

鱼儿需要游泳，鸟儿需要飞翔，
而**我们**需要**沟通**。

We Really
Need to Talk
Steps to Better Communication



沟通 就这么简单

沟通达人必备的16种技巧

(美) 保罗·J·多诺霍 玛丽·E·西格尔 著
易厚萍 杨晓芳 谢白洁 译



我们需要沟通就像我们需要呼吸一样。

呼吸让我们活着，而沟通让我们健全，让我们彼此连接，让我们活得有价值。



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

We Really
Need to Talk
Steps to Better Communication

沟通 就这么简单

沟通达人必备的16种技巧

(美) 保罗·J·多诺霍 玛丽·E·西格尔 著
易厚萍 杨晓芳 谢白洁 译

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry
北京·BEIJING

Paul J. Donoghue and Mary E. Siegel: *We Really Need to Talk: Steps to Better Communication*
© 2010 by Paul J. Donoghue, PhD, and Mary E. Siegel, PhD.

All rights reserved. This translation of *We Really Need to Talk: Steps to Better Communication* is published by arrangement with Sorin Books through Rightol Media. (本书中文简体版权经由锐拓传媒获得 E-mail: copyright@rightol.com)

本书中文简体字版经由 Sorin Books 授权电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何内容。

版权贸易合同登记号 图字: 01-2011-5419

图书在版编目(CIP)数据

沟通就这么简单: 沟通达人必备的 16 种技巧 / (美) 多诺霍 (Donoghue, P.J.), (美) 西格尔 (Siegel, M.E.) 著; 易厚萍, 杨晓芳, 谢白洁译. —北京: 电子工业出版社, 2012.1

书名原文: *We Really Need to Talk: Steps to Better Communication*

ISBN 978-7-121-15064-7

I. ①沟… II. ①多… ②西… ③易… ④杨… ⑤谢… III. ①人际关系学—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 231717 号

责任编辑: 李 静

印 刷: 三河市鑫金马印装有限公司
装 订:

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 720×1000 1/16 印张: 14 字数: 200 千字

印 次: 2012 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlt@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

赞 誉

诚实地说，沟通需要勇气，但还需要技巧。这本书以深入人心的方式，教会我们用真挚的爱进行沟通的技能。

——德斯蒙德·图图大主教（Archbishop Desmond Tutu），

《与人为善》（*Made for Goodness*）一书作者

通过学习一些全新的沟通技巧，我们面对世界的方式可以得到积极的转变——该书介绍了这些技巧！它给我们带来了许多和蔼又沉稳的良师益友，帮助我们优化我们的所有关系。

——罗伯特·J·威克斯（Robert J. Wicks），《骑龙》（*Riding the Dragon*）一书作者

我可以肯定的是，这本书将被用做工具书——用来指导战士及其爱人在彼此的关系中及他们与家人的关系中建立沟通的桥梁。

——普查林·罗恩·马丁-明尼克陆军中校 [Chaplain (Lt.Col)

Ron Martin-Minnich]，美国陆军国民警卫队（Army National Guard）

该书提供的信息和指导建议闪耀着风趣和真正的智慧之光。对于想要爱人和被爱的人来说，这是一本必须阅读的书。

——埃德·瓦格纳（Ed Waggoner），耶鲁大学神学院（Yale Divinity School）



对于希望改善工作关系或人际关系的人,我推荐阅读这本书——它教会在工作中提升工作效率和高效实现目标,在家庭生活中与家人之间拥有持久的信任和亲密关系。

——吉姆·费尔雷 (Kim Fairey), 国家发现视野 (Advancement Horizons National) 董事

我是一名社会工作者,我总是在寻找与人际沟通有关的资源。在最近我读的书当中,没有一本书的内容能比这本书的更直接、全面、清晰。我肯定,这本书将给很多专业人士、家庭和夫妻提供帮助。它是一本独一无二的书。

——唐·马歇尔 (Don Marshall), 查尔顿学校 (The Charlton School) 执行董事

对每个真诚地致力于改善与家人、朋友和同事之间的沟通质量,而不是仅仅提高说话的音量的人来说,这本书至关重要。通过阅读这本书,我们可以摆脱肤浅、令人误解、冗长的沟通,从而实现有效沟通。

——保罗·J·汤普森 (Paul J. Thompson), Amias Berman and Co. 首席运营官

这本书高度赞扬了那些为了让世界变得更美好而进行高效沟通的人。通过采用本书提供的分析和建议,你将不再有“我们真的需要谈谈”这种可怕的感觉,而是认为“能谈谈真好”。

——尼古拉·赖利 (Nicola Riley), 不来梅大学 (University of Bremen) 教授

每个人都可以从这本书介绍的沟通技巧中获益。这本书绝对能让你收获颇丰。

——帕姆·安德森 (Pam Anderson), 《完美的减肥食谱》

(*The Perfect Recipe for Losing Weight and Eating Great*) 一书作者

这是一本认识人类沟通的宝贵的启蒙读物。这本书能够帮助每个人实现从恐惧到信任、从防御到坦诚、从停滞到成长的转变。

——Len DeConstanzo, 西北财经网 (Northwestern Financial Network) 常务董事

这本书非常奇妙, 它将改变很多人的生活。它启发了我, 也改变了我, 让我意识到我需要做出很多改变。它真的非常了不起。

——吉姆·诺顿 (Jim Norton), 托尼奖 (Tony Award) 获奖作家

献给 Joe Styslinger

致 谢

在此衷心地感谢那些帮助本书面市的人们。首先，感谢我们的客户这么多年来对我们的信任，总是坦诚和勇敢地谈论他们的深切关怀。

感谢我们亲爱的朋友约翰·巴里斯特瑞（John Balistreri）和卡罗尔·卢克（Carol Look）。感谢约翰的爱心工作，感谢他在本书的整个写作过程中都和我们在一起，反复阅读我们的手稿。感谢卡罗尔的洞察力和敏锐的眼光。

非常感谢雅各布·A·克莱门特（Jacob A. Clement）和杰弗里·T·霍（Jeffrey T. Haugh），他们慷慨地花费了大量时间讲述他们的有趣故事，并且指导我们完成本书军事方面的写作。

向十分可敬的罗伯特·V·泰勒（Robert V. Taylor）致以我们深深的谢意，感谢他给予我们的关爱和慷慨的支持。

感谢很多乐意阅读本书手稿的繁忙人士给予的宝贵评论。

最后，感谢出版本书的索林图书（Sorin Books）的专业人士，特别是我们的编辑苏珊娜·Q·科弗（Susanna Q. Cover），感谢她娴熟和才华横溢的工作。

目 录

第 1 部分 我们真的需要交谈

第 1 章

每个人都需要交谈2

我们需要交谈，以便了解自己，同时也让他人了解我们3

我们需要交谈，以便寻求帮助6

我们需要交谈，以便提供信息和方向7

我们需要交谈，以便寻求安慰9

我们需要交谈，以便取得联系11

我们需要交谈，但是不要太多也不要太少13

我们需要交谈，以便表达支持、鼓励和爱15

我们需要交谈，以便纠正和对抗16

思考18

第 2 章

夫妻之间的交谈19

我们需要同我们的伴侣交谈19

我们需要交谈，以此激励我们的伴侣成长23

交谈使我们摆脱在童年时代学到的角色的限制25

交谈有利于良好的决策制定28

你需要交谈，你的伴侣也需要交谈	31
仪式可以是有益的	32
我们需要肯定我们的伴侣	33
对自己诚实才能对他人诚实	36
身体语言也可以沟通	38
思考	39

第 3 章

父母和子女之间的交谈

我们需要交谈，以便在我们的家里创造利于交谈的环境	40
父母需要交谈，以便指导和教育	43
父母需要交谈，以便表达期待	47
父母需要交谈，以便肯定和支持	48
我们需要交谈，以便设定边界	49
鼓励孩子进行交谈的离异父母的实例	51
思考	54

第 4 章

工作中的交谈

我们需要交谈，以便克服恐惧	58
我们需要交谈，以便传达坏消息	60
我们需要在我们的角色中真实、可信地交谈	63
即使在敏感的情况下，我们也需要交谈	67
我们需要交谈，以便与难对付的人建立联系	68
我们需要交谈，以便有效管理	75
思考	79



第5章	朋友之间的交谈	80
	我们需要和一个朋友谈论我们自己	81
	我们需要自由地交谈，以便探讨问题	84
	我们需要谈谈我们的兴趣	85
	我们需要交谈，以便达成共识	87
	当友谊出现问题时，我们需要交谈	88
	我们需要谈谈我们的价值观	90
	思考	91

第2部分 无效的交谈方式

第6章	我们的所有词不达意的沟通方式	94
	间接的、无效的表达形式	95
	保持沉默或夸大其词	96
	回避事实	98
	保持理智	98
	思考	100
第7章	客观地说话	101
	拉开自我和自我表达之间的距离	101
	客观地说话避免了暴露	103
	说“我”会促进个人互动	104
	思考	106

第8章

提问	107
问题模糊说话者的意图	107
问题的类型	109
思考	115

第9章

隐瞒自己	116
家庭影响	118
为内向的人和外向的人而沉默	119
让人筋疲力尽的沉默	119
每天的沉默	120
隐瞒的有害影响	121
打破沉默的风险	123
思考	124

第10章

撒谎或夸大其词	125
说谎, 以便实现某种意图	127
说谎, 以便成为某个人	129
下意识的谎言	130
夸大其词	131
思考	132

第11章

评判	133
评判和透明	133
对评判和澄清的需求	135
进行评判, 以便做出选择	136



评判有什么错	137
评判阻碍了解	140
思考	142

第12章

指责	143
指责和自我辩白	144
指责和责任	145
指责引发指责	146
威胁和最后通牒	147
思考	150

第13章

无益的表达方式	151
绝对描述和普遍描述	152
讽刺	153
戏弄	154
不带感情地浅谈	155
言语矫饰	156
提出建议	158
思考	159

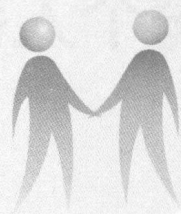
第 3 部分 真诚、有效地交谈

第14章

如何有效沟通	162
步骤一：停止反应	163
步骤二：了解你的意图	164
步骤三：用“我”做开场白	165

步骤四：说出你的感受	167
步骤五：确定你的感知	168
步骤六：表达你的感知	169
思考	171
第15章 有效沟通实例	172
无益交谈实例	173
有益交谈实例	187
思考	188
第16章 聆听	190
对交谈的需求与聆听的需求有关	190
步骤一：识别不聆听行为	191
步骤二：专注于说话者	196
步骤三：意译	198
步骤四：了解自己的感受	199
思考	200
第17章 结束语	201
附录 A 感受清单	204
参考文献	207

第 1 部分



我们真的需要交谈



每个人都需要交谈

在沟通中，最大的问题就是常常发生的错觉。

——乔治·伯纳德·肖（George Bernard Shaw）

“我们需要交谈。”乔治·科斯坦萨（George Costanza）在电视节目《宋飞传》（*Seinfeld*）中如此悲叹。“这是英语中最糟糕的4个单词。”对乔治来说，它们就是“我需要暂停”或“我喜欢你，但是……”的代表用语。和乔治一样，很多人在听到这些用语时都认为它们是结束一段关系的可怕前兆。对他人来说，这些话语意味着一个工作的结束。这句话仿佛预知着“来我的办公室”，它可能是“你被解雇了”的开场白。对大部分人而言，“我们需要交谈”会招来麻烦。对青少年而言，这些话可能会引发恐惧，担心父母已经发现自己卧室里的东西，又或是他们接到校长的一通电话。丈夫会担心妻子可能在计算机上发现了令人不安的网站。妻子听到“我们需要交谈”这句话时，可

能会担忧她的丈夫发现了房地产宣传册。“我们需要交谈”听起来不像是在开启一场讨论。它经常意味着：“我将说话，而你需要做的是，听我说话并改变你的做法。”

尽管“我们需要交谈”这句话带有轻蔑的语气，但它并不总是意味着一次中断、一次解雇或一个威胁。我们的确需要交谈。我们需要交谈，就像我们需要呼吸一样。鱼儿需要游泳，鸟儿需要飞翔，而我们需要交谈。我们为什么需要交谈，这有很多原因。



我们需要交谈，以便了解自己，同时也让他人了解我们

我们需要交谈的主要原因可能是我们需要了解自己，同时让他人了解我们。孩子会哭闹、啜泣、吼叫、咯咯笑、嗡嗡地哼唱。有时他们发出各种声音，因为他们尿湿了或饿了。其他时间他们只是想听到自己的声音，这是他们第一次拥有自我意识。青少年需要了解自己，让自己被他人了解，这是他们彼此面对面、打电话和通过任何其他最新技术提供的沟通方式交谈数小时的其中一个原因。当米娅在说话时，她也在听取她自己，她的想法、观点、感受、信念、态度和她重视的、害怕的和希望得到的东西。米娅是谁，她代表的东西成为她谈话时关注的焦点。她还得满足自我需求。米娅通过大声说话来发掘自己。莎拉记录日志或日记，以此满足自我了解的需求。因为莎拉的性格比米娅内向，所以莎拉在公开表达自己的想法和价值观之前，私底下会先弄清楚自己想要表达的。通过与自己对话和与他人对话，她们俩都增长了对自己的了解。

我们需要交谈，就像我们需要呼吸一样。鱼儿需要游泳，鸟儿需要飞翔，而我们需要交谈。

青少年并不是唯一通过听取自己的谈话来了解自己的一类人。交谈的一