



简单说

让职场沟通更顺畅

[美] 杰伊·沙利文 (Jay Sullivan) 著
王 华 译

成功地与他人建立默契
清楚地理解他人并被他人理解



SIMPLY
SAID

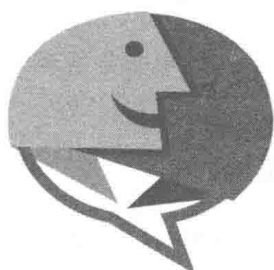
COMMUNICATING BETTER AT WORK AND BEYOND

简单说

让职场沟通更顺畅

[美] 杰伊·沙利文 (Jay Sullivan) 著

王 华 译



电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

Simply Said: Communicating Better at Work and Beyond

ISBN: 9781119285281

Copyright © 2000 by John Wiley & Sons, Inc.

All rights reserved.

Authorized translation from the English language edition published by John Wiley & Sons, Inc. Responsibility for the accuracy of the translation rests solely with Century Wave Culture Development Co-PHEI and is not the responsibility of John Wiley & Sons, Inc. No part of this book may be reproduced in any form without the written permission of John Wiley & Sons International Rights, Inc.

Simplified Chinese translation edition copyrights © 2018 by Century Wave Culture Development Co-PHEI.

Copies of this book sold without a Wiley sticker on the cover are unauthorized and illegal.

本书中文简体字版由 John Wiley & Sons, Inc. 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: 01-2017-3835

图书在版编目(CIP)数据

简单说: 让职场沟通更顺畅 / (美) 杰伊·沙利文(Jay Sullivan) 著; 王华译. —北京: 电子工业出版社, 2018.1

书名原文: Simply Said: Communicating Better at Work and Beyond

ISBN 978-7-121-32949-4

I. ①简… II. ①杰… ②王… III. ①人际关系学—通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 262174 号

策划编辑: 晋 晶

责任编辑: 袁桂春

印 刷: 三河市华成印务有限公司

装 订: 三河市华成印务有限公司

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: 14.75 字数: 193 千字

版 次: 2018 年 1 月第 1 版

印 次: 2018 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 49.00 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, 88258888。

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

本书咨询联系方式: (010) 88254199, sjb@phei.com.cn。



赞誉

“不管是与人闲聊，做报告或演讲，还是开展领导工作，沟通都是关键。本书提供了诸多实用的建议（或提示），以确保你在这些方面取得成功。本书的作者以身作则，用简单明了的语言为你及你的成功建言献策。”

——世界大型企业联合会首席人力资源官
拉塞尔·莫里斯（Russell Morris）

“我希望，每个人都能学习并掌握本书提供的清晰简明的表达方法。这个方法将为我们节省大量的时间，使我们不再词不达意、废话连篇，并让我们能够更好地相互理解！我强烈推荐杰伊·沙利文开发的高超说话技巧！”

——福特汉姆大学法学院院长兼“保罗·富勒”法学教授
马修·狄勒（Matthew Diller）

“有效的沟通能力不应该是一部分人的特长，而绝对是每个人都应该具备的技能。建立人际关系和提高绩效的关键在于，能够与他人建立起真正的默契。对于任何渴望领导和影响他人的人来说，本书实乃必读之选。”

——全球银行部高级主管
迈克尔·施韦策（Michael A. Schweitzer）

“本书对于任何希望提高沟通能力的人来说都是必读之作。作为一名经验丰富的人力资源高管，我经常目睹人们的沟通技能是如何促进（或破坏）他们的职业发展的。我们都可以改进自己与听众建立默契的方式——今天就拿起这本书来读吧！”

——瞻博网络公司人力资源高级副总裁
苏珊·洛夫格伦（Susan Lovegren）

“本书是一本必读的佳作！它阐明了有效的沟通如何影响人际关系、家庭和社会。今天的模范领导者们可以通过本书了解哪些沟通方式有效，哪些无效。”

——哥伦比亚大学师范学院课程主任
吴莉莉（Lily Woo）

“杰伊帮助我通过关注听众和简化表达内容来提高我的沟通能力。沟通过程完成的标志是信息传达到位，而随着我的沟通能力的提高，我发现自己成了具备更佳战略思考能力的领导者。本书是对商业和生活极有帮助的重要资源工具。”

——复兴再保险控股公司总裁兼首席执行官
凯文·奥唐奈（Kevin J. O'Donnell）

“沟通的重要性不容忽视。在开展对我们学院的战略评估时，我们将沟通视为关注的重点。在我的教育工作及我在其他组织从事的各项工作中，沟通能力总是我最需要改进的方面。本书是一部入门指南，语言简单明了，对于加强沟通非常有帮助。作者强调了说话有的放矢和简明扼要的重要性。我们的听众会听到什么？我们想要他们记住什么？作者凭借自身的深刻经历，清晰而细致

入微地向读者展示了关于加强沟通的建议。这是一部必须阅读的杰作!”

——纽约市立大学斯特拉和查尔斯·格特曼社区学院院长
斯科特·伊文贝克 (Scott Evenbeck)

“作为大学教授，自我投身商业世界 25 年多以来，沟通技能一直是促进我成功的最重要因素，并且，我至今对此勤练不辍。本书是指导学生如何高效沟通的完美指南，提供了有理有据的方法和切实有效的应用模式。本书也将是我的沟通资源指南。我建议所有即将成为领导者的人都花时间学习这些技能并投资于他们的未来。”

——纽约国家电网公司总裁
肯·戴利 (Ken Daly)

“本书展示了简单的思想和强大的方法。任何人都可以通过阅读这本简单易懂的书，帮助自己克服在各种大小场合与听众建立默契的挑战。对于学生、高管和任何渴望被别人理解的人来说，这是一本必读指南。”

——福特汉姆大学“耶稣会士约瑟夫·基廷”教授兼名誉院长
戴维·高奇 (David Gautschi)

前言

关注他人

25 年前，在伊利诺伊州昆西市的一家百货商店，我妻子玛丽忙着购物，而我抱着我们五个月大的儿子约翰闲逛。像所有的孩子一样，约翰自出生后不久就开始咿呀学语。但是，当我抱着他在店中走动时，他的咿呀声突然变了。他开始一阵一阵地大声喊叫，每次大叫后，他都会暂停一下，四处张望着搜寻叫声的来源。遍寻不获，便又大叫一阵，再安静下来搜寻。然后，他好像恍然大悟了什么，就笑了起来。他意识到，这叫声源于他自己。他的世界突然改变了。他发现了自己的声音。这之后，我就再也无法让他停下来了。在接下来我们等待玛丽的时间里，约翰不断地重复着这个过程：大叫，暂停，咯咯地笑，再大叫——叫声越来越响亮。

我们许多人终生都在努力定义自我，设法确定我们与周围一切的关系。我们每个人都在努力寻找自己的声音，寻找我们“向世界发送的个人信息”。本书并不能帮助你了解自己是谁，但可以帮助你将自己的信息简单而清楚地传达给你周围的人，这些信息包括你的才能、志向、目标，以及你对所在社群的贡献等。

如果我们想改进与他人建立默契的能力，想更清楚地理解他人和被他人理解，最简单且最有效的方式就是，少关注自我，多关注他人。

我们不是活在真空中。人类历史不是关于个人的故事，而是关于个人如何与他人互动的故事。我们的身份在很大程度上取决于我们如何看待自己对他人的影响。简而言之，你发送的简单而清晰的信息在一定程度上由你周围的世界所决定。你向世界发送的信息必然会让你与世界相连。

我们基本上都是关注自我的。这是我们与生俱来的人格特质。这并不是坏事，事实上，这有助于我们生存。但这也是我们沟通不畅的主要原因。我们本能的沟通方式是，从我们自己而非对方的角度与他人说话。反过来，我们在听他人说话时也会从自己的个人角度过滤一遍，并通过个人经验的棱镜来做出假设和听取意见。由于我们每个人都走着一独特生活道路，因此，基于个人经验的沟通，会直接造成我们与他人有分歧。这种分歧就是导致沟通不畅的原因。

如果我们想改进与他人建立默契的能力，想更清楚地理解他人和被他人理解，最简单且最有效的方式就是，少关注自我，多关注他人。

这是我们可以应用于沟通技巧以提高沟通有效性的唯一最重要的区别因素。当我们与他人沟通的时候，我们不要考虑“我想表达什么”，而应该问自己“他为什么会读我的电子邮件或参加这次会议？她希望从我的这次演示中得到什么”。

如果我们关注对方想从交流中得到什么，就能更好地与之沟通，因为我们会选择更为相关的信息，深入必要的详细程度，并使我们分享的信息更容易为听众所理解。

“关注你的听众”——说起来很容易，但要把这个概念付诸实践是很难的。

在 Exec|Comm，我们已经花了 35 年多的时间来帮助人们厘清、简化和向周围的人传达他们的想法。在本书中，我们将为你提供简单明了的战术步骤，你可以直接拿来用。你将通过“少关注自我，多关注他人”来实现更有效的沟通。通过将这些简单的步骤付诸实践，随着时间的推移，你将开始直觉地跳出个人框架之外与他人沟通，并将这些概念应用于本书所述范围之外的各种场景。对于你自己及对方而言，这是更大的胜利。

我将本书分为五篇：

第 1 篇 你的内容：你要传达的主旨

第 2 篇 口头沟通技巧：传达主旨的方式

第 3 篇 书面沟通技巧：当你不在现场时，如何表现自己

第 4 篇 互动能力：如何吸引听众与你互动

第 5 篇 领导力：你的语气及你与他人的关系

在每篇中，你将学会如何确保自己说话的内容及方式能够帮助你与听众建立默契。

总的来说，当你与人们沟通的时候，你可能会谈论以下三个方面之一：

- 你自己；
- 你的内容；
- 你的听众。

提示

你的听众并不关心你。这并非针对你个人，他们就是纯粹的不关心而已。事实上，他们也并不真正关心你的内容。他们只关心你的内容会对他们造成怎样的影响，这与内容本身是不一样的。

如果你想与听众建立默契，那就尽量少谈论你自己或你的内容，而只谈论会对听众造成影响的东西。

在实践中，这意味着什么？在下次参加会议时，请仔细听发言人讲话。我保证，几乎每位发言人的第一句话都是“今天我想谈论的是……”。想一想这样的说法“我想……”，这表明，发言人一发话就告诉听众，这次会议是关于发言人及其想要的东西的。这就是最典型的关注自我的说话方式。思考一下，如果换一种方式，会有怎样微妙而有影响力的变化。比如，换成这样的开头语：“今天，你们来到这里是因为你们很关心××。我认为，如果我们花几分钟的时间来讨论……将对你们有帮助。”

当说出“对你们有帮助”这样的开头语时，就相当于非常直接地告诉听众，我已经把所有的精力都投入于服务你们了。我关注的是你们，而不是我自己。更重要的是，当我通过做笔记或设计幻灯片来规划将要说的话时，如果我一直想着要“对你们有帮助”，那么我就是在挑战我分享的内容和分享方式。我之所以分享该信息，是因为我了解它并觉得它有趣吗？我之所以分享它，是因为我已经做好了所有相关工作，并且忙得没时间为这些听众做相应改变吗？我之所以分享该信息，是因为我真的认为它对这些听众有帮助吗？

“对听众有帮助”是分享该信息的唯一正当理由。

如果你从对他人的影响的角度来考虑自己应该分享什么样的信息，那么你

的信息就会改变。你向世界传达的信息不再是关于你自己，而是关于你会如何影响世界。

关于本书的主要思想已经介绍完了。本书的正文部分将展示，如何将“关注他人”这个基本概念应用于日常商业生活实践中。

让我们开始本书的征程吧。

目录

第1篇 你的内容	\ 1
第1章 你那样说是什么意思 ——传达明确的主旨	\ 3
第2章 从前…… ——讲述有吸引力的故事	\ 15
第3章 一切各有其位 ——组织条理清晰的内容	\ 20
第2篇 口头沟通技巧	\ 35
第4章 站稳脚跟，引人注目 ——充分利用你的肢体语言	\ 37
第5章 你“急着发话”吗 ——耐心听明白	\ 58
第6章 一看、二记、三说 ——利用笔记和可视化工具来辅助演讲	\ 78

第 7 章	如果你答不上来怎么办 ——回答问题	\ 101
第 3 篇	书面沟通技巧	\ 113
第 8 章	审查每个字 ——确保措辞清晰	\ 116
第 9 章	功能决定格式 ——安排文书结构	\ 132
第 10 章	大道至简 ——让文书简单易读	\ 139
第 11 章	稳操胜券 ——让电子邮件引起共鸣	\ 144
第 4 篇	互动能力	\ 155
第 12 章	这是对话，不是独白 ——开展有效的客户会议	\ 157
第 13 章	不要大包大揽 ——顺利分配任务	\ 166
第 14 章	你有空吗 ——分享有意义的反馈	\ 175

第 15 章	举起你的酒杯 ——致祝酒词	\ 184
--------	------------------	-------

第 16 章	传递麦克风 ——处理介绍	\ 188
--------	-----------------	-------

第 17 章	可能无极限 ——主持头脑风暴会议	\ 193
--------	---------------------	-------

第 5 篇	领导力	\ 199
-------	-----	-------

第 18 章	激励和影响 ——领导他人	\ 201
--------	-----------------	-------

第 19 章	从永不言败到表现真我 ——展示弱点	\ 212
--------	----------------------	-------

作者简介	\ 220
------	-------

视频资源	\ 221
------	-------

第 1 篇



你的内容





在本篇中，你将学会如何构建你的想法。你将学会，如何根据听众想要听到的内容，一开始就说出主旨，讲述一些可以强化你的要点的有吸引力的故事，并根据你的目标来组织你的内容，以达到最大的效果。你将学会如何自始至终地关注你的听众或读者。

第1章 你那样说是什么意思——传达明确的主旨

第2章 从前……——讲述有吸引力的故事

第3章 一切各有其位——组织条理清晰的内容