

怎样说话才打动人

智慧沟通的27种策略

©克里斯·科尔 Kris Cole / 著



*Crystal Clear
Communication*

一个职业人士
成功的因素75%靠沟通
25%靠天才和能力



中央编译出版社
CENTRAL COMPILATION & TRANSLATION PRESS

怎样说话才打动人

智慧沟通的27种策略

©克里斯·科尔 Kris Cole / 著



Crystal Clear
Communication

05
10
01

一个职业人士
成功的因素75%靠沟通
25%靠天才和能力



(京权)图字 01—98—1976

Kris Cole

Crystal Clear Communication

本书中文简体字版由中央编译出版社和美国 Prentice Hall 出版公司合作出版, 未经出版者书面许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

图书在版编目(CIP)数据

怎样说话才打动人: 智慧沟通的 27 种策略 / (澳) 科尔著; 刘永俊, 李均洋译.

—北京: 中央编译出版社, 2003. 4

ISBN 7-80109-261-9

I. 怎…

II. ①科… ②刘… ③李…

III. 人间交往—通俗读物

IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 018591 号

怎样说话才打动人——智慧沟通的 27 种策略

出版发行: 中央编译出版社

地 址: 北京西单西斜街 36 号(100032)

电 话: 66521270 66521152 (编辑部) 66171396 (发行部)

E m a i l: edit@cctpbook.com

网 址: <http://www.cctp.com.cn>

经 销: 全国新华书店

印 刷: 保定市印刷厂

开 本: 787×1092 毫米 1/16

字 数: 188 千字

印 张: 13.875

版 次: 2003 年 9 月第 1 版第 4 次印刷

定 价: 19.80 元

前 言

我们生活在一个巨大变革的时代,这种变革改变了我们的生活、工作和思维的方式,而这种变革来自于前所未有的信息时代。正如常言所说,知识就是力量。对于我们所有的人来说,重要的问题是如何获得和处理这些信息,使我们处理个人事物更有秩序和效率,使我们能够在这个充满合作的世界中发挥出更大的作用。我们可以通过与他人的有效沟通获取信息来达到我们的目的。

我们需要沟通技巧,这些技巧是我们的父母和师长不曾给予的。掌握这些技巧使我们能够更充分地了解我们自己和他人的,并且能够给予他人所需的信息,获取和评价自己所需要的信息。

这些技巧是沟通的关键,克里斯·科的理论涉及了大量的现代思想,在某种程度上说她的叙述如水晶般清晰。**她杰出的写作风格和呈现在书中明快的插图(很多地方完全可以略去词语的翻译)说明交流是心灵与心灵的沟通。**

热烈祝贺此书的出版,这本书所提供的大量信息和宝贵的沟通技巧将使人们终生受益。

沃伦·米尔斯(Warren Mills)
博雷佩尔(Beaurepaires)

序 言

沟通是我们生活的主要部分。不论是语言或文字、符号、非语言、故意或偶然、积极或消极，沟通是我们所做的事情中必不可少的部分。**事实上，我们大多数人花费 50%~75% 的工作时间，以书面形式、面对面的形式或打电话的形式进行沟通。而在交流中 80% 是以语言即说的形式进行的，那么说什么以及怎样说，是我们成功沟通的关键。**

通过与他人沟通，可以实现我们的许多目标和抱负，使我们的工作取得显著的进展，使日常的工作计划圆满完成。

值得庆幸的是，有效的沟通是一种可以不断发展的技巧。它需要有意识地去实践，并在实践中勤思考。在交流中既要坦诚、直率，又不要使问题简单化。通过实践，我们的技巧将得到发展，人们之间的相互理解将会加深。

作者



CONTENES

目 录

▶ 怎样说话才打动人

第一部分 基础:理解与沟通	1
1.我们所做的每一件事情都是在沟通	3
我们为什么要沟通	4
2.关键是你的表达方式	11
你的声音是一种乐器	11
为了清晰而强调	11
运用语音、语调、音量和语速获得最好的沟通效果	12
3.越过障碍——识别并扫除沟通过程中的障碍	15
当心交流受阻	15
减少交流障碍	20
克服彼此间的不协调	21
4.行为孕育行为	23
你可以选择你的行为	25
处境控制或运用你自己的影响力	25
5.穿别人的鞋走路,你不会有舒服的感觉	28
理解他人的参照系统	30
发展“神入”	32
6.冲突配方:寻找共同点	33
将问题和困难公开让大家讨论	34
对待冲突的五种方法	34



CONTENES

目录

▶ 怎样说话才打动人

弄清你需要什么	36
赢家对赢家的选择	36
7.沟通是双向的,你在获得的同时也要给予	44
必须相互尊重	45
给予正确信息	45
收集正确信息	45
第二部分 给予正确信息:用你自己的观点说明问题	47
8.避免沟通中 11 种致命的过失	49
傲慢无礼	50
发号施令	55
回避	58
9.良好的开端将决定沟通的结果	61
要有良好的开端	61
交流中的表达	63
熟能生巧	64
记住 WIFM 功能	66
反复实践	66
附录 1 实际练习标准答案	67
10.为了生动、清晰,选用你自己的词汇	70
词汇	70



CONTENES

目录

▶ 怎样说话才打动人

词汇的力量	70
词汇能够导致争论和防御心理,也能产生积极的影响	72
选用中性词汇	73
选择明确具体的词汇	74
为了便于理解,选择适当的语速,清晰地表述	75
使你的词汇精确、好记、有活力	76
视觉词汇	79
听觉词汇	80
动作或感觉词汇	80
逻辑词汇	81
称呼人的名字	82
附录2 “命令”和“打击”两个词汇的多种意义	83
Ⅱ.用第一人称直截了当表述自己的意见	84
拥有自己的信息	84
发表自己的见解	85
问真实的问题,不要问虚伪的问题	85
给予正确的信息——要自信	88
自信技巧	90
不要偏离主题	92
寻求和解	93



CONTENES

目录

► 怎样说话才打动人

果断地处理批评意见	93
如果你不想介入,就不要卷入到讨论中	94
积极地谈论你自己	95
12.不要掩饰自己真实的观点	97
明确假设	98
13.用“请求”不用“命令”	100
用第一人称来解释问题	102
用“我”开头的陈述句	102
用“我”陈述,强化你所需要的行为方式	104
14.在没有说明原因前不要说你喜欢什么或不喜欢什么	105
三种类型的反馈	105
善于倾听	107
服从 KISS 准则,保持简洁和真诚	110
15.使自己与他人和睦相处	111
发现别人的主要需求	112
考虑个性	114
四种处理信息的方式	115
人的四种类型	118
四种气质	121



CONTENES

目 录

▶ 怎样说话才打动人

第三部分 收集正确信息:学会从对方的角度去思考问题	125
16.关注讲话者	127
合适的环境	129
身体的参与	129
心理的参与	130
检查	130
17.倾听 倾听 再倾听	132
倾听是你能给予的礼物	132
我们如何倾听?让我们数数有多少种方法	134
何时运用积极倾听技巧	137
五种积极倾听技巧	138
18.展现故事全貌	142
步骤 1:问开放式的问题	142
步骤 2:认同	144
步骤 3:重复	144
步骤 4:沉默	144
附录 3 从封闭式问题到开放式问题	145
19.恰当的提问	146
避免无用的问题	146
中立性的问题	148



CONTENES

目 录

▶ 怎样说话才打动人

询问一般性的、探索性的、非语言的问题	149
帮助人们获得具体的信息	150
帮助人们使假设和“规则”显而易见	151
帮助人们发现普遍性的规律	151
帮助人们分析比较	152
避免审讯	152
用问题检查你的信息是否被理解	154
第四部分 注视身体语言:通过身体语言改进沟通效果	157
20. 身体语言的基本原理	159
21. 你的身体语言来源于你的内心	161
自尊	161
自我形象	162
自我交谈	162
附录 4 自我交谈是自尊的表现	167
22. 第一印象的影响	169
形象——观察的一部分	169
身体语言——表现你的最佳	170
声音——真实	171
23. 控制你的身体语言	172
尽量清晰	173



CONTENES

目 录

► 怎样说话才打动人

S:表示你坐或站和你所用空间的方式	173
O:是开放的表达方式和行为方式	175
C:是如何在与他人交谈时集中你的注意力	175
L:是用你的倾斜来表示你的态度,是施加压力还是减少压力	176
E:用你的眼睛与他人接触,消除他人的不安并减少压力	177
A:如何给出你的反馈	178
R:在交流时如何放松和平衡你自己	178
24.通过身体语言建立和谐的关系	180
和谐	181
通过与他人的“一致”建立彼此间亲密的关系	181
照镜子,反呈像	182
引导测试融洽关系的程度	183
25.关注其他人的身体语言	185
小心	185
综合观察信号	186
观察动作	187
留心消极信号	187
注意积极信号	188



CONTENES

目 录

▶ 怎样说话才打动人

第五部分 以文字的形式进行沟通:更清晰,更有说服力	191
26. 简明扼要	193
谨慎地选用你的词汇	194
去掉不必要的短语	197
去掉过多的重复	197
分离复合句	197
减少复杂句型	197
不要过度松散	198
使用由一到十个字组成的短句	199
27. 文字叙述要有说服力并且易于理解	200
语法	200
组织你的材料	201
为你的思想排序	202
开始写作	204
主体	205
文章具有说服力	207
洗练你的文章适合读者的口味	209
不要忘记检查	210

第

1

部分

基础：理解与沟通

沟通是实现我们的目标、满足我们的需要、实现我们的抱负的重要工具之一。不论沟通是否有效，沟通构成了我们日常生活的主要部分。

■ 怎样说话才打动人





我们所做的每一件 事情都是在沟通

每天,我们以许多方式进行沟通。我们交流思想、情感以及我们的期待。我们交流着关于那么多各自所喜欢和尊敬的人的看法;交流着各自的欢乐、变化、高兴和痛苦。不论是简单的或复杂的,有意的或无意的,有计划的或是特别的,积极的或消极的,沟通是实现我们的目标、满足我们的需要、实现我们的抱负的重要工具之一。不论我们所做的沟通是否有效,沟通构成了我们日常生活的主要部分。

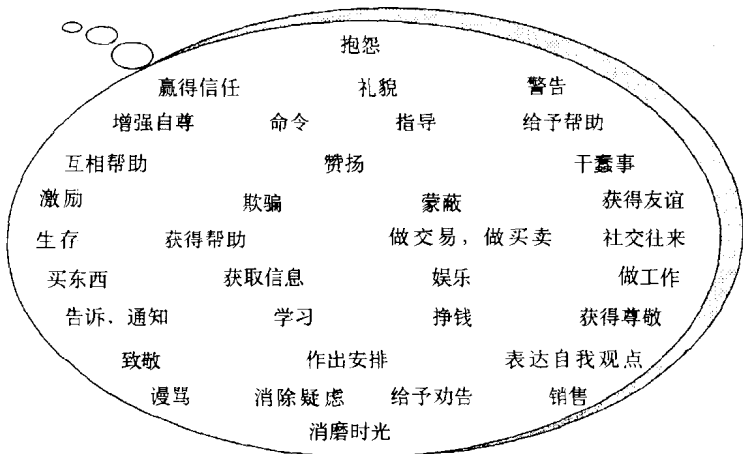
沟通的技巧反映了我们的能力和自信,它们将使我们的智慧与才能闪出夺目的光彩,将会影响我们从他人那里得到多少赞赏和尊敬;还将直接关系到我们的提升、加薪、责任和职业生涯;将直接影响到我们所获得的支持和帮助,同时也表明我们拥有使我们的主张被接受并得以



贯彻的能力。

我们为什么要沟通

研究表明,我们工作中 70% 的错误是由于不善于沟通造成的。避免错误是人们需要沟通的理由之一。正如下图所表明的那样,人们之所以要沟通有着许多原因。



管理者认为造成沟通困难的因素有：

- 缺乏信息或知识
- 没有适当地说明重点
- 没有倾听
- 没有完全理解问题和询问不当
- 只顾按自己预先设计的思路发展
- 不理解他人的需要
- 没有经过慎重的思考就得出结论
- 失去耐心,使讨论变得更加白热化
- 时间太短
- 情绪不好
- 选择失误