29丨关系维度：如何维护好人际关系？

跟凯洛学沟通·30讲
今天

进入课程 >

29丨关系维度：如何维护好... 52%
10:18 / 9:43 MB
倍速播放

你好，我是熊浩，欢迎你来到我的阅读现场。

我们在前面两讲里，为你详细介绍了稀钱框架的内容维度和需求维度，但你会发现，很多沟通之所以不能成功，既不是因为内容不重要，也不是因为双方没谈来，而是因为你和对方关系极差。

你想一想，谈觉势学其实也是一种沟通，但我们在中小学阶段，是不是曾经因为不喜欢某个老师，而每周能错过了一门功课呢？比如，数学，数学内容其实有很重要的意义，而且学好数学，以后行考试，也是我们真实的需求，但为什么还是有人不思意学数学呢？其中肯定会有这样一个原因——因为他不喜欢那个数学老师。

所以，有内容，有需求，在沟通中还不够，还得与对方在互动中建构一个友善、和洽的关系，这就我们就来讲关系这个维度。

台湾微光出版的五川宗长是云外微程说过一段幽默的观点：

> 一对夫妻，妻子每日抱怨，非常辛苦，但丈夫很少表达感激与赞赏。
> 这几天，丈夫因家忙晚餐，发现每次都工作到一个小时，觉得很辛苦很惊喜，就问妻子，为什么只有一条鲫鱼？
> 妻子说，鲫子不是都只有一条鲫吗？
> 丈夫说，怎么会，鲫子都是两条鲫鱼。
> 妻子说，真的只有一条鲫，不信，我们到家门口的池塘里看一看。
> 丈夫睡气，和妻子一起走到家门口，果然在池塘一个小池塘，里面常常会有鸭子戏水。
> 天要俩条到池塘边，发现确实有几只鸭子在池塘边休憩，但由于鸭子模糊看一条鲫鱼，还远看过去，确实像只有一条鲫。
> 妻子说，看不到，鲫子都是一条鲫。
> 丈夫赶紧说，你说的对，鸭子都是两条鲫，怎么可能只有一条鲫呢？
> 于是大嘴鸭说，是啊，你罗声，才有两条鲫鱼。

从这段故事里，你读到了什么？

是的，如果你问大德高僧，如何维持与他人的良好关系？他们会回答：给人信心。给人希望，给人力便，给人欢喜，由此而来的人际关系和和睦，是人生的大喜乐——这是一种与人为善、长期主义的生命智慧。

而如果你问冲突解决专家，如何保持和沟通对象的良好关系？他们会说，关系的融洽，是因为你满足了你的沟通对象，某种深层的心理需求，把关系还原为需求，这是我们理解关系问题的重要方法。

关系还原为需求

给你划个重点：沟通关系的障碍，来自于对方一些心理欲求和关切未被满足。

这里所说的欲求和关切，不是那种理性、清楚的直观需要，比如，我要得到这个职位，我要得到金钱，我要得到房子，我要得到孩子，我要得到爱，不是这些，而是一些更为幽暗的、幽深的、隐伏在潜意识深处的心理需求——对被赏识的需要，归属连接的共鸣，自主权的需求，角色和地位的被尊重等等。

我举个例子，孩子的钱觉得儿子最近不正常，是不是恋爱了，于是到儿子的房间中去搜查，想要找到蛛丝马迹，妈妈觉得媒介得很干净，不看教迹，但儿子回来，还是发现了，儿子向你抗议说：

妈你这来，你是不是没有经过我的允许就进到我的房间了，你怎么搞的，你有病啊！

父亲在一旁不乐意了，父亲呵斥儿子，你怎么跟你妈说话的！

你看，这种关系紧张的僵局，事实上是欲求没有被满足的结果，母亲需要安全，孩子需要自主，而父亲需要家长的角色地位被尊重。

三个动作营造好关系

关系问题，你可以还原为需求问题，我们之前在说服沟通时讲过一些技巧，在这里我再帮你快速整合，营造沟通中好的关系，我给你三个动作指引：

第一个动作，确面时尽量说别人。

你可以尽量用积极视域去赏识别人——我今年见到罗振宇老师的时候，罗老师见面第一句话，熊老师你又变帅了！这件事天我们的合作，天天谋程的合作，天天项目的定位，而且我明白自己地了解陈他的作用，我也明明白白地熟悉要说的方法，因此，在这段，我还是有点不好意思，觉得开心。

第二个动作，对这时发现共同的交织，

即使在小地方，你也可以去创造你和对方的共同点，罗振宇老师，熊浩是曾说，你知中文要走演讲，你总会考虑要怎样去吧？你怎么决定要的看视呢？罗老师，熊浩是曾说，你今天要去演讲，你总会考虑要怎样去吧？你怎么决定要的看视呢？罗老师，熊浩是曾说，还是发现了，儿子向你呈现说：

妈你这来，你是不是没有经过我的允许就进到我的房间了，你怎么搞的，你有病啊！

父亲在一旁不乐意了，父亲呵斥儿子，你怎么跟你妈说话的！

你看，这种关系紧张的僵局，事实上是欲求没有被满足的结果，母亲需要安全，孩子需要自主，而父亲需要家长的角色地位被尊重。

三个动作营造好关系

关系问题，你可以还原为需求问题，我们之前在说服沟通过一些技巧，在这里我再帮你快速整合，营造沟通中好的关系，我给你三个动作指引：

第一个动作，确面时尽量说别人。

你可以尽量用积极视域去赏识别人——我今年见到罗振宇老师的时候，罗老师见面第一句话，熊老师你又变帅了！这件事天我们的合作，天天谋程的合作，天天项目的定位，而且我明白自己地了解陈他的作用，我也明明白白地熟悉要说的方法，因此，在这段，我还是有点不好意思，觉得开心。

第二个动作，对这时发现共同的交织，

即使在小地方，你也可以去创造你和对方的共同点，罗振宇老师，熊浩是曾说，你知中文要走演讲，你总会考虑要怎样去吧？你怎么决定要的看视呢？罗老师，熊浩是曾说，当我们的看视和沟通对象的看视是相同，这个表面的收窄，已经暗暗地标记着你们乃是同一类人，然后借由这种相似产生的归属感，可以让人相入之间的距离拉近，会让你们更亲切。

第三个动作，如果给反馈和建议，尽量让对方能所连接。

在所有沟通互动中，尽量为对方的语言连接，在镜然沟通的情景中，如果你能辨一个观念，熊辨一个产品，熊辨一种知识，如果你能以上的方向可能连接，这就在你又在，以对方对自己的决策产生了影响，这会使得对方的自主性得到满足，从而使关系融洽。

比方说，如果你要推广一个健身项目，如果只在向营销客户阐述，你会说这个新的项目有多好，它对你的健康有多大的帮助，有效性的客观数据是什么，这就是内容，那如果你从关系维度去思考你们的沟通，你可能会说：这笔钱你先交付，你可以试一试，如果你不满意，我们可以把这笔钱变成你的健身卡年费，或者退给你，所以，你体验之后可以作选择，加入或不加入这个新的项目的决策。

这种对选择的创造就使得营销成交，因为你在这条的过程中更好地照顾到了对方，由于自主性的给予而营造了更为好感的沟通关系。

请你注意，如果你为这条沟通中有意功效倒以上三点，对方会觉得对话的过程竟便更顺畅。

而如果你在沟通中发现对方向你使用这三点，说明对方非常希望你能在建构良好的关系，事实上，你可以由此判断对方的需求，所以，这三个工具有可以主动使用，也可以视为审视对方的坐标。

好，到这里为止，我已经把人际沟通的精炼框架，也就是人际沟通三角模型的工具，向你作了完整的介绍，我们花了一节课的时间，完整理解了整个模型，然后用三节课的时间，分别探讨了内容、需求、关系这三个维度。

你还记得吗？在精炼框架这个部分最开始的时候，我提到过一个隐喻——“全新两她A级铭车的轴距达到2.789米，”对照沟通三角，你刚刚是就能知道这为什么不是一个很好的表达——因为这只是内容，只是关于汽车的客观信息，其中没有需求，也没有触动关系的坐标。

但是，如果我说：轴长3.0米，意味着乘客的乘坐体验，从经济舱升级为头等舱，你会怎样回应，也就舒适——需求出现了。

而当我说：所以，购买长轴距汽车的人，你们真的很体贴，选择了长轴距，意味着你们不仅仅在乎自己的驾驶体验，还在乎后排乘坐体验，你们真的，在乎，一种慈悲人在意，为别人着想的意思——这时不仅仅关照了需求，还照顾了关系。

你看，表达不便利的话，而且要有温度，还不仅要有内容，而且要有温度。

如果你能时时刻刻，在沟通中，一直思考着，你也可以回想一下，自己在平时的沟通中，有没有相当沟通中出现的问题？这时，你是怎么做的？如果没有的话，你现在对当时的沟通有没有什么反思呢？欢迎你在留言区和我分享，下次课堂我们的最后一次课，我会帮助你对整个课程的内容进行总结。

分享给朋友

这个关系的融洽，而且关系温度。

在这一讲的最后，我给你一道思考题：你也可以回想一下，自己在平时的沟通中，有没有把沟通三角都做到位呢？如果有的话，你是怎么做的？如果没有的话，你现在对当时的沟通有没有什么反思呢？欢迎你在留言区和我分享。下次课是我们的最后一次课，我会帮助你对整个课程的内容作总结，我们下次课见。

划重点

添加到笔记

1.关系的融洽，是因为你满足了你的沟通对象，某种深层的心理欲求。

2.维护关系的三个动作指引：碰面时尽量赏识别人；对话时发现共同的交织；如果给反馈和建议，尽量让对方有所选择。

前一篇

用户留言

默认 最新 只看作者回复