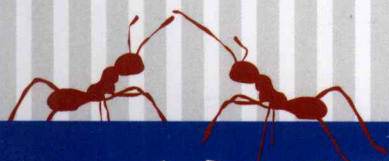


Mc
Graw
Hill

Education

梅里尔·卢尼昂 (Meryl Runion) 著
罗汉 陈善其 喻国平 译

How to Use
Power Phrases
to Say What You Mean,
Mean What You Say, & Get What You Want



沟通的力量

(1st ed.) 强力词汇激活社交潜能

快速、有效地解决敏感问题
说出你的需要和渴望，得到你想要的结果

格致出版社  上海人民出版社

梅里尔·卢尼昂 (Meryl Runion) 著
罗汉 陈善其 喻国平 译

How to Use
Power Phrases
to Say What You Mean,
Mean What You Say, & Get What You Want

沟通的力量

(1st ed.) 强力词汇激活社交潜能

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通的力量:强力词汇激活社交潜能/(美)卢尼昂(Runion, M.)著;罗汉,陈其善,喻国平译. —上海:格致出版社:上海人民出版社,2010

书名原文:How to Use Power Phrases to Say What You Mean, Mean What You Say, &Get What You Want
ISBN 978-7-5432-1854-3

I. ①沟… II. ①卢…②罗…③陈…④喻…
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(2010)第 214548 号

责任编辑 顾悦
美术编辑 路静

沟通的力量

——强力词汇激活社交潜能

[美]梅里尔·卢尼昂 著

罗汉 陈善其 等译

出版 世纪出版集团 格致出版社
www.ewen.cc www.hibooks.cn
上海人民出版社

(200001 上海福建中路193号24层)



编辑部热线 021-63914988

市场部热线 021-63914081

发行 世纪出版集团发行中心
印刷 上海图宇印刷有限公司
开本 640×960 毫米 1/16
印张 13.5
插页 1
字数 146,000
版次 2010年11月第1版
印次 2010年11月第1次印刷
ISBN 978-7-5432-1854-3/F·344
定价 25.00 元

作者的话

从我开始意识到需要强力词汇以来，至今已经很多年了，其间经历过许多次谈判、很多次对抗，也进行过很多次交流。好多都取得了成功，不过也有失败的经历——但是我向你保证，我个人“强力词汇”的平均成绩一直在不断上升。

交流技巧并不能解决所有问题，但是它们确实能改善尴尬局面！改变习惯、尝试新的方法都需要一定的毅力和勇气，它们也值得你花费一些功夫。

因此，鼓起勇气，站起来，大声表达。下次如果你感到有人暗箭伤人，就把它表达出来；如果你的老板要求你们部门承担一项新任务，就直接告诉他其中的挑战，以及你需要哪些才能应付这些挑战；如果有人奚落你，要告诉他你希望别人怎样对待你；如果有人不遗余力地帮助你，也要明确地告诉他你为何感激他。不要再缄默，表达出来！

你的语言影响你的行动，你的行动决定你的命运。一定要以你需要的方式使用强力词汇进行表达。

梅里尔·卢尼昂

2004年

致谢

当我刚刚形成“强力词汇”的概念时，有个人就知道我有了一个很重要的想法。斯科尔帕斯研究会的比尔·考尔斯是一个极富想法和灵感的人。我觉得他的想法是不会错的，所以我继续我的研究来证明他的想法确实正确。

除了比尔以外，我还要感谢成千上万参加过我们研究会的人，以及那些收阅我的每周新闻邮件(Subscribe@SpeakTall.com)的人。他们给我的反馈很多是关于“强力词汇”在现实生活中的应用效果方面的信息，而这些经验是我在其他途径中得不到的。

也十分感谢鲍勃、戴维、辛迪、克耶尔斯蒂、金、科里斯、布杰尼、哈丽雅特等每一位与我一起分享研究快乐的人！

还要特别感谢科里斯·坡罗特斯凯为本书细致地校对。

目 录

第一部分 我们需要强力词汇 / 1

- 1 鼓起勇气,站起来,大声表达 / 3
- 2 强力词汇的六条秘诀 / 11
- 3 有害言词——得不到尊重的语言很软弱,恶意的言词很伤人 / 16
- 4 你是否正受到强力词汇缺乏的困扰?
——做个强力词汇测试,看看结果 / 32

第二部分 强力词汇的六条秘诀 / 37

- 5 秘诀 1:不说多余的话——强力词汇短小精悍 / 39
- 6 秘诀 2:表述细节——强力词汇形象具体 / 44
- 7 秘诀 3:选择有用的词——强力词汇针对性强 / 49
- 8 秘诀 4:简单事实的力量——强力词汇表达思想 / 54
- 9 秘诀 5:保护语言的真实性——强力词汇忠实于你说的话 / 58
- 10 秘诀 6:友善充满力量——说话时语气不能刻薄 / 61
- 11 谁的手捂住了你的嘴?——说出心里话,找回心声 / 66

第三部分 立即开始使用强力词汇 / 69

- 12 仿佛我永远都了解你——用强力词汇使交流变得完美 / 71
- 13 让你的观点具有影响力——用强力词汇说出你的想法 / 79
- 14 交流情感的秘密武器——用强力词汇说出你的感受 / 87
- 15 有问才有答——用强力词汇表达有效请求 / 95
- 16 勇敢说“不”——用强力词汇拒绝为难要求 / 103
- 17 聆听,让他们自由地表达——用强力词汇让他们不再缄默 / 110
- 18 不要粉饰自己的错误——用强力词汇不卑不亢地真诚道歉 / 117
- 19 有好问题才有好答案——用强力词汇进行提问 / 122

- 20 忍无可忍就无需再忍——用强力词汇应对恶意的批评 / 131
- 21 平息而不是抵制愤怒——用强力词汇平息愤怒者 / 138
- 22 愤怒是工具而非武器——用强力词汇表达愤怒 / 145
- 23 如何表达不同意见而不会引起不快——用强力词汇处理不同意见 / 155
- 24 伤人不是好的选择——用强力词汇阐述问题 / 163
- 25 男人来自火星,女人来自金星——两性间的强力词汇 / 171

第四部分 在强力词汇中展现最佳自我 / 181

- 26 使用强力词汇的建议 / 183
- 27 回答读者最为迫切、苦恼、困惑的沟通问题 / 189
- 28 噢,天哪!强力词汇可真管用!——来自实践的成功事例 / 193
- 29 强力词汇总结测验 / 197

第一部分

我们需要强力词汇

鼓起勇气，站起来，大声表达

强力词汇的六条秘诀

有害言词

——得不到尊重的语言很软弱，恶意的言词很伤人

你是否正受到强力词汇缺乏的困扰？

——做个强力词汇测试，看看结果

Chapter 1

鼓起勇气，站起来， 大声表达

鼓起勇气，站起来，大声表达。下次遇到有人含沙射影，就这样回应。当你的老板要求你的部门接受新的任务时，你要说出你们的难处，以及你们面对新挑战所必需的一切；如果有人轻视你，你要告诉他你希望得到怎样的对待；如果别人竭尽全力地帮助你，你要让他清楚地知道你为什么感谢他。不要再保持沉默，说出来吧！

但不是光说出来就够了，还要大声地说！要让每个人都能够清楚地听见你说什么。以你自己喜欢的方式说出来。但要避免从沉默变成聒噪，从温顺柔弱变成草率鲁莽。学会使用“强力词汇”，从而达到最佳的效果。

我经常听见：“噢，我大声说了，但是当我说出后，我才想到一些完美的言词。可是为时已晚。”我也听到有人说：“我希望我可以说些什么，但是不知道该说些什么，所以没有张嘴。”

这些人需要“强力词汇”。如果你发现自己的语言很苍白，那你

也就意识到自己为什么需要“强力词汇”了。虽然说话是一种自然本能,但是今天,我们大多数人都不知道如何表达来获得最佳的效果。然而“强力词汇”概念的时代已经到来。随着人们吸收信息量的日益增多和关注范围的日益狭窄,能够清楚明了地表达自己变得越来越重要。这也正是“强力词汇”要帮助你的地方。你每天要应对成百上千的情景,学会使用这些词汇可以让你的听众洞悉你的意思。

本书会给你们一些原则。原则是很重要的,但是只有原则是不够的。《沟通的力量》与众不同的地方是它为你提供了恰当的强力词汇,也就是使用恰当的方式和准确的语言来传递你的思想。一旦你使用“强力词汇”表达你的思想,了解了强力词汇到底是什么样子的,你就会掌握如何随心所欲地表达。该你大声说话的时候到了!

《沟通的力量》的第一部分阐述了强力词汇的重要性,以及对于什么是强力词汇的一个基本了解。第二部分剖析使用强力词汇的一些原则,也就是“强力词汇”如此有效的秘诀。第三部分是这些原则的实践。第四部分是对强力词汇的总结。

不管你有多特别,你都和其他人一样,在交流上面临着同样的挑战。不管你有多特别,你都会承认听说过别人犯的一些错误,也会赞同这本书中提供的解决方法。不管你有多特别,你都会发现自己终究是职员、经理、朋友、父亲、母亲、儿子、女儿等角色中的一员,因此我们需要知道彼此怎样来进行交流。

如何表达你自己呢?是从沉默变为聒噪,温顺变为粗鲁,还是从踌躇变为冲动呢?如果你这样做了,也属正常。但不幸的是,正常也是要付出代价的。无论是错误的时间使用了错误的言词——一个不经意的侮辱,还是你在不想保持沉默的时候保持了沉默,我敢肯定

你已经为你的沟通方式付出了代价。我想下面我要讲述的这些事例,可能会勾起你一些不愉快的回忆。

我需要确信你知道沉默的代价,我们就从这一点开始。然后我们会讨论低效率讲话的代价,你会发现为什么我们需要“强力词汇”。

我们常常说“沉默是金”。但是不适当的沉默往往是致命的。不要以为我在夸大其词,沉默可能使你付出晋升、婚姻、健康、幸福,甚至生命的代价。

以下四种情况中,“沉默是金”并不适用:

1. 当人们必须知道你的想法和意见,哪怕他们不想听的时候。
2. 当人们需要知道你在乎什么的时候。
3. 当人们需要知道事情进展得如何的时候。
4. 当人们在说或者做一些对你不利的事情的时候。

当人们需要知道真相时,沉默不是金

表达时你担心在哪个地方受到阻碍? 这些阻碍是否一直存在你的心中,而不愿说出? 是不是它们每次都使你如鲠在喉? 这本书能为你清除这些障碍吗?

你可以忍住说出想要表达的话,就像你阻止一条对那些远行者好奇的狗,或者在一间鞋店阻止侄儿买鞋一样。你这样做可以持续一段时间,但是并不那么容易,并且之后你一定会后悔。

希拉在一开始就没有向她的老板表达自己的意见。她后来果然后悔了。她的老板是她很敬重的一位经理,一位男士,成功而且富

有。他每次离开办公室的时候甚至会主动告诉她去哪里。所以，希拉没有询问他的习惯。所以当他要求希拉将基金资产转账的时候，她只是随便地质询了一句。她问：

“你是要我把这些共同基金转入私人账户吗？”

他回答说：“你是不是说我在叫你做违法的事情？我不会这么做的，快按照我吩咐你的去做吧！”

希拉没有再问下去，而是默默地做了这些事情。一年以后，希拉成了共同被告。如果她当时使用下面的强力词汇，也许就不会遇到这些麻烦：

“在弄清这一行为的合法性之前，我是不会转账的。”

珍妮是一间诊所的护士，也为她的沉默感到遗憾。她十分反感诊所的一位男医生。他十分傲慢无礼，也很自大。有一次，当珍妮提到她觉得他们诊所的一位病人被误诊了的时候，那位医生说：“珍妮，我有一个很好的想法，你不是护士，而我不是医生。”

珍妮语塞了，她决定保持沉默，并不再为此提任何的建议。两周以后，一个年轻人来到他们诊所的办公室，珍妮怀疑他有脑膜炎。这次她选择了沉默。两天后，这位年轻人因为未及时查出脑膜炎而去世了。判断正确并不能减轻珍妮的痛苦，她多么希望当时她没有那么懦弱，而是站起来大声地说明她自己的意见：

“我知道你也许不会在意我的意见。但是我必须说出来，因为我怀疑他患有脑膜炎。”

你自己怎样？谁阻止了你说话？你为你的沉默付出过什么样的

代价? 在适当的时候,沉默是金,但是在不适当的时候,沉默是致命的。我没有夸大其词。

当人们需要知道你在乎什么时,沉默不是金

不管是你的同事、老板、配偶还是朋友,他们都需要你用强力词汇大声地表达,要让他们知道你是否感激他们所做事情。哈尔·皮特在《成功管理者的第一秘诀》一书中提到,85%的雇员反映,在做比较重要的工作时从没听到过相应的肯定和赞扬。管理者们忽略了一个最廉价却很有效的激励——感谢。你是否也忽略了感谢,站起来说:

“我非常感谢你所做的这一切,因为……”

用你心中想要说的真心话来完成这个陈述。

当人们需要知道事情进展情况时,沉默不是金

哪怕你的工作没有进展,也要让别人知道你工作的进程。告诉他们:

“暴风雪封锁了城市长达8个小时,我们的船要延期2天到达。”

这要比你因为没有进展,而什么都不说强得多,他们能理解这批货为什么还没有到达。如果你的老板知道你尝试了3次签证,现在

正在等回应电话的话,她不会责备你的工作毫无进展。

当人们在说或做对你不利的东西时,沉默不是金

我时常听见一些职员在一起议论某个人香水涂得过浓等话题,而那个被议论的人还蒙在鼓里。这时候需要某个人站出来大声清楚地表达:

“我对香水很敏感,我已经受不了你的香水味道了。我觉得头痛,眼睛过敏。能否请你不要涂得这么浓?”

不要再保持沉默,清楚地说出来吧。

用强力词汇大声表达的另一面

不再保持沉默只是大声表达内涵的一个方面。如果你只是简单地从一个极端走向另外一个极端,从沉默变得聒噪,从温顺变得粗鲁,即使人们能领会你的意思,你也不会收到理想的效果。

我经常观察到很多人在他们的生活中努力寻找平衡。在帕特里斯的表演回忆录里面,撰稿人忽略了她做过的许多事情。惹得帕特里斯暴怒:

“这真是笑话!这不公平!你都不知道我做过些什么。你根本就不应该站在这里。你不可能给我带来荣誉,因为我做的事情你

甚至都明白不了。”

帕特里斯觉得对她的老板大喊大叫会抬高自己的身价吗？相反，她其实更希望自己使用了下面的强力词汇：

“你写得很好，但是它提醒我，关于我的演艺成就，我没有给你提供完整的资料。我相信你需要这些资料来更为准确地评估我的演艺生涯。我们可以在晚些时候再会面，那时我会提供给你完整的资料。”

还有罗伯特。当他的同事弗兰克对他说了些敌视和不友好的言语时，罗伯特也用不适当的言语进行了回击。但当他们在经理那边仲裁的时候，谁都没有捡到便宜，尽管是弗兰克首先挑起了争端。

无论你走到哪里你都会发现，人们的表达总是使他们远离可以帮助他们的人。

当玛文等候飞往丹佛的航班的时候，就见证了这一幕。飞往丹佛的早航班正在检票，检票员呼叫了两名乘客。重复呼叫了两次，都没有人回答，检票员就把这些座位让给了其他候机的乘客。很明显，被呼叫的乘客就在那里，是因为那两位乘客忙于谈话，所以没有听见广播里他们的名字。当他们意识到错过航班的时候，就堵住了那个检票入口。玛文帮着那位检票员说话：“你们已经错过航班了，都叫了你们三遍了。”检票员承诺尽最大的努力让他们搭上下一班飞机，之后对玛文说：“我把你的座位给了那两位乘客，我想你不会介意坐头等舱吧。”我猜想如果那对迟到的夫妇使用了更有效的语言，那么头等舱的座位就是他们的了。

话语力量的平衡

有效的交流来自话语力量的平衡。当你掌握进退分寸的时候你就可以使你的话语发挥最大的功效。“强力词汇”使你得以掌握这种平衡。你可以很清楚同时很优雅地表达你的意思。你不必太用力地说出强有力的话语。你不须经历任何反抗和愤恨就可以得到你想要的东西。你可以随心所欲地表达。这里面存在着一个平衡点，而“强力词汇”正是来自这个平衡点。不但如此，“强力词汇”在告诉你如何进行谈话的同时，还教会你应该说什么。

当你察觉到你的语言是用强力词汇发自内心地表达出来的时候，你会发现你可以成为生活的强者。如果你觉得我讲的这些故事有用，那就牢记在心。有一种更好的方法来表达你的想法，那就是“强力词汇”。