

在現代的社會中，人與人的交流是很重要的，但當真正在面對面交談的時候，又很害怕自己說錯了什麼，又或者是當下自己的表情管理、說話時的語氣等等，會讓對方理解錯原本的意思，同樣的今天要用什麼話做為聊天的開頭，才能很順利的進行下一步，這些都是非常重要的。

那它主要用「冰山理論」來告訴我們所有的角度層面結合來形成一個有效的溝通，從冰山模式展開一共分為七個層次，每個人都是一座冰山，外在行為只是冰山一角，藏在水平面下的那一大部分，才是真正感受、觀點與渴望，人與人的溝通可以歸納出四種應對的姿態，但是這種溝通方式並不是與對方產生連結，而是為了保護自己，我們應該時刻保持好奇心，好奇是傾聽的元素，也是溝通的開始。

他主要用實際案例分享的比較多，能更清楚的瞭解薩提爾的冰山模式，讓人與人能有更好的溝通，因為說話也是一種藝術，也有些許人利用溝通就能有很多的資源更甚至能成為大器，而冰山也分為了七層，主要有：行為、感受、感受的感受、觀點、期待、渴望、自我所組成，反之有四種應對姿態：指責、討好、超理智、打岔，世界森羅萬象，值得我們好奇，但我們漸漸長大了，受限於思維，我們逐漸失去了好奇心，看待問題成了固定模式，只想要解決問題，而非好奇問題的成因。