

『三为式』沟通 尽显魅力风采



整 理 归 纳

道明你的观点为“三条”

不管是谁,对“三”似乎都有种亲切的感受,这种奇妙的心理作用总使人觉得“一”太过于孤单,“二”仿佛又欠缺了什么,惟有“三”才是一切都齐全了。俗话说得好:“无三不成理。”大概就是这种心理吧!

沟通能力强的人,常在有意无意之间,应用人们的这种心理作用来塑造自己的说话魅力。于洪虽然仅仅是公司的业务主管,但老总特喜

欢他,商务谈判、外出考察、接待客户、召开大小会议,必让于洪陪伴左右。后来,心细的职员发现,原来他们的老总无论在什么场合下都特爱说话,口若悬河,却缺乏条理性,往往他讲得天花乱坠,别人却听得昏昏欲睡,不知所云。末了,他总是习惯性要于洪发言。于洪果不负老总重望,不论遇到何种问题,他必将观点或要求或意见或结论浓缩成三条来说明。因此,凡是与他

交谈过的人,都对他深具说服力的沟通方式赞叹不已。这种将观点或要求或意见或结论加以整理、归纳、浓缩为三条的表达方式,不仅可使人们容易了解沟通者的谈话目的,增进彼此的认识,更容易掌握住事情的大略情节。同时也能使人们对沟通者的归纳、整理、综合能力留下深刻的印象。

开 章 明 义

阐述你的想法为“三点”

日常生活中,尤其是在工作上,为了使他人迅速明白你沟通的目的,并在他人的心目中留下头脑清晰、条理分明的美好印象,沟通简单明了也无疑是个要领。可是,运用什么样的沟通方式才算是简单明了呢?

听悦受命于危难之时,第一次召开公司干部大会,主持人洋洋洒洒讲了大半天,最后请她

作报告。她站起来,开章明义地说:“今天我准备与大家交换三点意见。第一点是……第二点是……第三点是……”接着,她就发表的内容做分项阐述,前后没超过一个小时。大家全神贯注,听得津津有味。会后,大家一致认为听悦的发言简明扼要、切中要害、鼓舞人心,公司有希望,大家有奔头。人类是惟一具有推测能力的动

物,而听悦的说话方式恰恰使大家一开始就掌握住了事情的大概,一边聆听,一边推测她接下来要讲的重点是什么?如此一来,在早已心理准备的情况下,自然能够完全理解她的意图。换句话说,先做“三点”说明,是为了使对方容易理解她说的话,即使叙述意思多少有点出入或是前后次序颠倒,也不会留下话意不清的印象。

精 练 完 整

陈述你的思想为“三分钟”

经常看到坊间陈列出《三分钟自我介绍》、《三分钟演讲》之类的书籍,或许是因为三分钟正好可以简短地说明一项主题吧。然而,许多不讲究沟通技巧的人,在不采用演讲稿的情况下,很难做到这一点。

某公司准备招聘公关小姐,尽管一大批德才兼备的小姐脱颖而出,但许多进入复试的小姐在面对“畅想你未来的事业”的即兴演讲时却纷纷“落马”。赵小姐出场后,从容镇定、紧扣主

题、言简意赅,仅仅用了二分五十秒就将自己对未来事业的畅想完整地表达完毕,不仅受到评委的一致好评,而且博得观众的阵阵喝彩。记者在采访赵小姐时,她深有感触地说,三分种的即兴演讲的确具有难解的奇妙性。同时,也使她体验到在毫无准备之下,面对命题式的三分钟即兴演讲的艰苦滋味。她的结论是:即兴演讲时一分钟嫌短,五分钟嫌长。

赵小姐之所以会有如此的深刻体验,是因为

“三分钟”是自我表现的一个段落点。无论任何话题,都可以在三分钟内表达出较为完整的主题思想。若是超过三分钟,就会像那些落聘的小姐一样,将“畅想”变为“长想”,不是内容脱节,就是废话连篇,从而使听者失去听下去的耐心。当然,发表的内容必须是对方想知道的事。毫无内容、冗长的谈话,往往会引起失望,尽可能浓缩内容,在三分钟之内发表完,自然能使对方认为“这个人的头脑敏锐、思维清晰、善于归纳总结,人才难得”。

耐 心 聆 听

交流你的意见为“三分”

我有一个朋友,是个有名的人生顾问,因此有很多人都会去找她解决心中的困扰。我这个朋友是很善于沟通的人,但是,当她在聆听这些困扰者的倾诉时,总是频频点头,以示同意。每当我想到她时,我就感到:“善于沟通的人,也必定是一个很好的聆听者啊。”

沟通,包括了“听”与“说”两个部分。一个充满谈话魅力的沟通高手,很注意把握“听”与“说”的分寸,即听七分,说三分。然而,一般人往

往都只注意自己所说的话,而很少注意去思考对方所说的话,如果对方所讲的话中另有含意,那你根本就不可能会理解。

我们经常可以看到电视上的节目主持人,在主持一个座谈会时,从他们与嘉宾的谈话分野就可以发现是典型的“三七会话型”。在嘉宾讲话时,他们都很注意听着,然后适时地提出自己的意见。相反的,现实生活中的许多人在别人讲话时,总是随时将自己的身体抬高,一副跃跃

欲试的样子,一有机会马上插嘴,这种沟通方式极易破坏谈话的氛围。

同时,如果你认真地听对方讲话,也可以适时地发现问题,提出疑问,确保彼此沟通正常进行。比如:“为什么会这样子呢?”或者是:“嗯!我也有同感啊。”如果你没有用心听,那你只能含糊其词地回答说:“哦!原来如此啊。”

谦 逊 儒 雅

表明你的诚挚为“三字”

“对不起!”这三个字看起来简单,但是它的伟大效用,非别的句子所能取代。三个字,它能使强者低头,能使怒气消失,可是有多少人知道它的效用,并充分利用它呢?多少的仇怨、多少的嫌隙,不都是由某一方、忘记使用这三个字而起吗?

人际交往中,因为一时疏忽说错话,伤害了

对方的感情,最聪明的方法就是自己谦逊一点,立刻以诚挚的态度向对方说声“对不起”,别人会给你同情与谅解。过而不认,就难怪对方生气,君不见许多口角演变成打架,或因一两句话伤及对方就酿成命案,不都是由此而生吗?倘若我们大家都不忘记这“三个字”,我们的生活将会增加多少愉快和恬静啊。

当然,凡说话一定要出自真诚,也必须具有一颗善良的心,这一句话才会永远发生奇效。如果你专以此为手段来达到自私的目的,以为横一句“对不起”,竖一句“对不起”,便可以所欲为,那就大错特错了。

(姚扶有)

爱的教育

走出 懵懂迷失的雾霾

小瑞今年 15 岁了,人高马大的小伙子,按理正是读初三准备考高中的年龄,却早在一年多前就休学在家。小学时,小瑞的学习成绩还算不错,进入初中也不差,妈妈满心欢喜地为儿子准备上高中、考大学的费用,甚至还打算让他出国留学。谁知这孩子上初中后就迷上了网络游戏,初二时因为与同学打架被老师勒令当众检讨,事后就再也不肯去学校上课,每天躲在自己房间玩网络游戏。这样的日子已经一年多,妈妈非常担心,却对儿子毫无办法。

见到小瑞是在一个春天的下午,发现这个妈妈描述中沉溺网络游戏一年多的孩子虽然不太爱说话,却并不拒绝咨询师的帮助。这个孩子外表冷漠,其实内心敏感而渴望温暖,只是心理发展明显滞后,15 岁的生理年龄,心理年龄却还是六七岁的小孩童,贪玩、依赖,不懂人情世故,且严重缺乏责任心。在他心里根本没有关于自己前途的概念,懵懵懂懂的,只想着如何在游戏世界里建功立业。他一再强调自己没有心理问题,说有问题的是他的妈妈。

评估他的日常生活安排,基本都在正常范围之内。他在打游戏之余,也仍然出去与以往的同学朋友交往,甚至在假期相约出去旅游,而且也会自学初中的课程,自己做作业与同学对答案之类的,看起来小瑞的行为表现并不符合“网瘾”的诊断标准。问他为什么不去上学,他只是回答没有什么意思,虽然拒绝去学校上课,却并不拒绝学习,也同意接受补课老师上门。显然,小瑞休学的原因并不是因为迷上了网络游戏,而是由于在学校人际关系受到挫折,不愿面对的逃避行为,根本上还是因为他心理幼稚,抗挫能力弱,缺乏责任心所致。

再进一步咨询发现,小瑞问题的产生根源在他妈妈身上。这位妈妈由于自己小时候有过被父母送人、饱尝寄人篱下痛苦的经历,所以做了妈妈后,生活方面凡事都要亲力亲为,甚至现在还经常给 15 岁的儿子喂饭。人际交往方面过度呵护儿子,遇事总是护在前面,生怕儿子受到伤害,结果造成小瑞生活自理能力、人际沟通能力严重不足,心理发育滞后,不能适应学校生活。

帮助小瑞成长,主要还得先让小瑞妈妈获得成长。好在小瑞妈妈在明白问题所在后,非常努力地在咨询师指导下改变自己,坚持参加家长培训学习,调整自己的教养方式,并且认真将学到的知识和技能运用到与儿子的沟通中,亲子关系有了很大改善。在妈妈与咨询师的共同努力下,小瑞最后终于又回到了学校。

(吴亦君)

