

MESSAGES: THE COMMUNICATION SKILLS BOOK (美) Matthew McKay 等著 严霄霏 译

怎么做才是积极的倾听？怎样才能知道他人言语背后的真实想法？如何与孩子沟通，处理亲子冲突？如何与伴侣沟通，收获甜美浪漫的爱情？如何与朋友沟通，让友谊更加稳固？如何与老板沟通，获得更好的职业发展？怎样在面试中良好地沟通？怎样影响他人？来阅读本书吧，它会告诉你怎么做就能成功！

京師心理自助
JINGSHI XINLI ZIJI

沟通的艺术



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

MESSAGES: THE COMMUNICATION SKILLS BOOK (美) Matthew McKay 等著 严霄霏 译

怎么做才是积极的倾听？怎样才能知道他人言语背后的真实想法？如何与孩子沟通，处理亲子冲突？如何与伴侣沟通，收获甜美浪漫的爱情？如何与朋友沟通，让友谊更加稳固？如何与老板沟通，获得更好的职业发展？怎样在面试中良好地沟通？怎样影响他人？来阅读本书吧，它会告诉你怎么做就能成功！

京師大學出版社

沟通的艺术



北京师范大学出版集团
北京师范大学出版社

版权声明:

Messages: the Communication Skills Book (2 ed) by Matthew McKay, Ph.D., Martha Davis, Ph.d.
and Patrick Fanning

Copyright:©1995 by New Harbinger Publications

This edition arranged with New Harbinger Publications through Big Apple Tuttle-Mori Agency,
Labuan, Malaysia.

Simplified Chinese edition copyright: 2009 Beijing Normal University Press

All rights reserved.

图书在版编目(CIP)数据

沟通的艺术 / (美) 麦凯 (McKay, M.) 等著. 严霄霏译. — 北
京: 北京师范大学出版社, 2009.9
ISBN 978-7-303-09976-4

I. 沟… II. ①麦…②严… 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(2009)第 067781 号

北京市版权局著作权合同登记号: 图字 01-2008-6173

营销中心电话	010-58802181 58808006
北师大出版社高等教育分社网	http://gaojiao.bnup.com.cn
电子信箱	beishida168@126.com

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn

北京新街口外大街 19 号

邮政编码: 100875

印 刷: 中青印刷厂
经 销: 全国新华书店
开 本: 170 mm × 230 mm
印 张: 19.75
字 数: 302 千字
版 次: 2009 年 9 月第 1 版
印 次: 2009 年 9 月第 1 次印刷
定 价: 32.00 元

策划编辑: 周雪梅	责任编辑: 周雪梅
美术编辑: 高霞	装帧设计: 高霞
责任校对: 李 菡	责任印制: 李 丽

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58800825

前言

充分的实例和练习,以便于你着手演练自己所期望掌握的沟通技能。本书更多的是告诉你在沟通中该做些什么,而不是只停留于想象。书中的某些理论内容,对你理解特定沟通技巧将有直接的帮助。

浏览本书目录,你会发现它从结构上就体现了对技能的强调。前面的3章阐述了沟通的基本技能。每个人都需要学会如何去听,如何表达思想情感,如何明确表达出真实的内心感受。

高级技能部分包括6章,教你理解和运用身体语言,解码语音和语言的深层含义,揭示隐蔽的动机,并对你的沟通进行分析,澄清自己和他人的语言,理解文化和性别差异带来的分歧。

接下来的部分包含3章,讲述了处理冲突情境的关键技能:果敢自信、公平竞争和谈判。后面的社会技能部分包括2章:避免预先判断的陷阱,及建立联系。

关于家庭技能的部分将教你怎样和伴侣、子女及全家人进行沟通。

最后一个部分则通过4章教会你如何影响他人,在小群体中如何有效沟通,当众演讲和会谈时候所需要的沟通技巧。

显然,你应该从基本技能和高级技能的章节开始,然后再去读那些用于你生活中不同关系和情境的特定章节。关键在于,你不仅要读,更要去实践。如果你仅仅读了这本书,你就没有学到本书最重要的一点——即沟通是一种技能。学会一项技能的唯一方法就是实践,因此你需要在实际运用的过程中才能学会这些沟通技能。实际上,你必须遵循书中建议的方法反复练习,并且通过不断的练习使这些书本上的知识内化成为你自己的技能。

没有人能够在浏览完一本大众机械杂志之后就自动成为一名技术娴熟的木工,你也不要期望仅仅通过阅读关于如何建立联系的章节,就能立刻成为一名能言善道、令人着迷的对话专家。沟通技巧同木工、滑雪或演奏乐器一样,需要边做边学。获得沟通技能所需要的知识在这本书里,但是你必须要在日常生活中运用这些知识才能真正获得这些技能。

目 录

第三章 表达 /31

表达的四种方式 /32

完整的信息 /34

信息混淆 /35

准备信息 /37

练习表达完整信息 /38

有效表达的原则 /41

第四章 身体语言 /48

身体动作 /49

面部表情 /50

肢体动作 /51

身体姿势和呼吸 /52

空间关系 /54

第五章 语音和深层含义 /58

语音的组成要素 /58

改变语音 /60

深层含义 /62

第六章 隐蔽的动机 /67

隐蔽动机的八种形式 /68

隐蔽动机的目的 /73

第七章 互动分析 /76

父母自我、儿童自我和成人自我 /76

互动分析 /79

互动类型 /84

保持沟通清晰 /90

第八章 澄清沟通 /91

理解认知模式 /93

质疑语言模式局限性 /97
质疑认知模式的扭曲性 /100
澄清沟通 /102
小结 /103

第九章 文化与性别 /105

不同的文化 /105
性别 /108

第十章 自信训练 /118

你的合法权利 /118
确认沟通的三种基本类型 /120
自信的目标 /124
自信的表达 /125
自信的倾听 /127
自信的表达和倾听相结合 /127
对批评的回应 /128
特殊的自信策略 /133

第十一章 公平竞争 /139

不公平的争辩 /139
确定不公平竞争的类型 /140
公平竞争 /143
公平竞争的原则 /144
你的改变计划 /148

第十二章 谈判 /150

冲突 /152
原则式谈判的规则 /153
列出可选项 /157
当谈判遭遇阻碍 /161

第二部分 社会技能

第十三章 预先判断 /167

- 感知觉的局限性 /168
- 预期的泛化 /168
- 知觉的加强 /169
- 刻板印象 /170
- 预先判断中的赞许与不满 /172
- 移情 /175
- 延续的错觉 /177

第十四章 建立联系 /180

- 对陌生人的恐惧 /180
- 建立联系 /184
- 身体语言 /184
- 破冰话题 /185
- 谈话的艺术 /187
- 各种技巧的综合运用 /192

第三部分 家庭技巧

第十五章 两性关系的沟通 /197

- 两性沟通的错误观念 /198
- 当伴侣拒绝你时 /202
- 评估你的性生活 /205
- 有效沟通的要诀 /206
- 改善你的两性关系沟通 /210

第十六章 怎样与孩子沟通 /213

- 客观 /220
- 一致 /221

自我表露 /222
共同解决问题 /223
何时放手 /230
何时说不 /230
要点是…… /231

第十七章 有效的家庭沟通 /231
家庭沟通障碍 /233
家庭问题 /237
如何维持健康的家庭沟通 /244

第四部分 社会技巧

第十八章 影响他人 /249
影响改变的无效策略 /250
影响他人的有效策略 /251
消极后果 /253
你的影响改变计划 /254
丽萨的影响改变计划 /256

第十九章 小团队 /258
小团队的类型 /259
任务团队中的各种角色 /260
任务团队有效沟通的障碍 /261
提升任务团队效力的规则 /263
提升任务团队效力的领导者规则 /265

第二十章 公众演讲 /272
目的 /272
主题 /273
展示 /273

组织 /274
听众分析 /278
风格 /278
支持性材料 /280
提纲 /281
演讲姿态 /283
应对怯场 /284
演讲时 /286

第二十一章 面谈 /287

如何进行会谈 /289
明确目标 /289
为控制会谈做准备 /291
建立友好关系 /293
引导会谈方向:提问和应答 /293
结束会谈 /295
会谈报告 /295
访谈者清单 /296
为接受访谈做准备 /299
形成良好的第一印象 /301
设想和回应求职面试中的问题 /302
了解应聘者的权利:不合法的问题以及如何应对 /304

MESSAGES: THE COMMUNICATION SKILLS

第一部分 基本技巧

第一章 倾听

某个晚宴派对上，有的人在谈论八卦，有的人在抱怨，有的人在炫耀自己的升迁……周围每个人似乎都非常渴望交谈，渴望说出自己的故事。你可能会突然发现，其实每一个人都忙着在说，却没有人在听；他们谈话的时候眼神游移不定，或许是在琢磨自己接下来想要发表的精彩言论。人们仿佛不约而同地达成了默契：“除非你愿意成为我的听众，我才会听你的故事。”这样的聚会也许很热闹，但事实是直到散场回家都没有一个人在倾听别人所说的内容，也没有一个人愿意去了解对方，大家都一无所获。

倾听是建立和维系人际关系的关键。如果你是一个很好的倾听者，你会发现周围的人都被你所吸引，朋友会十分信任你，你们的友谊会更浓厚，成功也会来得更容易。人们都会欣赏你，乐于伴你左右，因此你总能得到幸运的机会。但这一切都要基于你能够倾听别人的诉说，并且理解诉说者，你知道他们想要什么，什么会伤害或者触怒他们。

那些不善于倾听的人总会令人厌烦。他们似乎除了自己，对任何人不感兴趣，他们会传递出这样的信息：“你要说的那些事情我可不关心”，而这样只会让他们失去朋友和爱人。结果是，他们常常感到寂寞孤单。而真正可悲的是，那些不懂得倾听的人总是难以发现症结所在。他们更换香水，购置新衣，努力扮成开心果，谈论所谓“有趣”的事情，但是问题根本没有得到丝毫的改观。同他们谈话让人感觉不到愉快，因为在这样的谈话中，人们被倾听的需要总是得不到满足。

不去倾听可能令你身处险境！你会错过重要的信息，忽略问题的来临。当你试图了解人们的行为时，你只能靠猜测别人的心思去弥补你在倾

听技巧上的缺陷。

倾听是一种关注、投入、欣赏的表现。这需要你投入地去理解对方的感受和对方看待事物的方式，这也意味着你需要抛开自己的判断、信念、忧虑和个人利益，努力站在对方的角度看问题。倾听是一种礼貌，它在告诉对方：“我关注你所经历的事。你的生活和你的体验对我来说很重要。”而人们对于你的专注倾听通常会回报以喜爱与感激。

● 真倾听与假倾听

在他人谈话时保持安静算不上是真正的倾听。真正的倾听至少基于以下四种意图之一：

- 理解他人。
- 享受与他人相处。
- 认识了解事物。
- 给予帮助或安慰。

如果你想要理解一个人，除了真正倾听之外别无他法。当你很享受你们的对话或者你想要了解一些事物时，自然会去倾听。当你想要帮助别人表达他人感受时，你会沉浸其中去倾听。

不巧，很多假倾听偏偏伪装成真倾听，只是其目的并不是为了倾听，而是要满足别的需要，假倾听要满足的一些典型需要如下：

- 让人以为你对他们感兴趣，以此博取他们对你的好感。
- 检视自己是否面临遭到否决的风险。
- 选择倾听某些信息，而忽略其他信息的。
- 为准备你接下来的评论赢取时间。
- 为使对方愿意倾听你的诉说而漫不经心地听对方的诉说。
- 为了找到对方的弱点并加以利用。
- 在争论中寻找弱点，以使自己立于不败之地，通过听对方谈话的内

容来搜集攻击的弹药。

- 检视人们的反应，确认你达到了想要的影响。
- 考虑到要亲切和蔼礼貌待人而应付差事。
- 由于不知如何在不伤害或不得罪对方的情况下退出谈话而漫不经心的听。

练习 1：每个人都有假倾听的时候，而当真倾听（有理解、享受、学习和帮助的意图）远远少于假倾听的时候就会出现问題。大体而论，你的真倾听越多，人际关系越好。你可以用下表来评估你在生活中与他人之间的真倾听和假倾听，估计一下你和他人真倾听的比例。

工作		家庭	
上司	%	配偶	%
同事	%	子女	%
	%		%
	%		%
下属	%	室友	%
	%		%
	%		%
亲戚		朋友	
母亲	%	最亲密朋友	%
父亲	%	同性朋友	%
兄弟姐妹	%		%
	%		%
	%	异性朋友	%
其他	%		%
	%		%

问一问自己下面这些问题，这有助于你进一步了解表中信息：

- 你对谁倾听的最好？
- 你对谁有最多的假倾听？
- 对这些人，是什么使你对他们的倾听更容易或更难？
- 表中这些人里面，你想要对谁作出更多的真倾听？

练习 2：选择一个你比较容易相处的人，花一天时间，让自己投入的去真正倾听对方。在每次会谈之后，检查你的倾听意图：想想你是否努力去理解对方，享受与他们相处，通过倾听认识了解一些事物，或者给予对方帮助与安慰？注意你是否做出假倾听，假倾听满足了你哪方面的需要。

习惯很容易形成。你只需坚持这样的练习一周时间，就会开始自觉关注倾听质量。

● 倾听的障碍

倾听常会受到十二种倾听障碍的干扰，有些障碍可能恰恰是你过去常用的招牌动作，还有些障碍是你对某些人或某种情境的习惯性反应。即使这里所提到的障碍在你身上都出现过也不必担心，因为这些障碍是人们在倾听时难以避免的。你如果能够敏锐地觉察到自身的问题，这反而可以成为帮你改善倾听质量的良机。

1. 比较

比较会让倾听变得困难，因为你总是在评估你和对方谁更聪明，谁更有能力，谁的情感更健康。还有些人关注谁更痛苦，谁受伤更深。在对方谈话时，你却在私下琢磨：“我能做到那么好吗？……我可比他苦多了，他根本不知道那有多难……我得到的比那个多……我的孩子可聪明多啦。”你一直都在忙着比较权衡，却没有听进去多少对方的阐述。

2. 揣测心思

在倾听时爱揣测他人心思的人通常会忽略别人的谈话内容。实际上，