

职业生涯策划

面对面 交流秘诀

**SECRETS OF FACE-TO-FACE
COMMUNICATION**

一部在工作中打破沟通障碍的绝妙字典

彼得·厄斯·本德

罗伯特·特拉克兹/著



中信出版社
CITIC PUBLISHING HOUSE

面对面 交流秘诀

SECRETS OF FACE-TO-FACE
COMMUNICATION

彼得·厄斯·本德 罗伯特·特拉克兹/著
张弢 刘琦/译



中信出版社
CITIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

面对面交流秘诀 / (美) 本德著; 张弢等译. 北京: 中信出版社, 2002.6

书名原文: Secrets of Face-to-Face Communication

ISBN 7-80073-423-4

I. 面… II. ①本… ②张… III. 人际交往-通俗读物 IV. C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字 (2002) 第036819号

Secrets of Face-to-Face Communication

Copyright © 2001 by Peter Urs Bender and Dr. Robert A. Tracz.

Chinese (Simplified Characters Only) Trade Paperback Copyright © 2002 by CITIC Publishing House.

Published by arrangement with Stoddart Publishing Co. Lit. through Big Apple Tuttle-Mori China Inc. and Beijing International Rights Agency.

ALL RIGHTS RESERVED.

面对面交流秘诀

著 者: 彼得·厄斯·本德 罗伯特·特拉克兹

译 者: 张 弢 刘 琦

责任编辑: 方 希 责任监制: 朱 磊 王祖力

出版发行: 中信出版社 (北京朝阳区新源南路6号京城大厦 邮编 100004)

经 销 者: 中信联合发行有限公司

承 印 者: 北京忠信诚印刷厂

开 本: 880mm × 1230mm 1/32 印 张: 9 字 数: 201千字

版 次: 2002年6月第1版 印 次: 2002年6月第1次印刷

京权图字: 01-2002-2038

书 号: ISBN 7-80073-423-4/F · 323

定 价: 20.00元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页, 由发行公司负责退换。服务热线: 010-64648783

前 言

《面对面交流秘诀》讲的首先是一个系统方法，它是本书作者彼得·厄斯·本德和罗伯特·特拉克兹博士根据自己的专业经验总结出来的。我们两个人虽然在个性方面反差很大，但却都是研究交流问题的专家。在这本书中，我们就如何改善与他人的交流这个问题力图向读者提供一些简洁、清晰而又实用的指导意见。

本书绝不是在宣扬某种生活哲学或生活方式，而是为了帮助读者达到改善与他人的交流这个目的。它当然也不是一篇心理学论文——虽然熟悉心理学知识的读者会发现书中所讲的某些技巧方法吸收了一些当代心理学的研究成果，但这只是因为这些研究成果早已融入了大众文化之中。正因为如此，读者在阅读本书的过程中不会发现为引用每一个观点都要标注出来的一页又一页的鸣谢。但是我们却要由衷地感谢那些在成书的过程中对我们有所帮助的人们。

在本书中你会发现一个根据我们自己和其他人的经验总结出来的系统方法。我们强调本书的系统性，是因为我们从自己从事的其他工作中了解到，将推销、演讲和领导等几乎每一种活动系统化可以帮你超越本书所讲的知识框架。实际上，我们认为面对面交流是人类所能成就的最重要的活动之一。但是和做其他事情一样，进行面对面的交流同样需要有意识地去学习掌握一种特定的框架程序，这样你才能走上成功之路。

我们从出生之日起便开始了与他人的交流。实际上，不与别人交流是根本办不到的。蹩脚的交流技巧会使你的生活缺少欢乐、平庸无奇，而高超的交流技巧则会令你惊喜无限、梦想成真。

当我们进入成人世界之后，大多数人的交流活动往往都是在无意识的状态下进行的——也就是说，我们都在自觉或不自觉地使用一些交流技巧。本书将帮助你更清楚地了解自己的交流现状，以及如何才能转变自己的交流风格，从而可以更好地与他人交流沟通。

你可能会发现本书与某些已经出版的图书，尤其是彼得·厄斯·本德所写某些书有一些相近之处，这是因为本书所涵盖的题目与彼得的其他几本书中的题目之间存在着某些内在联系。例如，《自身蕴涵的引导能力》的内容就是在敦促我们，要认清内在的自我并唤醒自身的潜能。

《强有力的演讲秘诀》和《强有力的推销秘诀》这两本书中讲的都是关于掌握相关技能、提高生活质量方面的内容。这本《面对面交流秘诀》同样也是如此。这是一本关于学习交流技巧和提高交流技能的手册。它将帮助你在工作和生活中更好地与人进行交往。

彼得·厄斯·本德

罗伯特·特拉克兹博士

鸣 谢

(一)

我的第一本书《强有力的演讲秘诀》是在1991年由我和迈克尔·麦克林托克合著，并由我妻子弗朗西丝编辑完成的。现在这本书已经在世界各国以多种语言出版，并且成了许多大公司的必读书目。

《自身蕴涵的引导能力》是我的第二本书，它是我和我的第一位版权受让人乔治·托洛克共同劳动成果。这本书出第一版的时候就上了加拿大的畅销书排行榜，而且在国际也取得了一定的声誉。

这本《面对面交流秘诀》则是极赋天才的演讲家、杰出的导师罗伯特·特拉克兹博士的创意成果。有一天我和他一起吃午饭的时候，他说有一本书想和我一起写，并且最终成功地把我给鼓动起来了。刚开始动笔的时候，我们就遇到了一些难题，于是便把我的得力助手乔治·汉考克也拉来帮忙。乔治从一开始就对本书中的创意和草稿抱有信心。经过他的加工整理，我们的草稿现在才得以展现在你们的面前。在此我要向他表示感谢，感谢他不辞辛苦地帮助我们做了大量的材料组织工作。

所以我在此特别声明，我万一获得诺贝尔文学奖提名，我决不会接受，因为本书并不是我一个人写出来的。在本书的写作过程中，我们得到了许多有识之士的帮助。书中的观点虽然出自我和罗伯

特·特拉克兹，但是我必须再次声明其中大部分观点都是我们从别处采集来的。我认为世上万物其实并没有什么新奇之处可言，只不过是它们的展示手段各不相同而已。

不过最重要的一点是，如果没有你们这些尊贵的读者，我的任何一本书也卖不出去！感谢你们对本书提出的反馈意见并向他人宣传我这本书对你们的帮助。

彼得·厄斯·本德

(二)

好的初稿是根本不存在的！只有好的修改稿。如果你选对了合作伙伴，那么改稿的工作就会轻松得多，这一点我深有体会。

从许多方面来讲，鸣谢都是最难写的一部分。万一漏掉了某个人该怎么办呢？要感谢的人实在是太多了。

我要对以下每一位给予我帮助的人员表示感谢：

彼得·厄斯·本德，本书作者、演讲家、杰出的培训导师，长于化繁为简。

乔治·汉考克，作家。没有他的帮助，本书的文字就不会如此流畅。

马尼·克拉马里奇、吉利安·瓦茨、詹妮弗·沃伦等等。他们这些非凡的编辑们在本书的初稿和修改稿的写作过程中不辞辛苦地给我们提出了许多指导意见，为本书增色不少。

最后我还要感谢唐·巴斯蒂安和出版社对本书的支持和帮助。

还有许多人，包括作家、演讲家、研讨会参加者和朋友们都从各种专业角度对本书提出了各自的看法和建议，进一步丰富了本书所阐述的观点。在此我要向他们表示感谢。

最后，我要感谢你们，亲爱的读者，感谢你们购买并阅读本书。我们将书中收集到的观点转述给你们，希望你们能把这些观点用于你们的日常生活。这必将大大增进你与他人的相互了解。加深了解是改善人际关系和交流效果的关键。

罗伯特·特拉克兹博士

致读者

《面对面交流秘诀》这本书中的内容按英文字母顺序编排（本书273页附有中文索引），便于读者查找书中所述的主要概念。内容相关的部分均用带括号的注释标出，例如：（参见前言）。

这是一本真正关于“一对一”交流的书。当你与另一个人进行交流时，你们之间便形成了一种暂时的伙伴关系。因此，我们把与你交流的人称为“交流伙伴”，或者“伙伴”。另外使用“伙伴”这个词还有一个好处，那就是它不分性别，既可以用于男人，又可以用于女人。

有时为了追求变化，我们也会把交流伙伴称作“他”或“她”，还有一些时候，当这种方法行不通时，我们便会回到“他或她”这个老套路上去。在整个写作过程中，我们在用词造句方面力图做到两性平衡。脱稿时我们认为大致上做到了这一点。我们当然希望你们会把这本书看做是一本关于与他人交流的书，无论此人的性别是男还是女。另外我们也希望书中某些地方所采用的表示男性或女性的代词都能够得到你们的首肯。

SECRETS OF FACE-TO-FACE COMMUNICATION

面对面交流秘诀

虽然与人交流是我们一生中最重要的和占用时间最多的事，但是大部分人依然觉得这是一种自然的行为，甚至交流的能力是天生的，我们无法对它进行后天的修补。本书作者将会让你完全摒弃这种陈腐的观点，与人面对面的沟通是一门技术，正如其他我们赖以生为的技术一样奥秘无穷并且趣味盎然。

本书不像其他谈论沟通的书籍一样宏论滔滔，它将沟通面临的所有问题和处理方式以字典的形式精心编排，这样你能根据自己的需要用最短的时间获得帮助。同时每个词条中都有相关问题的链接，辅以活泼幽默的实例说明和提示，让你可以迅速学以致用。这些词条将推销、演讲、领导、汇报等活动系统化，帮助你超越本书的知识框架，因此它更实用、清晰和富于启发。不论你是一位力求更有效地与客户交流的企业家、疲于应付各种难缠对手的经理，还是希望与上司或同事改善关系的职员，这些专业沟通技术都能让你开始实践一种目标明确、愉快有效的面对面交流。

面对面交流秘诀

SECRETS OF FACE-TO-FACE COMMUNICATION

职业生涯策划系列：

《你的降落伞是什么颜色？》

《就业宝典》

《单飞》

《面对面交流秘诀》

责任编辑 方 希

责任监制 王祖力 朱 磊

封面设计 耀午书装工作室

经销 中信联合发行有限公司

目 录

前言		外表 Appearance/22
鸣谢		提出问题 Asking Questions/24
致读者		想当然 Assumptions/30
		集中注意力 Attention/33
行动循环 Action Cycle/1		态度 Attitude/36
积极倾听 Active Listening/3		听觉词语 Auditory Words/39
亲近型 The Amiable/6		
分析型 The Analytical/9		行为语言 Behavioral
回答问题 Answers/12		Language/42
道歉 Apologizing/19		身体暗示 Body Clues/45

- 身体语言 Body Language/48
 老板 Bosses/53
 呼吸 Breathing/55
 损坏了的唱片 Broken
 Record/57
 推土机 Bulldozers/59

 了解清楚 Checking It Out/61
 封闭式问题 Closed
 Questions/68
 协作 Collaboration/71
 安全距离 Comfort Zone/73
 抱怨者 Complainers/75
 沟通 Connecting/77
 批评 Criticism/80
 哭泣 Crying/82

 差异 Differences/84
 干扰 Distractions/89
 进取型 The Driver/93

 善于交流的人 Effective
 Communicators/96
 感情 Emotion/98

 善解人意 Empathy/100
 环境 Environment/103
 评价 Evaluating/106
 能言型 The Expressive/109
 目光接触 Eye Contact/111
 眼球运动 Eye Movement/113

 面部语言 Facial Language/115
 感受 Feelings/117
 FETA /119

 全方位倾听 Holistic
 Listening/121

 打断 Interruptions/124

 关键词语 Key Words/126
 动觉词语 Kinesthetic
 Words/129
 百事通 Know - it - alls/131

 引导者 Leadership /134
 倾听 Listening/136

-
- 推销自己 Marketing Yourself/140
- 协调一致 Matching/142
- 错位 Mismatching/145
- 失信 Mistrust/147
- 误解 Misunderstanding/149
- 动力 Motivating/152
- 消极的人 Negative People/157
- 转变 Negatives into Positives/160
- 非语言交流 Non - verbal Communication/163
- 目标 Objectives/166
- 观察 Observing/169
- 观察:看什么 Observing:What to Look For/172
- 单向交流 One - way Communication/176
- 开放式问题 Open Questions/179
- 交流伙伴 Partners/183
- 工作伙伴 Peers/185
- 感知 Perception/187
- 劝说 Persuading/189
- 生理线索 Physiological Clues/191
- 积极的结果 Positive Results/194
- 演讲 Presenting/196
- 拖延者 Procrastinators/198
- 问题 Questions/200
- 回应 Reflecting/207
- 答复 Responses/210
- 节奏 Rhythm/213
- 路障 Roadblocks/215
- 说“不” Saying “No” /219
- 知觉 Senses/221
- 知觉偏好 Sensory Preference/224
- 知觉词语 Sensory Words/226
- 狙击手 Sharpshooters/230

-
- | | | | |
|-----------|----------------------|------|-------------------------|
| 沉默的交流伙伴 | Silent Partners/233 | 有害关系 | Toxic Relationships/254 |
| 闲谈 | Small Talk/235 | 理解 | Understanding/257 |
| SOFTENERS | /237 | 价值观 | Values/259 |
| 心态 | State of Mind/240 | 视觉词语 | Visual Words/261 |
| 下属 | Subordinates/242 | 嗓音对应 | Voice Matching/263 |
| | | 火山 | Volcanoes/265 |
| 说话者 | Talkers/245 | | |
| 时差 | Time Differences/247 | 词语 | Words/268 |
| 声调 | Tone/249 | | |
| 话题 | Topics/251 | 点头虫 | Yes People/270 |
| | | 索引 | /273 |

行动循环

ACTION CYCLE

朝东迈出的第一步也是朝西的第一步。

——禅语

不论进行哪种交流，首先要确定一个简洁而明确的交流目的。一定要弄清楚你想得到什么，这样你才能把这一点向你的交流伙伴解释清楚。做完这些事情以后，你便需要进入一个行动循环了。简单地说，这个行动循环由采取行动、了解情况和调整策略这几个步骤组成。

1. 针对目标采取行动。
2. 了解掌握直接后果。
3. 如果尚未达到目的，那么就要调整行动策略。

下面我们来稍微解释一下这3点内容。首先要根据你所掌握的情况选用最佳行动方案并针对你的目标采取具体行动。然后要与交流伙伴建立起一种融洽的关系，通过观察、述说和倾听等手段来了解掌握产生的后果。了解掌握行动后果是调整行动策略并采取下一步行动的基础。集中精力，采取行动，仔细观察，重新调整。按照这个顺序继续进行交流行动的循环，直至取得成功或用尽所有套路。

你一定要采取灵活的策略去适应你的伙伴的交流风格以及你们所处的交流环境。切记，如果预计无法得到你想要的结果，那么就要改变你的交流方法。你可以再问一问自己：我知道自己想实现的目标是什么吗？你一定要保证你发出的都是你希望发出的信息。另外你还要确认，你的伙伴收到的信息与你发出的信息之间没有任何出入。

自然界中的循环

我记得当我还是一个小孩子的时候，老师给我们讲过云、水和雨之间的关系。雨落入大地，渗入土壤，最后蒸发变成水蒸气或者聚集形成河流。河流汇入大海，海水经过日照蒸发也会变成水蒸气，于是新的循环便又重新开始了。时光飞逝，世事依然……发现、识别并利用生活中各种神秘的循环正是我们成年人的责任。

——彼得