

话语沟通

闻 闻

基本 问题



沟通涉及多方面

- 同事的沟通
- 部门的沟通
- 向下的沟通
- 向上的沟通
- 合作的沟通
- 对手的沟通
- 媒体的沟通
- 大众的沟通
- 朋友的沟通
- 家人的沟通

沟通与事业

- 沟通为了共同目标
差异矛盾需要 共同做事需要
- 沟通的积极成果
知情—协作 团结—意志 友谊—凝聚
化解误会 相互谅解 超越障碍
- 良好的社会支持系统
求助他人 帮助他人
- 沟通要分层次
- 沟通要有记录

积极沟通

- 敢于沟通
克服某些心理障碍
- 善于沟通
告知 询问
学会说“不”
道歉
- 沟通要及时 沟通要充分
- 沟通要有艺术

重视面谈

- 面对面的力量
 - 对面人的话吸引人
 - 面对面更准确理解
 - 面对面更丰富感受
- 文字不如交谈准确
- 传话不如当面准确
- 短言不如长谈准确
- 电话不如面谈准确

包装用语

- 讨论发言
“我先来试试！”
- 表白
“我可不是批评，只是想再思考”
- 反驳之前先肯定对方——好习惯
“你很认真” “你的想法有特点”
“你做了大量工作”……

上级对下级谈话

- 说明领导意图__指示部署
- 调查了解情况
- 鼓励进步优秀
- 特定对象__工青妇__人事
- 帮助劝告有缺点不足者
- 批评教育工作有错误者
- 约见群众中不同意见者
- 说服不服从工作安排者
- 应对无理要求者
- 处理下级间的纠纷
- 与下级家庭成员谈话

平行交谈

- 介绍情况
- 了解情况
- 请求协助
合作 借钱
- 讨论工作
- 协商工作
- 闲聊
酒饭茶之间 车船飞之内 山林路之中

下级对上级谈话

- 介绍
- 汇报
- 请示
- 请求
- 控告
- 申诉
- 倾诉式
- 自我批评

融洽

气氛



融洽气氛

- 话语权
- 信任与兴趣
- 神情专注和理解
- 宽慰和鼓励
- 举止姿态
- 及时肯定和十分兴趣

说我不说你

- “你听懂了吗？” ——
“我说明白了吗？”
- “你们做错了” ——
“这样使我们产生了困难。”
- “你没说清楚”
“可能我听岔了，也许我没听明白。”
- “你们太过分了” ——
“我们感到失望。” “我们大家都很难过”
“我们的感情受到了伤害。”

为你不为我

- 指向对方的目标的利益
 对你有利而想
 为你着想而言
- 我如果做错了对您不利
- 小心过犹不及

顺接不逆接

- 顺接不逆接
积极态度 不含抵触
- 理解不猜疑
正面理解 积极体谅
- A-B-A 结构
表达不同意见 接受批评
道歉

问好不问坏

- “你没事吧？”成为主流语言
- 正面提问
 - 善良的猜测
 - 美好的期望

就低不就高

- 平等

- 低端

向您汇报一下 您能光临我们很高兴

这项工作离不开您的支持和帮助

在您的指导下 在您鼓励下 托您的福

“你看这样行吗？” ——太谢谢了

——您的重要意见我们一定认真执行

- 高端

表达权威时 必要要时

或然不必然

- 用“如果”下命令提要求
 - “如果……会怎样？”
 - “我们可不可以？” “能不能……？”
- 用“可能”来纠正别人
 - “可能是…”
 - “也许那样更好一些吧”
- 用“也许”来回应不可能的期望
 - “也许还有希望”

说正不说反

- 正面表达

使用正面词汇，不使用负面词汇

需要改进的地方——缺点错误

希望能够——

- 反话正说

“不”与“能”

- 减弱表达

正面词前加“不”，比直接用否定词柔和

不理想 不够好 不正确

说轻不说重

- 大事小说
“发生了冲突__产生了误会”
- 实事虚说
“由于某种原因”
“已经过去了的那一幕”
- 此事彼说
- 进退之间

向前不向后

- 重视现实
 - “来了就好……”
 - “改变了就好……”
- 着眼目标
 - “希望下一步……”
 - “今后要……”
- 自己人不沉浸恩怨
 - 相逢一笑泯恩仇
 - 全国和解

严明不严词

- 把评价改为描述

“侵害了大家利益__使每人多支出了……”

- 把批评改为询问

“大家都做到了，你有什么困难吗？”

- 把直接改为间接

“不能接受__我们将会面临(很大)困难”

“你要赔偿__希望有公平的结果”

“必须做到__努力实现大家都认可的局面”

该禁不该说

- 不用最“狠”的语言
触痛心灵最敏感之处
- 不用最“机密”的材料
只有你知我知的秘密
- 不泛化对象
一个缺点批判人格
一件小事说成一生
- 避免“亲者痛仇者快”

坚持不僵持

- 坚持原则
原则不变
- 原则与灵活
灵活调整 走直路-拐活弯
- 不强硬僵持
不顶撞 不要态度 不损失
- 给对方时间
容忍认识的过程 “再考虑考虑”
- 不堵死最后的路
下次再议

坚持不僵持

该禁不该说

严明不严词

说轻不说重

向前不向后

说正不说反

或然不必然

就低不就高

顺接不逆接

问好不问坏

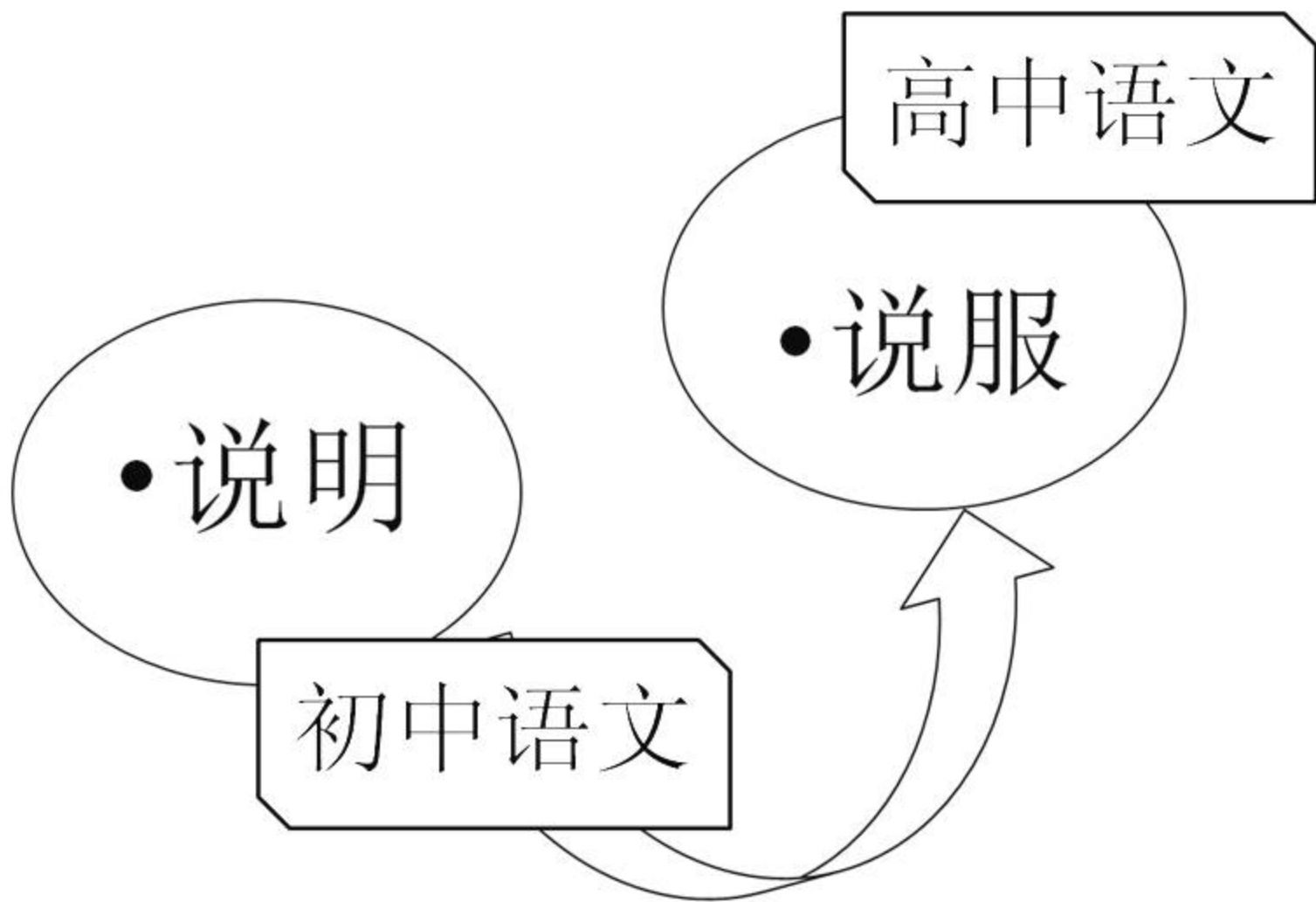
为你不为我

说我不说你

你好心我好意

- 用语的基本出发点
 - 你本意正确 你是好心
 - 你为了工作 你为我好
 - 我没有指责 我是为了更好
 - 我不是挑战 我为避免损失
 - 我不想控制 我希望沟通
- 表达歉意也如是
- 可能化解对方的某些人的不怀好意

基础语言单元



说明



说明的种类

- 说明是语言沟通最基本的单元
- 具体事物的说明
 - 动作的说明 方位的说明 事物性状说明
- 抽象事物的说明
 - 意图的说明 道理的说明 原则的说明
- 具体和抽象事物之间的说明
 - 程序的说明 方案的说明 样式的说明

单个事物说明

- 事物性状的说明
大小 形状 颜色 材质 规格 轻重 多少……
各方面、各种各样的要素
- 眼耳鼻舌身多方面的说明
温度、湿度、声音、气味、平衡等
- 事物之间比较
前后左右上下 大小多少轻重
新旧 快慢 强弱……

抽象概念说明

- 概念

内涵 外延

品质 数量 分量

最上级—物质+意识 最下级—这一个

- 判断

真伪 是非 曲直

主观 客观 假设

事物关系说明

- 按并列关系说明
- 按因果关系说明
说因后寻果 / 说果再追述因
- 按条件关系说明
先决条件 / 相关条件
- 按问题顺序说明
按照主次关系阐述
根据内容轻重缓急
- / 转折 / 递进 / 承接 / 解证 /

时空顺序说明

- 时间顺序的说明

说明先做什么 后做什么

以时间先后为顺序

事件过程：前因后果 来龙去脉

- 空间方位的说明

前后左右 / 东西南北 / 上下高低 /

各空间特征

由上向下 / 由左到右 / 由外至内 /

由远及近由主到次

交错顺序说明

- 以时间为主线
每一时间点上展开空间
- 以空间为主线
每一空间位置展开时间
- 以时空为主线 以思想为延伸
以先后顺序、空间关系说明
随处插入思维和逻辑的说明
- 以思想为架构 以时空为落点
以思维和逻辑为框架
每一层次中说明先后顺序和空间关系

主次顺序说明

- 按主次关系说明
建立说明的基础
- 形象的主次
先说明主体形象
再说明相关形象周边形象
- 概念的主次
先说明核心概念
再说明原因条件

道理思辨说明

- 归纳
- 演绎
- 类比
- 假设

环境条件说明

- 环境
 - 周边环境 经济环境
 - 政治环境 历史环境
- 条件
 - 自然条件
 - 资金条件
 - 人力资源条件
 -

分析分解说明

- 一分为二
利害 利弊
理性 情感
- 三重关系
- 多重关联
- 深入细致分解
层层分解

自我

- 我的状态

我是…… 我不是……

我的立场

我的态度

- 我的动态

我想…… 我不想……

我要…… 我不要……

我希望…… 我不希望……

我的追求

我的愿望

解释反驳

- 解释误会
 - 双方不同的感觉和理解
 - 真相与差异的区别
- 反驳
 - 那是不真实的
 - 那是不正确的
 - 真实是……
 - 正确是……

与对方衔接

- 知识水平
- 处境
- 感觉
- 心情
- 理解速度

与认知衔接说明

- 以对方的认知水平为平台说明
对内行和外行的说明不一样
熟悉某项工作和不熟悉侧重不同
文化修养高和文化水平不高不同
不同年龄的人说明也许有所不同

与处境为依据说明

- 了解对方在什么位置
他的左边有什么建筑，他右边是怎样的环境？
他面对是不是一座山峰，他背后有一条河？
告诉你要向东走，或者向北行，
告诉走多远能看到什么，到第几个路口转弯
什么样的房子前有个路标 ……
- 了解对方所处的境况
他在雾中看不清楚，风中摸不到方向
他时间紧张，人手不够，堵车
他不知怎样操作电脑的细节 ……

与感觉衔接说明

- 寻找对方感觉敏锐处引导说明
 - 对方关注颜色，可以颜色为说明的线索
 - 对方留心标志物，以各种标志物为说明轨迹
- 根据对方具体感觉点伴随说明
 - “你现在感到什么了吗？你感到热了吧，那是正常的，感觉不热？请你再加大运动量，继续做下去。”

与心情衔接说明

- 对不同心情，不同说明语态
 - 对方心情愉快时，说明可以快捷轻盈
 - 对方感到烦躁时，说明要有相应耐心
 - 对方慌乱的时候，说明要显沉着稳重
 - 对方急躁的时候，说明要能镇定利索

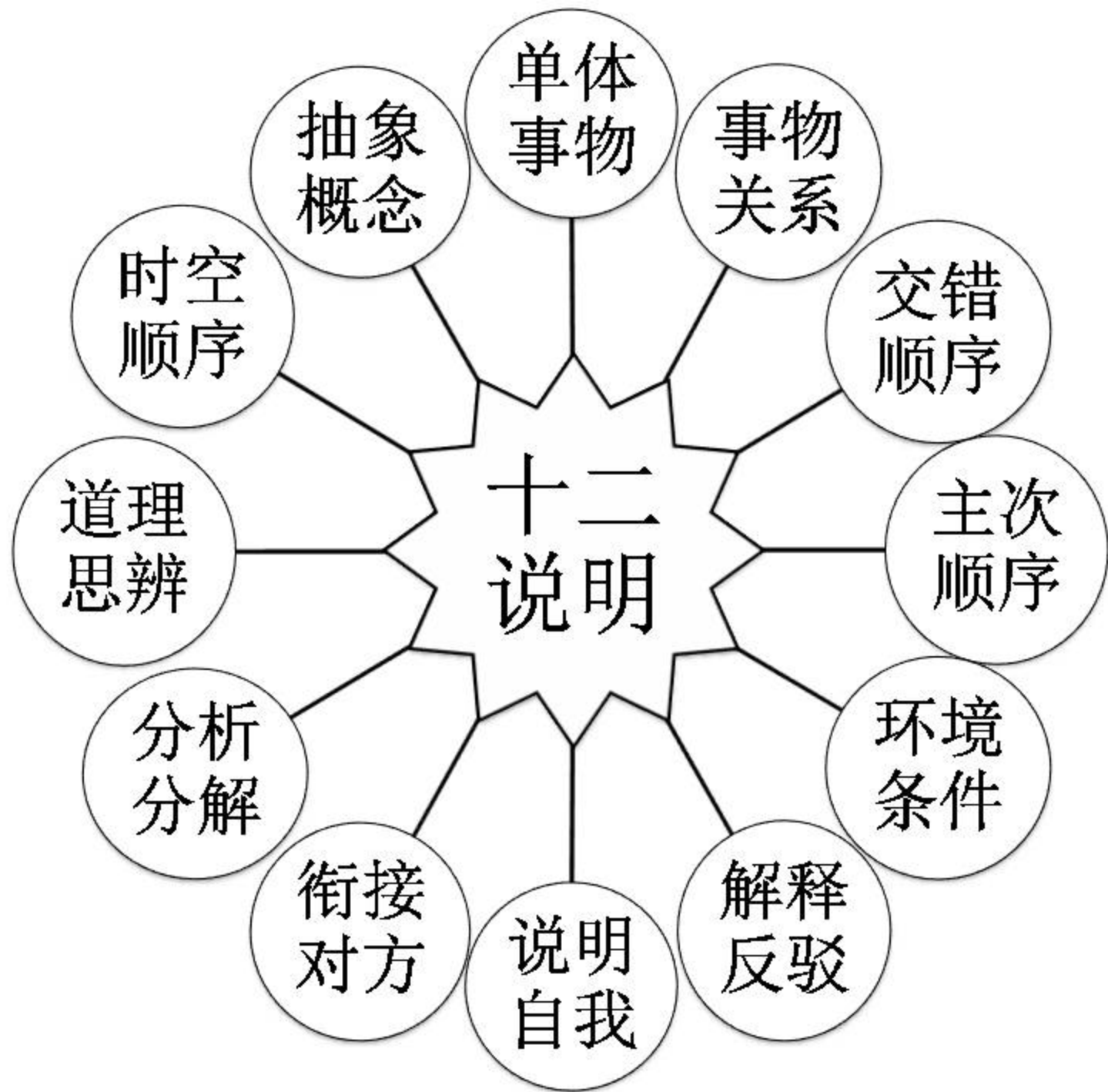
与理解速度衔接说明

- 注意对方反应

对方反应不过来，明显跟不上，要放慢速度
当对方理解得不吃力，可以尝试加快速度

- 注意对方理解

简明扼要对方听不明白，要加以辅助说明
简单明了能够说清楚，那不用罗嗦



说明的数量

- 适量
- 过量
- 不足量

防止插说成分干扰

- 插说成份偶然必要
- 但不能成为习惯
- 插说成分过多干扰思维流畅
- 要保持话语主线索连贯

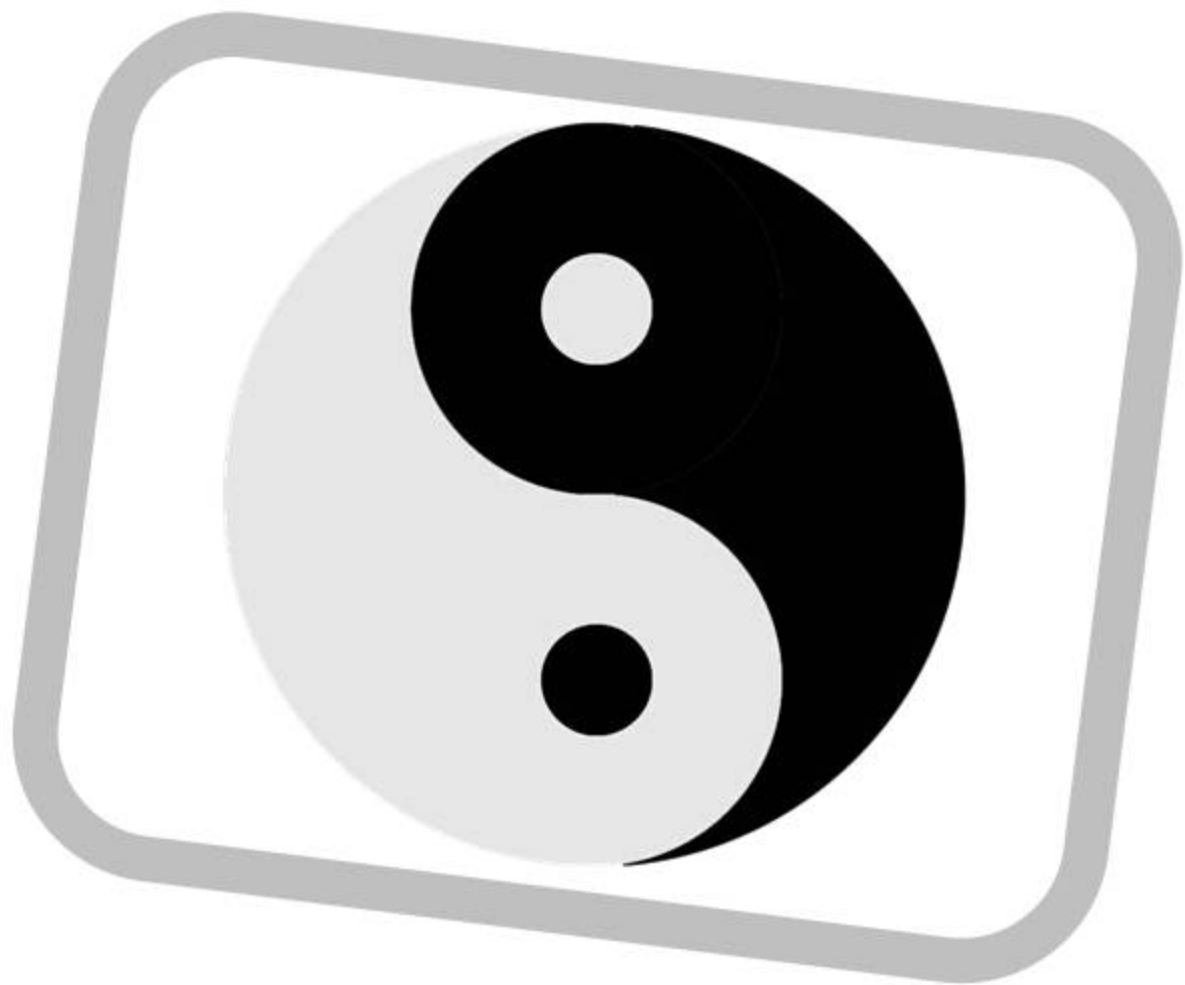
防止插说成分干扰

- 插说成分有时必要
- 不能干扰主线表达

说明的境界

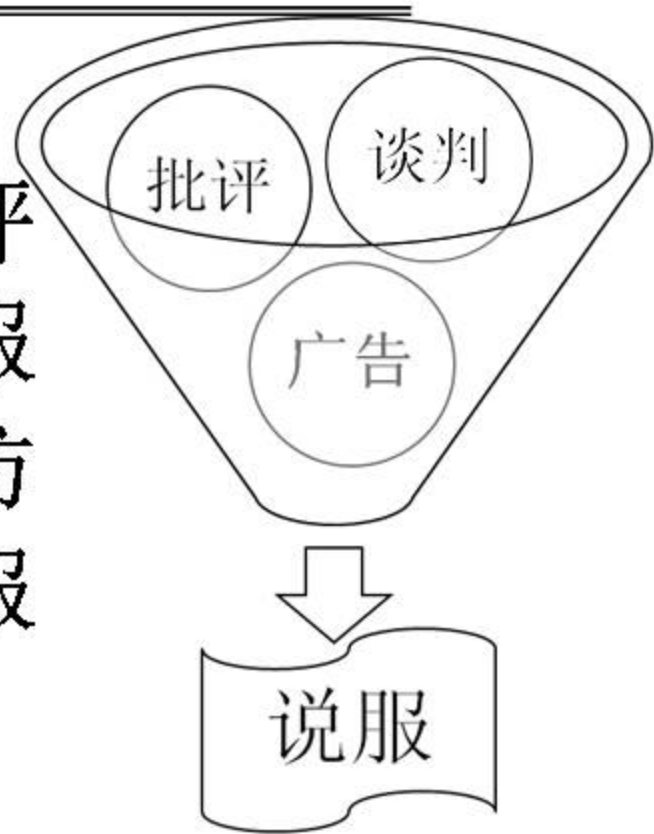
- 自己明白是基础
- 用确切语言说明
- 用简洁语言说明
- 不尽的追求

说服



说服

- 说明是说服的基础
- 说服中有一部分是在批评
- 批评中有一部分包含说服
- 说服的一部分与谈判相仿
- 谈判中有一部分需要说服



说服的种类

- 事实的说服

证明的事实 相异的事实

- 道理的说服

逻辑的推导 逻辑的反驳

- 情感的说服

伴随情感 亲情 乡情 同情 关系

说服准备——了解研究对方

- 对方岗位职责的情况
 - 对方利益所在 对方困难所在
 - 对方已知的情况——先入为主的情况
 - 对方未知的情况
 - 对方可能的态度，原因？
- 对方个人具体的情况
 - 对方心情 对方身体状况
 - 职业背景 家庭背景
 - 爱好修养 生活习惯

说服准备—分析双方认知差异

- 知与不知的差异
 - 对真实情况知晓的差异
 - 对环境背景知晓的差异
 - 对事物作用知晓的差异
 - 对进一步发展后果判断的差异
- 看法观点的差异
 - 我方认为重要的事实
 - 对方能够理解的事实
 - 我方的道理立论
 - 对方认定的道理

说服准备——研究双方思维异同

- 双方的知识结构异同
- 双方的思维习惯异同
- 双方更深层次的异同
 - 双方世界观立场的异同
 - 双方能力水平的异同
 - 双方职业经历的异同
 - 双方责任情感的异同

说服—强调相互认同

- 强调双方共同一致之处
 - 与对方的目标一致
 - 与对方的看法一致
 - 部分目标意见一致
- 积极肯定对方的言行
 - 肯定对方的目的、动机
 - 肯定对方已经做出的成绩
 - 肯定对方方法中正确的部分

说服—争取情感认同

- 诉说互相关系

地缘关系

血缘关系

业缘关系

关系的关系

- 诉说相似生活环境

年龄

性别

家庭

出身

孩子

老人

房子

.....

说服—指向对方利益

- 指向对方利益
为了维护对方的利益
利国利民？ 利人利己？ 损人利己？
- 指向对方目标利益中的重点
以对方的关注点为集中指向
- 引导对方看到更大的目标和利益
在更大范围看问题

《乔家大院》的故事

说服—指向人生背景

- 指向对方人生经历
- 经历造就文化理想
 - 崇尚和理想
 - 追求和荣辱
 - 特殊情结
 - 文化爱好
 - 个性（说一不二？）

说服—思想方法联衔接

- 思维方式有个体差异
- 指向对方思想方法
 - 事实——直接间接事实的层次
——大事实小事实的递进
 - 情感——表层与深层的情感同时触动
 - 数据——基础数据/震动全局的数据
 - 细节——鲜明、生动
 - 逻辑——逻辑推理明确

说服—同一平台博弈

- 指向对方知识能力
 - 以对方知识结构为基础
 - 以对方文化修养为引导
 - 以对方理解能力为视平点
- 与大众衔接
 - 要说大众听得懂的话
 - 要说大众听得进的话
- 带领对方到达同一平台
 - 引领培训 比喻类比

说服—强烈的感性理解

- 指向对方感官
- 强烈的感性理解 ⇨ 深刻的理性理解
 - 视觉、听觉、味觉、嗅觉、触觉、运动觉
 - 语言听觉的转化为身体的感觉
 - 感觉的联想
 - 感觉走向情感和判断
- 会讲故事
- 说明“我”的困难和麻烦

说服—使人心悦诚服

- 指向对方自尊
友好 不粗暴
平等 无欺压
恩威并重
- 提升对方自尊
能力、水平、责任、使命的体现
心悅誠服

帮助对方解决困难

- 对方被说服可能出现困难
- 降低对方的困难感
 - 不让对方觉得事情很困难
 - 不让对方感觉事情很严重
- 体谅对方困难
 - 正视对方困难 体谅对方困难
 - 关心对方困难 谈论对方困难
- 帮助对方解决问题
 - 为对方提出解决办法
 - 为对方解决实际困难

引导对方思考

- 巧用第三方力量
 - 习惯 惯例 案例 类比推理 他山之石
 - 寻找对方信任的第三力量
- 引导对方推理判断
 - 提供前一步事实 提供细节
 - 由他自己完成最后一步推理
- 与对方经验联系
 - 与对方已知部分融合
 - 与对方文化背景交错
- 旁证容易使人信服
 - 说他不说我 顺便提到我

说服—弹性语言表达

- 硬话软说
不失坚决 不伤关系
- 一分为二
话语来回说
- 措辞
“不得不……” “只能……”
不把最关键词直接说出
- 善于提问
缓冲气氛 调查了解 传达信息 呼唤信息

说服—多重因素并举

- 短时间说服
最打动人心的关键点
- 长时间说服的耐心
循序渐进 水滴石穿
- 让多因素帮助说服
关系 身份
相貌 衣着 声音……
帮助对方解决实际困难
- 让更多的人帮助说服

说服十二法则

对方情况

彼此差异

背景差异

强调目标认同

强调情感认同

指向对方利益

指向人生背景

思想方法衔接

同一平台对话

感性打动人心

对方获得尊重

帮其解决困难

引导对方思考

弹性语言表达

多重因素并举



谢谢