



最受世界500强企业欢迎的沟通课

跟任何人都

聊得来

(美) 迈克·贝克特尔 (Mike Bechtle) ©著
陈芳芳©译

迈克·贝克特尔，美国金牌培训师，现任富兰克林柯维公司(Franklin Covey)高级顾问，该公司由《高效能人士的七个习惯》作者史蒂芬·柯维创建，据统计《财富》杂志100强中的90%和500强中的75%的企业都是其直接受教者。

Confident Conversation:
How to Communicate Successfully in Any Situation

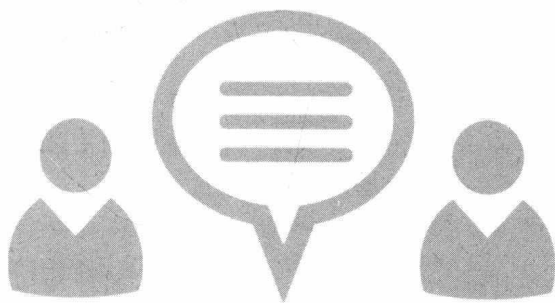


九州出版社
JIUZHOU PRESS

最受世界500强企业欢迎的沟通课

跟任何人都

聊得来



(美) 迈克·贝克特尔 (Mike Bechtel) ©著
陈芳芳©译

图书在版编目 (CIP) 数据

跟任何人都聊得来：最受世界 500 强企业欢迎的沟通课 / (美) 贝克特尔著；陈芳芳译. -- 北京：九州出版社，2014.5 (2014.12 重印)

ISBN 978-7-5108-2982-6

I. ①跟… II. ①贝… ②陈… 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 (2014) 第 099752 号

北京版权保护中心外国图书合同登记号：01-2014-3964

Copyright © 2008 by Mike Bechtle

Originally published in English under the title

Confident Conversation by Revell,

a division of Baker publishing Group,

Grand Rapids, Michigan, 49516, U.S.A.

All rights reserved.

跟任何人都聊得来：最受世界 500 强企业欢迎的沟通课

作 者 (美) 迈克·贝克特尔 著 陈芳芳 译

出版发行 九州出版社

出 版 人 黄宪华

地 址 北京市西城区阜外大街甲 35 号 (100037)

发行电话 (010) 68992190/3/5/6

网 址 www.jiuzhoupress.com

电子信箱 jiuzhou@jiuzhoupress.com

印 刷 三河市国新印装有限公司

开 本 710 毫米 × 1000 毫米 16 开

印 张 14.75

字 数 150 千字

版 次 2014 年 7 月第 1 版

印 次 2014 年 12 月第 2 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5108-2982-6

定 价 36.00 元

萨拉：

多年如一日，

你陪着我谈心聊天，

我倍感欣慰和荣幸。

——这也是一个女儿能够给父亲的最好礼物了。

序 言 | 把对方看在眼里，放在心上

市面上有各种各样的书籍和学说，其中罗列了成千上万的建议和技巧，所有这些交谈技巧都离不开交谈之道：真正在意对方，将对方放在你心上。

里克·沃伦说过，每个人都想要对他人的生命产生一定的影响。当我们通过有效的沟通方式，和他人建立起联系时，我们就获得了影响他人和世界的机会。

在充斥着快节奏电子通讯的今天，面对面交谈显得尤为重要。科学技术可以成为人际沟通的有力工具，但是，它无法取代交谈本身。人们的生活会因为推心置腹的交谈而改变，这是高效率的电子邮件无法做到的。

花时间练习自己的交谈技巧，你的生活也会因此改变。学习烹饪、园艺及汽车修理都是不错的选择，而学习交谈则是一切技术的基础，因为沟通是人类社会最基本的生存工具。这就像是车子的引擎，你可以拥有世界上最昂贵的汽车，但是，如果引擎不给力，一切也都是纸上谈兵了。

市面上有各种各样的书籍和学说，其中罗列了成千上万的建议和技巧。其实，万变不离其宗，所有的交谈技巧都离不开交谈之道：真正在意对方，将对方放在你心上。

记得一个从事公关多年的朋友说过一句“至理名言”，自己少显摆，多给对方显摆的机会。话糙理不糙，少一份自我，多关注对方兴趣和需求，对方会觉得你是真正在意他，信任感就会日益增加，所有的人际关系问题也就迎刃而解了。

在本书中，我将要给你介绍很多内容，概括起来都离不开以下四个要素：

- 坚持自己的个性，让自己的独特之处发挥作用。
- 准备越充分，你就越自信。
- 永远保持一颗好奇的心，千方百计让自己变得有趣。
- 学会从他人的思维角度出发，真正在意对方。



让自己的独特之处发挥作用

几年前，我和妻子一起参观了一家小型画廊，我们留意到其中一幅画作：看起来像是一副棋盘格，由柔和的图画用纸剪成正方形构成。这幅作品放在了玻璃橱窗的帆布上。整体效果真的非常不错。而后我的眼睛留意到了价格标签：25 万美元。我并非内行，忍不住问店老板，为何这幅作品的价格会如此高昂。他没说什么，指了指作品低端的签名。这也不是我耳熟能详的人物啊！可是，店老板说，这个名字对于任何一位艺术界的人

来说都如雷贯耳。

原来，作品的价值在于其创作者本身。相对于一件与原作同样的拷贝版，人们更愿意付高价买下原作。正是原作与其他拷贝版的不同之处让其鹤立鸡群，不是吗？

人总是对自己的现状不满。如果是直发，就总是想着烫成卷的，如果本身就是卷发，又总是羡慕那些直发的。我们总是在两个极端徘徊。

性格方面也是如此，我们这些内向的人往往想要成为外向的人，因为后者似乎在应对生活及人际关系方面更为自如。观察外向的人如何交流很有益，因为我们可以采纳那些适合自己的技巧。

其实，相对于交谈，倾听有时候显得更为重要，从倾听中我们也可以获得更多的信息，而在倾听方面，内向型性格往往更具优势。

我从事沟通力培训多年，每天都在和企业主管、经理人以及一线员工打交道，他们有的来自家庭经营的小公司，有的则来自“世界财富 500 强企业”。我发现，不管是何种身份、教育背景和收入状况如何，他们都或多或少存在两个方面的问题：

- 交谈困难症
- 倾听困难症

根据我多年的经验，不管上述何种情况，只要能够结合自身的长处和

性格特点，沟通就可以顺利进行。

不管我们是偏向于安静，还是偏向于表达，这都不是错误。我们越是煞费苦心改变自己，越是努力让自己变得面目全非，就越会感觉沮丧。

本书将告诉你如何做真实的自己。如果你能够自如地表现自己的性格特点，能够在交谈中放松，欣赏他人的独特之处，那么真正的沟通就已经开始了。



准备越充分，你就越自信

关于自信，美国喜剧巨匠杰瑞·宋飞曾经讽刺说，在葬礼上，多数人可能宁愿自己躺在骨灰盒里，也不愿念悼词。在其他非社交场合，人们的表现也是如此，很多人都会有这样的猜测：没有谁比我更不安了。我们会觉得在满屋子信心高涨的交谈者当中，挨时间的只有我们自己。实际上，并不是所有人都能游刃有余，很多人都和你有着同样的想法。

我经常做这样的假设：我所看到的其他人的自信就是他们真实的感受。然后，我又想到了自己：即使我自己并没有感觉到自信，我也会尽力营造一种自信的氛围，让他人觉得我很自信。如果我确实在这么做，那么不难推测，其他人可能也在这么做。

所以，一定要自信，至少看上去要如此。不要不好意思，因为你并不孤单。

除了心态方面，充分的准备，也可以让我们变得自信。

以前，如果在不熟悉的城市做讲座，我会很紧张。一边穿梭于车流中，一边看着地图寻找陌生的地址，这对我的神经来说，真是极大的考验。后来，我学会了一个更好的办法。

我会在研讨会的前一天到达，然后在晚上驾车去所在地转一转，探探情况，以免第二天遭遇交通阻塞。我会选择最佳路线，找到合适的停车地点。如果是在一家宾馆，我就会进去，找到第二天将要使用的会议室。整个过程也用不了太久，但是，第二天的感觉就会完全不同。充分准备会减轻我的压力感。

可以说，充分准备是让交谈更为顺利的最简单的方式，预先思考的越多，你就越自信。

不管你处在何种水平，都有进步的空间。坚持下去，时间长了，你就会养成事先充分思考和准备的习惯。



永远对他人充满好奇

罗马诗人贺拉斯曾说过，“当我们对他人感兴趣时，他人才会对我们感兴趣。”

美国成功学导师卡耐基也说过，“与其花两年的时间让他人对你感兴趣，不如花两个月的时间真正对他人感兴趣，这样会给你带来更多的朋友。”

很多关于沟通力的书籍都告诉读者要自信，要努力表现出对他人的兴

趣。如果你只是尽力让自己看上去更友好，那么结果可想而知。改变只能由内而外产生，你只有真心对他人和世界充满好奇，才会真正达到预期的结果。

对于外在世界，我们要充满期待地去探索。这里涉及两个概念：探索和充满期待。探索是本书所有讨论内容的基础——弄清楚自己手中的工具，学会如何使用这些工具，用这些工具发现和他人的共同兴趣，拓展新的交谈领域。充满期待的意思是期望这场让人兴奋的旅程。如果你是刚开始学习这些技巧，可能很难想象整个旅程有多么刺激。这就像学习一项运动，随着能力的增长，过程也会变得越来越有趣。成功不会一夜之间就实现，整套技巧需要一定的时间才能掌握，但是，只要一步步坚持下去，一切就容易了。

千万不要畏难，也不要心里把整个过程的困难夸大。交谈就像其他任何你不会、但又值得去学的技巧一样，当你在学习曲线的最低端时，整个过程看着似乎很难。但是，只要逐步探索，锻炼自己的新技能，你最终一定可以跟所有人都聊得来。

不管任何学习过程，跟踪自己的每一步学习都很有用。将每一步记录下来，可以让你切实感受到自己的进步。这样你就可以关注自己走过的路，而不是忧虑地看着面前需要走的路了。这样，自信心自然就会建立。



学会从他人的思维角度出发

金克拉说过，如果你能够帮助他人、满足他人所需，在这个过程中你的需要也会得到满足。如果你只在意自己的表现，你就无法感受健康和谐的人际关系带给你的满足感。

当你身处某社交场合的时候，你会犹豫：自己要不要接近某人，开始交谈呢？这个时候仔细听一听内心深处的声音。你很可能发现，你在猜测如果接近对方，他们会怎么想。如果你觉得他们对你的接近没有好感，问问自己，为何会有这样的猜测。是因为自己的肢体语言或面部表情，还是因为自己的恐惧，总以为对方会有消极的回应？

问问自己：“如果接近对方，最糟糕的结果是什么？”然后尝试一下，看看事实是否和你的假设相吻合。多数情况下，结果都会让你非常意外，非常惊喜。

交谈之后，一定要对比一下你的假设和现实情况。你会发现，当你因为真正感兴趣而接近对方时，多数时候对方的回应都是积极的。

话题也要积极向上，如果对方感觉和你交谈很有趣，下次见面时，脑海中对你的积极印象就会出现。你要做的就是放松，享受这个过程。

为偶然的会面做好准备。你不可能总是那个开启交谈的人，有时候，他人也会主动接近你。抓住这样的机会，练习你所学的内容。你永远都不会知道，这些“偶然”的联系会对你的未来产生怎样的影响。



没有谁天生就是沟通达人

我们的孩子很小的时候会学习骑自行车，一开始，他们需要辅助轮，虽然很害怕，但是时间长了，就可以非常熟练地沿着车道前行了。慢慢地，平衡感会形成，辅助轮就可以去掉了。但是，这并不代表我们可以差遣孩子骑着单车去五英里之外的地方办事儿了，他们还要继续在车道上练习，培养自信心。然后，练习范围可以扩展到自己家车道和邻居家车道之间，在这个过程中，他们会学着注意来往的车辆，观察潜在的危险。获允在小区内骑着自行车自由穿行，那是最后一步，也是最值得高兴的一步。

之后他们并不怎么经常骑自行车，但是，所学的基本技能却转化为了驾车的能力。他们能够游刃有余地穿梭于城市之中，寻找自己需要的地点，在这个过程中，他们体会到了熟练那些技能所带给他们的自在感。

没有谁天生就是经验丰富的骑行者，也没有谁天生就是“沟通达人”。我们需要做的是慢慢开始，熟悉我们手中的新工具，时间长了，自信感会日益增强。

生活中任何人都无法避免和他人交谈，因此，我们有理由做好准备，让自己逐步变成一个擅长交谈的人。经过有意识的练习，你慢慢会享受人际交往的乐趣，并且会对新的交往充满期待。你会发现，这段旅程将持续终生，将改变你的生活——也会给他人的生活带来影响！

在本书中，我们会给读者提供旅途中需要的“工具”，你会对以下问题有所了解：

- 如何了解真实的自己，找到适合自己的沟通技巧。
- 如何深入倾听他人。
- 如何有效地提问。
- 如何将压力转化为创造性能量。
- 如何恰到好处地结束一次交谈。
- 如何应对比较棘手的局面。
- 如何应对移动互联时代的沟通问题。

目录

序言 把对方看在眼里，放在心上 001

市面上有各种各样的书籍和学说，其中罗列了成千上万的建议和技巧，所有这些交谈技巧都离不开交谈之道：真正在意对方，将对方放在你心上。

第1章 坚持自己的个性，交谈才会更有趣 | 001

人与人的差异越多，谈话的内容就会越丰富。差异性让交谈双方有了新的话题可以探索，因此，人际关系就更容易朝新的方向发展。

第2章 你真的了解自己吗 | 015

有些人非常肯定自己属于外向型，有些人则发现自己是绝对的内向型。然而，多数人却发现他们似乎介于两者之间，是两种性格的结合。

第3章 为什么听不懂，为什么说不清 | 033

每个人都有不同的背景，不同的思维模式，也就有着不同的“词语过滤器”。同一个词语，通过不同的过滤器之后就会有不同的意义，这就为有效的交谈设置了障碍。

第4章 挑战我们心中的假设 | 047

真正的交谈在第一句话之前就已经开始了。交谈双方都会通过观察对方的肢体语言、面部表情，然后解读获取的无声信息，做出各种预判和假设。然而，通常情况下，这些判断和假设都是不正确的。

第5章 找到共同的兴趣点 | 059

单纯强调哪一个圆圈都不利于交谈的顺利进行，关键在于寻找两个圆圈的交集，两个圆圈的交集可能很小，也可能出奇的大，但无论怎样，这里都是真正交谈开始的地方。

第6章 千方百计让自己变得有趣 | 071

对于交谈来说，“样样都通”比“一门精通”更重要。所以，平时要多留意搜集信息，千方百计让自己变得有趣，这是有效沟通的秘密之一。

第7章 学会从他人的角度出发 | 089

如果我们学会从对方的角度出发，真正在意对方，理解对方，即使沟通技巧不那么娴熟，也完全可以取得良好的效果。

第8章 学会倾听，别人才能聊得开 | 103

上帝给了我们两只耳朵，一张嘴，因此，我们应该按照这个比例来使用。多年的培训经验告诉我，只有真正学会倾听，对方才能聊得开，话题才能够不断深入。

第9章 学会提问，别人才能聊得透 | 121

人们更愿意和自己喜欢的人建立联系。如果你和对方讨论他们关心的事情，彼此的关系就很容易拉近。

第10章 压力，一种积极的沟通力量 | 137

对于有效沟通来说，压力是一种积极的力量。如果我们感觉到压力，这就说明我们正在做的事情是有意义的，是值得的。

第11章 如何应对棘手的交谈 | 153

人际关系中没有什么操控术。一切的一切，其关键还是要真诚。我们并不是要你学着如何在棘手的交谈中“获胜”，而是坦诚相对，让双方都受益。

第12章 战胜交谈拖延症 | 165

相信很多人都有过这样的经历，明明谈话难以为继，而且似乎双方都已感受到，可话题还是不得不持续下去。为什么会出现这种让人沮丧的拖延呢？

第13章 学会记笔记，为人际关系加分 | 175

记笔记不仅不会说明你的记性差，还会给你的人际关系加分。当对方发现你还清楚地记得上次交谈的内容时，他们一定会很感动，因为你用心倾听了。

第14章 移动互联时代的沟通技巧 | 187

今天，电子邮件、智能手机、社交网络已经成了很多人的标配。这种沟通方式看起来很高效率，因为从交谈开始到交谈结束，都没有任何人离开。不过，要知道，效率和有效是完全不同的两个概念。

结 语 不积跬步无以至千里 | 203

交谈中你只需管好自己就可以了，因为你没有办法控制他人的回复，因此也不要让他人的回复影响你的观点。

致谢 | 217