

沟通的艺术

——在日常工作中实现人际影响

[美] Bert Decker 著

李军军 王 哲 译

翁显雄 审校



课里播企业培训课程
改进沟通学习方案

沟通的艺术

——在日常工作中实现人际影响

[美] Bert Decker 著
李军军 王哲 译
翁显雄 审校

中山大学出版社

·广州·

版权所有 翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

沟通的艺术:在日常工作中实现人际影响/[美]Bert Decker 著;李军军,王哲译;翁显雄审校.—广州:中山大学出版社,2001.9

(改进沟通学习方案)

ISBN 7-306-01790-X

I. 沟…

II. ① B… ② 李… ③ 王… ④ 翁…

III. 人际交往—基本知识

IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 054440 号

中山大学出版社出版发行

(地址:广州市新港西路 135 号 邮编:510275

电话:020-84111998、84037215)

广东新华发行集团股份有限公司经销

广州市番禺区市桥印刷厂印刷

(地址:番禺区市桥环城西路 201 号 邮编:511400 电话:020-84881937)

787 毫米×960 毫米 16 开本 7.25 印张 90 千字

2001 年 9 月第 1 版 2001 年 9 月第 1 次印刷

印数:1-5000 套 全套定价:90.00 元(共 6 册)

如发现因印装质量问题影响阅读,请与承印厂联系调换

MAJOLP

出版前言

给每一位读者

21 世纪是科技高速发展与普及的年代，是信息革命的年代。

在部分欧美国家，信息高速公路已经伸展至所有企业及大部分家庭，并正在改变人类的生活、工作、学习及休闲的方式。

中国政府也正在努力架设信息高速公路。在不久的将来，随着电视机机顶盒的普及，互联网将走进每一个有电视机的家庭。

要成为信息时代的成功者，我们需要学习新的知识、技能，以新的态度去驾驭大变革所带来的新挑战、新机遇。成功的关键在于：结合新科技的优势，重新建立新的思维方式及工作方法。“课里播企业培训课程”是为全世界大部分领先企业所采用的课程，我们希望这些课程能够帮助您战略性地开拓您的职业生涯，建立无可比拟的个人竞争优势：成为终身的学习者，不断学习，不断改进，与科技及信息发展同步。

给每一位企业领导者

在竞争激烈、供过于求的年代，利用价格去竞争，已经令所有参与竞争的企业尝够了恶性循环的苦果。那么，如何在价格以外建立企业的竞争优势，便成为所有企业共同面临的课题。“课里播企业培训课程”以自主互动的学习方式，帮助企业以低成本、高效益的战略，将学习与工作结合起来，使员工寓工作于学习，寓学习于工作，成为学习型的企业；在产品、营销、服务、绩效等各方面产生由员工自发的动力，为企业建立无可比拟的竞争优势。

请访问我们的网站，与我们的学习方案顾问联系：www.crispchina.com，让我们根据你们的企业情况，设计简便易行的方案，与你们分享中外企业验证成功的人力开发战术。

课里播企业培训课程简介

课里播企业培训课程由美国专业培训顾问师结合企业辅导工作开发，具有极高的操作性。在全球 20 多个国家，共有两千万个课程正在各大、中、小企业中使用，其中包括 75% 以上的美国 500 强企业（例如麦当劳、惠普、摩托罗拉、波音公司等）以及美国总统的办公室。

中国几家优秀的出版社（中山大学出版社、清华大学出版社、上海财经大学出版社），与美国 Crisp 公司在中国的代表 Crisp Learning Solutions China 进行合作，将这些课程翻译到中国。

课里播课程将当今全球验证成功的企业管理方法整理成简便易行、文字浅显，以能力基因为本（competence based）的互动课程。每个课程只需 1 个小时就可以学完，并掌握其基本重要的理念。

这些课程，既可以自主学习，也可以作为培训师或经理培育员工的教材，或者作为顾问师辅导企业的辅助工具。课程覆盖企业管理实用范畴，包括管理者及被管理者的知识、技能、态度、顾客服务、营销、人力资源、企业发展等各方面。

事实证明，这些课程具高度成本效益，可以明显改进企业的素质，有效提高生产力、销售业绩、员工绩效及顾客的满意度。

我们期盼**课里播**企业培训课程的引进能为迅速崛起的中国企业助一臂之力。

建议学员拿着铅笔，边看边做练习，效果更佳

企业用户对课里播课程的评价

在我们的自主学习图书馆借出的书籍中，课里播课程是最受欢迎的项目，我们的经理和管理者尤其欣赏它在培训员工时所体现出的易用性。

Wendy Flint（惠普公司）

成为课里播的合作伙伴使我们能够为广大的波音员工提供易学易用的商业技能培训课程。

Charles Ruthford（波音公司）

把这项优质工作干下去！课里播产品所展示的专业性及高度的成本效益极大地支持了我们事业的发展。

Duane Waterman（康柏计算机公司）

课里播的产品非常简练。它提供了一种质优价廉的学习途径。

Mike Petefish（西门子公司的销售培训经理）

我们认为课里播产品对我们开发的“顾客满意代表培训证书班”是一个无价之宝。我们的培训班赢得了“1998年麦当劳团队奖”。我们愿意就课里播产品提供给我们的世界级的宝贵经验，而共同分享这个殊荣。我们非常庆幸选择了课里播作为我们的合作伙伴，而且我们期待未来继续合作。

Terri K Capatoso（麦当劳副总裁助理）

沟通技巧是习得的

沟通 (communication), 以往也常常称为交际, 指人与人之间通过口头或书面的交流, 达到交换信息、说服对方、作出决定等目的的行为。沟通涉及多个要素: 沟通者, 沟通对象 (听者、读者), 信息, 渠道。沟通也涉及语境, 因为沟通产生于一个具体的环境。(Communication occurs in a specific environment.) 沟通还涉及反馈, 因为沟通不仅是一个动作, 而且是一个过程。信息要求一个响应, 要求另一个信息。

工作中人们常常要进行沟通, 尤其是在管理、商务、政府部门等领域工作的人更常离不开与人沟通。以经理人员为例, 下面三点研究结果是值得我们记住的:

1. 经理人员 50%—90%的工作时间是耗费在沟通任务上的。

2. 经理人员的成功和事业上的升迁与他们的沟通能力有密切关系。

3. 沟通在当今的世界变得更重要。不断加剧的经济全球化、科技化、专业化使说服型沟通比任何时候都显得更为重要。

工作中的任何沟通都离不开个人的技巧。既然是技巧, 就是可以习得的, 也就是说可以通过实践和练习来获得、来提高。中山大学出版社组织翻译了《沟通的艺术》、《50 个改进沟通的一分钟窍门》、《边想边说》、《聆听技巧》、《提出和接受反馈意见》、《有效的会议技巧》等六种讲授沟通原理, 设计练习题, 并指导如何去实践和练习以便提高沟通技巧的书, 如读者能按这些书的要求去做, 仔细阅读其内容, 做好作业, 当能大大提高他们的沟通技巧, 在工作和生活中获得更大的成功。

中山大学岭南 (大学) 学院
经济管理系教授 翁显雄
2001 年仲夏, 康乐园

学习本书的目标：

沟通的艺术

——在日常工作中实现人际影响

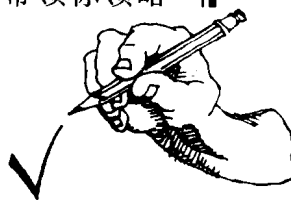
本书的学习目标如下所示。它们将带领你领略本书的精髓。

学习目标

- ☐ 1) 阐释有效人际沟通的动力所在
- ☐ 2) 展示沟通潜在的情感因素
- ☐ 3) 提供改进沟通技巧的方法

评定你对本书掌握的程度

除了学习目标之外，本书还准备了一些评估题目来检查你的学习效果，题目覆盖了书中所陈述的基本信息，可以帮助你检查自己对各个主题的理解。我们还准备了答案以供你参考。



Bert Decker 是全美公认的沟通专家。他创立了德克沟通有限公司，其中有 100 名员工向四百余家机构提供沟通咨询和技能培训。“德克沟通法”（The Decker Method）被确认为沟通领域的最佳培训法。Bert Decker 还撰写了名为《赢得信任才能获取听众》的畅销书。并且作为沟通专家上了 NBC 的“今日”节目，进行总统辩论发言的点评。《沟通的艺术》一书以德克沟通法（The Decker Method）为基准，并配有名为“高效沟通”的畅销录像节目以及新近发行的录像节目“精彩亮相”。

本书描述的沟通技巧能够为你所用。你会发现，不论是在商务活动还是在个人生活中，每天都离不开此技能的频繁使用。随着社会竞争的日益激烈，这些技巧对于事业成功变得尤为重要。你的个人感染力将会举足轻重。我们描述的很多见解都会对你有所帮助。

其实，学校里教的并不总是沟通的最佳方法，因为如今的聆听者变得越来越复杂。本书可以在学习丰富的沟通新技能方面给予你指导。

其中不少观点是我们的常识。也有些新的技能。重要的是，它们都行之有效。已有 10 万多商务经理、主管和销售人员参加过德克成功交流法的培训项目，由此验证了这些见解的成功之处。

沟通是一种技能。它费工夫，但是完全学得到的，值得尝试。只要不断实践，你就会将其升华到艺术的境界，并且乐在其中。

最后，祝你好运！

读者的重要学习目标

实现最佳沟通是个错综复杂的过程，其中包括一些基本技巧。对于我们每个人的工作和娱乐，行之有效的沟通是至关重要的。本书通过向你介绍基本沟通技巧，帮助你实现有效的人际交往。而且本书将一一阐释各项技能的重要性并通过系列练习、评估、检查表 and 自测题，指导你进行实践。

读完此书，我打算：

- ☐ 领悟有效人际沟通的九项基本行为技巧。
- ☐ 练习日常基础之上所学的新技能。
- ☐ 每天着手改变一种沟通习惯，以增强沟通的有效性。
- ☐ 学会确认情感交流和事实传达的区别，并做出相应反应。
- ☐ 观察基本的行为信号，以便更好地理解“身体语言”的真正含义。
- ☐ 鼓励在实践中进行反馈，以确保真正学以致用。

为何人际沟通是门艺术

9

定义：人们因情感而接受，以事实来评判。

人际沟通并不局限于我们生活的某个方面。我们每次与人打交道是进行人际沟通。如何卓有成效地进行沟通决定了我们如何在事业上取得成功。本书提供了成功的人际沟通技巧的要素。只要不断实践，我们就可以学会和改进这些技巧。

下面所列的是应用人际沟通技巧的一些社交场合。读以下列表，再补充一些需要有效人际沟通技巧的情形。人际沟通技巧被应用于：

求职面谈

商务会议

宴会发言

烛光晚餐

求婚

记者招待会

部门会议

鸡尾酒会

股东大会

咖啡休息时间

看戏

朋友间谈话

教学任务

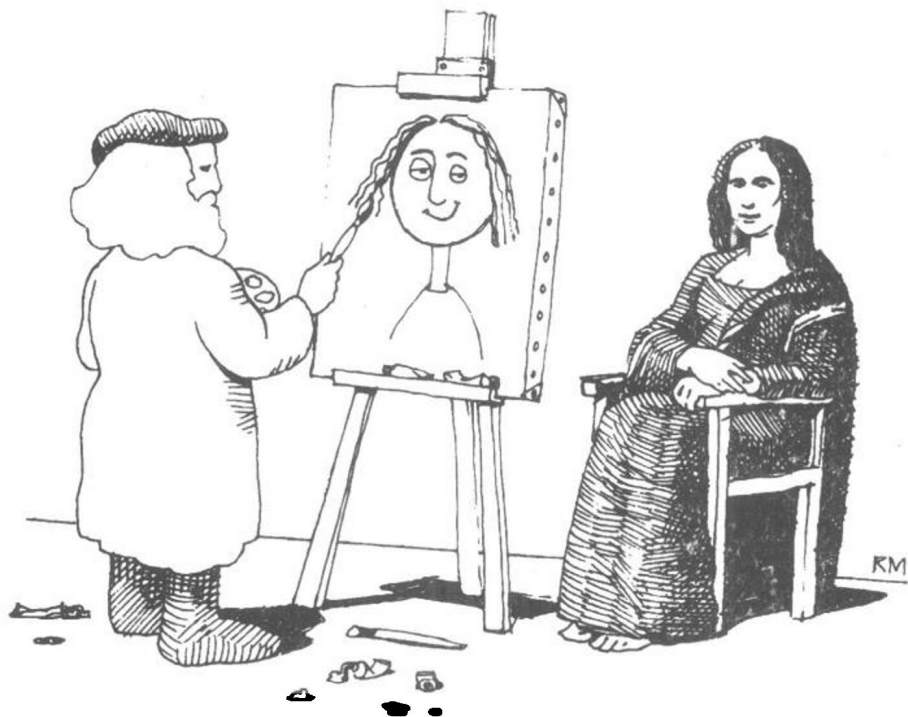
培训课程

补充如下：

为何人际沟通是门艺术

定义

人际沟通不是一门科学，因此没有一整套精确的程序。虽然沟通中存在具体而健全的原则与主题，但其主题内容却是千变万化的。因此，在本书所述的原则范围内，如何淋漓尽致地应用你的沟通技巧、发挥你的交际能力就成了一种艺术。



画家雷诺阿、莫奈和塞尚成名前，都是基本素描的高手。他们先学会绘画的原理，而后才能自由创作。

本书为你设计了人际沟通的“基本框架”，藉此你可以在交际领域创出佳绩。

一个实例

一份栩栩如生的简历

克里斯蒂·费加莉在德克交流公司担任培训师已有十三余年的历史了。她当年致电给我的时候，公司才有两年的历史，规模也大不如现在。当时我说：

“虽然我们眼下不打算招聘培训师，但你还是可以马上寄简历来，因为我们总是在发掘人才。”

次日，我正在办公，秘书波比拿来了克里斯蒂的简历。“我告诉她和您面谈的话得预约，可她执意要见您。”于是，我扫了几眼她的简历，发现还不错，但没什么过人之处。我觉得克里斯蒂有点儿咄咄逼人，但出于礼貌，我还是下到大厅去见她，发现这女孩本人比她的简历更打动人。

真正触动我的是她的从容淡定——洪亮的嗓音、充满朝气的举止、优雅的姿态和真诚的笑容。处处流露出自信，时时体现出才能。就在见面握手的那30秒中，我已经进一步了解了超离于简历之外的那个克里斯蒂。

我们面谈了半个钟头。两个月后，克里斯蒂被录用了。

说服性沟通

最为关键的沟通是面对面的沟通。因为此时的我们正在说服他人、“传达”思想、“表达”自我或是“宣传”产品。同时，我们也是在“推销”自我，或是“兜售”我们的观点和产品。本书着重于说服性沟通中人际技巧的提高。

例如：

- ▶ 做新业务必须能够成功地推行商业计划，以获取资金和资信。
- ▶ 一个主管必须能够向员工清楚地传达机构的目标。
- ▶ 一个经理必须能够面对工作中表现太差而又可能是朋友的员工。
- ▶ 家长如果想让学校有所改进，就必须在学校董事会上力陈自己的观点。
- ▶ 一个行政领导在面对棘手的情形时，必须从容淡定，令人信服地陈述事实。

运用沟通艺术的原因所在

一个天性害羞、惯于自我反省的大学二年级学生深感震惊，因为他听到教授说，如果他不努力突出表现自己，就不会有太多建树。这个年轻人出身于一个领导家庭，因此，这话对他刺激很大，也从此改变了他的人生。自此，他马上积极着手实施自我完善的计划。这人名叫诺曼·文森特·皮尔。

有些人似乎生性充满自信、精力充沛；而另一些人却得通过努力才得以实现。然而，对于所有人而言，在那些领导者和成功人士身上所能找到的素质，我们都能学到并得以强化。所需的只是在得到诚实反馈的帮助下，持之以恒地努力学习和运用个人的沟通技巧。

运用人际沟通技巧的场合

尽管本书的原理和技能技巧能够适用于正式场合，但本书主要着眼于我们日常施加“个人影响”（或缺乏个人影响）的一对一的交际场合。必需人际沟通技巧的情形包括：

- 机构内部

面谈、会议、咖啡休息时间、员工会议、打电话、业绩回顾、公司会议、走道里的谈话、项目合作、求职面谈、午餐休息、项目汇报、商议加薪。

- 面对顾客或传媒

顾客服务、销售、电话推销、接待处、联谊会议、电视中公开亮相、电话新闻采访、私人新闻采访、打电话、做宣传、谈判等等。

- 个人生活

家庭会议、宗教团体、家长老师联谊会、聚会、打电话、体育运动、家常便饭、家庭成员讨论、咨询会、求婚等。

在你醒着的大多数时间，你都可以运用本书的技巧，因为人际沟通的机会简直数不胜数。

目 录

第一部分 真正的决定性因素 /1

- 人际沟通中真正的决定性因素 /3
- 有效沟通是言语的、声音的还是视觉的 /4
- 性格因素 /8
- 斯坦福大学的研究成果 /9
- 话说初级脑 /10
- 九项行为技巧：人际沟通的要素 /12

第二部分 九项行为技巧 /13

- 行为技巧一：目光交流 /15
- 改进你的目光交流 /17
- 行为技巧二：姿势和移动 /22
- 改进你的姿势和移动 /24
- 行为技巧三：手势和面部表情 /28
- 改进你的手势和面部表情 /30

插曲部分 话说习惯 /37

- 习惯 /39
- 习惯的改变 /40
- 学习的四个阶段 /42
- 讲话的四个阶段 /44
- 录像反馈如何改变讲话习惯 /45

第二部分 九项行为技巧（续） /47

- 行为技巧四：衣着和装扮 /49
- 改进你的衣着和装扮 /51
- 行为技巧五：噪音和声音变化 /55
- 改进你的噪音和声音变化 /57
- 行为技巧六：语言、停顿和非语言词 /64
- 改进你语言的使用（增加停顿和消除非语言词） /66