

领导力大师阿代尔系列

4

有效沟通

做最好的自己 做成功的领导者



John Adair's 100 Greatest Ideas
for Brilliant Communication

(英) 约翰·阿代尔 著

JOHN ADAIR

马林梅 译

- 世界第一位领导学教授
- 被誉为欧洲的彼得·德鲁克
- 世界500强企业公认的最实用的管理学家
- 超过100万经理人参加过约翰·阿代尔的培训课程



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS



WILEY

领导力大师阿代尔系列

4

有效沟通

John Adair's 100 Greatest Ideas
for Brilliant Communication

JOHN ADAIR

(英) 约翰·阿代尔 著

马林梅 译



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS



WILEY

图书在版编目 (CIP) 数据

有效沟通 / (英) 阿代尔 (Adair, J.) 著; 马林梅译. —北京: 中国电力出版社, 2012.10

(领导力大师阿代尔系列)

书名原文: John Adair's 100 Greatest Ideas for Brilliant Communication

ISBN 978-7-5123-3622-3

I. ①有… II. ①阿… ②马… III. ①心理交往 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第245469号

John Adair's 100 Greatest Ideas for Brilliant Communication(978-0-857-08177-3)

Copyright © 2011 by John Adair

All rights reserved. This translation published under license by John Wiley & Sons.

Authorised translation from the English language edition published by Capstone Publishing Limited. Responsibility for the accuracy of the translation rests solely with China Electric Power Press and is not the responsibility of Capstone Publishing Limited. No Part of this book may be reproduced in any form without the written permission of the original copyright holder, Capstone Publishing Limited.

京权图字: 01-2011-6498

领导力大师阿代尔系列: 有效沟通

中国电力出版社出版、发行

北京市东城区北京站西街19号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>

责任编辑: 杨 鑫

责任校对: 王开云 责任印制: 邹树群

航远印刷有限公司印刷·各地新华书店经售

2013年1月第1版·2013年1月北京第1次印刷

880mm×1230mm 32开本·7.125印张·152千字

定价: 28.00元

敬告读者

本书封底贴有防伪标签, 刮开涂层可查询真伪

本书如有印装质量问题, 我社发行部负责退换

版权专有 翻印必究

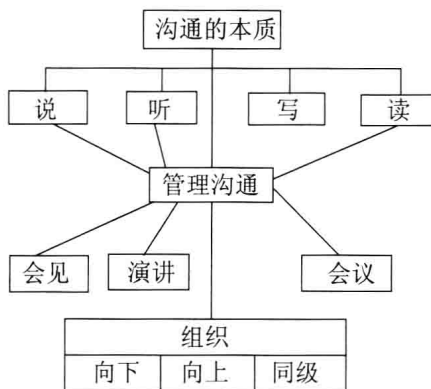
沟通技巧在领导、管理及与他人共事的过程中都是非常重要的。本书的宗旨是帮助你提高沟通能力。

卓越的领导者往往是有效的沟通者。不论是一对一的沟通还是与一大群人的沟通，他们都能恰当自如地运用书面或者口头语言进行表达。只有能讲清楚自己要传达的信息并且能够理解别人告诉你的信息时，才能称得上沟通顺畅。

要成为一名出色的沟通者。你需要培养个人沟通技巧、引领沟通群体的能力并且促进信息在组织内部向上、向下，以及同级之间的有效流动。

你需要更深入地了解沟通的本质及四种基本的沟通技能，即听、说、读、写，在演讲、参加会议、会见或者其他形式的沟通中要积极地运用它们。

本书分为五个部分，每个部分都分解为各种方法。每种方法都是独立的，阅读时从哪里开始、到哪里结束完全取决于你，你可以根据自己的学习需要和兴趣进行阅读。



全文框架图

在书上做标记时不要有所顾忌——没有什么大不了的！根据个人的关注点标记出你认为重要的内容。

本书不仅告诉你什么时候需要沟通及为什么要进行沟通，还指导你如何进行沟通。它涉及的是广义的技巧，即为了能成为一名更优秀的沟通者需要运用的方法。

除此之外，我希望本书中的一到两种方法能够点燃你对沟通的激情。让沟通以爱的形式表现出来，使我们这个世界得以运转。

每部分结尾处列出了一系列问题，目的是帮助你将阅读或思考中学到的知识运用于实践。本书的测试部分主要针对如何有效地进行沟通，你能注意到它与其他部分的不同之处吗？

我希望你喜欢本书，希望它能给你带来有益的帮助。



作者的话

高效的商业人士所拥有的领导和管理能力需要以卓越的决策能力、沟通能力、创造能力以及将这些能力付诸于实践的技巧为支撑。这六个方面正是本系列丛书的基础。

这些技能都不是孤立存在的，它们互相联系、互相影响。基于此，这套丛书精选出关键的能力和技巧。如果你阅读了一本以上（我希望如此），那么，你会不止一次地看到这些关键的能力和技巧。它们就是本系列的框架，熟读多遍有利于你尽快掌握这些技能。

同样，如果你仅阅读了一本，那么，由于该系列中的每本书都有这些关键的能力和技巧，因此你也可以从这一本书中收获想要的东西。

祝你早日成为高效的管理者！

约翰·阿代尔

作者的话

前言

1	第一部分 了解沟通
3	14个最伟大的方法：了解沟通
5	沟通的四个基本要素
7	为什么会有如此多的误解
8	双向的沟通
10	对话模式
12	互惠性
14	九种身体语言
16	沟通与关系
18	反馈
20	强调积极面
21	沟通之星
23	讲讲重要的、相关的或有趣的事
25	积极地倾听
26	奇妙的语言
28	成为卓越沟通者的七大法则
31	第二部分 说与听的艺术
33	说的技巧
35	说的六大原则

37	准备的重要性
39	沟通的简单规则
41	清楚
42	讲话清楚的大师
44	对简单的颂扬
46	想清楚要说什么
48	讲话的内容不要过多
50	运用日常用语
52	看优秀的领导者如何沟通
54	共同的参照系
56	讲话为听众而生
57	运用幽默的8个小窍门
59	看你还是听你说
60	领导和沟通
62	真理不言自明
64	避免内容不准确和夸大其词
66	沟通之道德
68	如何变得自然
70	不要为声音和手势担忧
72	简洁
73	不是一群而是一个个人
74	如何处理问答环节
76	将沟通原则运用于实践
77	听的艺术
79	充耳不闻的毛病

81	不善倾听者的四种表现
83	五种关键的倾听技能
85	如何做到真正地倾听
87	反思性倾听
89	你是一个天生的倾听者吗
93	第三部分 读与写的技能
95	培养写作能力
97	写作的三大要素
99	尽可能清楚地表达出来
100	保持简单
102	打草稿
104	如何使用正确的语气
106	如何写信
107	简洁明了
109	如何撰写一份高质量的报告
110	你撰写的报告有多好
113	提高阅读水平
115	优秀的读者
116	阅读时遇到的障碍
118	确定阅读的先后次序
120	培养浏览的技能
121	高效浏览的技巧
122	深度阅读

125 第四部分 管理者的沟通术

127 魅力四射的演说

- 129 提高演说技能
- 131 分析形势
- 133 场合、观众、场地
- 135 构思和撰写演说稿
- 136 使用幻灯片
- 137 与你的团队一起排练
- 138 如何在演说当天表现最佳
- 140 如何舒缓紧张的心情
- 142 建立自信的六个小窍门
- 144 不带提示地演说

147 井然有序的会议

- 149 为什么会议很重要
- 150 有效讨论的五个要领
- 152 优秀的领导者具备的8个特征
- 153 保持讨论不偏离主题
- 154 五种类型的会议
- 156 如何才能使会议成果丰硕
- 157 为会议做准备的四个实用技巧
- 159 你准备好起飞了吗
- 160 主持会议的黄金法则
- 161 总结的艺术
- 162 以行动跟进会议
- 163 做好会议主持人

165	卓有成效的面谈
167	面谈的四个特征
169	组织面谈
170	提问的技能
172	设定目标
173	考核绩效的10大指导方针
175	是否提出建设性的评价
177	如何提出建设性的批评
180	如何接受建设性的批评
185	第五部分 组织内的沟通法
187	使组织运转顺畅
189	组织是沟通系统
192	需要沟通的内容
194	信息流
196	组织内沟通的基本原则
198	善于倾听的领导
200	传递信息的同时鼓舞人心
203	使客户感到高兴
205	令客户满意
207	提高信誉
209	如何处理客户投诉
211	不要做出无法兑现的承诺
213	慷慨精神

第一部分 了解沟通

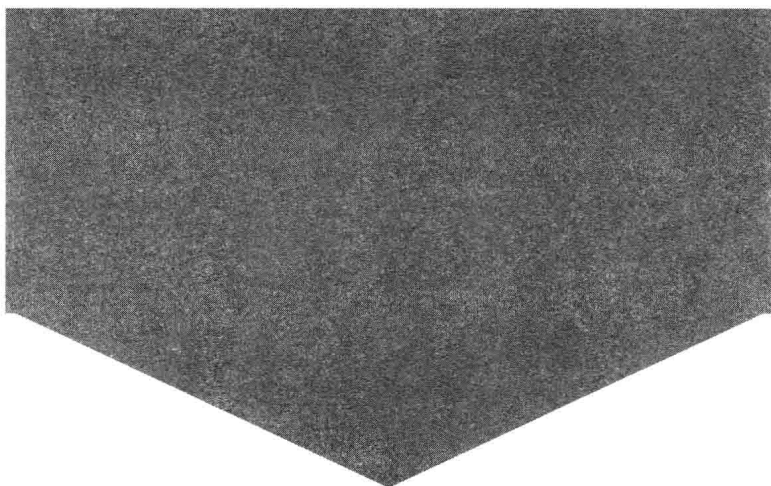
没有人是一座孤岛，可以自全。每个人都是大陆的一片，都是整体的一部分。

——约翰·多恩
英国诗人

沟通对个人和社会来说是如此的重要以至于人们认为它时时刻刻都在发生。但是，正如你看到的那样，有时候沟通会断裂，或者会明显缺乏沟通，人际关系因此而受损，工作无法有效地开展下去。这就是为什么你要变成一位熟练的、高效的沟通者。

第一部分简要回顾了有关沟通的基本信息。读完这一部分的内容，你将明白什么是沟通，作为一名卓越的沟通者要具备哪些基本素质。

祖鲁人有一句谚语：因为你的咆哮，我听不见你说什么。沟通时你的状态与你说的内容或做的事情同等重要。沟通的人总是你。这就是沟通会成为一个具有挑战性的主题的原因。你准备好进行沟通了吗？



[14个最伟大的方法：了解沟通]





【 沟通的四个基本要素 】

沟通是让他人理解自己的艺术。

—— 彼得·乌斯蒂诺夫

沟通与人是密不可分的，人类最大的痛苦莫过于不能与他人进行沟通。另外，人们能否齐心协力共创大业也取决于相互之间进行良好沟通的能力。

沟通（communicate）一词起源于拉丁语，它的含义是分享或者共享。后来特指智力或者非物质领域内的分享，如方法或者感觉，但并非只绝对地运用于这些方面。

通常情况下，沟通既意味着一种意图也意味着采取的方法。更明确地，我们可以说沟通本质上是一个人与其他人建立联系并使自己被他人理解的能力，或者，正式一点的说法是运用共同的符号在人们之间交流思想的过程。

意图和一套通用的符号——通常结合起来形成一门语言——是非常重要的因素，但是它们还不能解释沟通的全部。例如，情感或者感觉，都是无形的，它们是沟通的对象，有时候是有意为之，但更多的时候则是自然流露。

也不一定会涉及一套通用的符号，感情的交流通常不需要语言。你应当在心中铭记一点：沟通包含更广泛的内容，它包含无



意的、直接的思想或情感状态的转变。

沟通包含四个基本要素，如表1-1所示。当然，整个沟通过程要比这四个部分的加总复杂得多，但是每一个要素都是非常重要的。

表1-1 沟通四要素

关键要素	注释
社会联系	进行沟通的人之间必须存在联系
通用媒介	双方必须共享一种通用的语言或者沟通工具
传递信息	信息必须被清晰地传递出去
理解信息	信息必须被接收，被正确地理解和解释



沟通的含义很广，这些含义都围绕着“分享”的思想。现在，分享或者交流更多地与抽象事物相联系，特别是就意义而言。

沟通需要一些必要的元素或者条件，它们是社会联系、通用媒介、传递及理解。