

管理者和领导者，必须是有效的沟通者

沟通与表达

Adair on Communication
and Presentation Skills

●
(英) 约翰·阿代尔 (John Adair) 著
尼尔·托马斯 (Neil Thomas) 编
陈雪娟 译



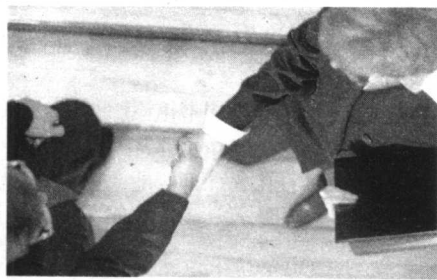
机械工业出版社
China Machine Press


基层管理能力培训

沟通与表达

Adair on Communication
and Presentation Skills

●
(英) 约翰·阿代尔 (John Adair) 著
尼尔·托马斯 (Neil Thomas) 编
陈雪娟 译



 机械工业出版社
China Machine Press

John Adair. Adair on Communication and Presentation Skills.

Copyright © 2003 by John Adair.

Copyright licensed by Thorogood.

Arranged with Andrew Nurnberg Associates International Limited.

Simplified Chinese Translation Copyright © 2006 by China
Machine Press.

No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or
by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording
or any information storage and retrieval system, without permission, in
writing, from the publisher.

All rights reserved.

本书中文简体字版由Thorogood Publishing Limited通过Andrew
Nurnberg Associates International Limited授权机械工业出版社在中国大
陆独家出版发行。未经出版者书面许可,不得以任何方式抄袭、复制
或节录本书中的任何部分

版权所有,侵权必究。

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

本书版权登记号: 图字: 01-2005-4823

图书在版编目(CIP)数据

沟通与表达/(英)阿代尔(Adair, J.)著;陈雪娟译.-北京:
机械工业出版社,2006.1

(基层管理能力培训)

书名原文: Adair on Communication and Presentation Skills

ISBN 7-111-17622-7

I. 沟… II. ①阿… ②陈… III. 人际关系学-通俗读物 IV.
C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第123333号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037)

责任编辑:刘照地

版式设计:刘永青

北京中兴印刷有限公司印刷·新华书店北京发行所发行

2006年1月第1版第1次印刷

880mm×1230mm 1/32·3.625印张

定价:19.80元

凡购本书,如有倒页、脱页、缺页,由本社发行部调换

本社购书热线:(010)68326294

投稿热线:(010)88379007

“基层管理能力培训”专门针对繁忙的经理人，帮助各层次的管理者提高业绩、鼓舞团队士气。书中有针对性的测试、富有启迪的案例、专业人士的建议、简单而有效的策略，可以让经理人随时充电。

沟通与表达

定价 19.80

ISBN 7-111-17622-7

团队建设与激励

定价 19.80

ISBN 7-111-17888-2

领导力

定价 19.80

ISBN 7-111-18030-5

时间管理与个人发展

定价 19.80

ISBN 7-111-18036-4

作者简介

约翰·阿代尔

国际上公认在管理和领导方面有重大影响的人物。

名列全球对管理实践的发展做出最杰出贡献的40人之一。

在英国桑德赫斯特皇家军事学院(Sandhurst Royal Military Academy)担任过高级讲师，是国际知名的咨询顾问，领导力研究方向的教授。

在英国Surrey大学受聘为世界上第一位领导学教授。出版了很多颇负盛名的管理和领导学书籍。

尼尔·托马斯

托马斯是著名的MBA速成训练机构福康有限公司的总经理。福康有限公司是一家与T & F信息有限公司(T & F Informa)合资的企业。他在出版与研讨会及培训领域已工作逾二十五载。

引子

毫无疑问，书面和口头沟通技巧在工作中（生活中也一样）具有非常重要的意义。特别是对于管理者和领导者，他们必须是有效的沟通者，能够很好地表达自己的想法，并从对方那里最大限度地收集信息。不论什么形式的沟通技巧，都需要不断地锻炼和提高，以保证相互间更好的理解。

目 录

引子

1 沟通的定义	1
2 沟通中的问题	5
3 倾听	9
4 阅读技巧	13
5 书面沟通技巧	17
6 沟通中的争论与讨论	23
7 演说和陈述技巧	33
8 一对一会面	43
9 举办会议	47
10 组织内部的沟通	51
11 报告会	53
12 培训和沟通	65
13 总结	77

VI

附录A 沟通技巧语录	83
附录B 沟通顺畅和沟通不利的案例	91
附录C 沟通的诀窍	107

1

沟通的定义

沟通包括听和说，它是一个宽泛的概念。沟通一词起源于拉丁语，包括传授、参与和共享三层含义。经过不断演化，沟通的涵义转化为传递无形信息而不是有形物质。但是，其外延也在不断扩展，沟通可以有效地定义为：

人与人之间利用通用的符号进行信息交流的过程（这种符号通常是语言）。

然而，交流可以是感情交流，必须注意在这种特殊的背景下，感情不需要刻意或无意地用语言来传递和接收。

有效的沟通定义（根据我们目的的不同）可以有如下特征：

1. 沟通双方有社交接触

这种社交接触可以是面对面的接触，也可以是相隔千里（如：通过信件或电话、电子邮件、电视、收音机、电影和录像等）。

2. 有共同的沟通手段

通常沟通是通过语言来进行，但是沟通还可以通过非语言沟通来进行：

- 身体语言
- 眼神接触
- 声音
- 接触
- 外形
- 脸部表情
- 姿态
- 距离
- 头部位置

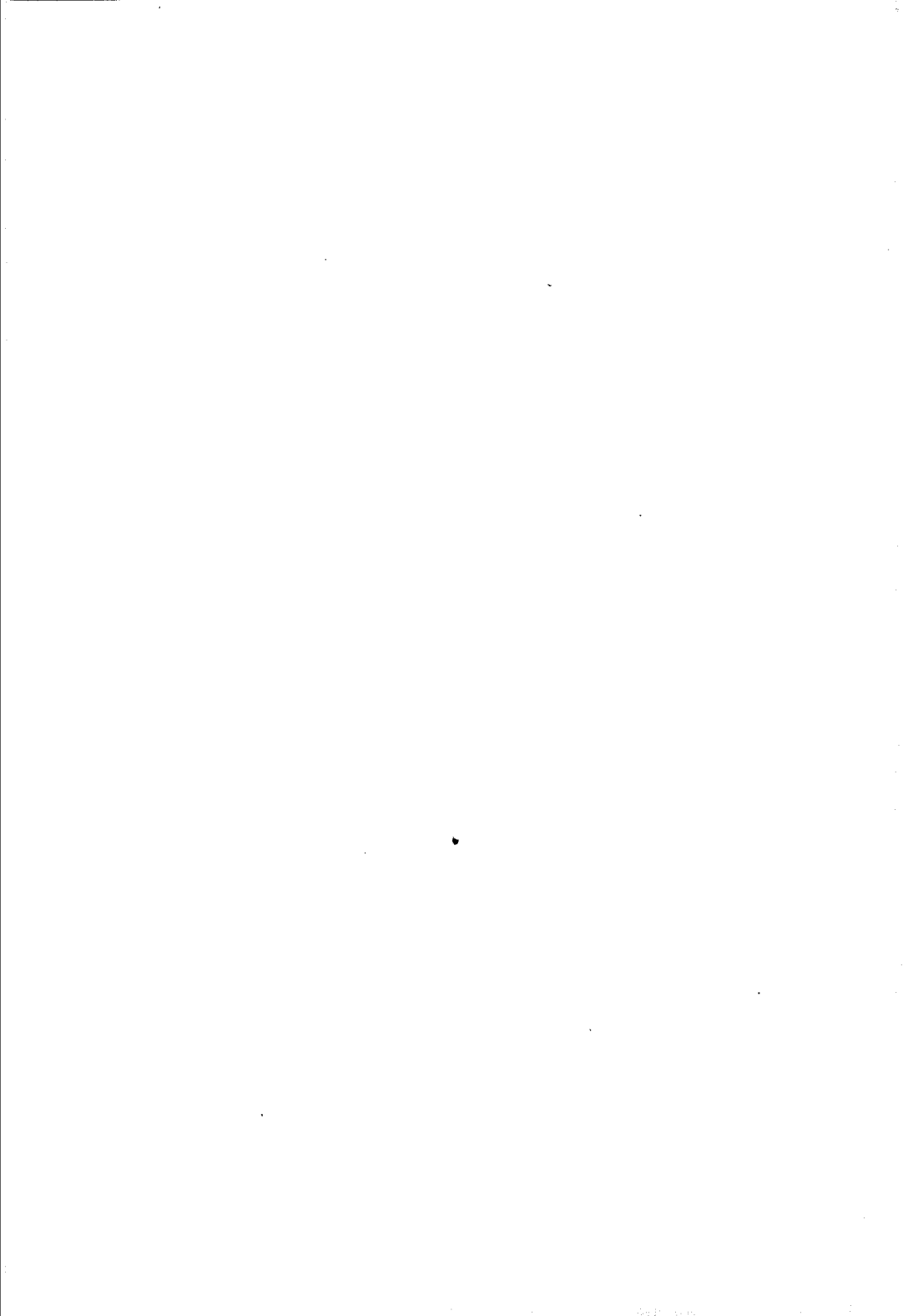
3. 信息清晰地传递

这意味着要以一种有助于相互理解和克服外界阻力

的方式来清晰地表达自己（清晰地说、写或利用适当的媒介）。

4. 接收方理解信息

沟通必须是双向的过程，单向沟通的想法忽视了接收方对于沟通过程的作用。正因为此，通过评价对方的反馈来判断沟通的效果和了解沟通的成果，显得非常重要。



2

沟通中的问题

- 你必然会有人际交往。
- 你必须想要去沟通。
- 与其远而生嫌隙，不如亲密随和一些。
- 授权的最佳方式是提供信息（并授予相应的决策权和对给定信息进行处理的权力）。
- 迈出办公室大门——见面、倾听、提供信息并说明相应的背景——就需要沟通和鼓励。
- 良好的沟通是客户服务的核心内容。
- 要记住，你的客户（和供应商）也会通过和其他人沟通来了解你的情况。
- 要有效地与客户沟通，你必须尽可能地站在个人的立场上来处理对公司（作为一个组织）的投诉——会

面或电话优于书信或传真；你必须听取客户的建议并事先与他们就产品（服务）的转变（开发）进行沟通。

- 与同事的沟通，同与客户的沟通一样，陈述技能非常重要。
- 内部和外部的会谈能力是一个人的沟通（包括倾听）技能的关键指标。
- 沟通是一项基本业务要求，你需要建立一个适当的交流系统并确保所有人都利用这个系统进行交流。
- 记住这个等式：言语的长短+地理位置的远近=沟通问题。
- 与绩效差的人沟通，以提高其绩效水平，对人的评价必须中肯、有益并且得体。
- 帮助他人提高沟通技能，循序渐进，坚持不懈。（评价同事的沟通技能，判断存在哪些可以改进的空间。）

人际沟通技巧对照表

请回答“是”或“否”

1. 你了解沟通对于你生活和工作的重要性，是吗？

2. 你很善于沟通，是吗？（请与你的家庭成员、朋友和同事确认。）

3. 你能够列出你在沟通中的优缺点，是吗？你是否已经把它们记录下来了呢？

4. 你已经非常清楚自己是否需要提高某方面或所有方面的沟通技能了，是吗？你不妨现在就开始动手（深入阅读相关书籍或根据需要参加培训），如何呢？

• 倾听 _____

• 阅读 _____

• 书写 _____

• 面谈 _____

- 演说和陈述_____
- 主持会议_____
- 组织内部的沟通_____

5. 你有非常强烈的欲望想成为一名出色的沟通者，是吗？

3

倾 听

曾几何时，倾听技能是沟通中被人遗忘的角落。其实，倾听不止是简单的听的动作，而且是对他人所说的话给予的一种深层次的关注。

“不愿倾听的毛病”、“你说什么我都听着”等反应体现了下列症状：

- 选择性倾听是这样一种习惯性思维，即：对于特定类型的信息，持不愿意了解或装聋作哑的态度，它将带来下列两种恶果：
 - 不倾听谈话中的要点。
 - 导致偏听偏信，这两点对于你的工作和生活都有破坏性的影响。
- 经常插话的人未在倾听（而是计划着如何再一次打