

后浪
小学堂 022

Mastering Communication

沟通圣经

(修订第5版)

[英] 尼基·斯坦顿 (Nicky Stanton) 著

罗慕谦 译

听说读写全方位沟通技巧



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

后浪
小学堂 022

Mastering

沟通圣经

听说读写全方位沟通技巧

(修订第5版)

[英] 尼基·斯坦顿 (Nicky Stanton) 著

罗慕谦 译

数据

沟通圣经：听说读写全方位沟通技巧 / (英) 斯坦顿著；罗慕谦译。--北京：
北京联合出版公司，2015.11

ISBN 978-7-5502-6332-1

I. ①沟… II. ①斯… ②罗… III. ①心理交往—通俗读物 IV. ①C912.1-49
中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第233149号

First published in English by Palgrave Macmillan, a division of Macmillan Publishers Limited under the title *Mastering Communication*, 5th edition by Nicky Stanton. This edition has been translated and published under licence from Palgrave Macmillan. The author has asserted her right to be identified as the author of this work.

All rights reserved

Chinese (in simplified character only) translation copyright © 2015 by Post Wave Publishing Consulting (Beijing) Co., Ltd.

本书中文简体权归属于后浪出版咨询(北京)有限责任公司

沟通圣经

著者：(英) 尼基·斯坦顿

译者：罗慕谦

选题策划：后浪出版公司

出版统筹：吴兴元

特约编辑：徐樟 李志丹

责任编辑：龚将 王巍

封面设计：黄海

营销推广：ONEBOOK

装帧制造：墨白空间

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街83号楼9层 100088)

北京京都六环印刷厂印刷 新华书店经销

字数260千字 690×960毫米 1/16 25.5印张 插页4

2015年12月第1版 2015年12月第1次印刷

ISBN 978-7-5502-6332-1

定价：45.00元

后浪出版咨询(北京)有限责任公司常年法律顾问：北京大成律师事务所 周天晖 copyright@hinabook.com
未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容
版权所有，侵权必究

本书若有质量问题，请与本公司图书销售中心联系调换。电话：010-64010019

目 录

第 1 章 沟通的过程	1
1.1 沟通的过程	2
1.2 沟通的四大目标	2
1.3 文字的意义，个人诠释不同	3
1.4 非语言的沟通	4
1.5 不同的情境，不同的诠释	5
1.6 沟通的各种障碍	6
1.7 考虑五方面，让沟通更有效	7
1.8 计划沟通内容的七大步骤	9
1.9 结语：如何沟通	12
第 2 章 说	13
2.1 说话的艺术	14
2.2 基本说话技巧 1：个人特质	15
2.3 基本说话技巧 2：声音特质	18
2.4 说话要达到的特质	22
2.5 结语：说话的技巧	23
第 3 章 听	25
3.1 听，被忽视的技巧	26

- 3.2 为什么要增进听的能力? 28
- 3.3 你是好的倾听者吗? 29
- 3.4 增进倾听技巧的 10 个方法 31
- 3.5 结语: 良好的倾听 35

第 4 章 人际互动与非语言沟通..... 37

- 4.1 我们做的每一件事, 都是一种沟通 38
- 4.2 后设沟通与周边语言 38
- 4.3 沉默的语言 40
- 4.4 时间的语言 41
- 4.5 肢体语言 43
- 4.6 人际互动背后的心理学 54
- 4.7 语言沟通和非语言沟通之间的矛盾 58
- 4.8 结语: 人际互动中周边语言的重要性 58

第 5 章 打电话.....61

- 5.1 接错线 62
- 5.2 打电话的问题 63
- 5.3 讲电话的基本原则 65
- 5.4 接线员应具备的 6 个基本特质 67
- 5.5 打电话前、讲电话、打完电话后 68
- 5.6 通过电话收集信息 70
- 5.7 如何接电话 71
- 5.8 接听抱怨的电话 74
- 5.9 语音留言 75
- 5.10 手机礼节 76

第6章 面谈..... 79

- 6.1 没有效率的面谈 80
- 6.2 什么是面谈? 82
- 6.3 面谈的目的 82
- 6.4 面谈中交换的信息 83
- 6.5 如何计划面谈的内容 84
- 6.6 安排面谈的过程 86
- 6.7 如何问问题 89
- 6.8 结语: 面谈技巧评估表 96

第7章 求职面试..... 101

- 7.1 准备阶段: 了解公司 102
- 7.2 准备阶段: 了解自己 107
- 7.3 面试过程 110
- 7.4 结语: 求职面试 114

第8章 团队沟通..... 117

- 8.1 开会 118
- 8.2 工作团队的优点 119
- 8.3 工作团队的缺点 122
- 8.4 影响团队工作效率的因素 124
- 8.5 结语: 让团队和委员会工作有效率 137

第9章 主持和参与会议..... 139

- 9.1 主持会议 140
- 9.2 决策方式 142

- 9.3 成员的责任 143
- 9.4 主席、记录和成员的职责 145
- 9.5 议 程 146
- 9.6 会议记录 149
- 9.7 视频会议和电话会议 153
- 9.8 正式程序 155

第 10 章 演 讲 161

- 10.1 演讲技能日趋重要 162
- 10.2 公众演讲的技巧 164
- 10.3 准备工作 165
- 10.4 准备演讲内容 169
- 10.5 演讲的开场白 171
- 10.6 演讲的结尾 174
- 10.7 用视觉图像辅助演讲 176
- 10.8 讲稿与练习 177
- 10.9 演讲厅和讲台 179
- 10.10 结语：当个出色的演讲人 179

第 11 章 视觉辅助工具 181

- 11.1 演讲技能日趋重要 182
- 11.2 使用视觉辅助工具的基本原则 183
- 11.3 白板、电子白板、交互式电子白板 185
- 11.4 简报用挂纸 186
- 11.5 可扩充式视觉辅助工具 187
- 11.6 实物的应用 188
- 11.7 模型和实验 189

- 11.8 传统投影机 191
- 11.9 多媒体投影机 193
- 11.10 35 毫米幻灯片投影机 194
- 11.11 影片和 DVD 196
- 11.12 自制影片 197
- 11.13 注意事项 198
- 11.14 结语: 善用视觉辅助工具 200

第 12 章 增进阅读速度 201

- 12.1 阅读的速度 202
- 12.2 你怎么阅读? 204
- 12.3 阅读的物理过程 206
- 12.4 增进英语词汇的方法 211
- 12.5 结语: 更快速地阅读 212

第 13 章 提高阅读效率 215

- 13.1 决定阅读内容的优先级 216
- 13.2 浏览 217
- 13.3 略读 219
- 13.4 SQ3R 阅读法 224
- 13.5 结语: 更有效率地阅读 227

第 14 章 撰写英文商务书信 231

- 14.1 为什么写好商务书信很重要 232
- 14.2 配合电话或会议 233
- 14.3 商务书信主要种类 234

- 14.4 预期对方的反应 235
- 14.5 各类商务书信建议撰写方式 236
- 14.6 有利的信 238
- 14.7 中性的信 239
- 14.8 不利的信 240
- 14.9 说服的信 241
- 14.10 版面和风格 243
- 14.11 信的结构 248
- 14.12 口授 257
- 14.13 标准范例 260

第 15 章 求 职 261

- 15.1 做好事前准备 262
- 15.2 你想要什么样的工作? 263
- 15.3 性格测验与职业导向测验 265
- 15.4 要去哪里找职缺? 267
- 15.5 企业在找什么样的人? 269
- 15.6 求职信和求职应聘表 272
- 15.7 求职应聘表填写诀窍 274
- 15.8 完整的求职信 279
- 15.9 撰写完整的求职信 285
- 15.10 履历封面页 286
- 15.11 网上求职 289
- 15.12 总结: 求职 291

第 16 章 撰写报告 293

- 16.1 人人都害怕写报告? 294

- 16.2 什么是报告? 295
- 16.3 报告的种类 296
- 16.4 好报告的基本要素 296
- 16.5 报告的目的是什么? 297
- 16.6 报告的基本结构 298
- 16.7 格式、版面、标题、编号 300
- 16.8 正式的长篇报告 305
- 16.9 内部规定的报告格式 311
- 16.10 开始写报告 312
- 16.11 设定报告的目的 313
- 16.12 研究和收集资料: 合成阶段 316
- 16.13 整理资料及决定大纲: 分析和分类 318
- 16.14 撰写初稿 320
- 16.15 编辑初稿 321
- 16.16 完成报告 322
- 16.17 总结: 撰写报告 326

第 17 章 其他文书任务 329

- 17.1 办公室里的文书任务 330
- 17.2 备忘录 331
- 17.3 电子邮件与网络礼仪 334
- 17.4 传 真 338
- 17.5 明信片与回复卡 339
- 17.6 短 信 341
- 17.7 表格与问卷 343
- 17.8 总结: 其他文书任务 347

第 18 章 视觉沟通 349

18.1 什么时候该用图表? 350

18.2 统计信息 354

18.3 连续型信息 358

18.4 分散型或非连续型信息 359

18.5 非统计信息 370

练习解答 381

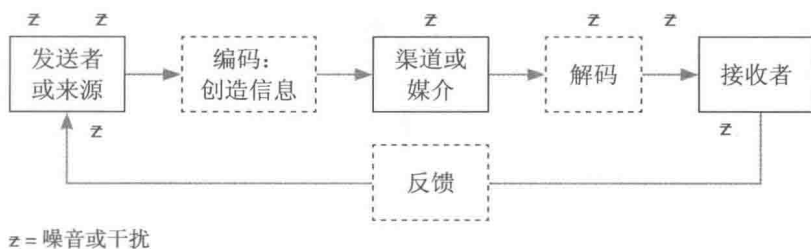
出版后记 396

Chapter

1

沟通的过程

1.1 沟通的过程



沟通的过程

人与人之间的沟通常常会遇到问题或障碍。我们常听到自己或对方说“我不是这个意思啦”、“你还是没听懂我的意思吗”或“你好像没搞懂吧”。每当我们试着与他人沟通时，似乎总有什么阻碍沟通过程，使对方无法理解我们的意思。即使对方听懂我们的意思了，我们还是常常无法让对方依照我们的期望去思考或行动。总的来说，我们在沟通时有四个主要目标。

自我检查

我们每一次的沟通，都试图达到四个目标。

你能想到是哪四大目标吗？

1.2 沟通的四大目标

不管我们是在进行书面还是口语的沟通，试图说服、告知、娱乐、解释、信服、教育对方或达到任何其他目的，背后总是有四个主要目标：

- 被接收（被听到或被读到）
- 被理解
- 被接受
- 使对方采取行动（改变行为或态度）

只要没达到其中任何一个目标，沟通就失败了。沟通失败带来的挫折

与不满，经常表现在“我说的话，你听不懂吗？”这样的反应中。

但什么是“我说的话”？语言只是我们借以表达想法的一种代码，唯有双方都赋予这组代码相同的意义时，这个代码才能被理解。文字只是用以代表事物和想法的符号，而**我们每个人都会给予每个词稍微不同的意义**。

我们给予文字的意义，取决于我们如何诠释这个世界，而我们每个人看待和理解这个世界的方式都不同。

1.3 文字的意义，个人诠释不同

有效沟通的主要障碍，其实是我们个人对文字意义诠释的差别。虽然我们学母语的过程都差不多，在学习过程中给予每个文字大致相同的意义，但是，**什么字代表什么事物，其实是一个特定群体决定的结果**。

比如说，dap这个英文单词对你来说是什么意思？这会视你从哪个地方来而有不同的解读，这个词对你来说可能没有任何意义，也可能在你听来是“运动鞋”的意思，也就是别人口中的plimsoll、tennis shoe、pump或trainer。

你如何称呼一样物品或一件事物，取决于你生活的群体决定如何称呼它，而这个决定是无规可循的。

如果这个词指的是具体的东西，是可以触摸、感觉、听到、看到或闻到的东西，那么解释起来还不算困难，因为如果实在解释不了，还可以找到实物或照片给对方看。如果对方以前见过这个东西，他立刻就能理解你的意思。

然而，如果这个词指的是抽象的东西呢？如果是用来描述知觉、感受、情绪和想法的字眼呢？你如何确定对方对“危险”、“爱”、“恨”、“邪恶”等字眼的定义和是你一样的？

这些文字的意义，取决于个人的经验。

比如说，如果你喜爱攀岩或赛车，那么“危险”这个字眼对你的意义，和对三岁小孩的父母或是大企业家的意义是截然不同的。

1.4 非语言的沟通

我们当然并不只是通过文字进行沟通。每一次我们与他人沟通时，同时也会通过其他方式传达信息。甚至我们没有说话、也没有写什么时，还是会无意识地传达某种信息。

我们可能还会利用图片进行沟通，像是用图片替换文字的说明，或是加强我们要传达的语言信息。除此之外，在说话的时候，不管是有意识还是无意识，我们还会通过其他方式进行沟通，像这种非语言或文字的沟通，就叫作“非语言沟通”（non-verbal communication）。非语言沟通包括：

自我检查

我们在说话或书写时，还会通过哪些方式进行沟通？

列出这些非语言的沟通方式。我们在第4章还会详细探讨非语言沟通。

- 面部表情：如一个微笑、一个皱眉。
- 肢体动作：利用双手或身体的动作，解释或强调语言信息。
- 身体姿势：站姿或坐姿。
- 方向：面对对方，或背对方。
- 目光接触：是否看着对方，或是看着对方的时间长短。
- 肢体接触：拍背、搭肩。
- 距离：自己与对方的距离。
- 点头：表示同意或不同意，或鼓励对方继续说下去。
- 外表：外貌和衣着。

非语言沟通还包括口头文字或书面文字的非语言部分，例如：

- 口头文字的非语言部分：音量、语调和语速的变化，音色和音质。（又称作“周边语言”“辅助语言”“副语言”）
- 书面文字的非语言部分：字迹、排版、组织、整洁和整体视觉印象。

所有这些非语言文字的沟通方式，也被称作“后设沟通”（meta-communication）。其希腊前缀meta是“超越”“附加”的意思，因此“后设沟通”就是指“沟通之外附加的东西”。我们要记着，人类在沟通时，都会伴随着这种非语言的沟通！

此外我们还要记得，伴随所有信息出现的后设沟通，是非常具有传达力的。对方会使用这些线索去阐释你的意思，特别是当你的语言与行为互相矛盾时，对方甚至只去注意后设沟通所传达出的信息，而不理会文字本身的意思。

所以，如果你很生气，又不想表现出来，只要特别留意你的姿势、眼神、动作、表情或语气就会察觉，这些都会泄露你的心境。相同的道理，在书面上，文字的语气也会泄露你的心境。

1.5 不同的情境，不同的诠释

对于文字(语言信息)或非语言信息,不同的人会有不同的诠释。同理,身处不同的时间和情境时,一个人对文字语言的诠释也可能不一样。

人与人之间的沟通都是发生在特定的情境中,每个情境都有其独特的背景和发展经过。当然,为了多少能够进行沟通,我们会学着辨认不同情境之间的类似之处,从经验中学习。这一点很重要,否则我们会搞不清楚要如何与他人沟通。

在不同情境之间寻找类似之处能有所帮助,但也存在着危险性,因为我们可能会假设眼前这个情境与某个情境类似,因而假设自己知道该怎么说、怎么做。比如说,假设你只见过某个人一次,他那时表现得很傲慢、很霸道;那下次当你再见到他的时候,你是不是会预期他就是这样一个自大又狂妄的人呢?由于你假设这次是同样的情境,并假设他的行为会跟上次一样,你可能就看不到这两个情境其实不同,因此也没有发现他的行为很可能跟上次不一样了。

其中的危险就潜藏在你的预期当中:如果你预期他会跟上次一样自大狂妄,那么你这次再和他沟通时,你很可能一开始就会采取强硬的态度,而很可能你的这种强硬态度会让他感觉到威胁,于是他就采取霸道的态度来和你抗衡。最后,你觉得自己当初的印象得到了证实,你认为这个人就是很傲慢、很霸道。但事实上,在不同的情境里,一个人会有不同的言行举止,如果你再度和他碰面时采取不同的态度,他很可能就不会表现出傲慢和霸道。

记住,人的行为是会互相影响的!

1.6 沟通的各种障碍

下面我们来看看有哪些因素会影响沟通的过程。克服这些因素，或尽量降低它们的影响，我们就能够更有效地沟通。

感受不同 我们如何看待这个世界，大部分取决于我们过去的经验，因此不同年龄、国籍、文化、教育、职业、性别、地位、个性的人，对于同样的情境会有不同的感受。感受不同，往往也是许多沟通障碍的根源。

妄下结论 我们往往只看到自己预期会看到的，只听到自己预期会听到的，而非完整接收实际存在的整体，其结果常常就是“捕风捉影”，妄下结论。

刻板印象 我们必须从经验中学习，因此我们常倾向于把人归类在特定的框架中。“天下乌鸦一般黑”，这句话就是代表。

缺乏兴趣 沟通过程中最大的一个障碍，就是对方对你的信息兴趣缺缺。你应该时时记住这一点，因为我们很容易就假设，我们自己关心的事，别人也一样关心。如果你发现对方兴趣缺缺，有个办法就是调整传达信息的方式去迎合对方的兴趣和需求。

缺乏知识 如果对方的教育背景与你很不一样，或是对谈话主题了解极少，要有效沟通就很困难。这时你就必须了解双方的知识差距，妥善调整沟通的方式。

表达困难 如果你找不到恰当的字眼来表达你的想法，势必会影响沟通的过程，这时你就得增加自己的词汇量。如果是缺乏自信所造成的表达困难，则可以通过事前的准备和计划来克服。

情绪 接收者和沟通者的情绪，也可能成为沟通的障碍。人在情绪激动的时候，往往会陷入情绪的漩涡中，无法接受不一样的信息。因此，应避免在情绪激动的时候跟他人沟通，以免语无伦次或口无遮拦。但反过来说，适当的情绪也不完全是坏事，因为如果你的声音里没有一点情绪或热忱，对方大概也不会想听你说话。

个性 在之前讲到某个人傲慢霸道的例子里，我们可以看到，不只是人的个性不同会引起问题，我们自己的行为也会影响对方的行为，这种“个性不合”是沟通失败最常见的一种原因。我们也许无法改变他人的个性，但是至少我们可以掌握自己的个性，看看改变一下自己的行为，