

HOW TO TALK SO PEOPLE LISTEN

怎么说

[美]桑娅·哈姆林 著 陈景荣 译

别人才会

被《哈佛商业评论》评为“影响个人生活和事业的成功书”

听你的

黑龙江科学技术出版社

HOW TO TALK SO PEOPLE LISTEN

怎么 说
别人才会
听 你 的

[美]桑娅·哈姆林 著 陈景荣 译

黑龙江科学技术出版社
中国·哈尔滨

黑版贸审字 08-2008-086

图书在版编目(CIP)数据

怎么说别人才会听你的 / [美] 桑娅·哈姆林著; 陈景荣译. —哈尔滨: 黑龙江科学技术出版社, 2008.11

ISBN 978-7-5388-5940-9

I. 怎… II. ①桑…②陈… III. 语言艺术—通俗读物 IV. H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 161069 号

HOW TO TALK SO PEOPLE LISTEN

Copyright © 2006 by Sonya Hamlin

Simplified Chinese edition copyright © Beijing Zhongzhibowen Book

Publishing Co., Ltd, 2008

This edition published by the arrangement with Collins, An Imprint of Harper

Collins Publishers through Bardon-Chinese Media Agency

All Rights Reserved

怎么说别人才会听你的

ZENME SHUO BIEREN CAIHUI TINGNIDE

作 者 [美] 桑娅·哈姆林

译 者 陈景荣

责任编辑 张丽生 焦 琰

封面设计 王明贵

文字编辑 黎 娜 贾 娟

美术编辑 刘欣梅

出 版 黑龙江科学技术出版社

地址: 哈尔滨市南岗区湘江路 77 号 邮编: 150090

电话: 0451-53642106 传真: 0451-53642143(发行部)

发 行 全国新华书店

印 刷 北京中印联印务有限公司

开 本 720 × 980 1/16

印 张 19

版 次 2009 年 4 月第 1 版 · 2009 年 4 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5388-5940-9/B · 50

定 价 29.80 元

序 言

著名成功学家戴尔·卡耐基曾说：“当今社会，一个人的成功，仅仅有15%取决于技术和知识，而其余85%则取决于口才艺术。”语言是思想的外壳，是与人沟通的桥梁。任何人际关系的处理都需要靠说话的技巧来协调，任何专业知识的发挥都需要靠说话的艺术来实现。语言在我们的生活和工作中的不仅仅是表达与沟通的工具，更是我们生存与发展不可或缺的重要手段，它是人生的财富，是迈向成功的阶梯。

在今天这样的信息时代，探讨学问、接洽事务、交换信息、传授技艺，还有交际应酬、传递情感和娱乐消遣都离不开说话。说话的根本目的在于表达和沟通，只有说得对方能听懂，并且愿意听，才能赢得令他人羡慕的机遇，受到上司的赏识、同事的尊敬、下属的爱戴、客户的信赖。同样表达一个意思，但说的方式方法不同，其结果将大相径庭，一个人能否把事情办成，很多时候不在于做了多少，而在于说了多少和怎么去说。

和谁说，说什么，怎么说，是一种文化，更是一门艺术，掌握这门艺术，就能改变你的一生。会说话的人事半功倍，不会说话的人事倍功半。如果你是一个推销者，怎么说别人才会听你的？面对众多竞争对手，你如何说服客户？作为演讲者，你如何才能抓住听众的注意力……

本书是当今美国最受欢迎的管理培训大师桑娅·哈姆林的代表作，被《哈佛商业评论》评为“影响个人生活和事业的成功书”，已被翻译成20多种

文字，全球销量逾 1800 万册。在过去的 20 年里，桑娅·哈姆林一直致力于为人们提供有关管理和组织有效性方面的培训和咨询服务。她实施的培训计划涵盖领导才能、团队发展、客户服务和有效的沟通等各个方面，她为很多财富 100 强企业的首席执行官和高级主管人员都提供过指导和咨询。

桑娅·哈姆林在研究了最新的交流技巧和沟通技术的基础上，综合自己多年来从事心理学实证调研访谈工作的经验撰写了本书。在这本书里，桑娅·哈姆林介绍了日常生活中的说话艺术、商业方面的说话诀窍，以及待人处世的说话技巧。本书不只单纯阐释说话的技巧和说话的礼节，主旨更在于“使你能创造良好的人脉”，拥有优雅的谈吐。桑娅·哈姆林结合经典的案例，向我们精彩展示了如何才能抓住听众的兴趣、如何才能使我们说的话更符合听众的口味以及解决交流障碍的策略和技巧。无论是参与会议讨论、与同事闲聊、推销产品、与客户交谈、进行公众演讲，还是在社交派对中结识新朋友，这本书都能帮助你建立自信，展示你独特的交谈技艺。

这是一部告诉你“怎么说别人才会听你的”的实用指南，既能提高你的沟通能力和技巧，又能帮助你解决沟通中遇到的难题和冲突。如果你曾经因为说话技巧的拙劣而失掉了朋友，或因为说话不高明而失掉一个顾客，或因为言语不当而错过了一个好机会，或因为口不择言而惹来一身麻烦……相信你在读过这本书后，你的交谈技巧一定会得到快速提升。你将惊奇地发现，表达自己的想法并非难事，同时还会感到自己无比自信，而且你适宜优雅的谈吐，也将得到人们愉快的回应。

目 录

第 1 章 新形势下的交流.....1

第 1 节 交流的新趋势.....	1
你首先应该知道的	2
第 2 节 21 世纪的新事物	2
“打招呼”也变了	3
我们所面临的最大问题	4
第 3 节 交流方式发生了怎样的改变	6
交流方式的革命	6
历史上的交流	8
第 4 节 “讲述”的新技术.....	10
电 视	10
电视新闻教给我们什么	12

第5节 电脑和因特网	17
因特网对交流的影响	18
第6节 交流方式的改变进程	19
启示：商务交流	20
影响听众的其他因素	20

第②章 工作场所的代沟和多样性.....21

第1节 婴儿潮一代、X一代和Y一代	22
家庭和生活经历的差异	22
对体制的不同看法	23
文化偶像所反映的	24
首要目标和态度的基本差异	26
职业和工作	27
信息获取方式的代际差异	33
对时间的理解	35
第2节 对信息技术的看法	36
它们对你意味着什么	38
第3节 多元化影响下的交流方式	38
混合种群现象	39
美国化	39
移民带来了什么	40
工作场合的文化差异	42
跨越语言障碍	43

第3章 如何吸引听众的注意力.....45

第1节 什么内容能引起听众的注意.....	46
有什么信息是我需要的	46
说话的是什么人	48
说话的方式是什么	56
第2节 语言交流和非语言交流.....	61
有效吗？有什么用	61
言辞和身体语言的比较	63
斟酌你的言辞	65
第3节 人们如何看待学习.....	67
控制对学习的抵触和恐惧	69
本章总结	69

第4章 前期思考图：制订面对面交流的计划..71

第1节 前期思考.....	71
工作中的典型交流情景	72
第2节 前期思考图	75
基本思想	75
操作步骤	76
第一部分：目标	77
第二部分：情绪	81

第三部分：期望	89
期望：你的交流对象	92
第3节 被动者指南	93
不要把自己当成受害者	93
你可以做的事情	94
被动交流者的总结	97
第4节 最终完成的图表	97
前期思考的结果	98
第5节 制作你的表格	99
对会面进行系统的分析	99
制作前期思考图的几点提示	100
第6节 前期思考清单	104
制作一份图表	104
利用你的图表制订策略	105

第5章 近距离接触：只有两个人的会面..107

第1节 开场白	108
会面开始前	109
开场的技巧	112
第2节 呈现实质性的内容	119
如何开始	119
先问后说	120

成功的交流：对话	124
第3节 处理难题、争端以及负反馈	127
如何批评	127
应对愤怒和敌意	132
发现真相	138
厌倦和心不在焉	142
第4节 对会面进行总结	144
重述要点，澄清事实	145
解决悬而未决的问题	146
决定下一步行动	147
以书面方式确认	148
高调地结束会面	149
第5节 一对一会面的步骤列表	152
会面开始前	152
开场白	152
呈现实质性内容	152
处理难题、争端以及负反馈	153
作总结	154

第⑥章 让别人“看见”你的想法.....155

第1节 为什么要视觉化	155
视觉化的新途径	156
第2节 视觉信息如何影响听众	157

第3节 将信息视觉化	160
看和听	160
在信息上打上你的个人印记	162
可以随身携带的材料	163
第4节 如何设计可视化信息	165
前期准备	165
形式可以很简单	165
选择媒介	166
基本的设计原理	166
让听众目不转睛	168
色彩的运用	171
第5节 如何用语言将信息视觉化	174
用语言构筑影像	174

第7章 一套出色的演讲方案.....177

第1节 挑战	177
第2节 演讲的准备工作	178
着手研究	178
了解你的听众	180
第3节 关于“了解你的听众”的问卷	181
问题1：听众是由哪些人组成的	181
问题2：他们为何而来	183

问题 3: 关于你的主题, 他们已经知道些什么	183
问题 4: 他们来此的目的和需要是什么	184
问题 5: 目前最能触动他们的问题是什么	185
问题 6: 你必须给他们提供什么内容	185
问题 7: 什么事情会因为你的演讲而发生	186
第 4 节 说话的是什么人	188
第 5 节 如何演讲	191
整理搜集到的信息	191
如何使信息更有条理	192
让听众产生困惑的常见行为	195
制作有效的演讲大纲	196
组织材料	197
第 6 节 一页纸一场演讲	200
笔记的作用	200
读演讲稿与演讲	200
第 7 节 编写易于辨识的演讲笔记	204
基本进程	205

第 8 章 一场精彩的演讲.....209

第 1 节 开场白	210
你是谁	210
怯 场	212

精彩的开场白	216
给他们一个听的理由	220
他们将听到哪些内容	221
第2节 如何解释和说服	223
条理清晰、高效的演讲	223
讲解新信息的技术	226
说话和语言技巧	228
让听众参与进来	233
第3节 总结陈词	237

第⑨章 问答的艺术.....239

第1节 为问答做准备	239
努力了解听众	239
第2节 回答的技术	243
常见情况	243
为什么没有人提问	243
帮助听众提问	244
第3节 关于“问答时间”	246
放松、随意	246
仔细听听众提出的问题	247
澄清问题	247
夸赞提问的人	248

尊重每一个人	248
避免辩论	249
坦白承认	249
如何回避问题	250
不得不回答的问题	250
争取时间	250
换种方式看问题	251
打断对方的提问	252
让听众站在你这边	254

第 10 章 如何引导，如何表达.....255

第 1 节 会面为什么不见成效	255
需要学习和强化的技巧	256
第 2 节 会面的作用、任务和目标	257
加强团队建设和群体内的联络	257
第 3 节 策划一次会面	258
确定你的目标	258
向会面发问	258
制订会议时间表	259
制作你的议程表	261
第 4 节 驾驭听众的技巧	264
会议中的基本个性	264

第5节 3项关键的会面技能	267
倾 听	267
支 持	271
反 对	273
第6节 会议领导的交流技巧	276
吸引群体成员的注意	276
保持专注	277
动员不响应者参与	277
如何打断别人的发言	278
应对有争议或敏感的话题	279
取得一致意见	279
如果场面失控	280
应对自我情绪和争执	280
第7节 与会者的交流技巧	281
有备而来	281
挑一个有利的位置	282
自信、兴趣十足	283
如何发言	283
提 问	284
如果你受到了批评或抨击	284

最后一番话.....286

第①章

新形势下的交流

第1节 交流的新趋势

我将要告诉你有关交流趋势的一切历史。然而，交流的核心，它的绝对核心却一直没有动摇过。

它跟你和你的交流技巧无关。

它跟你的论述主题无关。

它的所有内容都源于这样一个基本原则：了解你的听众！

他人乐于接受的交谈都是从了解他人开始的，这是万里长征的第一步。听众的渴望、需要和喜好则是决定你的演讲、私人谈话、会议以及谈判何去何从的基调。

以听众为目标有2个特点。

1. 你应该十分了解和你谈话的对象，只有这样你才能迅速调整你的谈话方式。
2. 你应该知道有关你的交流对象的所有基本事实，据此判断他现在是如

怎么说别人才会听你的

何接收信息的。

要想学会所有的本领，成为一名交际高手，你必须先练好这2个基本功。它们是建立任何类型的交流，尤其是建立工作交流的基础。

你首先应该知道的

我会从本书第3章开始教你该用什么方法去分析任何一类交流对象，以及使用怎样的方法去接近他们。不过，在前两章中，我们必须从基础——所有的交流对象都适用的真理开始讲起。

想一想作为社会的成员，我们的身上发生了什么，我们彼此交流的方式产生了怎样的变化——回答这些问题是和任何阶层的人成功建立交往纽带的基石。除此之外，你还要更多地去了解工作场所中那些毫不相干的工作组和他们的需要。你会惊讶于这类事实的存在，你反观自己，会发现自己“从未考虑过这些”以及其他一些事情。

所以，让我们一同洞悉我们现在所处的位置，为自己继续学习这些新的技能、知识奠定基础。接下来我们要探索：

我们听别人讲话和学习的方式，以及哪些场合适合交谈；

什么内容可以引起我们听的兴趣，哪些内容是不可或缺的；

在工作场所中，有哪些突发状况可能会影响到你和他人交流的效果。

第2节 21世纪的新事物

首先要讲的便是我们彼此间交流的方式。真不敢相信，这些年来它又发生了不小的变化。

下面是我最近收到的一封电子邮件，它说出了很多人现在的生活状况，让你真真切切地感受到了这一系列的改变：