

M E S S A G E S

人际沟通技巧

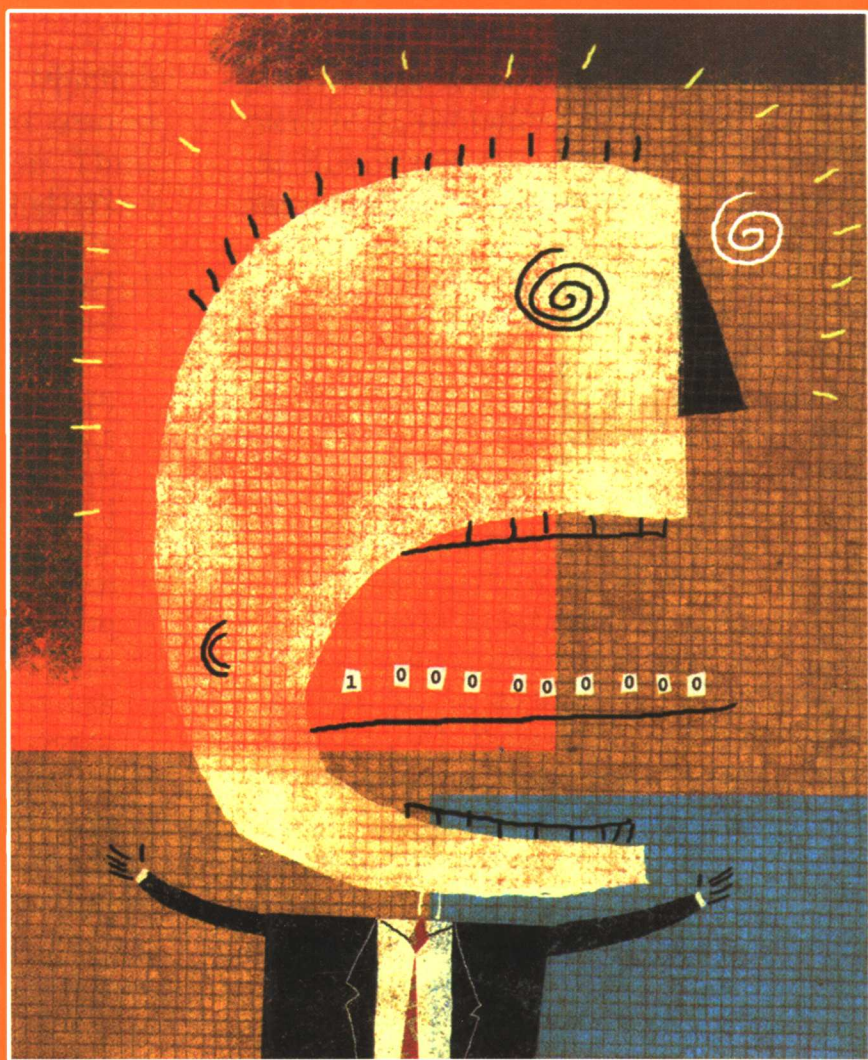
【美】马修·麦凯

玛莎·戴维斯

帕特里克·范宁

著

THE COMMUNICATION SKILLS BOOK



上海社会科学院出版社

M E S S A G E S

人际沟通技巧

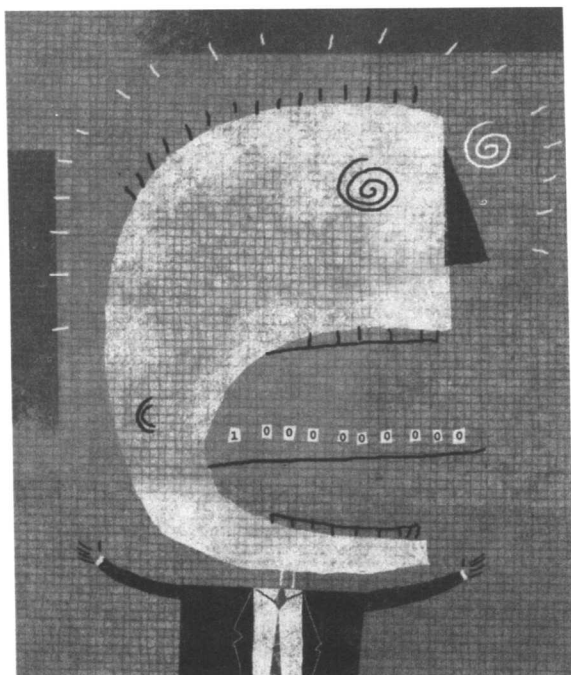
【美】马修·麦凯

玛莎·戴维斯

帕特里克·范宁

著

THE COMMUNICATION SKILLS BOOK



郑乐平 刘汶蓉 译 李国海 校

上海社会科学院出版社

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通技巧/(美)麦凯,(美)戴维斯,(美)范宁著;郑乐平,
刘汶蓉译. —上海:上海社会科学院出版社,2005
ISBN 7-80681-620-8

I. 人... II. ①麦...②戴...③范...④郑...⑤刘...
III. 人际交往-教材 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 019327 号

合同登记号:图字:09-2003-006 号

Copyright:1995 by New Harbinger Publications, Inc.

This edition arranged with NEW HARBINGER PUBLICATIONS
through Big Apple Tuttle-Mori Agency, Inc.

Simplified Chinese edition copyright:

2005 SHANGHAI ACADEMY OF SOCIAL SCIENCES PRESS

All rights reserved.

人际沟通技巧

Messages; the Communication Skills Book

作 者:【美】马修·麦凯 玛莎·戴维斯 帕特里克·范宁

Matthew McKay, Ph. D.

Martha Davis, Ph. D.

Patrick Fanning

译 者:郑乐平 刘汶蓉

校 者:李国海

责任编辑:张广勇

封面设计:王培琴

出版发行:上海社会科学院出版社

上海淮海中路 622 弄 7 号 电话:63875741 邮编:200020

<http://www.sassp.com> E-mail:sassp@online.sh.cn

经 销:新华书店

印 刷:上海长阳印刷厂

开 本:787×960 毫米 1/16 开

印 张:18

插 页:2

字 数:295 千字

版 次:2005 年 5 月第 1 版 2005 年 5 月第 1 次印刷

印 数:0001—6000

ISBN 7-80681-620-8/G · 142 定价:28.00 元

版权所有 翻印必究



序

邓伟志

前些年，中国曾流行过“理解万岁”的说法。那对于增强理解、增进友谊、发展人际关系起了一定作用。殊不知理解有一个不可缺少的前提条件，这就是沟通。《西厢记》里有句话，叫作：“常相知，不相疑。”什么叫“不相疑”？这就是理解、信任。什么叫“常相知”？这就是沟通。把“常相知”置于“不相疑”之前，足以说明“沟通”之重要。

人是有差别的。有人种之差，有行业之别，有老少之差，还有收入高低之别。沟是因为有落差才成为川流不息之河沟的。因此千差万别的人际关系要靠沟通来维系，来形成网络。沟通是宣传，也是组织。沟通是粘合剂，也是凝聚力、亲和力。“不通则痛，通则不痛”。经常沟通才能避免误会、减少纷争，才能行动一致。沟通是和谐，沟通是福。沟通是对生产关系的完善。沟通是无形资产，是能够转化为有形资产的无形资产。因此，沟通也是财富。

沟通是独特的学问，是独特的艺术。她不是像有些学问那样，总是文化功底厚的容易学得进，有时不是正相关。有些学富五车的人未必会沟通，因为少了一车沟通学。英才盖世的人照理能与人沟通，可是也有的英才惟独没有“盖”住沟通，结果弄得四面楚歌。沟通是人生的必备，是教授学来不觉浅、村妇学来不觉深的学问。因此，不论是少年还是老年，不论是老板还是



雇员,不论是上级还是下级,都应当学会沟通。我相信《人际沟通技巧》一书的引进,会有助于加快我们人际沟通的速度,提高人际沟通的流量,促进和谐社会的早日建成。

是为序。

2005年4月11日于上海



译 序

知己知彼、百战不殆

——孙子

每个人都须与人沟通。在家里、在单位、在公共场合，那么又有多少人能够达到“知己知彼”、驾轻就熟的境界？大多数人只是按照自己的天性、习惯和喜好去交往、去沟通，屡屡发生误会和冲突，或责怪人家不理解自己，或嫌别人不好打交道，却不了解人际间大多数冲突系由双方的差异和误会造成的。

文化差异、性别差异、代际差异、性格差异等等，不一而足。这些差异造成人们说话和行事风格的不同。当你对种种差异不甚了了，仅以一己之喜好，去感受、去思考、去欲望，就会产生误解和冲突。

沟通的效果如何，在很大程度上取决于信息的传递，然而很多时候人们常常不善于传递信息，或者传达给对方错误的信息，概因我们未能把握沟通之技巧。

本书之价值，在于它像一部循序渐进的教科书，从初级的倾听、表达技巧，到高级的语言技巧，直至社交、家庭和公共场合的沟通技巧，可以说人际沟通的技巧已一网打尽。值得称道的是，本书不像一般教科书那样枯燥乏味，而是借助众多具体而微的实例来说事，并要求读者自己写出可能的反



应,最后告知你怎样才是正确的应对方式。通过阅读本书,以及“身体力行”的体会、操练,你必然会有所收获。

本书不仅教你如何更好地应对日常之沟通,而且也能借此理解西方人的沟通方式。这对那些常与西方人打交道或在外企工作的人,不啻是一本入门之书。

当然,技巧还是面上的东西,它并不是沟通的全部,还得有一个“诚”字,有了诚意,辅之以技巧,那么就能如虎添翼,使你的人生更精彩、你的事业更顺达。坊间不少谈论人际交往的书,类乎“厚黑”、“拍马”之学,用来识破不良尚可,但却非沟通之正道。

人际沟通,是一门科学,更是一门艺术,只要我们有志,用心,勤于操练,即便未能成为沟通高手,人际间的误会和冲突定会减少许多,生活品质也因此得以提升。

本书分工如下:郑乐平译序言、第4—17章,刘汶蓉译第1—3章和第18—21章,最后由李国海先生通校全书。

郑乐平

2005年3月28日于上海社会科学院



前 言

沟通乃基本的生活技巧，其重要性不亚于事业成功或谋生的技巧。沟通能力很大程度上决定了个人幸福与否。如果你能有效沟通，你就能交上朋友，维系友谊；工作中令人刮目相看；得到孩子的尊敬和信任，获得性需求的满足。

不善沟通，你会发现自己的生活总有不足：工作也许不错，但家人在餐桌上会冲你嚷嚷；你工作不稳定，配偶也常常对你冷若冰霜，但你与政治密友却相处甚欢；你在聚会上开怀大笑，回家时却形单影只。

有效沟通会使人生卓有成效。但你能从哪儿学会有效沟通呢？父母常常是令人沮丧的榜样，学校则忙于传授语文、数学等书本知识。往往没人教你如何表达自己的需要、愤怒或你心中的恐惧，也没人教你如何合理争吵而不是一味责怪别人，如何积极倾听，如何“核实”某人的意图而不是乱猜测。

本书介绍的沟通技巧已久为人知，便于采用。它们可以并应当与基础知识一起传授。例如，刚刚步入成年的人应当在有孩子之前，就在学校里学会如何做称职父母的技巧，而不要等十来岁的儿子成了逃学者，或者女儿离家出走之后才来补救。除了沟通理论中比较传统的课程之外，学校中还应当提供沟通技巧的核心课程。

本书集沟通技巧之精粹于一册，内容浓缩，实例和练习十分丰富，一册在手足以训练你想掌握的任何技巧。本书教你如何进行沟通，而非空谈理



论。只在对你理解具体的沟通技巧有直接帮助时,才涉及纯理论。

浏览本书目录,你会发现本书各篇章有不同的侧重点。前三章谈的是基本技巧。人人都需要知道如何倾听,如何袒露思想和情感,如何表达真实的想法。

高级技巧有六章:教你如何运用和理解身体语言,如何诠释辅助语言和弦外之音,如何揭示潜台词,如何将交互影响分析用于你的沟通,如何澄清自己和他人的语言,如何消除文化和性别隔阂。

下一部分有三章,涉及冲突情景中的基本技巧:直言不讳、合理争吵和谈判。随后的社交技巧有两章:如何避免掉入“预断”陷阱和如何与人交往。

家庭沟通技巧教你如何与你的性伴侣、你的孩子和你全家进行沟通。

最后一部分有四章,涉及以下的技巧:如何影响他人,如何在小群体中进行有效沟通,如何作演讲和进行面谈。

显然,你应当先阅读基本技巧和高级技巧那几章,然后阅读与你身份和地位相适合的具体章节。不容忽略的是,应多花时间在训练上,而不是阅读上。光是阅读,你会错漏本书的要旨——沟通是一种技巧。学习技巧的唯一途径,是身体力行。你须实干,须按照建议,真刀真枪地操练一番,通过操练,这些技巧才能成为你自己的技巧。

就像你不能指望,草草翻阅一下过期刊物《能工巧匠》,就会成为当世“鲁班”;你也不能期望,只是费神精读了“交往”这一章,就能成为一个口齿伶俐、魅力十足的健谈者。一如做木工、滑雪、演奏乐器,边干边学亦适用于沟通技巧。技巧需要知识,知识即在本书中。然而,你须在日常生活中活学活用。



目 录

序 1

译序 1

前言 1

I 基本技巧

1. 倾听 3

真倾听与假倾听/4

倾听障碍/6

对比/6 猜测/6 演练/6 过滤/7 先入为主/7 心不在焉/7

自居/8 好为人师/8 争辩/8 刚愎自用/9 转移话题/9 息事宁人/9

评估你的倾听障碍/9

有效倾听的四个步骤/12

主动型倾听/12 移情型倾听/14 坦荡型倾听/15 警觉型倾听/16

不折不扣的倾听/16

夫妻间的倾听/17

2. 自我袒露 18

自我袒露的好处/19

要有自知之明/19 拉近亲密关系/20 改善沟通质量/20 减轻内疚感/20 卸下包袱/20



自我袒露的障碍/21

自我袒露的理想境界/21

练习/23

评估你的自我袒露/23

自我袒露训练/25

3. 表达 27

四种表达方式/27

观察/28 推理/28 感受/28 需要/29

完整信息/30

混杂信息/31

传递信息前的准备/32

知己/32 知彼/33 留意场合/33

练习完整表达/33

有效表达的准则/37

信息应当直接/37 信息应当即时/38 信息应当清楚/38 信息应当直率/41 信息应当具有激励性/41

II 高级技巧

4. 身体语言 45

身体动作/46

脸部表情/47 姿势/48 姿势与呼吸/49

空间关系/50

5. 辅助语言和弦外之音 54

辅助语言的要素/54

改变你的辅助语言/56

弦外之音(Metamessage)/57

弦外之音中的语调和音高/58 口头修饰词/59

应对弦外之音/60



6. 潜台词 62

8 种潜台词/63

我好/63 我好(你不好)/63 你好(我不好)/64 我无能,我痛苦/64 我无可指责/65 我很脆弱/65 我很坚强/66 我无所不知/66
潜台词的用途/67

7. 交互影响分析 69

父母、孩子和成人的信息/69

父母态/69 孩子态/70 成人态/70

分析你的沟通行为/71

交互影响的种类/75

互补性交互影响/75 交叉性交互影响/76 隐蔽性交互影响/79

沟通应清楚明白/80

8. 澄清语言 81

理解模型/83

质疑模型的局限/86

对模型中的曲解提出质疑/89

一点说明/91

9. 文化与性别 93

文化差异/93

· 意义/94 语速/94 音量和姿势/94 空间和接触/95

性别差异/95

男人意识守则/97 女人意识守则/99 意识训练/101

III 应对冲突的技巧

10. 直言不讳 107

你的合法权利/107



识别三种基本的沟通风格/109

被动型/109 好斗型/110 直言不讳型/110

直言不讳的目标/112

直言不讳的表达/113

积极的倾听/114

融合直言不讳的表达和积极的倾听/115

回应批评/116

公开承认/117 含糊其词/117 刨根问底/118

具体的直言不讳策略/120

斩钉截铁/120 内容-过程切换法/122 暂缓/122 暂停/123

直言不讳技巧训练/124

11. 合理的争吵 125

不合理的争吵/125

识别不合理争吵的类型/126

合理的争吵/128

合理争吵的规则/129

行为改变脚本/132

12. 谈判 134

冲突/136

原则性的谈判规则/136

就事论事/136 善解人意/137 挑明利益所在/137 列出选项/139

当谈判变得棘手时/142

握有实权的对手/142 不合作的顽固分子/143 手段卑劣的对手/144

IV 社交技巧

13. 预断 147

知觉的局限/148



预期的陷阱/148
 知觉强调/149
 定型化/149
 预断中的赞同与非难/151
 情感错位(Parataxic Distortions)/153
 幻觉常在/155

14. 交往 158

怕生/158
 交往/161
 身体语言/161 打破僵局/162
 交谈的艺术/163
 提问题/163 积极倾听/164 自我袒露/165
 融会贯通/167

V 家庭沟通技巧

15. 性的沟通 173

性沟通的迷思/174
 当伴侣拒绝时/176
 评估你的性生活/179
 有效沟通指南/180
 提升你的性沟通能力/183
 性语汇/183 解剖学课/183

16. 与孩子沟通 185

倾听/185
 表达/189
 具体/189 即时/190 就事论事/190 前后一致/191 开诚布
 公/192
 共同解决问题/193



得放手时且放手/198
何时该说“不”/198
问题的关键是……/199

17. 家庭沟通 200

家庭沟通失调/201

拒绝/201 含而不露/202 转移目标/202 信息不协调/203

家庭病状/205

测心/205 结盟/206 隐蔽的操纵策略/207

如何维系正常的家庭沟通/211

VI 公共场合的沟通技巧

18. 影响他人 215

影响他人的无效策略/215

影响他人的有效策略/217

正面强化/217 负面后果/218

影响他人的方案/219

莉莎影响他人的方案/220

19. 小群体 222

小群体类型/223

任务型群体的角色/223

成员/223 领导者/224

任务型群体有效沟通的障碍/225

任务型群体的效率准则/226

确定群体目标/226 了解你自己/226 倾听/226 出主意/227

保持冷静/227

确保任务型群体效率的领导守则/227

阐明群体目标/227 集思广益/228 采纳多数人意见/229 维护秩序/229 保持高涨的士气/231 选择恰当的领导方式/231



20. 演讲 233

目的/233

主题/234

演讲风格/234

演讲章法/235

听众分析/237

风格/238

辅助材料/240

提纲/240

开讲/242

应对怯场/243

演讲前一个星期/243 演讲前一个小时/244 演讲中/244

21. 面谈 246

如何进行面谈? /247

阐明你的期望/248

面谈准备/249

收集背景资料/249 询问式面谈的准备/250 建立融洽关系/251

引导面谈进程:提问和回应/252 结束语/253 撰写面谈报告/253

访谈者应采取的步骤/254

受访准备/257

受访者应采取的步骤/257 留下良好的第一印象/258 招聘面试

中的问题预测及应答/260 熟悉应聘者的权利:不合法问题及应对策

略/261

参考书目 263

Bibliography 266

作者介绍 271

I

基本技巧