

组织中的 59项沟通技巧

The Truth About Getting Your Point Across
...And Nothing But the Truth

- 职业成功的迷你MBA教材
- 来自20年专业管理经验
- 13个沟通主题，精辟而全面
- 59项沟通技巧，友好而实用
- 简单，易学，有效，打开就有收获！

(美) 朗尼·佩斯里 (Lonnie Pacelli) 著 王跃红 译



机械工业出版社
China Machine Press

企业简捷培训丛书

组织中的 59项沟通技巧

The Truth About Getting Your Point Across
...And Nothing But the Truth

(美) 朗尼·佩斯里 (Lonnie Pacelli) 著
王跃红 译



机械工业出版社
China Machine Press

Lonnie Pacelli. The Truth About Getting Your Point Across: ... And Nothing But the Truth.

ISBN 0-13-187371-7

Copyright © 2006 by Pearson Education, Inc.

Simplified Chinese Edition Copyright © 2007 by Pearson Education North Asia Limited and China Machine Press.

Published by arrangement with the original publisher, Prentice - hall, Inc., a Pearson Education company. This edition is authorized for sale only in the People's Republic of China (excluding the Special Administrative Region of Hong Kong and Macau).

All rights reserved.

本书中文简体字版由 Pearson Education 培生教育出版集团授权机械工业出版社在中华人民共和国境内独家出版发行。未经出版者书面许可,不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

本书封底贴有 Pearson Education 培生教育出版集团激光防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

本书版权登记号:图字:01-2006-4272

图书在版编目(CIP)数据

组织中的 59 项沟通技巧 / (美) 佩斯里 (Pacelli, L.) 著;
王跃红译. - 北京:机械工业出版社, 2007. 1
(企业简捷培训丛书)

书名原文: The Truth About Getting Your Point Across: ... And Nothing But the Truth

ISBN 7-111-20382-8

I. 组… II. ①佩… ②王… III. 人间交往 - 通俗读物
IV. C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 137726 号

机械工业出版社 (北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑:张竞余

版式设计:刘永青

北京牛山世兴印刷厂印刷·新华书店北京发行所发行

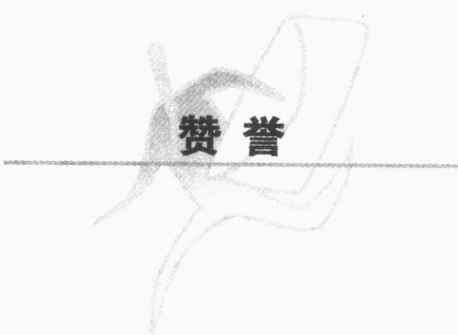
2007 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

145mm × 210mm · 8.25 印张

定价:25.00 元

凡购本书,如有倒页、脱页、缺页,由本社发行部调换
本社购书热线:(010) 68326294

投稿热线:(010) 88379007



赞誉

生活中的成功多半在于良好的人际关系，而良好的人际关系在于沟通，《组织中的 59 项沟通技巧》帮我们向前迈了一大步，我强力向你推荐！

——克里斯·韦德，Made For Success 的董事长，
The Angel Inside 的作者

任何渴望有效、成功经营一个企业的人，无论企业是大是小，国营的或是私人的，都应该拥有本书，并经常拿出来翻一翻，书里所谈到的技巧都非常实用，且立竿见影，可以大大提高你的工作效率。

——卢达·科佩金娜，《每一次都做对决策》的作者

《组织中的 59 项沟通技巧》会在很多方面提供帮助给你。首先，它为有效地沟通提供了非常具有实效的指导原则，这些原则在几乎任何情况下都适用。更重要的是，这些简单的技巧，道出了成功领导的真谛。我打算把本书摆在案头，一来可以做工具书用，二来做个警钟用，

IV

时时提醒我去做一名合格优秀的领导者。

——比尔·克瑞潘尼，西雅图 Fisher Communications
公司前董事长兼 CEO

本书提到的技巧其实我早就知道，只是忙碌的生活使我不能把它们充分发挥、展现出来，朗尼·佩斯里用简洁的语言、系统的内容弥补了我这个最大的缺憾。

——克林特·摩斯，Mosaic 公司 CEO

有一句古语是这样说的：“没有比真理用错了地方更糟糕的事。”而本书正好是这句话的一个反例——本书中的金玉良言会助你开启成功的大门。这些建议都具有普遍的指导意义，而且极其实用，每个 CEO 都应该把这样一本书放在案头，时时阅读，仔细揣摩。它是你日常商务沟通中不可或缺的工具。

——诺曼·赖斯，西雅图前任市长

它是最可行、实用的指导原则，那些认真的商业人士可以将本书中提及的思想立即用到实际的工作中。

——约翰·帕特里克·多兰，律师

本书是一种宝贵的资源，是一个帮助你完善自己的老师，是一件有用的工具。这些意义深刻却简单易懂的道理，加上那些正面或反面的实例，会让你的表现更上一层楼。每位经理都应该拥有一本朗尼·佩斯里的《组织中的 59 项沟通技巧》。

——玛瑞利恩·西尔顿，西雅图第五大道剧院总经理

如果你想说服并影响其他人，本书会提供给你最快速、最有效的指导，它真的很实用。

——博恩·崔西，《目标！》的作者



前言

本书的真正价值

喔，多么不好意思的一件事啊！

我曾经认真地问过自己，怎样才能让本书给你带来最大的帮助，我知道，每日都很忙碌的读者朋友最需要的是实用、有效，能立竿见影的东西。我很清楚这一点，为了让本书的效用最大化，也需要你配合我做一些努力。你不要只读一遍就把它束之高阁，从此任它被灰尘淹没。如果你把它放在随手可得的地方，偶有闲暇就拿来翻翻，并及时地把看到的东西学以致用，我相信你会收获许多惊喜。因为我想让本书变得切合实际一些，所以在书里有很多我自己成功的经验和失败的教训，仅供你参考。我衷心希望这些内容可以给你一些借鉴，以免你重蹈覆辙，浪费不必要的时间。考虑到这个最终的目标，本书中的每章内容都有一个共同的思路：

■ **都有现实的依据** 在过去的 20 多年里，我经历过很多重要的场合，每次我都竭力想把自己的想法清楚地表达给别人，我也犯

过数不清的错误，你在本书中看到的故事、心得，还有建议，多半都是以我自己的工作经历为背景的。我曾经因为自己拙劣的沟通方式而屡屡碰壁，有很多时候我甚至感觉自己已经筋疲力尽，再也没有前进的动力，还好，虽然辛苦点儿，我终于得到了许多宝贵的经验。我衷心希望你可以不用经历我所经历的那些痛苦，本书是我献给你的礼物，它可以帮你有效地提高与人沟通的技巧。

■ **都具有其普遍的指导意义** 我想写一本书，既简短精练，方便阅读，又能具有普遍的指导意义，无论你是组织一场头脑风暴会议，制定计划书，还是和来自不同文化背景的人共事，它都可以为你提供帮助。

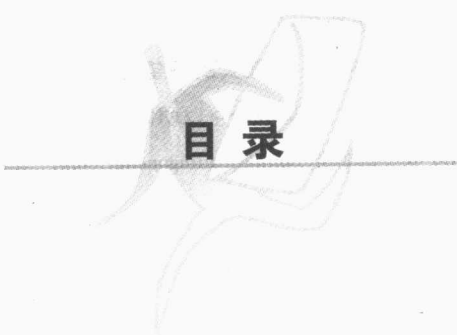
■ **都具有独立性** 本书中的每个章节都是相互独立的，这样就方便你根据自己的需要进行快速的选择性阅读，及时获得最实用的指导，然后迅速应用于实践以期达到理想的效果。正因为如此，你可能会在不同的章节看到同一条建议。每一章节都是一个完整的整体，这是我的初衷。对于帮助忙碌的你来说，应该更加有利。

■ **都很实用** 只需你采取一些很简单的行动，这些内容就会发挥其作用。你既不用好奇，也无须兴奋——我只是给你一些很直接、现实的建议而已，有些建议可能与常见的做法抵触，有些可能只是巩固了一下你已有的认识。大概你也和我有同样的感触吧，很多时候我们知道怎样做才对，但结果常常是：我们并没有按照正确的方法做（而且还常常明知故犯），如果你读完某章后，脑子里想的是：“哦，我知道这个。”此刻，你应该问问自己：“我知道这个，但我是按这个做的吗？”明白很多事理里

然算得上是一种智慧，但要把你明白的道理都化成行动却需要另一种更高层次的境界了。

你很忙，我很感谢你能在忙碌的生活中抽出些时间来看我写的这些东西。但愿我的这些丰富而充实的经历会为你每日的工作和生活提供一些帮助，使你能更好地与人沟通。我最大的愿望就是：无论以何种方式，无论你从事的是什么职业，但愿我都可以助你一臂之力，为你的成功加些动力。欢迎你发电子邮件到 point@leadingonedge.com，与我交流你对本书的看法。

朗尼·佩斯里



目 录

前言

第一部分 你和你的沟通对象/1

- 1 沟通高手是可以练就的/3
- 2 了解你的沟通对象/6
- 3 选用合适的沟通方式/10
- 4 切合实际地沟通/13
- 5 助人也是助己/16

第二部分 确定方向/21

- 6 不要制造不必要的麻烦/23
- 7 不要做穴居者/26
- 8 彻底改变也无妨/30

9 有效性是计划书赖以存在的根据/34

10 让别人知道你的目标/37

第三部分 主持会议/41

11 人太多会破坏整场会议/43

12 小心无事生非者/47

13 你具有主动权/50

14 拒绝参加无用的会议/54

15 决定了的事就不要再怀疑/57

16 管理很重要/61

第四部分 成功演讲/65

17 给别人一个听的理由/67

18 幽默能使演讲效果更佳/71

19 恰当运用相片和图片/75

20 放轻松：听众是支持你的/78

21 创作一次，使用千次/82

第五部分 状况报告的写作/85

22 中心突出的状况报告最吸引人/87

23 一分钟内便可达到沟通目的/90

24 知道谁、何时以及如何/94

25 没人去读昨天的新闻/97

26 状况报告不是遮羞布/100

第六部分 头脑风暴会议/103

- 27 召开头脑风暴会议/105
- 28 没有绝对愚蠢的思想/109
- 29 头脑风暴不是浪费时间/113
- 30 不用有偏见的主持人/117

第七部分 如何解决问题/121

- 31 一种方法对应着一个问题/123
- 32 选择和结果决定方案/127
- 33 第三种解决方法/131
- 34 重在执行/135
- 35 勿因小失大/138

第八部分 如何面试/143

- 36 再多的准备都不为过/145
- 37 批判性思维很重要/149
- 38 不要在简历上撒谎/153
- 39 不要喋喋不休/157
- 40 良好的第一印象/161

第九部分 如何反馈/165

- 41 迟到的反馈与无反馈相差无几/167
- 42 环境问题/171
- 43 对事不对人/174
- 44 有时候最好不要提反馈意见/178

45 兼听则明/182

第十部分 如何倾听/187

46 让对方愿意和你交谈/189

47 不承诺自己能力之外的事/193

48 随意闲聊中无压力/197

第十一部分 非正式沟通/201

49 不正式不代表不要求效果/203

50 未经预约的造访者/208

51 “葡萄”和“葡萄藤”/212

52 容易接近不是随时可以接近/216

第十二部分 如何影响那些不为你工作的人/221

53 让别人跟随你的“大忌”/223

54 克服别人对自己的“信任障碍”/228

55 偏袒会导致信任危机/231

第十三部分 和不同文化背景的人沟通/235

56 象牙塔外的世界/237

57 与自己的同事交流/240

58 面对面地交流/243

59 会说你的母语并不代表能完全理解你/247

致谢/251

第一部分

你和你的沟通对象



1

沟通高手是 可以练就的

众所周知，美国第 40 届总统罗纳德·里根是位“伟大的演讲家”，1987 年 6 月 12 日，里根在德国西柏林的勃兰登堡门，发表了一次著名的演讲。在这次举世闻名的演讲中，里根总统说了下面一段话：

“戈尔巴乔夫总书记，如果你向往和平，如果你希望苏联和东欧繁荣富强，如果你追求民主和文明，到这扇门这里来，戈尔巴乔夫先生，打开这扇门！戈尔巴乔夫先生，拆掉这堵墙吧！”

有意思的是，“拆掉这堵墙”的说法先前遭到华盛顿外交专家的激烈反对，他们竭力劝说总统不要使用这样的措辞，最后，这些意见未被采纳。里根总统在演说时还是用了这种说法。1989 年 12 月 9 日，将东德和西德分开的边界被打通了，隔离墙也开始拆掉，这堵墙的倒塌成为冷战结束的一个永恒的标志。

毋庸置疑，这也成为里根任总统期间最伟大的成就之一。

回想一下那些和里根总统一样成功的演讲家：马丁·路德·金、约翰·肯尼迪，什么使他们成为如此优秀的演讲家呢？不是因为他们天生就是伟大的演讲家，有雪白闪亮的牙齿，个性张扬的发型或者完美无缺的文笔，而是因为他们具备下面一些特点：

- **勇气** 他们不怕发表抨击时局的言论，敢于挑战传统思想；
- **信念** 他们很清楚自己的想法，而且希望别人也了解他们的观点；
- **智慧** 他们明白自己的观点不受世人的欢迎，但能有效地捍卫自己的观点；
- **简洁** 他们的语言很简单、精练而且通俗易懂；
- **真诚** 他们拥有别人的信任而且会始终不渝地坚持自己的想法。

勇气、信念、智慧、简洁、真诚，这五个方面是缺一不可的，无论你是在数百人面前演讲，还是专门为你的老板写一份状况报告或者主持一场家长—教师联谊会，这五个要素是一个人有效表达其观点的基础。

你也可以成为沟通高手。

这本书会帮助你在许多专业的场合更好地表达自己的观点，包括主持会议、发表演说、进行面试以及反馈信息等，你会得到一些实用有益的建议和小窍门，帮助你成为一个更出色的沟通者。这些窍门加上你的勇气、信念、智慧、简洁以及真诚会

第一部分 你和你的沟通对象

使你成为一个沟通高手，你可以随心所欲地与人交流关于美好事物的感想，而且几乎在任何情况下，你都能知道如何清楚地表达自己的观点。

你期待自己成为如此优秀的沟通高手吗？