

# 沟通

## 就是领导力

### 突破性领导力之卓越沟通

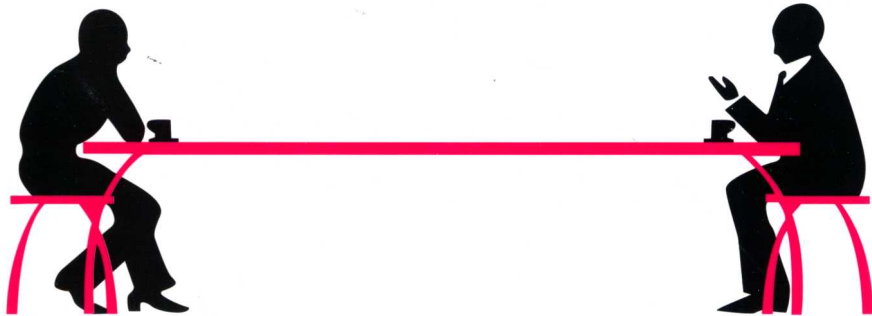
Communication for leadership 范博仲◎著

解读人心密码

高品质互动交流

激活潜层意识

催眠式卓越沟通



马来西亚NLP导师 戴志强

中国NLP学院网创始人 黄启团

中国台湾地区NLP导师 林君翰

中阿文化商贸交流促进会会长 赵颖

倾情推荐

沟通鸿沟打造卓越领导力 释放大成智慧成就卓越领航人

F272.91  
201426

P1

# 沟通

## 就是领导力

突破性领导力之卓越沟通

Communication for leadership 范博仲◎著

解读人心密码

高品质互动交流

激活潜层意识

催眠式卓越沟通



马来西亚NLP导师 戴志强

中国NLP学院网创始人 黄启团

中国台湾地区NLP导师 林君翰

中阿文化商贸交流促进会会长 赵颖

倾情推荐

跨越沟通鸿沟打造卓越领导力 释放大成智慧成就卓越领航人

人民邮电出版社

北京

## 图书在版编目(CIP)数据

沟通就是领导力：突破性领导力之卓越沟通 / 范博仲著. — 北京：人民邮电出版社，2014.1(2014.2重印)  
(盛世新管理书架)  
ISBN 978-7-115-33505-0

I. ①沟… II. ①范… III. ①企业领导学 IV.  
①F279.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第253657号

## 内 容 提 要

本书全方面阐述了沟通与领导力之间的密切关系，给出探知下属员工心理活动的方法；提升企业领导者的人格魅力，训练管理者聆听、发问能力和良好的表达能力，激发管理者潜能，提升组织凝聚力，打破传统沟通壁垒，形成富有成效的领导风格，提升个人工作绩效；提高有效影响他人的能力；掌握指导、激励、培育下属的方法；增强公司的赢利能力及竞争能力。

- 
- ◆ 著 范博仲  
责任编辑 赵娟  
责任印制 焦志炜
  - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号  
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn  
网址 <http://www.ptpress.com.cn>  
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
  - ◆ 开本：700×1000 1/16  
印张：14.5 2014年1月第1版  
字数：213千字 2014年2月北京第2次印刷

---

定价：38.00元

读者服务热线：(010)81055488 印装质量热线：(010)81055316  
反盗版热线：(010)81055315

## 推荐序

## ■ NLP沟通技巧

NLP，身心语法程序学已经传入国内十多年了。但是中文版的NLP书籍却是少得可怜。NLP是一门博大精深的学问，取其任何一个部分都会带给我们很大帮助。在拿到范博仲先生的《沟通就是领导力：突破性领导力之卓越沟通》这本书后，我发现这里涵盖了很多关于NLP的知识和方法，尤其是在NLP沟通应用版块。如果读者经过逐步训练和深入学习之后，能够真正使得沟通助力领导力的提升。我很乐意看到博仲的著作出版，成为中文NLP著作的先行者。

NLP是一门研究人的学问，主要是研究人的大脑如何形成人的情绪模式、行为模式，进而成为一个人推动自己，推动他人前进与发展的模型。其中自己和自己沟通，自己与他人沟通的模式是其中关键的研究内容。

当人思考的时候是文字的，但是人的记忆却是由画面、声音、情绪所组成的。当文字缺乏感官组合的记忆，人就不知道文字代表着什么，对自己来说意味着什么意思。

例如：

“我要自由！”

“对你来说怎样才算自由呢？”

“我想做什么就可以做什么就是自由。”

“请问你做着什么的时候就是自由呢？”

直到你回答一个具体的事情，例如，“我买东西的时候，伴侣不管我，我要买就可以买！”

具体的事情往往是一个具体的情景，里面会包括画面、声音和情绪，我们称为感官记忆组合。

人与自己沟通需要从文字进入具体的情景，同样，与他人沟通也是如此。如果沟通只停留在文字上，人与人之间就会产生许多误会。文字离开了感官记忆系统会变的毫



无意义。

我们过去许多的感官记忆组合都储存在潜意识里，形成了庞大的脑神经网络。我们核心的信念价值观都在里面。这些核心的信念价值观决定了我们与外在世界的互动模式，决定了我们应对事情的情绪模式，形成了我们的性格。不要忘记感官记忆组合是由画面、声音和情绪组成的，所以，当我们想经过沟通改变自己或他人的信念价值观，进而改变行为，我们需要做的不是语言文字的沟通，而是透过语言文字引导自己或对方去改变大脑中的画面、声音和情绪。NLP提供了许多的方法和技巧。

人与人之间的沟通如何，取决与彼此之间的关系。关系好，怎样沟通皆可；关系不好，再怎样沟通都不行。生活中我们看到太多的例子。如何处理人与人之间的关系，在心理学领域是一个大课题。人生中，只要处理好各方面的关系，烦恼已经少了一大半。

“没有两个人是一样的，没有一个人在两分钟内是一样的。”这是NLP的前提假设之一。活在当下，觉察当下的自己和对方，进而根据“现状”建立亲和感，在具备亲和感的情况下进行沟通是NLP沟通技巧的核心。

范先生在书中不但提供了已经融合了NLP的卓越沟通理论，还列举了许多生活、工作中的例子，使这本书浅显易懂。读者可以从中活学活用，是本书的一大特点。在此愿更多的NLP工作者努力耕耘，在不久的将来写出更多帮助大众了解NLP这门学问的书籍。

马来西亚NLP导师 戴志强

2013年10月于广州

## ■ 如果你没有上过一门叫“沟通”的课

据说上帝为了阻止人们建造通天的巴别塔，变乱了人们的口音和语言，使他们分散各地，不能够恰当沟通。可想而知，一群能沟通的人，威力大到连上帝都害怕。

在我还是小孩子的时候，母亲就经常教导我：“会说话的人说得人欢喜，不会说话的人说得人心死。”可见，如何说话很重要，这个道理连一名没有文化的农村妇女都懂。可是，从小到大，读了十多年书，却从来就没有学过一门教我们如何沟通的学问。于是，虽然现在大学教育得到了普及，但争吵、冲突依然随处可见。

而事实上，就算说着同样的语言，人们之间也不一定就能够沟通得顺利。

生活中，我们处处需要与人交流。与父母，情侣、客户、朋友，老板之间的互动充斥了我们的整个生活。我们常常责怪父母的不理解，情侣的不关爱，甚至于不理解客户的最终需求而导致订单无效……

沟通是如此重要，可是却没有一门叫沟通的课。

直到有一天我接触到一门叫NLP的学问，才补上了这堂人生必修课，从此开始了传播NLP的人生旅程。

认识博仲，就是在我们NLP的课堂上。当时，博仲留着络腮胡子，带点艺术气息，很有导演的范儿，事实上他也确实做过导演。

博仲接触到NLP时和我当年同样激动，这门神奇的学问深深地打动了这位感性的汉子，他当众承诺：“我想把今天学到的知识应用在实际生活中，我想把这些体会和感受写成剧本，拍成电影或者电视剧呈现给大家。”时间转瞬即逝，我满心期盼着博仲的电影问世。

今天，当博仲给我一本书稿，让我写推荐序时，我很惊喜，以为剧本出来了。仔细一看，原来是一本关于沟通的书。起初有点失望，毕竟是期待很久了。后来细细看



了这本书，是讲如何卓越沟通，很实际的一本书，把很多NLP的学问都融入到具体的案例中。

虽然本书的名字叫《沟通就是领导力》，其实本书并不仅适合做领导的朋友读，只要你需要跟人打交道，本书都适合你，毕竟，人离不开沟通。

当然，依然期待博仲的剧本，因为看电影电视的人远比看书的人多。

中国NLP学院网创始人 黄启团

2013年10月于广州五山

## ■ 谁擅于沟通，谁引领世界

一下飞机就接到博仲的电话，告诉我他的新书已经完成，请我为他的新书写推荐序。四年前认识博仲是在一个课堂里，当时我们都是课堂里的学员。同学中不乏许多在国内赫赫有名的培训师，博仲在同学中更是经验丰富的资深导师，但他在课堂里谦虚的空杯学习，在演练时全神投入实操，在小组讨论时幽默逗趣的领导小组员，穿针引线的居间扮演领导者、协调者、顾问甚至和事老的角色，同学对其幽默智慧的沟通、领导能力与学富五车、满腹经纶无不赞赏有加。

沟通在现实生活里无所不在：工作时对老板、部属、同事、客户需要沟通，销售需要沟通，买卖需要沟通，家人间需要沟通，朋友间需要沟通，谈恋爱也需要沟通，甚至国与国之间同样需要沟通。正因为沟通无处不在，人只要活着，便不能不与这世界上其他人进行沟通。沟通的质量决定了关系的好坏，因此谁能掌握沟通的精髓，谁能擅长沟通的运用，谁就掌握了关系的实质主导权。

这是博仲的第一本书，也是我第九本写序推荐的书，花了几个晚上拜读完新书电子文档，不禁深深长叹，对博仲的佩服更上一层楼。这是一本不仅讲理论知识，而且系统提供沟通方法的书，不但突出了教练（Coaching）的应用，同时也融入了许多NLP（神经语言程序学）的工具和方法，从中能一窥沟通的原理与原则，甚至沟通行为背后的科学理论基础，是企业家、高层主管、营销人员甚至为人父母等人手一册的工具书。

君翰在此郑重向您认真推荐我的好友范博仲老师的这本好书《沟通就是领导力》，善用此书，让您能轻松掌握沟通，轻松掌握优势。

中国台湾地区NLP导师 林君翰

2013年10月



## ■ 我生命中的范博仲

他，不属于高大伟岸的那一类。却不想，培训舞台上，博古论今，通晓中外；培训课程中，述之以理，疏之以例。只见那，惊涛拍案，气壮山河。

他，不是企业高官，不是学术精英，但是，他二十年潜心钻研心理学和领导力。今精选“沟通”为切入点，深度剖析领导力突破。

在科技高度发达、信息高度畅通的时代，在跨越了肤色、种族、宗教、语言和文化障碍之后，唯一需要的就是有效沟通的技巧。

他的课程和书，不是在教人如何赚钱，而是在与您分享如何提升生命质素，进而感召这个世界。如果这个年代挣个几千万甚至更多已非难事，那么，您能拍着胸脯说我能影响几千万人吗？！

他能！他就是出现在我生命中的范博仲。

中阿文化商贸交流促进会会长 赵颖

2013年10月19日

于黎巴嫩首都贝鲁特

# 自序

## ■ 写在前面

前几日，参加罗伯特·迪尔茨、斯蒂芬·吉利根等NLP大师的国际教练峰会，再次碰见同做演讲嘉宾的马来西亚戴志强老师和中国NLP学院院长团长等很多三老们（老师、老友、老同学），团长一见面就拍拍我说：“博仲，你的剧本出来了没有啊……”呵呵，马上启动我之前安装的心锚，再次萌生要赶紧写东西交货的冲动。

一直以来，在很多熟悉朋友们的眼中，博仲是一个很有艺术才华和创意的家伙，也都知道有很多关于创作的想法要出炉，只是一天天、一年年过去了，许多心里偶过的那些创意，无论是题材、手法，还是实际的产品，一个个都变成现实中别人成形的孩子，有许许多多都已在市场上火过或正在热闹中，自己的东西却依然没有正式放在台面上。也许是课程研发太忙，或者是讲课多了之后的些许疲惫，也或是心中的一份忐忑，又可能是自己过于苛求完美，无论怎样都好了，总言之成果说话：没有呈现出实在的产品面世！时常像是欠账的人，一方面被自己心里的压力催促着，另一方面又有点藏拙的意思，不敢轻易动笔！

闭关一个时期后，今年一回来没多久，好朋友给我了一个剧本，说是一直在等我闭关回来，想把本子帮着改改，再出点彩。历经数个几不眠之夜，伴随着啤酒麦香、香烟的萦绕，剧本弄完交稿了。朋友看完说挺好，已到我的60分水准了——我发现：原来我还没老！

“知我者谓我心忧，不知我者谓我何求。”于是痛定思痛、痛改前非，在北京盛世卓杰文化传媒老王的支持之下，戴老师的解析、得力干将伙伴meny/linda/周周的鼓动，家人、老友、同学和我众多学员们的期待中，决定活出自己所学专业NLP突破型领导力课程二阶段的范畴：管他的豁出去！不管怎样，先生它一个“孩子”再说！丑媳妇总要见过公婆，爱谁谁！干了！

之前整理了很多的题材、资料和数据，回想自己这些年的学习、成长的过程，从

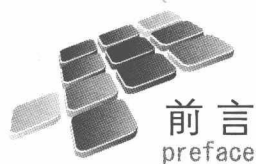


第一次正式登上舞台，距今已有二十余年，而断断续续的培训教育和心理学成长的经验也有十七、八年了，觉得教育中最重要的部分还是关于沟通。于是，经过与出版方老王的几度深层交流，决定还是先从我主打的NLP突破性领导力、教练技术智慧的部分，开始延伸出第一个课题：沟通就是领导力！里面蕴含着很多NLP、催眠等心理学、管理学、教练技术的部分，也有很多老师和朋友们的心得，就算是抛砖引玉吧！

真的觉得似乎这个世界一切没有意外，冥冥之中自有天意啊，适逢国家和自己的诞辰，开始动笔自己写下前言，也作为一个新“孩子”的诞辰，给这个世界，给我的父母亲，给身边一直互相深爱着的过去、现在和未来的人们，也献给我深爱的女儿朵儿和未来的孩子们！

博仲 (Vincent)

2013年之国庆节



技术的高速发展与时代的进步给人与人之间的沟通带来了越来越多的障碍。特别是对领导者来说，虽然表面上看起来，沟通的方式越来越丰富，但实际上，沟通的效果并不明显。换句话说，沟通渠道的增加并不代表着沟通效果越来越好。不会沟通的领导者比比皆是，所以沟通能力是影响领导力的直接因素。所以，我要说：“沟通就是领导力。”

我在长期从事培训工作的同时，注意到现代企业的领导者存在着不会沟通或者沟通不良的现象，而这种现象并没有获得一些企业和领导者的高度重视，并且这种现象还有愈演愈烈的趋势。为此，我感到寝食难安。作为一名职业培训师，我认为这是我的责任，更是职业赋予我的使命。

在我写这本书的日日夜夜，我殚精竭虑，哪怕是一个小小的细节问题也丝毫不敢怠慢。因为，我希望读到这本书的读者，都可以从书中领悟到沟通的重要性，并学会与他人沟通。我更希望我的书能够帮助更多读者了解沟通、运用沟通，让沟通在工作 and 生活中起到强大的作用，改变并完善沟通技巧和能力。为此，我甘愿将自己多年心血写成的书与所有的读者朋友们分享。

在我的职业生涯中，沟通对我来说，是必不可少的“伙伴”和“战友”。



我在沟通中的确受益匪浅。我也同样希望读者朋友们和我一样，在沟通的过程中，学会更多技巧，提升个人能力，接触并更新知识和思想，通向梦寐以求的成功大路。沟通不是简单说话，而是一门综合的科学和艺术。

沟通能力和领导力之间是无法分割的。传统的管理总是忽视了沟通的力量，从而造成领导者在管理中出现漏洞，以及上下级之间的关系紧张。上级不满意下属的工作态度和能 力，下属不满意上级的领导和言行。团队和组织中，由于沟通不良而无法合作，甚至造成重大工作失误与损失的情况时有发生。从实际意义上来说，沟通不仅可以改善上下级之间的关系，而且可以让团队和组织中的每一个成员都获得自我价值和位置，以及事业的成功。

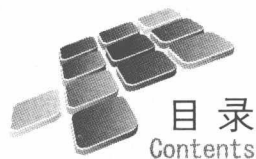
自古以来，沟通是人与人之间思想和信息交流的平台，其不仅可以让我们获得事业成功的机会，而且还是推动社会进步的动力。通过沟通，企业可以管理通畅，运营井然有序；企业可以做到上下一心，并在方向和目标保持一致的基础上，管理者带领自己的团队向着胜利前行；个人也会在沟通中获得需要的思想和信息，传递真诚的感情和情绪。因此，沟通对于社会和企业，甚至对于整个人类来说，都是至关重要的。

《沟通就是领导力》这本书终于和读者朋友们见面了。虽然我兢兢业业地写书，但其中一定还会存在不足之处。我希望在得到读者朋友们认同的同时，也得到大家的谅解，并且更希望以书为媒，与大家成为志同道合的朋友。

作为本书的作者，我结合了自己多年的经验，以及所看所想，最终的目的就是为了让读者朋友们能够从书中获得自己所需的知识和经验，更想通过这本书与各位读者朋友们进行一次深度交流。我把自己多年的思想和知识都写了下来，希望我与你这次沟通是有效的，也是一次思想和心灵的交流，为你开启一扇通向成功的大门。

作者

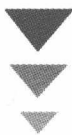
2013年10月



## 第一部分 领导力与沟通密不可分

001

- 第1章 沟通是什么 / 2
  - 沟通的4个要素 / 3
  - 沟而不通等于没沟通 / 5
  - 意识沟通和潜意识沟通 / 7
  - 沟通的实质就是影响和感召 / 9
  - 人际沟通和组织沟通有什么不同 / 12
  
- 第2章 领导力与沟通的关系 / 15
  - 沟通的效果取决于对方的回应 / 16
  - 有效沟通是卓越领导的第一基础 / 18
  - 你会和下属谈话吗 / 20
  - 内部沟通需要完善机制 / 23
  - 跨部门沟通离不开领导的引导 / 26





## 第二部分 提升领导力必备沟通技能

029

### 第3章 建立同频道 / 30

提升自我觉察的能力 / 31

训练敏锐的观察力 / 33

简单催眠 / 36

建立亲和力 / 38

### 第4章 倾听是最好的沟通 / 41

两只耳朵与一张嘴 / 42

听和倾听，不可同日而语 / 44

为什么我们存在倾听问题 / 46

积极倾听对你有什么好处 / 48

倾听过程六要素 / 51

### 第5章 有效发问是卓越沟通的发动机 / 54

有效发问的力量：你说他不听，你问他思考！ / 55

沟通的正面动机与深层需求 / 57

打破限制性信念 / 60

掌握换框法 / 61

### 第6章 语言与非语言沟通，一样都不能少 / 64

语言文字是重要的载体及语言的精准模式 / 65

人们常用的文字资料过滤系统 / 67

沟通效果的真正重心比例 / 69

沟通效果最大化的真正“玄机” / 71

神秘感引发对方的沟通兴趣 / 74



---

第7章 好口才就是影响力 / 77	
说不等于会说，说的6个原则 / 78	
简单不等于简化 / 81	
用沟通对象的语言和习惯说话 / 83	
怎样激发和保持沟通对象的兴趣？ / 85	
看你表演还是听你说话 / 88	
把关注点放在你的主题和沟通对象上 / 90	
真理、事实和数据往往最具有说服力 / 92	
隐喻、故事及心锚的使用 / 95	
第8章 领导者是阅读者 / 98	
不会阅读就不会沟通 / 99	
明确你阅读的目的 / 101	
阅读的五种基本方法 / 103	
20个小技能教你高效浏览 / 106	
深度阅读让你获益匪浅 / 108	
第9章 会写的领导更有魅力 / 112	
如何写一封有效的信件？ / 113	
如何写一份高质量的报告？ / 115	
如何写一篇动人的演讲稿？ / 117	
公文写作注意事项 / 120	





### 第三部分 高效沟通在实际管理中的应用

123

- 第10章 掌控现场，让会议高效有序 / 124
  - 开会，还是不开会？ / 125
  - 为什么一般会议效率都不高？ / 127
  - 提高会议效率领导必懂的4个技巧 / 130
  - 会议中出现冷场怎么办？ / 133
  - 随机应变，不要让讨论偏离主题 / 135
  
- 第11章 魅力四射，每一位领导都是演说家 / 138
  - 演讲语言的4个主要特点 / 139
  - 怎样使用幻灯片配合演说？ / 142
  - 演讲语速如何把握？ / 145
  - 即兴演说展现你的风采和魅力 / 148
  
- 第12章 用心沟通，面谈是最有成效的交流 / 152
  - 上堆下切、先跟后带等沟通杀手锏 / 153
  - 你需要为面谈做哪些准备？ / 156
  - 提问是面谈必不可少的能力 / 159
  - 如何做好绩效面谈？ / 162
  - 闲谈也可以充满感染力 / 165
  
- 第13章 情感银行，领导必懂的激励与批评艺术 / 168
  - 情感银行：关系的品质决定了生命的品质 / 169
  - 赞美：最有效的零成本激励法 / 171
  - 批评时，（有时）不能有话直说 / 176
  - 如何处理抱怨的委屈 / 178