

人际沟通大智慧

[新西兰] 杰弗里·莫斯 著

杨宇光 等译

上海人民出版社

中文版序言

我们生活在一个日新月异的世界里。我们的社会变得越来越全球化了，随着技术的突飞猛进，我们能够即时与天涯海角的人们通讯联系。今天，中国在商务领域名列前茅。随着新技术的引进和贸易壁垒的废除，中国这个国家充满了机遇。

现在，人际沟通的技巧比以往任何时候更显得重要了。由于经济的大量增长和国际贸易的发展，懂得如何明确简洁地传达信息是十分重要的。误解必须加以消除。本书有助于提高你的写作和演讲能力，并且向你说明如何使用一些可视工具进行沟通，争取企业经营成功。

与此同时，由于技术、工业和贸易的巨大变化，西方国家的管理实践也发生了很大的变化。他们做出了更大的努力，鼓励行政管理人員和雇员之间相互切磋和合作协商。经理们懂得，如果要维持一支渴望帮助企业提高生产效率、心情舒畅的劳动力队伍，他们一定要倾听员工的意见、与员工协调一致，这是非常重要的。管理层与雇员之间必须建立畅通的双向交流渠道。

人们已经发现，当工人懂得了要作为一个团队进行工

作，必须相互协作，赞赏同事的长处，帮助较差的工友进步，大家都朝着同一个目标奋斗的时候，企业才会取得最佳的结果。大企业里有许多个团队，所以优秀的经理必定是能使各团队协同工作、相互信任和分享信息的卓越领导人和能干的人际沟通者。

当本书作者在一个很大的政府部门负责一个信息科室时，发现说服别人去做最合适他们的事的最好办法就是先听听他们的意见，然后搞清楚他们有什么需求。这意味着，在告诉他们所要了解的事情之前，你得向他们提些简单的问题，听听他们有什么看法。这是最简单和最基本的调查研究。

在本书中，作者让大家分享许多有影响的优秀领导人和成功的商界人士用过的人际沟通秘诀和技巧。这些诀窍曾经帮助他们功成名就。如果你按照本书阐述的他们的点子去做，你也可能进入成功者的行列。

一切全取决于你自己了！

致 谢

我要感谢许多人给我的帮助和忠告，特别要感谢新西兰农业渔业部里我的同事以及在亚洲和太平洋地区参加我的讲习班的所有经理和培训师。

我还要感谢新西兰演讲培训委员会委员和“会议主持人国际协会”里我的朋友，尤其是威灵顿会议主持人俱乐部的成员，他们向我提出过坦率的批评及有益的帮助。

再者，我要感谢在西澳大利亚珀思的米尔顿·安德鲁斯(Milton Andrews)，他承担了本书的设计工作，还有我的家人，特别是本书编辑，乔伊斯·莫斯(Joyce Moss)对我的支持和鼓励。

目录

contents

中文版序言 1

致谢 1

引言 1

第一章 影响别人的方法 3

人们需要什么 6

人们希望获得什么 6

人们希望做到什么 6

是什么让人们改变行为或态度? 7

研究你的听众 8

通过提问建立融洽的关系 9

要善于倾听 13

回应式的倾听 13

为你的陈述作准备 14

常用的说服技巧 16

说服的艺术 18

帮你说服和影响别人的技巧一览表 19

第二章 改进你今后的演讲 23

你的策略 26

听众的构成 27

你的演讲场合和目的 29

演讲地点和议程 30

草拟提纲 31

撰写、修改和编辑 32

- 排练演讲稿 34
- 准备可视辅助工具和宣传材料 34
 - 可视辅助工具的种类
- 准备演讲札记 37
- 为演讲做好准备 41
- 在演讲当天 43
- 吸引听众注意力 44
- 回答问题 46
- 对付诘问者和不友好的听众 47
- 改进演讲方法的一览表 49
- 特殊场合下的演讲 52
 - 介绍演讲者 / 感谢演讲者 / 政治性演说 / 对国际听众演讲

第三章 文章是写给别人看的 65

- 提高写作水平的建议 68
- 文章要写得易于阅读 70
- 使你的文章容易记住 76
- 删除含有性别歧视的写法 77
- 把商业信函写得更好一些 79
 - 电子邮件:是仆人,还是主人 / 推销产品的信 / 推销信写作
方略 / 处理投诉的信 / 催款信
- 报告的写法 88
- 介绍情况的资料 95

第四章 寻求广泛的宣传 97

- 找准目标听众 99
- 使你的文章具有新闻价值 100
- 传媒采访 100
- 致编辑的信 103
- 为杂志撰稿 104
 - 有益的提示
- 通过广播和影像宣传你的观点 106

电台广播 106
电视播出 108
 接受电视访谈的指南
进行广泛宣传的各种途径 112

第五章 争取会议取得成功 121

有必要开会吗? 124
会议的类型 125
改进会议效果的金科玉律 127
 精心策划 / 拟定和分发议程表 / 始终掌握会议 / 努力办成
 一些事情 / 经常回顾和小结 / 把各种建议记录下来, 并且把
 具体任务分配给大家负责 / 使每次会议都有所改进
解决问题的会议 136
集思广益的会议 138
主持正式的会议 140
 使动议顺利进行
电话会议和电视会议 145
 会议结束以后 / 供会议组织者核查的一览表

第六章 有说服力的展示 151

简单活泼的展览是最棒的 154
陈列的类型 155
策划你的展览 157
选定你的目标观众 160
你的预算 163
会场 164
地点 165
设计 166
维修保养 168
促销 169
评估结果 170
专业海报 171

第七章	公司的形象	175
	与客户打交道	179
	企业的公共关系	183
	组织公关活动	
	树立吸引人的形象	188

第八章	特殊的陈述	193
	求职	195
	为得到金融支持陈述理由	199
	为借款陈述理由	203
	寻求别人赞助你的事业	207
	谈判协议	209

引 言

首先，我要向你表示祝贺！

你已经为表达自己的思想迈出了第一步，并有可能去影响更多的人。本书着重阐述进行人际沟通的基本原则，你可以从中探寻有影响的成功人士的沟通诀窍。

表达思想就像钓鱼。不管你是钓大鱼、捕鲑鱼，还是帮助小孩子抓鲱鱼，你首先必须找对地点，准备恰当的工具和诱饵，用适合的鱼饵诱惑鱼儿。待鱼儿上钩后，你还要把它弄上岸。

演讲也一样，你必须研究目标听众，吸引他们的注意力，并且保持住他们的兴趣。告诉他们你要提供什么意见，如果他们听从你的建议，他们将有什么益处。实质上，你在向他们推销自己的想法。

人人都是形形色色的“推销员”。我们不断地努力说服别人去做我们想要他们做的事，或者接受我们的产品，接受我们的思想。

我们尽力说服家人、同事或者客户采取某种行动。

政治家要说服选民投他的票，这样才能保住他在议会里的席位。人们在求职时，总是尽量举荐自己，以说服雇主相

信你是某个职位的最佳人选。

不过，你必须证明自己是守信誉和可信赖的，这样才能对别人产生影响。当然，树立信誉需要假以时日。但是，如果你犯错误，即未能兑现承诺的话，你就会在人们中失去信誉。

其次，不管你在会议上发言还是写一篇文章，你都要和听众或者读者建立融洽默契的关系。为了达到这个目的，你必须事先做好准备工作，研究听众或者读者的背景。他们感兴趣和关注的是什么？他们想要了解什么？你如何才能帮助他们？一开始就应把这些问题搞清楚。

在本书中，你将学到信息交流专家使用的方法以及他们从业过程中总结出的许多妙招。这是一本根据许多国家众多人士的经验而写成的实用性图书。

“永远不要忘记，你要表达的意见百分之八十需要事先准备。”

第一章

影响别人的方法

在你设法影响别人之前，
先提问题，
并且仔细倾听别人的叙述。
找出说服和影响别人的方法。

人们需要什么

人们希望获得什么

人们希望做什么

是什么让人们改变行为或态度

研究你的听众

通过提问建立融洽的关系

要善于倾听

回应式的倾听

为你的陈述作准备

常用的说服技巧

说服的艺术

帮你说服和影响别人的技巧一览表

影响别人的方法

乔治刚刚从医院回来，在那里他探望了一位因肺癌而奄奄一息的老校友。当他在当地“会议主持人俱乐部”^{*} 演讲吸烟的危害时，心情依然十分沮丧苦恼。关于朋友痛苦的疾病及其对家庭的影响，他的描述令人难忘。乔治的确讲得十分动情，而且很有说服力。

那天晚上许多听众是最后一次抽烟。

但愿你在向别人广泛宣传自己的主张时，不是在这样催人泪下的场合。也许你想让人们接受你的思考方式或者要使他们相信你的工作方法是最佳的。也许你要向他们推销产品，或者要说服他们采取某种行动。不管你出于什么动机，如果你想影响别人，那么本书可以助你一臂之力。

你的第一个任务就是考虑你打算去影响的那些人。

孔子说，所有人都是“性相近，习相远”。所以，让我们来思考一下，大多数人希望和需要什么东西，以及许多工作着的人渴求什么东西。

^{*} 全名是“会议主持人国际俱乐部”，是美国的一个非营利性组织，最初由基督教青年会创立，旨在帮助人们提高演讲和主持会议的能力。现在西方国家都有这种俱乐部，例如新西兰的威灵顿，企业、大学和政府部门总共约有 40 个。——译者注

人们需要什么

无论生活在哪里,无论做什么工作,每个人都有一些基本的需要,例如吃、穿、住。大家都想吃得好、住得舒服,都希望生活安定有保障。我们需要家庭的关怀和爱护、朋友的赏识以及得到同辈或同事的好感。

我们要改善工作和生活条件,希望孩子将来能过上比自己更好的生活。我们需要就业保障和环境安全,我们也希望独立和政治自由。

人们希望获得什么

大多数人希望获得更多的财富,从而可以生活得更舒适,拥有更多的商品或者享受更多的休闲时光。

大多数人也希望事业有成,能得到同事和家人的尊重和钦佩。

有些人希望身体健康或者外貌更美丽,所以保健产业是发达国家中发展极快的领域。成千上万的人在执行减肥计划,许多人为了美容而花费大量金钱,支持了化妆品业的发展。

有些人希望汲取知识,渴求新信息。另外有些人则希望获得和收藏珍稀物品。

人们希望做到什么

有些政治家希望自己政绩卓著而名垂青史,有些演员希望通过电影表演而名闻遐迩。有些人战胜艰巨的挑战,脱颖而出,希望成为第一个登上顶峰者或者第一个海洋深处奥秘的

探险者。大多数人希望由于自己为改善别人的生活作出贡献，能在死后受到人们的纪念。

审查你自己的感受

回想一下你自己希望得到的东西。现在你最关心的是什么？你的梦想和抱负是什么？你希望达到什么目标？

大多数人具有类似的需求和渴望。如果你能弄明白他们的具体需要、他们所渴望和关心的东西，你就会觉得容易与他们产生共鸣，更有可能使他们接受你的想法和建议。他们也会和你一样，顶住沉重的压力，不去做还没有把握的事情，或者购买不需要的商品。让人们有机会对重大问题发表个人意见，他们一定会觉得不胜荣幸；如果在决策之前与他们商量，他们一定会深感欣慰。

是什么让人们改变行为或态度？

一个人如果文章写得很有条理，讲话又热情洋溢，他就有能力影响别人的观点。甚至说话的方式和使用的词汇都会对他人产生影响，促使对方决定是否加入某个团体、俱乐部或融入某种文化中去。

收入的高低会影响人们的购物选择。

宗教信仰或健康状况会影响人们的饮食选择。

国家法律将影响我们的行为，决定我们的许多举动，例如开车的速度。

年龄会影响人们读什么书，聆听和欣赏什么音乐。

想一下你从小至今，兴趣爱好发生了什么变化。

信息发出的时点对于能否影响别人的观点很重要。在人们明显和迫切地需要采取行动的时候,他们听取你的意见的可能性比较大。但是,由于采取行动的时机不成熟,或者在进行变革的时候缺乏资金,许多重要的报告和建议只能束之高阁。

影响或说服别人是一门综合的艺术。人们往往会被一个受到尊敬和信赖的演说家或作家所说服。

研究你的听众

在你开始尝试影响听众之前,先花功夫研究他们的希望和需求。

你要花时间与他们在一起,了解他们关心的问题,他们的希望、梦想和志向。如果你想与他们建立良好的工作关系,了解须谨慎,要取得他们的信任,并使他们情愿回答你的提问,这需要一个过程。

提问是一种技巧,而聆听是又一种技巧。如果你要影响别人,就要很努力地去提高你提问和聆听的技巧。

如果你在说话,就无法听别人倾诉,就无法获悉或听到新的信息。当然,我们是按照约定去作演讲,而不是去听别人讲话的。但是当你克制住自己,并保持沉默时,对方通常会吐露出比你期望的更多的信息。

西格蒙德·弗洛伊德(Sigmund Freud)* 归纳了一条简单的规则:“先听演讲者吐露心声。”让他们把话说完,不要打断,

* 西格蒙德·弗洛伊德(1856—1939)是奥地利精神分析学派心理学创始人,提出了潜意识理论,代表作有《释梦》和《精神分析引论》。——译者注

不要反驳。作出鼓励性的附和声和姿势,让他们畅所欲言。特别在发言人心烦意乱或者看到你要与他讨价还价时,做到上述这一点尤其重要。

学会“闭紧嘴巴”,顶住在别人未讲完之前就打断他的话的诱惑。不要竭力辩护或者在讨论中间证明某种情况合理。在对某个问题发表你的观点之前,让别人把话说完。

案头箴言

听见只要靠
耳朵,而聆听需要
靠心灵!

通过提问建立融洽的关系

学会先问一些“轻松”的问题,使别人觉得没有拘束,然后再设法获取你想要的信息。例如“今年过得好吗?”、“你在这个地区居住多久了?”、“你是哪里人?”、“你在哪里工作?”

问一些“开放式”的问题

这是一些打开人们话匣子的问题,有了这样的提问,他们就会开始自由谈论,提供较多的信息。例如:“你的主要兴趣是什么?”“你的爱好是什么?”“你阅读哪种书?”

另一方面,“封闭式”的问题,例如“你在什么地方出生?”或者“你在哪里上学?”最多给你几个字的答案而已。

问一些简单的基本问题

提出简单的问题就可能获得许多的信息,这是令人惊讶的。尽量问些简单的问题,例如谁? 什么? 什么时候? 什么地方? 为什么? 为什么不? 怎么样? 多少?