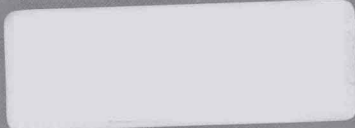
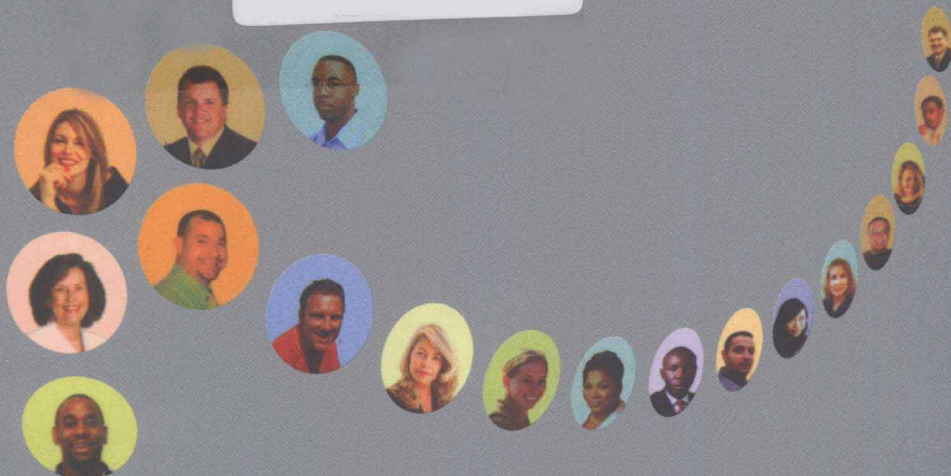


连接

每个人都在沟通
但很少人在连接



约翰·麦克斯韦尔 著
王红 巩熠 何璇 译
赖伟雄 审译



中国青年出版社

连接

每个人都在沟通
但很少人在连接

[美] 约翰·麦克斯韦尔 著
刘善红 巩熠 何璇 译
赖伟雄 审译

(京) 新登字 083 号

图书在版编目 (CIP) 数据

连接——每个人都在沟通, 但很少人在连接 / [美] 麦克斯韦尔著;
刘善红等译. —北京: 中国青年出版社, 2013. 11

书名原文: Everyone Communicates, Few Connect

ISBN 978 - 7 - 5153 - 1936 - 0

I. ①连… II. ①麦…②刘… 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 (2013) 第 227493 号

北京市版权局著作权合同登记 图字: 01 - 2013 - 6851

Everyone Communicates, Few Connect ©2010 by John Maxwell

Chinese simplified version published by China Youth Press.

All rights reserved.

中国青年出版社 出版 发行

社址: 北京东四 12 条 21 号 邮政编码: 100708

网址: <http://www.cyp.com.cn>

责任编辑: 刘霜 Liushuangcyp@163.com

编辑部电话: (010) 57350508

北京中青人出版物发行有限公司

电话: (010) 57350522 57350524

三河市君旺印装厂印刷 新华书店经销

700 × 1000 1/16 12.25 印张 2 插页 200 千字


2013 年 11 月北京第 1 版 2013 年 11 月第 1 次印刷

定价: 30.00 元



本图书如有任何印装质量问题, 请与出版部联系调换

联系电话: (010) 57350526



前言

上个月，我接到一通来自印度的电话，是印度专栏作家桑吉斯·瓦尔塞盖打来的。桑吉斯应《福布斯》杂志的委托，对我进行了电话采访。我们聊得很愉快，可电话线路似乎出了些问题，中途断了好几次。前一分钟还聊得好好的，后一分钟却忽然听不到对方的声音了。

每个人都应该遭遇过类似状况，所以美国电信运营商威讯（Verizon）才会将广告语定为：“现在能听到我说话吗？”要是电话突然断了线，你会有何反应呢？你的心情会好吗？是郁闷、无奈还是愤怒呢？

你有没有想过，自己为什么会有如此反应呢？其实答案显而易见。浪费时间自然不用说，一旦断了线，沟通就会受到影响，哪怕之前聊得再好，之后的效果也不会好。本想和对方连接，却因断线频频受到影响，心情自然不会好到哪里去。

电话要是出了问题，你还能知道，但面对面交谈时，根本无法知道对方的想法，也无从知晓是否给对方留下了好印象。就算说错了话，也根本不会意识到。最后要是没能和对方建立很好的关系，也不知道自己错在了哪里。

打电话的时候，大部分人都很容易判断电话连接是否好，但在

日常生活中，能否和别人建立连接，就不容易判断了。

我如何知道呢？怎么才能知道我和人们建立连接呢？我从对方身上找线索。无论是和一个人、一组人，还是一群观众沟通，只要看到对方这样，我就知道自己和他们建立了连接：

- 额外的努力——人们会做些份外之事。
- 主动称赞——他们会夸奖你。
- 敞开心扉——他们对你信任有加。
- 更多交谈——没有顾虑地说出自己的想法。
- 愉快的经历——他们对自己所做的事情满意。
- 感情沟通——你们进行了情感上的沟通。
- 正能量——和你在一起的时候，他们心情很好，能够重新振奋精神。
- 协同力增强——做事效率提高，回报大于投资。
- 无条件的爱——毫无保留地答应你的要求。

只要对方出现以上信号，我就知道自己建立了连接。我知道自己该做什么，知道如何量度自己的成功。

在连接的时候，你做得怎么样？当你和你生命中重要的人交往的时候，你是否看到这些信号？当你主持会议或参加聚会的时候，这些连接信号是否明显？当你演讲的时候，你能否确保你不光能做到有效沟通，而且让所有人都享受这段经历？假如对于以上问题，你不能大声有力地回答“是的”，你就得努力提升你与人连接的能力了。每个人都在说话，每个人都在沟通，但很少人在连接。真正建立连接的人，会把他们的人际关系、他们的工作和生命，都提升到更高层次。

如果你希望学习如何连接，让自己做任何事情都更有成效，有

好消息告诉你。即使今天你不擅长与人连接，你也能学会做这件事情，明天做得更好。这就是我写这本书的理由。我也是通过学习，才学会如何与人连接的，这是我的一个优势。这是我能够与人沟通的其中一个主要理由，它也是我的领导力基础的一部分。现在，我在学习运用新技术来与人连接。我把本书手稿放在博客上，以便我可以在这个主题上和读者建立连接，拿到他们的反馈意见。在短短 11 个星期里，这份手稿就得到超过 10 万次点击。许多读者给了我建议，讲述了自己的经历和趣事。参考这些意见，我对原稿进行了大幅度修改，并在书中引用了 70 多个读者回复。我还请求读者将照片发给我，以使用在本书中。本书封面的人物插图，就是花时间来提供反馈意见、让本书变得更好的部分读者朋友的照片。

不论是将手稿放到网上，还是利用多种新技术，我做这些事情，是为了给人们增加价值。我在 1979 年开始写书，以便影响一些我永远没有机会亲自认识的人。2009 年，我开始利用博客和社交媒体，扩大自己的连接范围。今天，我甚至能给一个从未看过我的书的人增加价值。这是一种让我和人们建立连接的方式。

我相信，我可以帮助你学会如何与人连接。这就是我写作本书的理由。在本书的第一部分，我将会传授 5 个原则，它们是理解如何与人建立连接的基础。在第二部分，你将会学到 5 个实际操作，是任何年龄、经验或天赋的人都能用来与人建立连接的方法。学会与人连接，将会改变你的生命。

准备好了吗？让我们开始吧。



目 录

前言 1

第一部分 连接的原则

1 连接提供你在任何情形下的影响力 3

- 连接能造就你，也可以摧毁你 / 3
- 连接很关键 / 4
- 连接对于领导人很重要 / 5
- 连接对生活方方面面都有帮助 / 7
- 连接的渴望 / 8
- 改变的勇气 / 10
- 多说并非办法 / 12
- 它从态度开始 / 13
- 在每一个层面上和人们连接 / 17

2 连接的一切在于他人 19

- 期望过高 / 19

收不到信息 / 21	
豁然开朗 / 23	
这不在于我 / 24	
连接的问题 / 28	
人们问你的 3 个问题 / 29	
如果我是你 / 34	
在每一个层面上和人们连接 / 36	
3 沟通不只是语言	38
你的行为发出如此大的声音，以致我听不到你说话 / 38	
连接的特点 / 40	
连接 4 个要素 / 42	
综合运用 / 53	
在每一个层面上和人们连接 / 55	
4 沟通总是需要能量	57
你的努力没有得到人们的认可 / 57	
你必须拥有能量 / 60	
积极主动运用能量、建立连接的 5 种方法 / 62	
在每一个层面上和人们连接 / 72	
5 连接更多的是技巧，而不是天赋	74
沟通的最高境界 / 74	
不是偶然 / 77	
如何让人们聆听 / 78	
成为一个连接型沟通者，是一个过程 / 89	
在每一个层面上和人们连接 / 91	

第二部分 连接的实践

- 6 **以共同点为基础** 95
- 寻找共同点的障碍 / 96
 - 培养“共同点思维” / 100
 - 连接词先行 / 108
 - 在每一个层面上和人们连接 / 112
- 7 **连接词化繁为简** 114
- 简单有什么错 / 114
 - 跨文化沟通 / 116
 - 简洁的艺术 / 117
 - 在每一个层面上和人们连接 / 127
- 8 **连接者创造一个所有人都享受的体验** 129
- 如何变得有趣 / 131
 - 成为你愿意聆听的沟通者 / 145
 - 成为你愿意连接的人 / 146
 - 在每一个层面上和人们连接 / 148
- 9 **沟通者要激发他人** 150
- 一切都加到激发里 / 151
 - 人们需要知道什么 / 151
 - 人们需要看到什么 / 156
 - 人们需要感受到什么 / 158

采取行动——激励人心的最高阶段 / 165	
承诺持续不断地激励他人 / 167	
在每一个层面上和人们连接 / 169	
10 连接者“活在沟通中”	171
可信度考验 / 172	
你就是信息本身 / 173	
可信度连接他人 / 181	
在每一个层面上和人们连接 / 184	
结束语	186



第一部分

连接的原则



连接提供你在任何情形下的影响力

专家认为，我们每天都被 35000 条信息轰炸，无论走到哪里，总有人想吸引我们的注意力。不论是政客、广告商、新闻记者、家人，每个人都跟我们说话。我们每天都要面对电子邮件、短信、广告牌、电视、电影、广播、博客、报纸、杂志和书籍等。我们的世界充斥着大量信息，到底该接收哪些信息，屏蔽哪些信息呢？

同时，我们也要传达给他人一些信息。我曾经听说，平均算来，大多数人每天说 16000 个单词。如果将这些词抄写到本子上，一周就能抄满一本 300 页的本子。一年下来，你就能填满一个书架，一生能填满一个图书馆。但这些词中，有多少是有意义的呢？有多少能带来不同呢？有多少能传递给他人呢？

说话很容易，每个人都在说话，但问题在于，如何才能让你说的话有意义？

如何才能真正与人沟通呢？

连接能造就你，也可以摧毁你

缺乏有效沟通，就无法在生活中成功。仅仅努力工作是不够的，仅仅做好工作也是不够的，想要成功，就得学会与人真正沟通。

做讲解的时候，你有没有经历过无法让别人明白的沮丧？你有

没有试过想要上司知道你为公司增添了多少价值，希望他给你升职加薪？如果你有孩子，你是否想过让孩子耐心听你说话，以便帮他们做出更好的决定？你有没有试过想改善和朋友的关系，或在社区里发挥积极作用？如果你不能找到有效沟通的方法，就不能完全发挥自己的潜力，无法获得自己想要的成功，沮丧感会伴随你的一生。

秘诀是什么？连接！经过 40 多年的婚姻、从事公众演讲很长时间、带领多个组织几十年、在美国和其他几十个国家有着帮助他人成长的丰富经验以后，我可以这样告诉各位：如果想成功，你就必须学会与他人建立连接。

连接很关键

我比之前任何时候都更相信，良好沟通和领导力关键在于连接。如果能与别人建立不同层次的连接，一对一的，在小组里的，或者面对听众的，你和他人的关系将会更加稳固，社区感增强，你创造团队协作的能力将会增强，影响力提高，生产力突飞猛进。

我说的“连接”，是什么意思呢？连接是一种发现人们需求，用能让他们产生共鸣的方式跟他们沟通，并提升自己影响力的能力。为什么它如此重要呢？因为与他人沟通和连接的能力，是你充分发挥潜能的决定因素。要取得成功，你必须和他人合作。为了做到最好，就必须学会连接。

如果你能在连接方面做到卓越，你的人际关系能变得多么健康？你能多大程度去改善你的婚姻和家庭关系？你和朋友相处会变得多么愉快？要是和邻居建立了连接，你们将会相处得多好？

更好的连接将会给你的事业带来多大的正面影响呢？如果你很善于与同事和老板建立连接，工作将会得到多大的改善啊。《哈佛商业评论》写道：“专业人士取得进步、获得提拔的首要因素是与人有

效沟通的能力。”这就是连接！如果你学会更好的连接，你的生活将会大大改变！

连接对于领导人很重要

我最为人所知的角色，是领导力方面的演说家和作家。如果你想更具影响力，做事更具成效，就要学会成为一个更优秀的领导人，因为任何事情的成败都取决于领导力。最优秀的领导人总是非常擅长与人们建立连接。

如果你对领导人如何与人连接感兴趣，你只要看看过去 30 年美国总统是如何做的。因为美国总统们的一举一动，都被全世界的媒体记录着，大多数人对他们很熟悉。

专门研究美国总统的历史学家罗伯特·达莱克（Robert Dallek）认为，成功的总统表现出 5 种其他人没有的品质：远见、务实、建立共识、领袖魅力和可信。正是拥有这些品质，美国总统才能做到别人无法做到的事情。美国领导力和沟通顾问约翰·巴尔多尼（John Baldoni）指出：

这 5 种品质，很大程度上取决于在多层面上沟通的能力。总统，正如其他领导人一样，需要描述他们向哪里走去（远见），说服别人支持自己（建立共识），在个人层面与人们建立连接（领袖魅力），和证明自己诚实可信（可信），也就是说到做到。甚至务实也需要沟通……所以，从真正意义上说，不仅是总统，对于任何处于领导力位置的人来说，有效领导力在很大程度上取决于是否有良好的沟通技巧。

良好沟通技巧又取决于什么呢？建立连接！

暂且把自己的政见和偏见放在一边，看看几位前任美国总统的能力如何。先看看罗纳德·里根和吉米·卡特在竞选总统时的连接技巧有何不同吧。在1980年10月28日最后一轮总统竞选辩论中，卡特看上去既冷酷又没有人情味，他用事实和数据来回答里根的问题。后来，他被描述为一个缺乏幽默感的人。著名记者丹·拉瑟（Dan Rather）则称其态度强硬，缺乏感情。竞选连任的卡特，为了打动听众，让听众对他艰辛的工作产生同情，他说话时总是前后摇摆，说的也都是些冷冰冰的事实。他这样说：“我必须一个人决定我的国家的利益，以及我的国家参与国际事务的程度。”他说：“这是一个孤单的工作。”他从未关注过听众，以及他们的想法。

里根的做法恰恰相反。他不仅关注听众，就连对手卡特，他也会尽力与其沟通。辩论开始前，里根向卡特走去，想要和他握手，这一举动似乎让卡特吓了一跳。在辩论中，对手发言时，里根总是面带微笑地聆听。当他说话时，他总是向观众说话。虽然他时不时引用数据驳斥卡特的观点，但他并不希望人们将他视为专家，他想和人们建立连接。很多人都记得里根结束语，也就是问听众一个问题：“你们的生活比4年前更好了吗？”然后他告诉听众说，“是你们让这个国家伟大”。里根的关注点在于听众。再没有什么比这个沟通高手和他的前任更强烈的对比的了。

在克林顿和继任者小布什之间，也能看到这样的对比。克林顿总统将沟通提升到一个全新境界。不论是和人们面对面，还是面对镜头，克林顿和里根一样，都能游刃有余地和人们建立连接。他总是说：“我能感受到你的痛苦。”话一出口，他就和大多数美国人拉近了距离。克林顿不仅拥有里根的沟通技巧，他还十分擅长应对访谈和脱口秀一类的节目。在竞选总统时，他的这些长处起到了关键作用。他似乎从不错过任何机会与人们建立连接，至今没有一个政

治家能超越他与人连接的能力。

再看看小布什，他几乎错过了所有与人建立连接的机会。2001年9月11日，美国纽约世贸中心遭到袭击后，布什立刻赶到纽约的“零地带”，发表了公开讲话，这是唯一一次与人们建立连接的机会。但自此之后，每次他和人们说话，都几乎是跌跌撞撞。他无法与人连接，人民离他而去，他身为总统做的每件事也都受到影响。

沟通专家伯特·戴克尔（Bert Decker）每年都发表一份“年度沟通十佳”和“年度沟通十差”的名单。在第二个总统任期内，每年都会登上年度最差排行榜的究竟是谁呢？

没错，就是小布什总统。2008年，戴克尔对布什如此评价道：“……去年布什总统的影响力如此小，我不得不遗憾地宣布，他就是2008年度最差沟通人士。”

你若关心政治，可能对卡特、里根、克林顿和小布什有很深的了解。不论支持还是反对这些领导人，你都可以说出自己对他们性格、人生哲学或政见的见解。但无法否认，他们与人建立连接的能力会直接影响他们的办事效率。

无论你想带领一个孩子，还是带领一个国家，都要学会与人连接。福特总统曾说过：“如果重返大学，我将集中学习两项内容。一是学习写作，二是学习在公众面前发言。在生活中，没有什么比与人有效沟通更重要的了。”光有天赋是不够的，光有经验也是不够的。想要带领别人，你必须学会很好地与人沟通，而与人连接则是关键。

连接对生活方方面面都有帮助

不仅是领导人需要与人连接，任何人想更有效做事，或更享受人际关系，就需要与人连接。