

实用管理学译丛

CRYSTAL CLEAR COMMUNICATION

沟通的技巧

Kris Cole

■ 克里斯·科尔 著

SHI YONG GUAN LI XUE YI CONG



CRYSTAL CLEAR COMMUNICATION

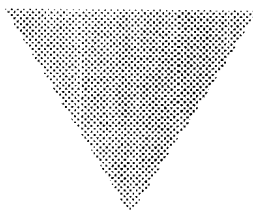


中央编译出版社



PRENTICE HALL

克里斯·科尔 著



沟通的技巧

刘永俊 李均洋 译



中央编译出版社



PRENTICE HALL

(京权)图字 01-98-1976

Kris Cole

Crystal Clear Communication

本书中文简体字版由中央编译出版社和美国 Prentice Hall 出版公司合作出版, 未经出版者书面许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

图书在版编目(CIP)数据

沟通的技巧/(澳)科尔(Kris Cole)著;刘永俊,李均洋译. -北京:中央编译出版社,1998.10

(实用管理学译丛)

ISBN 7-80109-261-9

I. 沟…

II. ①科…②刘…③李…

III. 人间交往

IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 28833 号

沟通的技巧

出版发行:中央编译出版社

地 址:北京西单西斜街 36 号(100032)

电 话:66171396 66163377-618,617

经 销:全国新华书店

照 排:北京京鲁排印部(63044503)

印 刷:北京市朝阳区东方印刷厂

开 本:850×1168 毫米 1/32

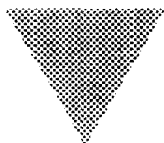
字 数:188 千字

印 张:8.5

版 次:1999 年 5 月第 1 版第 2 次印刷

印 数:8001-12000 册

定 价:13.80 元



前 言

我们生活在一个巨大变革的时代,这种变革改变了我们的生活、工作和思维的方式,而这种变革来自于前所未有的信息时代。正如常言所说,知识就是力量。对于我们所有的人来说,重要的问题是如何获得和处理这些信息,使我们处理个人事物更有秩序和效率,使我们能够在这个充满合作的世界中发挥出更大的作用。我们可以通过与他人的有效沟通获取信息来达到我们的目的。

我们需要沟通技巧,这些技巧是我们的父母和师长不曾给予的。掌握这些技巧使我们能够更充分地了解我们自己和他人,并且能够给予他人所需的信息,获取和评价自己所需要的信息。

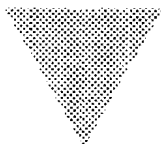
这些技巧是沟通的关键,克里斯·科尔的理论涉及了大量的现代思想,在某种程度上说她的叙述如水晶般清晰。她杰出的写作风格和呈现在书中明快的插图(很多地方完全可以

略去词语的翻译)说明交流是心灵与心灵的沟通。

热烈祝贺此书的出版,这本书所提供的大量信息和宝贵的沟通技巧将使人们终生受益。

沃伦·米尔斯(Warren Mills)

博雷佩尔(Beaurepaires)



目 录

前 言	1
-----------	---

序 言	1
-----------	---

第一部分 基础:理解与沟通	3
---------------------	---

1. 我们所做的每一件事情都是在沟通	5
2. 关键是你的表达方式	15
3. 越过障碍——识别并扫除沟通过程中的障碍	20
4. 行为孕育行为	30
5. 穿别人的鞋走路,你不会有舒服的感觉	36
6. 冲突配方;寻找共同点	42

7. 沟通是双向的,你在获得的同时也要给予	55
-----------------------------	----

第二部分 给予正确信息:用你自己的观点说明问题 59

8. 避免沟通中 11 种致命的过失	61
9. 良好的开端将决定沟通的结果	76
附录 1 实际练习标准答案	84
10. 为了生动、清晰,选用你自己的词汇	87
附录 2 “命令”和“打击”两个词汇的多种意义	103
11. 用第一人称直截了当表述自己的意见	104
12. 不要掩饰自己真实的观点	120
13. 用“请求”不用“命令”	123
14. 在没有说明原因前不要说你喜欢什么 或不喜欢什么	129
15. 使自己与他人和睦相处	136

第三部分 收集正确信息:学会从对方的 角度去思考问题 153

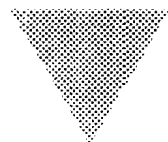
16. 关注讲话者	155
17. 倾听 倾听 再倾听	161
18. 展现故事全貌	174
附录 3 从封闭式到开放式问题	178
19. 恰当的提问	179

第四部分 注视身体语言:通过身体语言 改进沟通效果 191

- 20. 身体语言的基本原理 193
- 21. 你的身体语言来源于你的内心 195
 - 附录 4 自我交谈是自尊的表现 202
- 22. 第一印象的影响 205
- 23. 控制你的身体语言 209
- 24. 通过身体语言建立和谐的关系 220
- 25. 关注其他人的身体语言 226

第五部分 以文字的形式进行沟通: 更清晰,更有说服力 233

- 26. 简明扼要 235
- 27. 文字叙述要有说服力并且易于理解 244

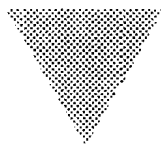


序 言

沟通是我们生活的主要部分。不论是语言或文字、符号、非语言、故意或偶然、积极或消极,沟通是我们所做的事情中必不可少的部分。事实上我们大多数人花费 50%~75% 的工作时间,以书面形式、面对面的形式或打电话的形式进行沟通。而在交流中 80% 是以语言即说的形式进行的,那么说什么以及怎样说,是我们成功沟通的关键。

通过与他人沟通,可以实现我们的许多目标和抱负,使我们的工作取得显著的进展,使日常的工作计划圆满完成。

值得庆幸的是,有效的沟通是一种可以不断发展的技巧。它需要有意识地去实践,并在实践中勤思考。在交流中既要坦诚、直率,又不要使问题简单化。通过实践,我们的技巧将得到发展,人们之间的相互理解将会加深。



第一部分

基础：理解与沟通

沟通是实现我们的目标、满足我们的需要、实现我们的抱负的重要工具之一。不论沟通是否有效，沟通构成了我们日常生活的主要部分。



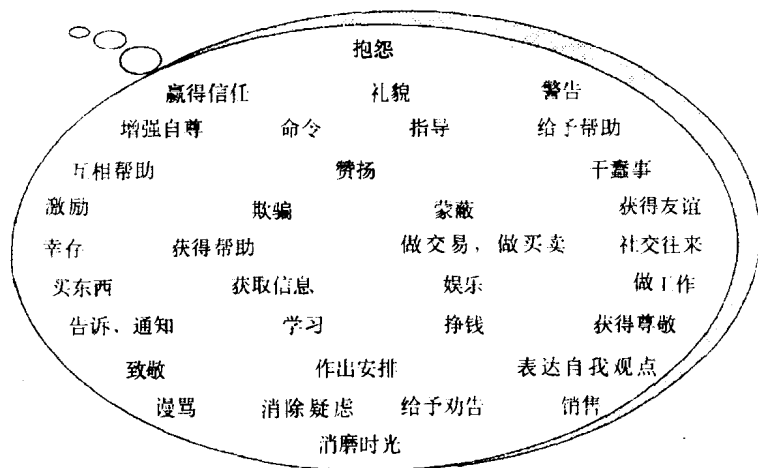
我们所做的每一件事情 都是在沟通

每天,我们以许多方式进行沟通。我们交流思想、情感以及我们的期待。我们交流着关于那么多各自所喜欢和尊敬的人的看法;交流着各自的欢乐、变化、高兴和痛苦。不论是简单的或复杂的,有意的或无意的,有计划的或是特别的,积极的或消极的,沟通是实现我们的目标、满足我们的需要、实现我们的抱负的重要工具之一。不论我们所做的沟通是否有效,沟通构成了我们日常生活的主要部分。

沟通的技巧反映了我们的能力和自信,它们将使我们的智慧与才能闪出夺目的光彩,将会影响我们从他人那里得到多少赞赏和尊敬;还将直接关系到我们的提升、加薪、责任和职业生涯;将直接影响到我们所获得的支持和帮助,同时也表明我们拥有使我们的主张被接受并得以贯彻的能力。

我们为什么要沟通

研究表明我们工作中 70% 的错误是由于不善于沟通造成的。避免错误是人们需要沟通的理由之一。正如下图所表明的那样,人们的沟通有着许多原因。



管理者认为造成沟通困难的因素有:

- 缺乏信息或知识
- 没有适当地说明重点
- 没有倾听
- 没有完全理解问题和询问不当

1. 我们所做的每一件事情都是在沟通

- 只顾按自己预先设计的思路发展
 - 不理解他人的需要
 - 没有经过慎重的思考就得出结论
 - 失去耐心,使讨论变得更加白热化
 - 时间太短
 - 情绪不好
 - 选择失误
-

如果对这些困难没有一个清醒的认识和处理的方法,那么沟通的效果就会大打折扣。

无效的沟通可能引起:

- | | |
|-----------|----------|
| • 事业损失 | • 士气降低 |
| • 信誉损失 | • 失去创造力 |
| • 降低公司形象 | • 失去团队精神 |
| • 失眠 | • 高雇员调动率 |
| • 失去热情 | • 旷工 |
| • 错误和无效 | |
| • 生产率降低 | |
| • 自尊和自信降低 | |
| • 沮丧和敌对 | |
| • 团体不快 | |

这些是我们不想得到并且不能承受的后果!

沟通对我们的日常生活以及人际关系,尤其是日常生活和人际关系的质量有着深远的影响。

下面是沟通六要素:

沟通要素

1

**我们所做的
每一件事都是在沟通。**

人类生活中充满了语言和非语言、有意和无意的信息,而我们说话所应用的词汇仅占其中的 7%~24%。

早上当我们选择穿什么式样的衣服时,实际上我们在传递一种信息,一种表现自我形象和自尊的信息。我们驾驶的汽车、居住的房子、选择的衣服和饰物——这些都在传递着我们的自我感觉和一种期待:别人如何看待我们。当我们把一些个人物品放在桌子上时,同样也在表现着我们自己;我们的价值取向。

不论我们是变换姿势,还是改变坐的位置,还是变换面部表情,都在表现我们对事物的态度和感觉。我们或使用或省略的词汇,以及在使用这些词汇时的力度和强度本身也是在向人们讲述一个故事。

这些信息的传递可能是无意识地发出或接受的,但不管怎样,他们还是被发出和接受了。

沟通要素

2

**发出信息的方式总是
要影响接收信息的方式。**

信息的构成远比我们使用的词汇要复杂。我们的语音和语调,我们的眼睛接触的頻率,我们的姿态,头部的倾斜等等,所有这些都帮助接受者理解我们所用词汇的含义。

尽管在交流中我们可能没有意识到我们传递信息的方式,但是传递信息的方式对于接受者的理解是非常重要的因素。

