问答丨工作中遇到有强烈负面情绪的人，要如何沟通？

跟鹿选学习群-30讲
今天
进入课程 >>

问答丨工作中遇到有强烈负面...
00:00 / 11:52 MB

鹿选学习

你好，我是鹿选。欢迎你来到我的群聊课程。

前段时间我发起了一次问题征集，问你征集了你对课程内容的疑问，或者是现实生活中遭遇的沟通问题的困扰，感谢同学们的积极参与，大家贡献了很多好问题，真诚问题，我选择了几个常常聚焦的问题，我会用两讲加餐，来集中做两次答疑。

要提前做个说明，我的回答问题不会给具体某个同学，一个非常模糊的行为指引。但是我一定会给你一个可操作的方法与方向，让更多同学同类问题的同学，都能有所收获，好，那我们先来看第一个问题。

鹿选

能老师您好，我爱人在医院的回访中心工作，同每一位接收住院治疗的患者的进行回访，每一位回访患者的体验都是不一样的，每天转五六，三个人进行不断的沟通，让现有以可，有批评，甚至有指责，有谩骂，而医院的回访与商品的售后不是卖点的场景，不可能有退货，所以我们只能是安慰式的沟通，您觉得每天这种高强度的，开日需要随时切换情景的沟通，有没有更好的解决方案与有效的自我调练的方法？

鹿选

我把这个问题快速复述一下：如果对方有很强的负面情绪，这种沟通如何去处理？

我帮你盘点一个小技巧，如果对方的言语状态非常负面，你可以试着将话语形容词积极和未来。

例如，患者抱怨：你们的医生都是骗医！

你可以先去共同认同对方的感受，不要和对方明显地分割开来——你不要和对方争辩，说：“我们的医生多数还是很好的，你的确是极少数状况。”不要这样，你需要和对方保持同步，然后可以对话语完成画向未来的，积极的形象。

比如你可以这样讲：张先生，非常遗憾这次就医让您的感受不是特别好，您愿意把您的真实感受告诉我。让说明您愿意帮助我们的工作，谢谢你！这次治疗过程您不满意，那您是真的治疗过程在说谎什么样的呢，可以给我们提供吗？或者，您期待我们的医生未来会怎么工作呢？

你看，我举的量点，就开始走向正面。

记住，如果你要面对这种强烈情绪，预设用温和的语气将对话形势向积极或未来，对话中的视角力量就可以得到控制。

在这里我还想提醒你，医患沟通是一种典型的困难对话，它带有困难对话的两个核心特征，第一是因为专业知识的落差，信息不对称，医生你知想者的信息，患者不一定理解，医学知识，具有很强的认知门槛，不能完全理解，又要实际运用，这会为说会增不优势，另一方面，由于生老病死对所有人而言都极为难难，由于受与意志（这在情感上具有重大意义）；这会让很多人对治疗效果拥有一个过高的预期，而最终一旦，而最终一旦失落，情绪上会产生巨大的落差。

所以，医患关系，也包括“良药苦口”同样的情况，如果想要真正的化化，的确不是一件容易的事，有很多工作要做，但这里的编码一件事情，是我认为最具重要，印象思路的，就是——我建议你主动创造一个医生与患者的故事现场。

重点就是这四个字：故事现场。

什么意思呢？我们在课程中提到过，故事可以帮助我们深度地理解一个人，那么故事的交织，可以帮助我们相互理解，如果你是一个医生，你可以和患者说第一次，第二次，第三次，第四次，第五次，第六次，第七次，第八次，第九次，第十次，或者是通过和患者的第三地患者，相互交流，不是难题，而是讲述自己不容易的故事，你会发现原来医生和患者可以通过深度的沟通理解而相互安慰，获得力量，让信息对流，让情绪共振，真正创造医患之间的理解，这是处理医患沟突的关键。

总结一下，不限于医患沟通，如果我们跟对情绪化程度比较高的，具有挑战性的话题时，目标、性质、反馈方法、形塑技术、情绪管理需要这个地调动，如果你不现在做这样的工作，不奶把上面提到的这几项专门拿出来研一下，这是我的思路知新。

我和我太太都在同一家世界500强公司工作，工作强度非常大，两个人经常加班到晚难才回家。每天和孩子相处的时间比较少，周末陪外，我们有一个小男孩子大沙，小孩即将面临上小学了，是由书外的奶在照顾，考虑到孩子的教育和陪伴问题，我希望我太太换一个轻松一点的工作，另外在虽然在同一家公司工作，我和我太太收入差不多，我认为这是我太的能力原因这样的指酬很不值，同时雇我一个人收入足以养活整个家庭了。最近我总是劝说太太换工作，但是我太太不愿意切换离开，可能是工作环在舒适区，对未知的恐惧吧，导次我们就这个话题劝说的时候，总是容易陷入争吵，不欢而散，太太的想法是这样的：我总是需要回妈妈性自己，而不是能表呢，总是进入相宜对比的状态，另外再补充一点，我太太并不是那种非常想通过打拼一番事业，然后获得成功的职场女强人，相反是一种比较安安稳的工作状态，所以我认为于情于理，太太都应该接受我的建议，但事实并非如此，请问老师我应该如何说服我太太？

鹿选

这个问题其实也非常典型，很多白领夫妇们都会遇到这样的情况。

如果我是在做现场咨询，听完你的叙述，我会把对话过程停下来，和这个问题里的男方单独对话。

我想提醒你，当然，也是所有同样困惑的同学，你想想看，这个所谓的合情合理，其实是对方来说，有没有就这中，只有“我”，没发现了问题，我发现了方法，我鼓励你看想，我给出建议，只有自己，没有对方，用一句“经典”的话说，我要我觉得，不要你觉得，这场家事沟通的问题，我给你两个建议：

第一，真正地去了解对方的需求是什么。

太太为什么不想要离开目前工作的这家公司呢？原因是什么——可能是目属？可能是尊重？可能是安全？可能是不能接受家里面是女方来做赚钱，她希望更多的公平对待？对需求的理解不能依赖猜测，一旦猜测而不是真实地把不相同说，我们就已经站在了“自以为是”的立场上了，深度地了解对方的需求，甚至去好奇地发现这些需求后真正的原因，这是一种以核心为基础的解决方案。

第二，明确需求，然后把问题外化。

例如，如果我们最终已经确定家庭目前的状况要是非稳定，有这样三个需求要得到满足：第一，足够的收入，第二，更多对孩子的陪伴，第三，家庭成员他的被尊重和认可，这三个需求不后这是单方面来说，而是又需要他们的共识，那么，这些问题的解决方案，就是要通过沟通，把这三个需求，和这个问题，甚至去好奇地发现这些需求后真正的原因，这是一种以核心为基础的解决方案。

第三，明确需求，然后把问题外化。

例如，如果我们最终已经确定家庭目前的状况要是非稳定，有这样三个需求要得到满足：第一，足够的收入，第二，更多对孩子的陪伴，第三，家庭成员他的被尊重和认可，这三个需求不后这是单方面来说，而是又需要他们的共识，那么，这些问题的解决方案，就是要通过沟通，把这三个需求，和这个问题，甚至去好奇地发现这些需求后真正的原因，这是一种以核心为基础的解决方案。

虽然很多人都觉得自己很会沟通的，但实际说，能做到有效沟通的人，还是少数，解决人际纠纠和沟通问题其实是一个很专业的领域，所以遇到问题如果发现自己无法解决，其实无需愧疚，你可以找专业的第三方，也就是说你缺少专业的帮助。

而现在，你还可以在课程中寻找帮助，或者把某一讲内容拿出来，跟请对话对象和你一起听一听，你可以说“这是专家讲过课，我们听一听会对我们的交流有所帮助”，这样，你就可以在对话中坚持第三方专家问题的帮助。

好，这次加餐涉及到的课程内容，我你把何在了又概括了，你可以点击跳转到具体的课程。

点击跳转到具体课程

的第三方，也就是冲突解决专家的帮助。而现在，你还可以在课程中寻找帮助，或者把某一讲内容拿出来，邀请对话对象和你一起听一听，你可以说“这是专家的建议，我们听一听会对我们的交流有所帮助”，这样，你就可以在对话中受到第三方专家间接的帮助了。

好，这次加餐涉及到的课程内容，我给你列在了文稿底部，你可以点击跳转到具体某节课去复习。当然，也欢迎你继续提出好问题，下周一，我会再做一次加餐，回答你的问题，我们下次见。

推荐复习：

02丨性质：沟通中最容易忽视什么？

09丨反馈：如何反馈才能恰到好处？

10丨形塑：如何让别人按照你的意思来？

23丨情绪控制：马上要发火了，怎么办？

24丨问题外化：如何在对立状态下，维持好关系？

前一篇

用户留言

默认 最新 只看作者回复