

梅里尔·卢尼昂 / 著
Meryl Runion

沟通的力量

强力词汇
激活社交潜能

To Say
What You Mean,
Mean What You Say,
&
Get What You Want

罗汉 陈善其 喻国平 / 译

世纪出版集团
上海人民出版社

Mc
Graw
Hill Education

梅里尔·卢尼昂 / 著
Meryl Ruminon

沟通的力量

P o w e r P h r a s e

强力词汇
激活社交潜能

To Say What You Mean,
Mean What You Say,
& Get What You Want

罗汉 陈善其 喻国平 / 译



世纪出版集团
上海人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

沟通的力量:强力词汇激活社交潜能/(美)卢尼昂(Runion, M.)著;
罗汉等译.

—上海:上海人民出版社,2006

书名原文:How to Use Power Phrases

ISBN 7-208-06230-7

I. 沟... II. ①卢...②罗... III. 人间交往—语言艺术 IV. C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第035501号

责任编辑 张菲娜

封面设计 人马艺术设计工作室·储平

沟通的力量

——强力词汇激活社交潜能

[美]梅里尔·卢尼昂 著

罗汉 陈善其 等译

出版 世纪出版集团 上海人民出版社

(200001 上海福建中路193号 www.ewen.cc)

出

品



上海世纪出版股份有限公司高等教育图书公司

www.hibooks.cn

世纪高教 (上海福建中路193号24层 021-63914988)

发行 世纪出版集团发行中心

印刷 上海商务联西印刷有限公司

开本 640×960毫米 1/16

印张 13.5

插页 2

字数 146,000

版次 2006年6月第1版

印次 2006年6月第1次印刷

ISBN 7-208-06230-7/B·521

定价 22.00元

Meryl Runion

How to Use Power Phrases: to Say What You Mean, Mean What You Say, and Get What You Want

ISBN: 0-07-142485-7

Copyright © 2004 by Meryl Runion.

Original language published by The McGraw-Hill Companies, Inc. All rights reserved. Printed in the United States of America. Except as permitted under the United States Copyright Act of 1976, no part of this publication may be reproduced or distributed in any form or by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

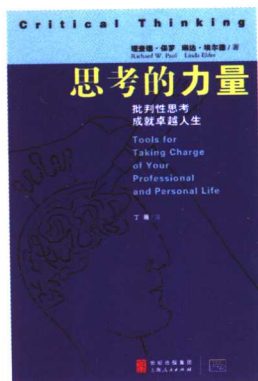
PowerPhrase is a registered trademark of Meryl Runion.

Simplified Chinese translation edition jointly published by McGraw-Hill Education (Asia) Co. and Shanghai People's Publishing House.

本书中文简体字翻译版由上海人民出版社和美国麦格劳-希尔教育(亚洲)出版公司合作出版。未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

本书封面贴有 McGraw-Hill 公司防伪标签,无标签者不得销售。

上海市版权局著作权合同登记号:09-2005-211



思考的力量

理查德·保罗 琳达·埃尔德/著

定价：36.00元

Power Phrase

梅里尔·卢尼昂/著



沟通的力量

梅里尔·卢尼昂/著

定价：22.00元

责任编辑：张菲娜

装帧设计：ARCHER
Arts Design
人馬藝術設計



Power Phrase

强力词汇，让沟通事半功倍。

不管是在商场上还是人生的旅途上，我们经常用错词语，问错事情，传错信息。梅里尔·卢尼昂赋予你既简单又深具洞察力的工具，激活你的社交潜能。任何希望成为社交高手或曾于社交中受挫的人，都将受益于本书。

作者的话

从我开始意识到需要强力词汇以来，至今已经很多年了，其间经历过许多次谈判、很多次对抗，也进行过很多次交流。好多都取得了成功，不过也有失败的经历——但是我向你保证，我个人“强力词汇”的平均成绩一直在不断上升。

交流技巧并不能解决所有问题，但是它们确实能改善尴尬局面！改变习惯、尝试新的方法都需要一定的毅力和勇气，它们也值得你花费一些功夫。

因此，鼓起勇气，站起来，大声表达。下次如果你感到有人暗箭伤人，就把它表达出来。如果你的老板要求你们部门承担一项新任务，就直接告诉他其中的挑战，以及你需要哪些才能应付这些挑战。如果有人奚落你，要告诉他你希望别人怎样对待你。如果有人不遗余力地帮助你，也要明确地告诉她你为何感激她。不要再缄默，表达出来！

你的语言影响你的行动。你的行动决定你的命运。一定要以你需要的方式使用强力词汇进行表达。

梅里尔·卢尼昂

2004 年

致谢

当我刚刚形成“强力词汇”的概念时，有个人就知道我有了一个很重要的想法。斯科尔帕斯研究会的比尔·考尔斯是一个极富想法和灵感的人。我觉得他的想法是不会错的，所以我继续我的研究来证明他的想法确实正确。

除了比尔以外，我还要感谢成千上万参加过我们研究会的人，以及那些收阅我的每周新闻邮件(Subscribe@SpeakTall.com)的人。他们给我的反馈很多是关于“强力词汇”在现实生活中的应用效果方面的信息，而这些经验是我在其他途径中得不到的。

也十分感谢鲍勃、戴维、辛迪、克耶尔斯蒂、金、科里斯、布杰尼、哈丽雅特等每一位与我一起分享研究快乐的人！

还要特别感谢科里斯·坡罗特斯凯为本书细致地校对。

目 录

作者的话 / 1

致谢 / 1

第一部分 我们需要强力词汇 / 1

- 1 鼓起勇气,站起来,大声表达 / 3
- 2 强力词汇的六条秘诀 / 11
- 3 有害言词——得不到尊重的语言很软弱,恶意的言词很伤人 / 16
- 4 你是否正受到强力词汇缺乏的困扰?
——做个强力词汇测试,看看结果 / 32

第二部分 强力词汇的六条秘诀 / 37

- 5 秘诀 1:不说多余的话——强力词汇短小精悍 / 39
- 6 秘诀 2:表述细节——强力词汇形象具体 / 44
- 7 秘诀 3:选择有用的词——强力词汇针对性强 / 49
- 8 秘诀 4:简单事实的力量——强力词汇表达思想 / 54
- 9 秘诀 5:保护语言的真实性——强力词汇忠实于你说的话 / 58
- 10 秘诀 6:友善充满力量——说话时语气不能刻薄 / 61
- 11 谁的手捂住了你的嘴?——说出心里话,找回心声 / 66

第三部分 立即开始使用强力词汇 / 69

- 12 仿佛我永远都了解你——用强力词汇使交流变得完美 / 71
- 13 让你的观点具有影响力——用强力词汇说出你的想法 / 79
- 14 交流情感的秘密武器——用强力词汇说出你的感受 / 87
- 15 有问才有答——用强力词汇表达有效请求 / 95
- 16 勇敢说“不”——用强力词汇拒绝为难要求 / 103
- 17 聆听,让他们自由地表达——用强力词汇让他们不再缄默 / 110
- 18 不要粉饰自己的错误——用强力词汇不卑不亢地真诚道歉 / 117
- 19 有好问题才有好答案——用强力词汇进行提问 / 122

- 20 忍无可忍就无需再忍——用强力词汇应对恶意的批评 / 131
- 21 平息而不是抵制愤怒——用强力词汇平息愤怒的人 / 138
- 22 愤怒是工具而非武器——用强力词汇表达愤怒 / 145
- 23 如何表达不同意见而不会引起不快——用强力词汇处理不同意见 / 155
- 24 伤人不是好的选择——用强力词汇阐述问题 / 163
- 25 男人来自火星,女人来自金星——两性间的强力词汇 / 171

第四部分 在强力词汇中展现最佳自我 / 181

- 26 使用强力词汇的建议 / 183
- 27 回答读者最为迫切、苦恼、困惑的沟通问题 / 189
- 28 噢,天哪!强力词汇可真管用!——来自实践的成功事例 / 193
- 29 强力词汇总结测验 / 197

第一部分

我们需要强力词汇



鼓起勇气，站起来，大声表达

强力词汇的六条秘诀

有害言词

得不到尊重的语言很软弱，恶意的言词很伤人

你是否正受到强力词汇缺乏的困扰？

——做个强力词汇测试，看看结果

Chapter 1

鼓起勇气，站起来， 大声表达

鼓起勇气，站起来，大声表达。下次遇到有人含沙射影，就这样回应。当你的老板要求你的部门接受新的任务时，你要说出你们的难处，以及你们面对新挑战所必需的一切。如果有人轻视你，你要告诉他你希望得到怎样的对待。如果别人竭尽全力地帮助你，你要让他清楚地知道你为什么感谢他。不要再保持沉默，说出来吧！

但不是光说出来就够了，还要大声地说！要让每个人都能够清楚地听见你说什么。以你自己喜欢的方式说出来。但要避免从沉默变成聒噪，从温顺柔弱变成草率鲁莽。学会使用“强力词汇”，从而起到最佳的效果。

我经常听见：“噢，我大声说了，但是当我说出后，我才想到一些完美的言词。可是为时已晚。”我也听到有人说：“我希望我可以说些什么，但是不知道该说些什么，所以没有张嘴。”

这些人需要“强力词汇”。如果你发现自己的语言很苍白，那你

也就意识到自己为什么需要“强力词汇”了。虽然说话是一种自然本能,但是今天,我们大多数人都不知道如何表达来获得最佳的效果。然而“强力词汇”概念的时代已经到来。随着人们吸收信息量的日益增多和关注范围的日益狭窄,能够清楚明了地表达自己变得越来越重要。这也正是“强力词汇”要帮助你的地方。你每天要应对成百上千的情景,学会使用这些词汇可以让你的听众洞悉你的意思。

本书会给你们一些原则。原则是很重要的,但是只有原则是不够的。《沟通的力量》与众不同的地方是它为你提供了恰当的强力词汇,也就是使用恰当的方式和准确的语言来传递你的思想。一旦你使用“强力词汇”表达你的思想,了解了强力词汇到底是什么样子的,你就会掌握如何随心所欲地表达。该你大声说话的时候了!

《沟通的力量》的第一部分阐述了强力词汇的重要性,以及对于什么是强力词汇的一个基本了解。第二部分剖析使用强力词汇的一些原则,也就是“强力词汇”如此有效的秘诀。第三部分是这些原则的实践。第四部分是对强力词汇的总结。

不管你有多特别,你都和其他人一样,交流上面临着同样的挑战。不管你有多特别,你都会承认听说过别人犯的一些错误,也会赞同这本书中提供的解决方法。不管你有多特别,你都会发现自己终究是职员、经理、朋友、父亲、母亲、儿子、女儿等角色当中的一员,因此我们需要知道彼此怎样来进行交流。

如何表达你自己呢?是从沉默变为聒噪,温顺变为粗鲁,还是从踌躇变为冲动呢?如果你这样做了,也属正常。但不幸的是,正常也是要付出代价的。无论是错误的时间使用了错误的言词——一个不经意的侮辱,还是你在不想保持沉默的时候保持了沉默,我敢肯定

你已经为你的沟通方式付出了代价。我想下面我要讲述的这些事例,可能会勾起你一些不愉快的回忆。

我需要确信你知道沉默的代价,我们就从这一点开始。然后我们会讨论低效率讲话的代价,你会发现为什么我们需要“强力词汇”。

我们常常说“沉默是金”。但是不适当的沉默往往是致命的。不要以为我在夸大其词,沉默可能使你付出晋升、婚姻、健康、幸福,甚至生命的代价。

以下四种情况中,“沉默是金”并不适用:

1. 当人们必须知道你的想法和意见,哪怕他们不想听的时候。
2. 当人们需要知道你在乎什么的时候。
3. 当人们需要知道事情进展得如何的时候。
4. 当人们在说或者做一些对你不利的事情的时候。

当人们需要知道真相时,沉默不是金

表达时你担心在哪个地方受到阻碍? 这些阻碍是否一直存在你的心中,而不愿说出? 是不是它们每次都使你如哽在喉? 这本书能为你清除这些障碍吗?

你可以忍住说出想要表达的话,就像你阻止一条对那些远行者好奇的狗,或者在一间鞋店阻止侄儿买鞋一样。你这样做可以持续一段时间,但是并不那么容易,并且后来你一定会后悔。

希拉从一开始就没有向她的老板表达自己的意见。她后来果然后悔了。她的老板是她很敬重的一位经理,一位男士,成功而且富

有。他每次离开办公室的时候甚至会主动告诉她去哪里。所以，希拉没有询问他的习惯。所以当他要求希拉将基金资产转账的时候，她只是随便地质询了一句。她问：

“你是要我把这些共同基金转入私人账户吗？”

他回答说：“你是不是说我在叫你做违法的事情？我不会这么做的，快按照我吩咐你的去做吧！”

希拉没有再问下去，而是默默地做了这些事情。一年以后，希拉成了共同被告。如果她当时使用下面的强力词汇，也许就不会遇到这些麻烦：

“在弄清这一行为的合法性之前，我是不会转账的。”

珍妮是一间诊所的护士，也为她的沉默感到遗憾。她十分反感诊所的一位男医生。他十分傲慢无礼，也很自大。有一次，当珍妮提到她觉得他们诊所的一位病人被误诊了的时候，那位医生说：“珍妮，我有一个很好的想法，你不是护士，而我不是医生。”

珍妮语塞了，她决定保持沉默，并不再为此提任何的建议。两周以后，一个年轻人来到他们诊所的办公室，珍妮怀疑他有脑膜炎。这次她选择了沉默。两天后，这位年轻人因为未及时发现脑膜炎而去世了。判断正确并不能减轻珍妮的痛苦，她多么希望当时她没有那么懦弱，而是站起来大声地说明她自己的意见：

“我知道你也许不会在意我的意见。但是我必须说出来，因为我怀疑他患有脑膜炎。”

你自己怎样？谁阻止了你说话？你为你的沉默付出过什么样的

代价?在适当的时候,沉默是金,但是在不适当的时候,沉默是致命的。我没有夸大其词。

当人们需要知道你在乎什么时,沉默不是金

不管是你的同事、老板、配偶还是朋友,他们都需要你用强力词汇大声地表达,要让他们知道你是否感激他们所做的事情。哈尔·皮特在《成功管理者的第一秘诀》一书中提到,85%的雇员反映,在做比较重要的工作时从没听到过相应的肯定和赞扬。管理者们忽略了一个最廉价却很有效的激励——感谢。你是否也忽略了感谢,站起来说:

“我非常感谢你所做的这一切,因为……”

用你心中想要说的真心话来完成这个陈述。

当人们需要知道事情进展情况时,沉默不是金

哪怕你的工作没有进展,也要让别人知道你工作的进程。告诉他们:

“暴风雪封锁了城市长达8个小时,我们的船要延期2天到达。”

这要比你因为没有进展,而什么都不说强得多,他们能理解这批货为什么还没有到达。如果你的老板知道你尝试了3次签证,现在