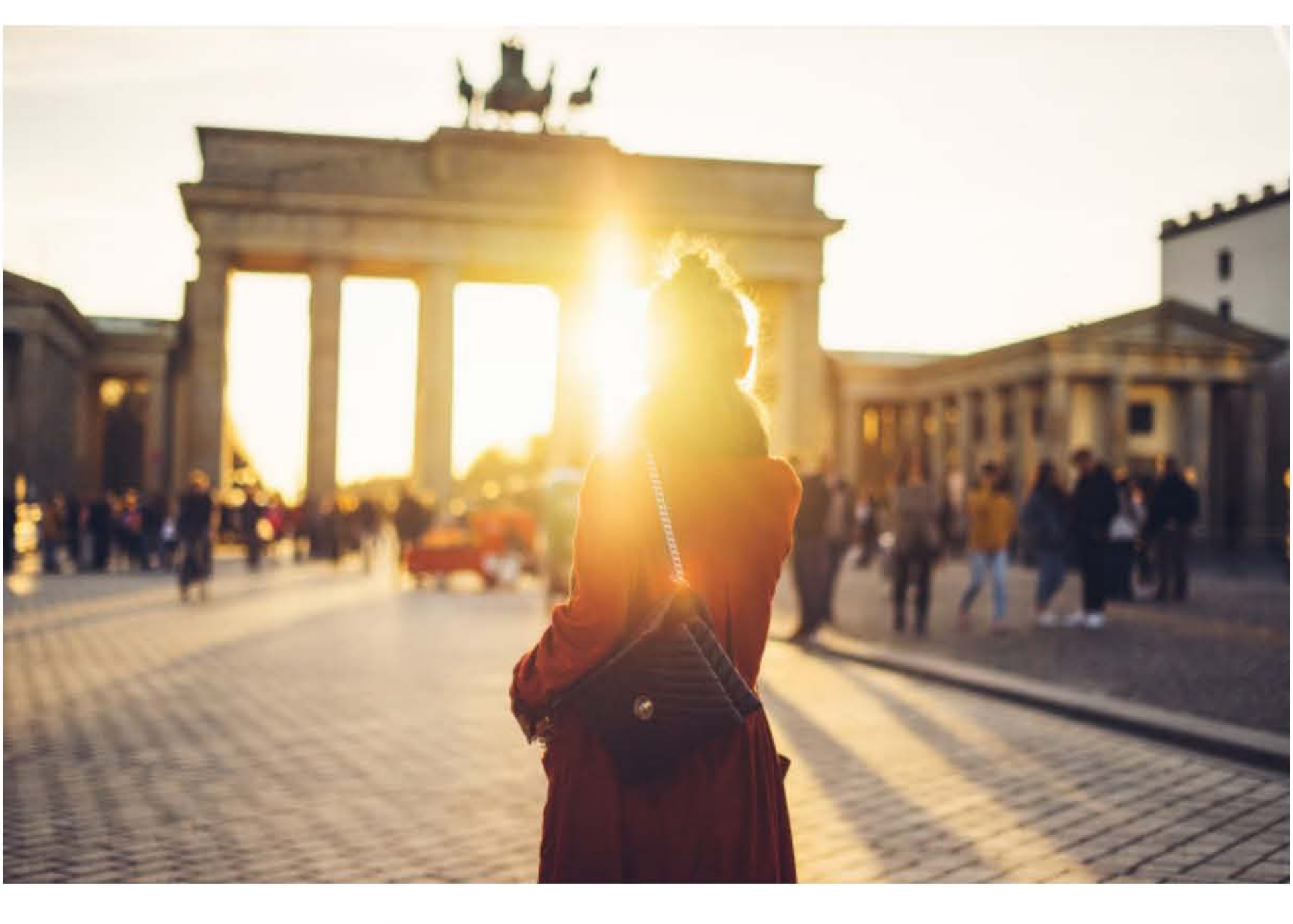
如果我们还想继续维系双方的关系，那么我们就需要调整自己的沟通方式。

比如，我们和某个大学同学交往，读书期间大家关注的是成绩、爱情和社团活动。但是踏上了工作岗位之后，如果两个人的谈话仍然局限于以前的话题，那么追忆完往事可能就无话可说。

可如果你认为这段关系很重要，就会关心她近来的工作、孩子、婆媳关系情况。只有真心的陪伴朋友成长的每一步，两个人的关系才可能会更进一步。

如果说视角决定了我们对待具体问题的看法，信任决定了人际关系的质量，本分的陪伴决定了人际关系的长度，那么情绪就是人际关系的加油站。





每个人都有自己的情绪。我们可以把人分为四类：高能型、高虑型、生闷气和退缩逃避型。搞清每个人所属的类型，了解对方的脾气，有助于我们提升对话的质量。

高能型的人一般性格外向，非常热情。他们大多侃侃而谈，并不害怕高难度对话，喜欢推动谈话的进程，在交往中迫切需要对方的回应。对于这类人，我们最好保持温和，三思而后行。

高虑型的人比较悲观。他们总是把困难想的更多，把问题想得更复杂，但很少去关注解决方案。对于这种类型的人，我们最好认真倾听他的忧虑。

等他发泄完自己的情绪，逐渐平静下来，我们就可以和他相对理性地探讨遇到的棘手问题。

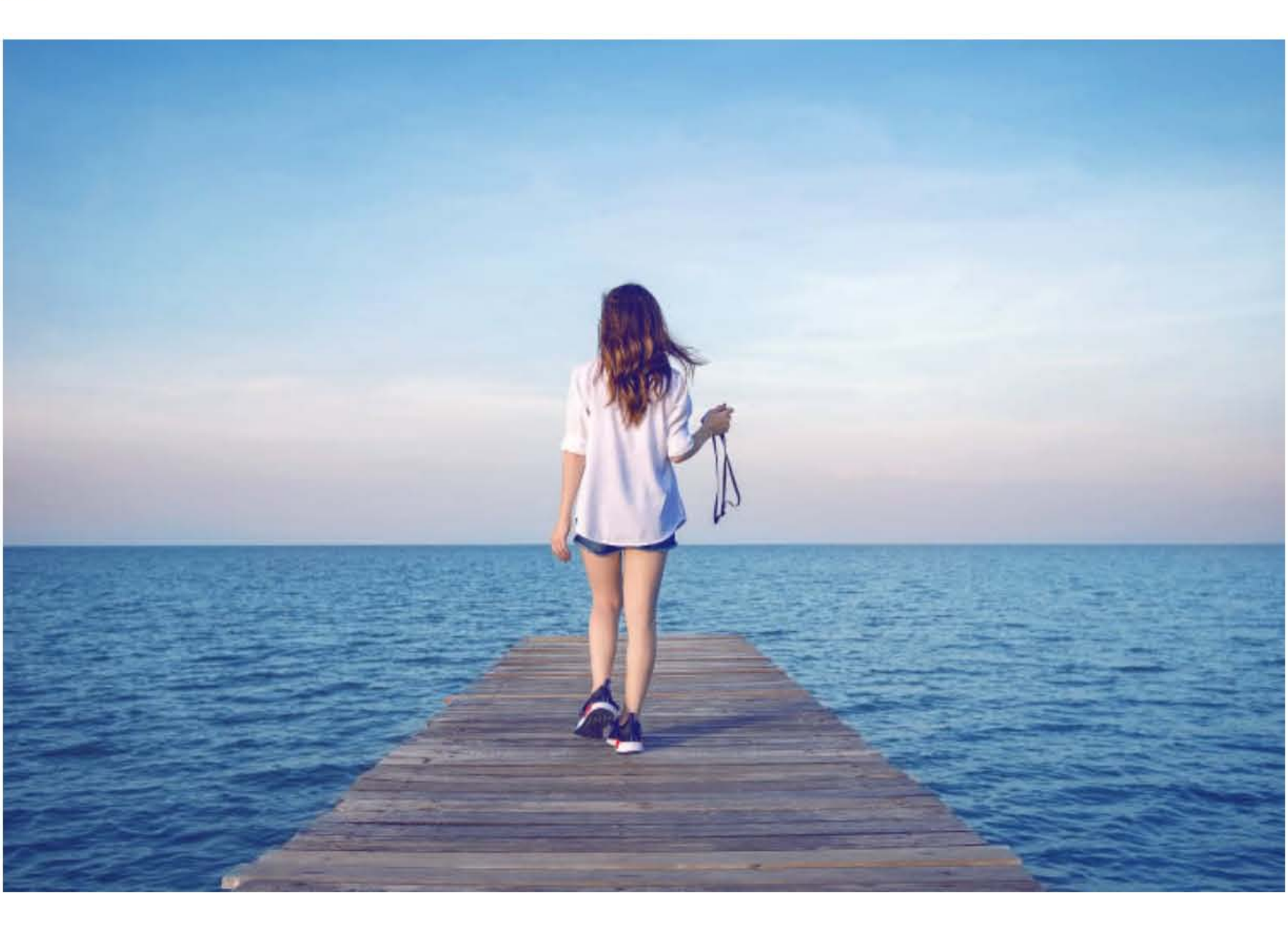
生闷气的人并不是说他们总是生闷气，而是说他们有自己的想法，但会担心自己的观点不够成熟，于是不大肯把自己的观点和意见说出来。

对于这种类型的人，我们应该鼓励为主，帮助他们振奋精神，将自己的想法说出来。

退缩逃避型的人所以遇到挫折就退缩的人。他们和高虑型的人还不一样。高虑型的人有自己的顾虑，但是也有思维和判断，也乐于去想解决的对策。

对于退缩逃避型的人，我们应该鼓励，找到他们退缩的关键环节，帮助他们克服内心的恐惧。

人际交往中，要学会承认情绪，关注他人的情绪，觉察自己的情绪，求同存异，找寻和不同性格的人沟通的方法。



第五个工具是时间。

之前我们已经谈到了，商业化要求人们着急忙慌地往前跑，可人际关系的建立需要的是时间，感情的沉淀需要一点一滴地积累，切忌操之过急。

比如，瑞利溪公司的CEO康妮就分享过这样的一个故事。她曾在一家美国公司工作，听说某家保险公司能解决自己公司的一个棘手问题。

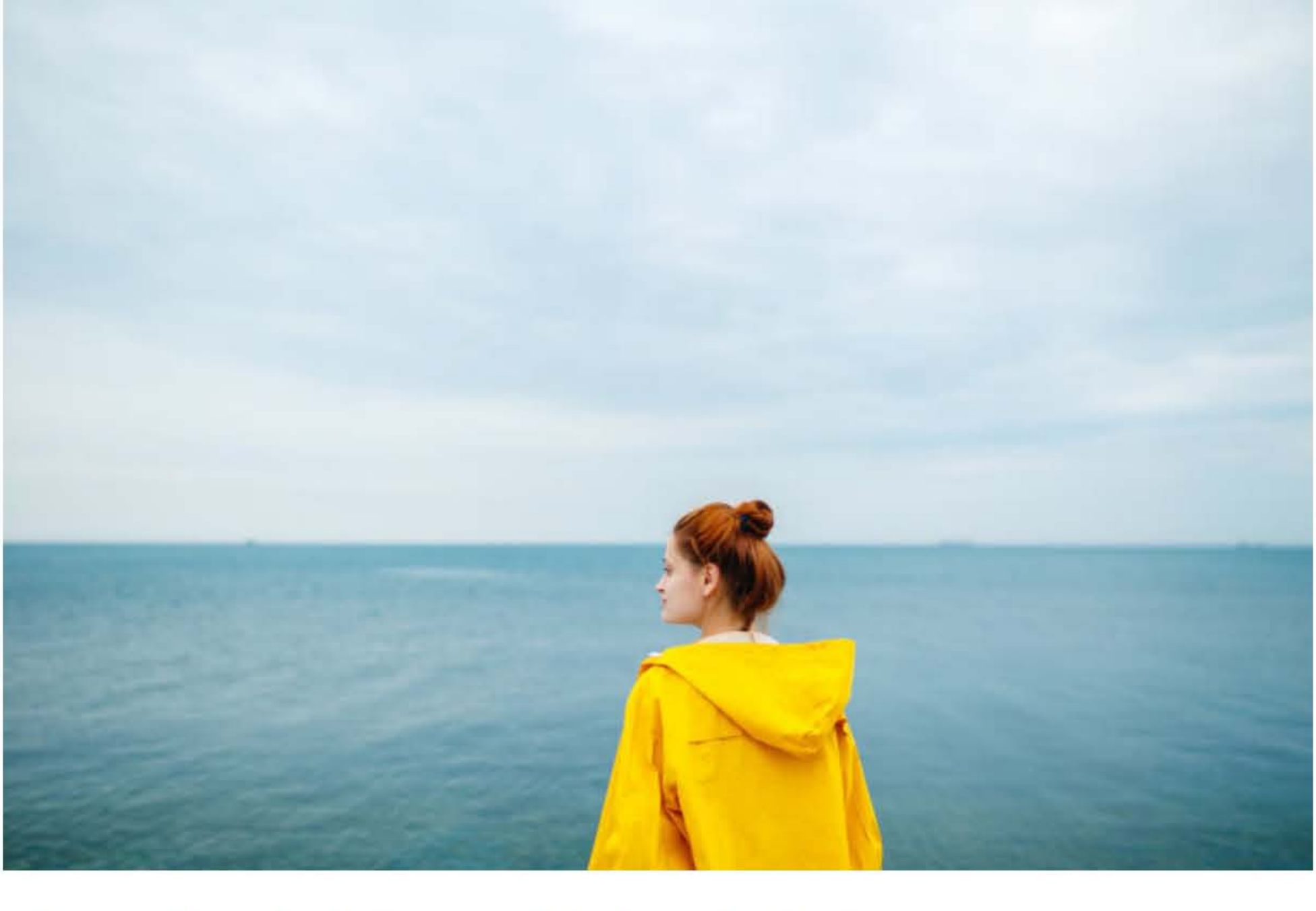
康妮此前从未和这家保险公司打过交道，就通过114查号台找到了电话，联系上了负责这块业务的小刘。

她和小刘通电话，不仅沟通业务上的事情，而且了解对方的成长经历、分享工作生活经验，两个人相谈甚欢。

后来，康妮又通过提供书面材料、座谈等形式打消了保险公司的顾虑，两家公司建立了长期合作关系。康妮与小刘素不相识，她用时间、意愿和耐心先结交朋友、再做生意，成功地实现了对话与沟通。

聊完了时间，我们再来谈谈尊重问题。

在人际交往中，要做到“两个尊重”，既要尊重自己，又要尊重他人。



这些年，心理学的流行让“讨好型人格”这个术语越来越为人们所熟知。然而，知易行难，不少人觉得不讨好他人真的很难。

在人际交往中，我们要注意不要一味地为了让他人舒服而去讨好，而是要给自己划定界限，坚持原则。

当然，我们也要尊重他人，即使双方的意见不一致，也要认真倾听，不随意打断对方，也不攻击他人的人格。

说到这里，我们就说完了第二个重点内容：高难度对话的六个工具。

在对话过程中，我们要注意用与人共舞的方式转换视角，学会调动感官来判断对方是否值得信任，运用自己的影响力而不强求他人改变，了解每个人的脾气适当引导谈话中的情绪。

同时，要牢记好的人际关系的建立需要时间，在这个过程中，要尊重自己和尊重他人。

03

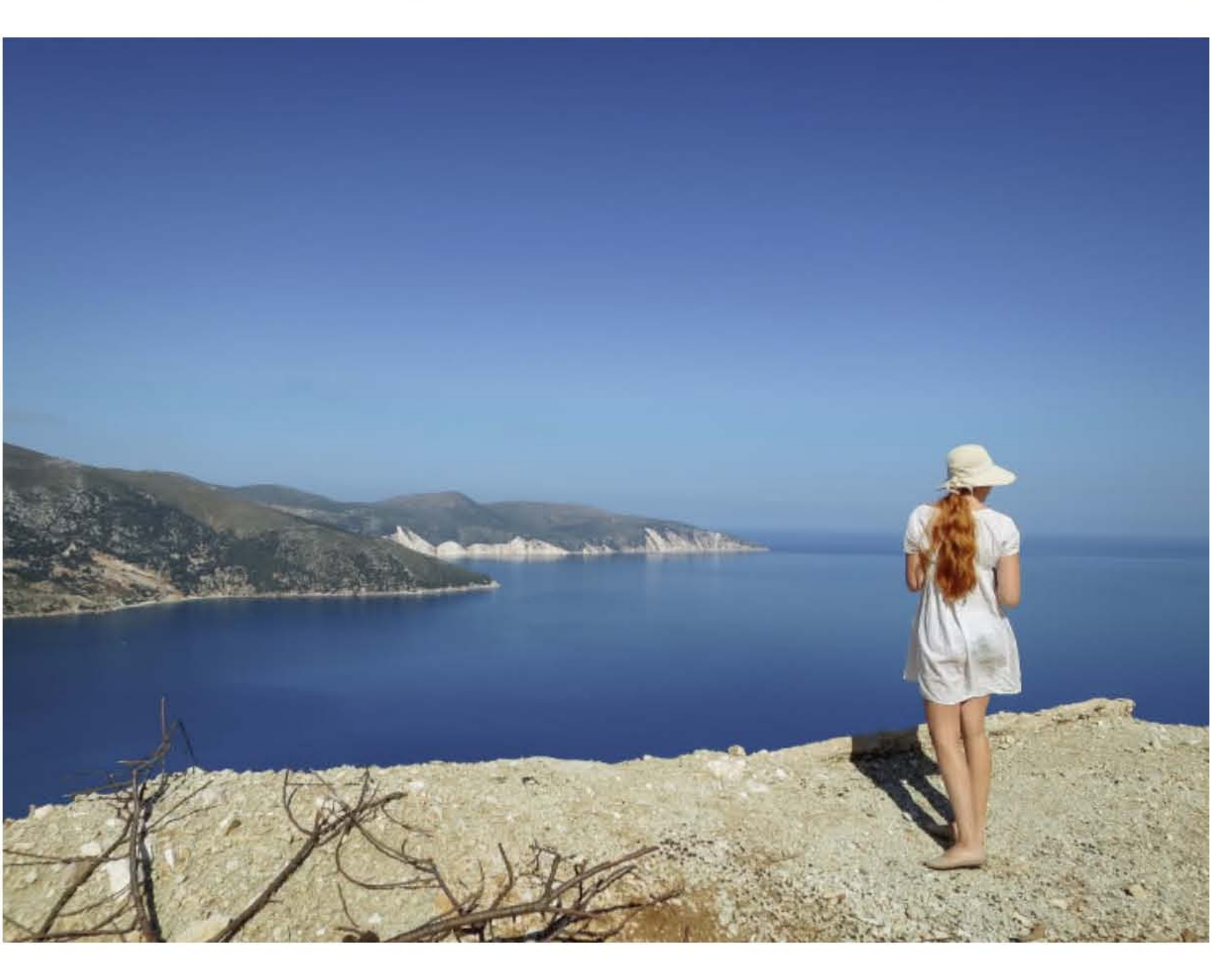
玩转六种技巧，让沟通更加有效

我们一起聊完了高难度对话的六个工具，下面我们再来看看第三个要点：玩转六种技巧，让沟通更加有效。

第一个小技巧是营造安全感。

每个人都追求安全感，我们都希望人际关系能给我们带来信任、勇气和力量。

学会营造安全感，在谈论某个事情的时候，要学会站在对方的立场上，鼓励对方说出自己的感受和内心的疑虑；



在双方交谈时，控制自己的情绪，就事论事；

在办理具体的事情之前，要明确期望，了解对方的具体要求；

在人际交往过程中，不仅要接受对方的优点，还要包容他人的缺点。

除此之外，我们还要牢记在发生矛盾的时候，沟通要一对一，不要向其他人抱怨。

第二个技巧是消除畏惧。

每个人都有畏难情绪，在对话遇到挫折时，想避而不谈当然是再正常不过的现象。这个时候，我们要学会用积极的方面去思考问题。

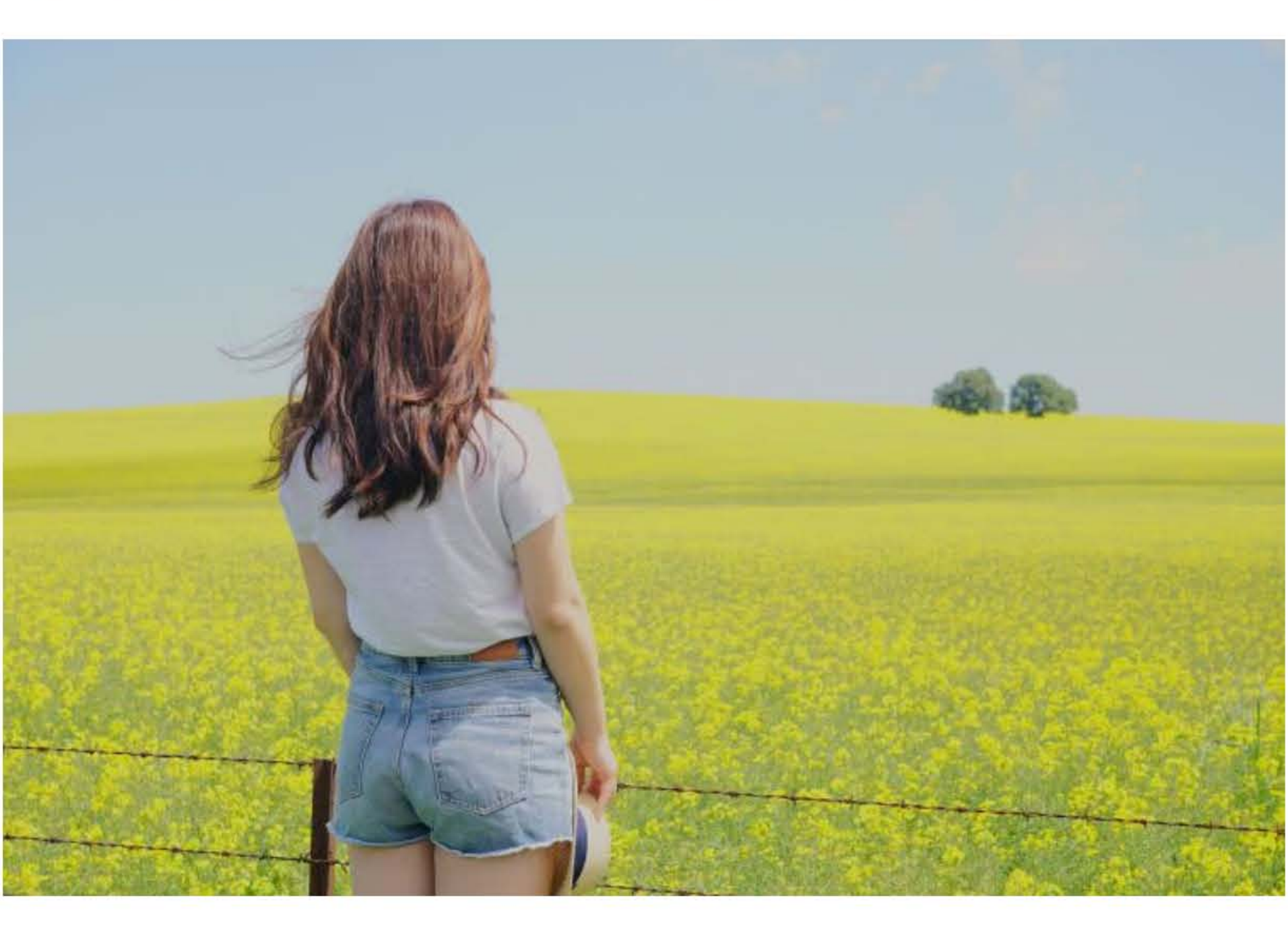
比如，你是建筑行业设计新秀，某天拿出了一个自认为不错的设计方案，但是行业内的大咖却批评这个设计方案一文不值。你可能会觉得非常沮丧。

这个时候，如果你想把这个方案扔掉，不再进行任何讨论，你就需要暗示自己：

“大咖也是经历了很长的时间才成为专家。我年轻，还有无限进步的空间，而且我觉得我的方案也没有那么差。

我需要和他好好交流一下，看看他到底觉得这个设计方案哪里不妥，他的观点是不是真的有依据，从而更好的调整我的方案。”

如此一来，你就可以克服自己的畏惧心理，双方也能更平等的对话，得出的结论也更有建设性。



第三个技巧是践行倾听。

身为父母，我们可能会有这样的体验。某天，上小学三年级的孩子跑了过来，告诉你：“妈妈，我的好朋友丽丽要转学走了，我好难过啊。”

这个时候，如果你是有经验的父母，你就没有必要对孩子说：“哦，宝贝儿，没关系，你还会有很多其他朋友的。”

你只需要抱抱自己的孩子，换一种方式重复孩子的话：“亲爱的，丽丽要转学走了，妈妈知道你真的很难过。因为你们是很要好的朋友。”

孩子不需要那些“大道理”，他只是在做情绪的宣泄。

我们能做的只是让孩子把内心的情感说出来，坚定地站在孩子那一边，告诉他我们认同他的感受。

其实，人际关系也是如此。一个高明的“人际关系专家”懂得“听”的艺术。他知道聆听自有一种“强大”的力量。

说完了践行倾听，第四个技巧就是坦诚反馈。

我们之所以要和他人进行沟通和交流，不仅是为了增进人与人之间的感情，同时也是为了加深相互之间的理解或者是推动某项事业的进程。

既然如此，坦诚反馈就非常重要。

可是，现代社会，人们基于礼貌或者保护自己，很多时候不愿意表达真实的想法。于是，能否获得坦诚的反馈就是一个非常重要的技能。

那么，到底应该如何获得最真实的反馈呢？

简单的说，要做好三步：主动征求反馈、真诚接受反馈、积极回应反馈。

比如，小丽写了一部小说，她拿给自己的朋友小王看，想听取小王的意见。

于是，小丽对小王说：“我很希望能够成为一名优秀的作家。但是我知道我现在的作品还有一定的差距。请你告诉我真实的想法好吗？我想知道我有哪些地方可以改进？”

小王提出了批评意见，小丽不做任何辩解，拿出笔来做笔记，让小王感受到自己对他的意见很重视。几天后，小丽给小王写了便签纸，表达了对他的感谢。

她后来按照小王的意见做了部分修改，特意告诉了小王修改了哪些部分。

最终，这部小说发表了，小丽第一时间和小王分享了这个好消息。

小王后来征求小丽意见时，小丽也真诚的进行了反馈，两个人从此建立了很好的双向反馈，感情也更好了。

第五个技巧是从善意出发。

从善意出发意味着不是做老好人，但要注意说出自己真实的想法。

比如，这本书就提到了一个例子。作者迈克曾经做过一个大手术，几周后迈克还是感到剧烈疼痛。迈克找到外科医生，提出了自己的疑问，外科医生说：“怎么可能不痛？你可是全麻！你花了一大笔钱让我制造疼痛呢。”

这个外科医生并没有像其他医生一样，开一堆不必要的检查来敷衍患者，反倒用自己的真诚、善良和直率赢得了病人的信任。

当然，要做到“坦率的善良”的确不容易。很多人喜欢做“老好人”，与人交往时爱和自己较劲，但是又往往心有不甘，反而逼成内伤，归根到底是害怕自己的个人形象受到破坏。

只要在平时交往中注意维护与他人的关系，在沟通时注意一点方式和技巧，坦率就不一定会造成伤害，反而能帮我们和他人更好地形成连接。

第六个技巧是明确自己的目标。

无论是在婚姻和职场，我们都会遇到各式各样的困难。只有坚持自己的目标，牢记梦开始的初衷，我们才不会在遇到挫折的时候迷失方向。

比如，我们结婚的时候，司仪往往会问新郎新娘：“你是否愿意让他成为你的丈夫（妻子）？无论疾病还是健康，都爱他，照顾他，尊重他，接纳他，永远对他忠贞不渝直至生命尽头？”

可是，日复一日，相爱的人激情会退却，现实会考验有情人的情感。有了孩子以后，妻子可能会更多地关注孩子，忽略老公的心思。

老公呢，会投入更多精力在职场的打拼上，有时会忽视妻子对家庭的付出。两个人还有老人关系处理、子女教育问题等分歧横亘其中。

如果我们忘记了最初的目标，很有可能因为彼此的意见不合就分道扬镳。

可是，如果两个人始终记得结婚时的誓言，都努力的调整自己让家庭关系保持一个更好的状态，那么可能就能度过婚姻中的的难关。

说到这里，我们就讲完了第三个要点。高难度对话不仅需要工具，也需要一些技巧。

营造安全感、消除畏惧、坦率反馈、践行倾听、从善意出发和明确自己的目标可以帮助我们更好地建立人际关系。

好了，讲到这里，我们就介绍完了全书的精华内容，我们一起来总结一下这本书的三个重点内容：

第一个重点内容是高难度对话产生的原因。

科技的发展让面对面的交流日渐减少，我们的朋友圈逐步扩大，但通过身体动作、语音语调获知信息的渠道却有所减少。

快节奏的生活让我们忽略了人与人的感情的建立需要时间。社会日益强调个性和包容不同的理念，也让人际沟通更加复杂。

第二个重点是高难度对话的六个工具。

视角、信任、本分、情绪、时间和尊重可以成为帮助我们对话的利器。

在人际沟通中，我们需要多换位思考，多运用感官，多做真实的自己，多掌控情绪，多花时间建立感情、多尊重他人和尊重自己。

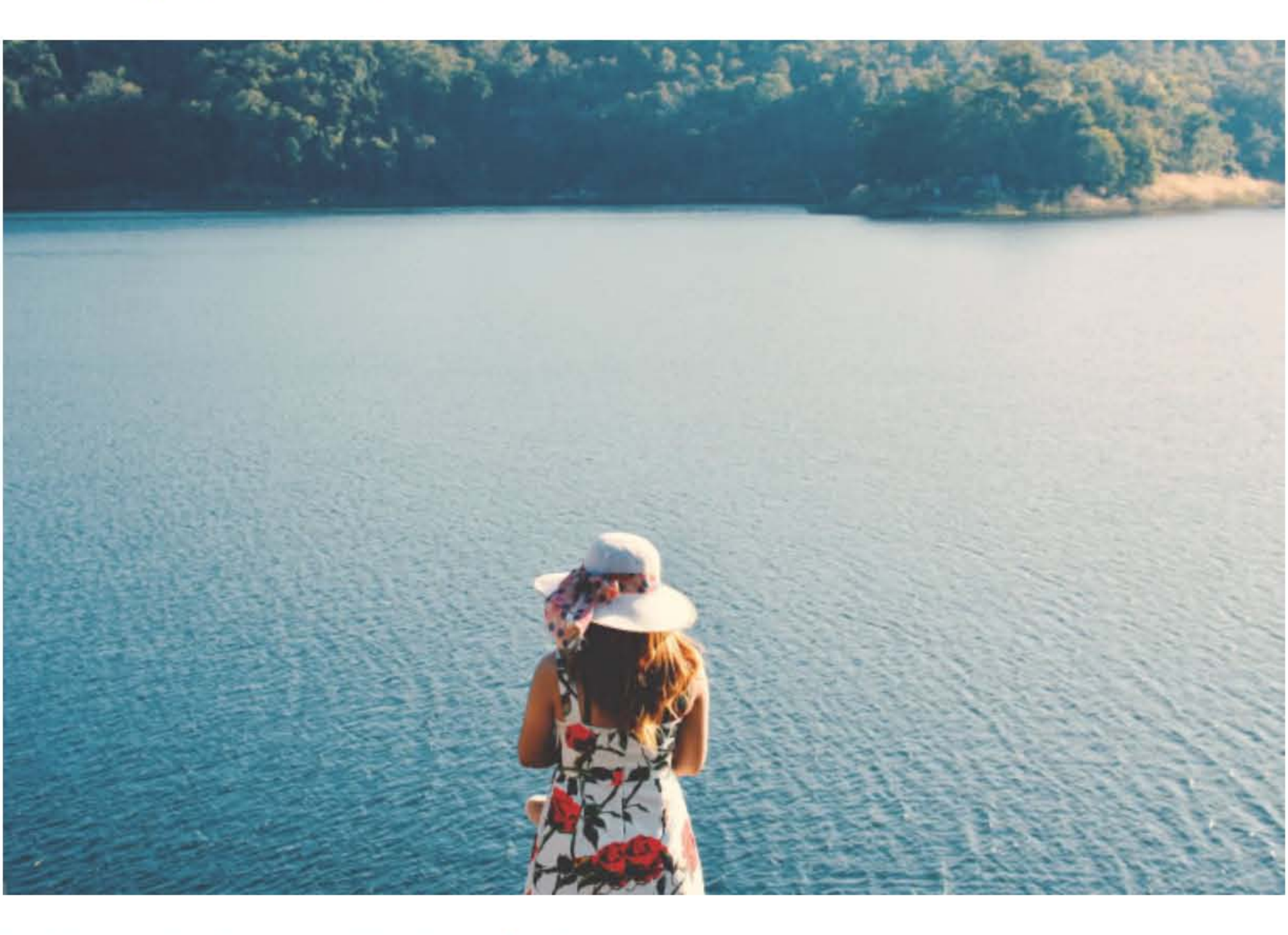
第三个重点是高难度对话的六个技巧。

每个人都需要安全感，在沟通中要注意营造安全感。遇到难度比较高的谈话时，要多想积极的方面，消除畏难情绪。

与人沟通不仅要会说，更要会听。学会主动征求反馈、真诚接受反馈、积极回应反馈。同时，人际交往要始终记住最初的目标，始终保持善意和真诚。

说到这里，我们就介绍完了这本书的全部内容。

人们常说：“种一棵树最好的时间是十年前，其次是现在。”



打破人际沟通的坚冰，说一千遍都不如迈出第一步。

房间里的大象，害怕有决心、有工具、有技巧的人。我们不妨立刻行动吧。

好了，这就是这本书的全部内容了，恭喜你又听完了一本书。

| 撰稿：心婧如水
| 主播：小全配音工作室 | 鬼脸

最新评论［1］

懐懐 08-23 0

如果说视角决定了我们对待具体问题的看法，信任决定了人际关系的质量，本分的陪伴决定了人际关系的长度，那么情绪就是人际关系的加油站。

相关课程推荐

50本财商秘籍，全面提升你的财富力
每天为你讲本书，50天让你会赚钱，高

第17天：《高效休息法》消除大脑疲劳的7个休息法
第19天：《黑匣子思维》我们如何更理性地犯错
第20天：《巴菲特传：一个美国资本家的成长》不可不读的投资经典

可能还喜欢

人物志·《了不起的盖茨比》
最执着的梦想 最卑微的爱情

又又·弟子规
弟子规，圣人训。

《张幼仪传》
除了坚强，你别无选择。

人物志·《王石传》
王石，中国企业家群体中阳光式的领袖人物，从铁路工人到中国房地产大佬，王石亲述自己的奋斗人生。

发表评论