

Powerful **Communication Skills**

美国职业经理人必读丛书

全方位沟通

——沟通技巧

美国职业经理人必读丛书



[美] 科林·麦肯纳 著

边毅 译

湖南科学技术出版社

Communication Skills

Powerful

美国职业经理人必读丛书

全方位沟通 ——沟通技巧

美国职业经理人必读丛书

[美] 科林·麦肯纳 著

边毅 译

湖南科学技术出版社

Powerful Communication Skills: How to Communicate with Confidence by Colleen McKenna © 1998 by National Press Publication. Original English language edition published by Career Press, 3 Tice Rd., Franklin Lakes, NJ 07417 USA
Simplified Chinese Edition Copyright:
2001 Hunan Science & Technology Press
All Rights Reserved. Authorized translation from the English language edition published by Career Press.

湖南科学技术出版社获得本书中文简体版中国大陆地区独家出版发行权
著作权登记号: 18 - 2001 - 50
版权所有 侵权必究

美国职业经理人必读丛书 全方位沟通 ——沟通技巧

著 者:[美] 科林·麦肯纳
译 者: 边 毅
责任编辑: 戴 涛
出版发行: 湖南科学技术出版社
社 址: 长沙市湘雅路 280 号
<http://www.hnstp.com>
邮购联系: 本社直销科 0731 - 4375808
印 刷: 湖南省新华印刷一厂
(印装质量问题请直接与本厂联系)
厂 址: 芙蓉北路 564 号
邮 编: 410008
经 销: 湖南省新华书店
出版日期: 2001 年 10 月第 1 版第 1 次
开 本: 787mm × 1092mm 1/32
印 张: 4.125
字 数: 55000
书 号: ISBN 7 - 5357 - 3387 - 5/F·361
定 价: 10.00 元
(版权所有·翻印必究)

前 言

有效的沟通是一切人际关系的基础，也是你事业成功的关键。你与你的家人和同事相处得怎样？只要看看你是如何与他们沟通思想感情、如何处理你们之间存在的矛盾的，一切就很清楚了。如果每个人都不能清楚地表述、准确地倾听或有效地肯定自我，其结果就会造成公司利润减少、员工的自尊心受挫和士气下降。本书的目的就是教你如何改善沟通技巧，提高工作效率。

不错，我们大家都希望能得到一套现成的人际沟通技法，以达到相互沟通的目的。本书旨在推广实用的沟通技法，从而促进团队精神、互相依存和共同的责任感，这些无疑是当今事业成功和公司兴旺的标准。



第1章详细说明了什么是沟通，列举了拙劣的沟通方式，并着重论述了阅读、倾听、表述和写作之间的不同和关联。

沟通的目的是为了信息共享。你怎样说，别人就会怎样听，其效果和包含的信息量是完全相同的。最近有资料显示，男性和女性倾听和沟通的方式是不同的，所以第2章中介绍了不同性别沟通中所存在的问题，并阐明了男女之间说话和倾听的不同之处。这一章为你提供了男女之间如何增进了解的方法。

倾听是最重要的沟通技法。无论沟通是发生在男女之间，还是通过阅读、写作和表述的形式，倾听都是成功沟通不可缺少的部分。我们总以为倾听的能力是先天的，但事实上它却可以通过后天的学习而获得。第3章所提出的应答式倾听法将增强你倾听的能力。应答式倾听法能帮助你专心倾听别人说话，并有助于说话人不跑题。另外，应答式倾听法还能让说话人将感情完全宣泄出来，从而寻找到解决冲突的办法。除此之外，这一章还向你介绍了心理倾听法和形体倾听法，其中提出了不少的建议，使你与人沟通时能让对方吐露真情，并让他（她）毫无顾忌



地宣泄自己的感情。

倾听是一种涉及全身的艺术。形体倾听就是采取一种姿势和态度默默地回应说话者。哪怕你一辈子都不善沟通,但只要你不断努力和练习,即使不可能彻底改变,你的沟通水平也是能够提高的。提高沟通水平的目的就是要与其他人和睦相处,同时又保持自己的尊严和自身价值。你和你同事在众人面前的表现代表了你们公司的形象。你打算向世人展现出什么样的形象呢?

第4章就自我肯定作了论述,同时还教你如何掌握这一有价值的沟通技法。另外,这一章还介绍了四步肯定沟通法,并对有效的自我肯定方式作了阐述。

其实,进行自我肯定式的沟通并不需要大学学历或拥有丰富的词汇量。通常,重要的不是看你说了什么,而是要看你怎样说。第5章分析了非语言沟通,并认为这种沟通的关键在于目光的对视、形体语言、面部表情、手势、语调、衣着、变调和音量以及流利程度和语速。所有这些因素将成为别人对你作出肯定或否定评价的标准,并对人们如何看待你产生影响。



第6章对公开演讲进行了分析，并教你如何将演讲辞分成三个部分来写。时间是演讲的关键因素。这一章还向你介绍了演讲的时间选择、演讲稿的书写、构思以及演讲的排练方法，这将使你的演讲发挥出最大的效力。

写作是另一种形式的沟通。好的文章能够抓住读者，从而说服和影响他们，同时还能把你们公司的观点灌输给他们。第7章通过建议和提问的方式，帮助你用最少的文字取得最大的实效。通过阅读这一章，你将获得写作所需的全部建议以及写好文章所需的正确思路。

由于我们很多人都太愿意听到或不会接受别人的赞扬，因此第8章给我们提出了实实在在的建议，教给我们如何接受这些赞扬。然而，有更多的人感到批评意见难以接受，而且大多数人甚至将这种意见视为对自己的否定。第8章对他人的赞扬和批评作了细致的分析，并且从客观公正的角度看待它们。这一章所提供的方法将有助于你大方得体地接受赞扬和批评意见，同时又不使你的自尊心受到影响。

我们在工作中都有过感情失控的时候。第9章



着重谈了这个问题并提出了解决难题和化解冲突的方法。这一章介绍了博尔顿合作解决冲突法的6个步骤，说明了该方法的优势并且指出了解决难题时可能遇到的障碍。

第10章继续论述工作中出现的冲突问题，同时提出了相应的解决办法。在这一章中，作者提出了回避、调解、妥协、竞争和磋商五个解决冲突的策略，你可以根据实际情况决定采取哪一种策略并选择采取策略的时间。本章还教你如何对冲突进行评估，如何解决难题和化解冲突，以及如何融洽你与他人之间的关系。

效率高的人和效率低的人区别何在呢？为什么我们会喜欢这些人而不喜欢另一些人呢？第11章阐述了什么是个人魅力，并教你如何适应对方的感觉模式以及如何利用对句法来增加你的个人魅力。此外，这一章还教你如何让别人感到跟你谈得来，而且与你非常合拍。

展望新的世纪，任何一本有关人际沟通的册子都不能缺少国际互联网这个章节，否则它将是完整的。第12章向你介绍高科技电子媒介的巨大优势，它将向你灌输信息高速公路和具有生命力的虚



拟办公室的全新概念。为了使你节省时间和费用，它将教你如何使用电子邮件、传真以及语音邮件。它还将向你介绍从事商务活动、面试未来的雇员、甚至通过 IRC 召开贵公司在世界各地分支机构会议的新方法。

你是能够学到有效的沟通技法的。那些重视领导和团队责任的大企业和大公司从来没有像今天这样更加注重有效的沟通方式。因此，本书将教你怎样获得这些沟通技法，使你能够加以练习并为你公司服务。本书的每个章节之间都有着必然的联系，阅读时能使你轻松自如地运用这些技法。现在是你和你们公司吸收世界上成功的公司的沟通方式的时候了！

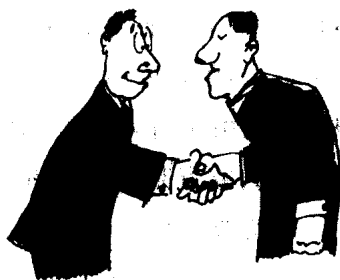
目 录

- 1 什么是沟通(1)
- 2 你说的是什?——工作场合男女如何
 交谈..... (9)
- 3 倾听:沟通的关键 (21)
- 4 肯定自我..... (30)
- 5 要紧的不是看你说什,而是看你怎么
 说..... (39)
- 6 演讲..... (53)
- 7 写作方式..... (62)
- 8 赞扬和批评..... (73)
- 9 解决冲突..... (84)
- 10 通过有效的沟通化解冲突 (92)



- 11 你有什么魅力(102)
- 12 互联网沟通(108)

1 什么是沟通



“世界的未来靠的并不是自然科学，而是靠我们人类相互之间的理解和联络。”

——卡尔·罗杰斯

当克莱门特·海恩斯沃思 1969 年被提名出任最高法院的某个职位时，大多数人都认为他并没有什么过人之处。他们觉得他只不过是个非常一般的律师和法官。罗曼·胡鲁斯卡在为海恩斯沃思的任命辩解时非常严肃地说，既然美国有的是普普通通的人民，那么代表他们的也就应该是一个普普通通



的最高法院的法官。

1995年，加拿大人为魁北克的独立而举行全民投票，魁北克的首相杰奎斯·帕里佐（Jacques Parizeau）认为投票之所以失败，是由于有人投了“金钱和道德票”。那么人们不禁要问，究竟是谁花了钱，到底又是哪些加拿大人投了“道德票”呢？

这些都是政坛上的“蠢话”。内尔·波斯特曼教授曾给“蠢话”下过这样的定义：那些让人不知所云、语气欠妥或者用词不当的谈话就是“蠢话”。这种谈话往往无法发挥正常作用。

我们在日常生活中也能发现这种“蠢话”。在最近的一次商务会议上，苏珊就曾把她的同事汉克说成是“瞎子、聋子和哑巴”，因为他听不懂苏珊的意见。但是，让苏珊感到难过的是，她听说汉克的妻子是个盲人，她所说的话真的让汉克非常生气。

弗雷德经常训斥他的雇员斯帝芬妮，因为她“总是”迟到，“从不”守时，而且也不愿主动解决因自己常常迟到所引起的矛盾。弗雷德的“蠢话”就是一种回避的技巧，这样可以使他延缓与斯帝芬妮发生不可避免的正面冲突。

如今我们可以收到来自月球的信息，能够探索



到火星的地表。然而，我们大多数人却仍然不会说话。一个人所说的话反映出他（她）心里的想法。你所说的话会让别人如何看待你



告诉您

不同的场合下，“蠢话”有不同的作用。

呢？想像一下，如果有人第一次把你介绍给来自你竞争对手公司的一些人，恐怕你首先要面对的是谣言、闲话和误传。人与人之间一旦缺乏沟通或沟通不畅，相互之间的关系就会恶化并且最终断绝。但是，冲突、冷酷和误解是可以通过有效的沟通加以克服的。人与人之间一旦有了开诚布公和明明白白的沟通，相互之间的关系和合作就会得到发展。一旦你掌握了有效的沟通技法，你就可以选择与人沟通的方式并影响他人，你也将随心所欲地改变别人的想法，甚至很多人的想法。在一次国家预算的辩论会上，南卡罗来那州的欧内斯特·霍林斯参议员这样说：“这里 100 万……那里 100 万……很快就会成为一笔可观的数目。”对于勤劳的美国人来说，一百万真算得上的一笔“可观的”数目。



一个单位之所以能取得成功，关键是其员工善于与人进行沟通。当有人问及 170 家公司拒绝接受求职者的主要理由时，他们谈的最多的是这些人无法与人沟通或者沟通水平非常差。擅长口头和书面



告诉您

工作中很多问题最
开始都是由于不善于与
人沟通引起的。

沟通的人往往进步要快得多，为公司所作的贡献也大一些。无论你在自己所选择的行当干得多出色，你的沟通方式将决定你是大获成功还是勉强混得过去。

萨拉是一个土建工程师，他伤心地说：“我以为我所要干的只有工程培训，可是我却把大部分时间花在了人事问题上。”诺曼，一位美容师，也说：“我接受的训练是怎样把头发做好。可是自从我干了这行，我就不仅仅要注意别人的头发，我还得注意如何与人打交道。”你与别人进行沟通的方式是后天学到，不幸的是，我们大多数人从善意的人们那里学到的却是蹩脚的沟通方法。

本书所提供的方法有助于你提高和保持商务沟通的水平。以下三条原则是本章的基础：



要改进自己与他人的沟通，我们必须先弄明白究竟什么是沟通。沟通这个词(communicate)来自拉丁文(communicare)，意思是使公有化或者共享。



请记录

1. 沟通是后天的行为。
2. 你可以通过改进你与他人的沟通方式来彻底改善你的人际关系。
3. 通过实践，你将使自己所掌握的新技法日臻成熟。

你怎样与其他人打交道呢？他们又会作出怎样的反应呢？有时他们是通过面部表情、手势或其他形体语言作出反应的，但大多数情况下，他们是通过语言来沟通的——一方面是写和说，另一方面是读和听。

写和读密不可分，听和说也是如此。写了要有人读才有意义。如果根本没人听你说，那你还不如对着空气大喊。人们从小学到大学都可以学到写作和阅读的技巧，但正规的教育往往不开设听说训练课，除



非是有语言障碍的人。正因为如此,我们总以为沟通的技能是与生俱来的,并不需要进行训练。

拙劣的阅读和写作方法往往受到人们的批评。然而,训练某人进行阅读和写作并不能教会他(她)如何听说。听说能力和阅读写作能力有天壤之别。

造成这种差别的原因是口头沟通具有流动性。当你阅读时,为了弄清楚所读的内容,你可以回过头再读一遍。当你写作时,你也可以重写。而听说却是瞬间发生的事,它们就像是一位富于创意的艺术家快速敏捷的表演。

一个作者总是希望读者能够从容不迫地弄明白自己所书写的内容,但是一个说话的人却不能抱有这样的希望。他必须通过明白无误和易懂的语言来表明自己的想法。其实,有效的书面和口头沟通技巧是可以学会的。我们在一生中都会有说“蠢话”的时候,但是,只要我们学会认识并克服我们自己沟通方式中的弱点,我们就在提高效率方面迈出了重要的一步,同时也就在让别人了解自己这方面前进了一大步。