



书籍 超越一般交流，进行深入沟通

高效率人士与人沟通的不同之处

约翰·麦克斯韦尔
HarperCollins Leadership, 2010
其他语言版本：英语

导读荐语

为了学会与他人深入交往，你可以效仿本书作者约翰·麦克斯韦尔提出的建议，他不仅是一位在与人交往方面颇有建树的明星专家，而且还是领导力技能培养领域的专家。当他在博客中发表本书初稿时，阅读量就已达到10万人次，还有很多人提出了修改建议。目前，该书的销量已达1800万本，麦克斯韦尔的咨询公司已向500多万人提供发展领导力技能方面的培训。他在书中解释了浅显易懂的道理，引用了大量实例，讲述了丰富多彩的故事，以说明如何在不同场合与他人进行联系交往。虽然麦克斯韦尔本人是个演说家，但是他并没有在书中大肆鼓吹自己的理论，而是提供了睿智的、明确的与人沟通和建立联系的哲学理念。麦克斯韦尔给予的忠告——关注他人、帮助他人、面带微笑——虽然听起来朴实无华，但是其中包含的真理毋庸置疑。阅读此书，一个个脍炙人口的故事会令你应接不暇，这正是本书的魅力所在——把众多故事融会贯通，将给你的建议隐含在故事的讲述中，帮助读者提高与他人沟通交往的能力。因为关键在于将教授的这些案例付诸实施，麦克斯韦尔还说明了具体的实施方法。BooksInShort向那些希望提高公众演讲技能和人际关系交往能力的人强烈推荐此书。

要点速记

- 如果人们感到与你亲近，就会赞美你、信任你，愿意为你付出，乐于与你相处。
- 为了与他人建立亲密融洽的关系，要把注意力放在对方身上，而不是自己身上。
- 为了与他人建立意义深远的友谊，就要让对方知道：你关心他们、乐于帮助他们、值得他们信任。你必须付出努力、帮助他人，以获得信任。
- 尽力从视觉、思想、感情、语言等四个方面与人展开沟通和交流。
- 不管是在个人，还是集体或听众面前，主动而率先去与他们建立联系。
- 人们时常认为与人交往困难重重，这或许是因为他们自己主观臆断太多、行为举止傲慢、表情过于冷漠或者自我意识太强。
- 运用“3S”沟通原则：表达简短；语速适中；面带微笑。
- 如果你与人们拥有共同语言，他们更乐于成为你的朋友。
- 进行公众演讲时，应该言简意赅、思路清晰、坦率真诚、投入热情。要重复最重要的观点看法，讲述有关故事。
- 为了激励他人付诸行动，要让他们了解“需要知道”的情况，告诉他们“需要看到”的事实，用你的激情去感染他们，让他们也体验“需要感受”的情感。

浓缩书

为了深入交往，你必须学会沟通

你如何判断你与他人沟通顺利、关系良好呢？答案是：他们会因为你而有所改变；会赞许你的观点；会与你情感上产生共鸣，进而与你坦诚布公地交流沟通。他们十分信任你，面对你而采取积极的态度，乐于与你相处。与他人开展有意义的交往，会令你受益匪浅。拥有良好人际关系的人，面临的冲突更少，人际关系更融洽。然而，由于人们每天都在接受着狂轰乱炸的各种信息，为能与他人顺利沟通，首先就要冲破各种信息的樊篱，这意味着你要具备高效传递信息的沟通能力，而这种技能可以自学——并且你将为掌握了这种技能而感到十分欣慰。

良好的沟通和与人交往取决于对他人价值的认知和认可，要将重心从自己身上转移到身边的人身上，把你的自我意识暂且放在一边，学会与他人愉快合作。为了顺利交往，你应该主动与对方说话，并且话题要围绕对方关心的事情，而不是你自己关心的事情。努力建立一对一的交往，大约

90%的人际交流都是一对一的形式。完善你在这方面的基本技能，先学会与团队中的其他成员沟通联系，然后学会与听众的沟通和联系。这并非易事，但十分必要，可以通过邀请与你谈话的对象，回答以下有关你的问题，来检查你是否能做到良好的沟通和交流：

1. “你喜欢我吗？”——要诚恳地表示出你对他人的关心，关注他人的需求，而不是自己的需求。
 2. “你愿意帮助我吗？”——优秀的销售人员都信奉这一古老而睿智的座右铭：“人人都不想被别人欺骗，但人人都想获得别人的帮助。”在祈求别人对自己的帮助之前，请主动对别人伸出援助之手。
 3. “我可以信任你吗？”——人与人之间的爱固然重要，但人与人之间的信任更是必不可少。如果你都不值得别人信任，你也永远无法与他人深入交往。
- “即使你现在还不擅长与他人交往，你也可以学习这种能力，并且以后可以做得越来越出色。”

你的时间安排对他人不重要，但要看到，你帮助他人遵守自己的时间安排却是非常重要的。为得到别人的赞同，你需要首先与对方达成一致，如果你采取坦诚可信的方式，与人交往其实就是这么简单。你的行为比语言更能说明问题，实际上，与人交往时，语言所起到的作用是微乎其微的。你给他人留下的印象更多的是取决于你如何展现自己。积极地与人交往包括以下四个方面：

1. “人们的所见:视觉上的沟通”——你的外表比你的语言要重要许多。要衣着得体、外表整洁;面带微笑，面部表情要温和，让人看着舒服;要站得挺直;行动要充满活力。
2. “人们的所想:思想上的沟通”——为了与人深入交往，要与对方分享真实的个人经历和感受，获得他们的共鸣和尊重。要这样去想:“如果你能充分认识自己，你也能充分认识你的听众。”查尔斯·劳顿(Charles Laughton)是二十世纪中期的一位著名演员，一次，他在伦敦参加圣诞节晚会，主持人要求每个人背诵一段关于圣诞的诗歌，劳顿以一个演员的专业水准背诵了《诗篇23》，并赢得了热烈的掌声。轮到下一个背诵的是一位老妇人，当时，她坐在屋角的椅子上已进入梦乡，当朋友叫醒她并告诉她要背诵诗歌时，她不太专业、但十分投入地背诵了同样的诗句:“我不需要神来做我的牧羊人……”当她背诵完毕时，在场的每个人都深受感动，热泪盈眶。为什么她的背诵激发了听众更深的感情共鸣，效果甚至超过了善于表演的专业演员？劳顿解释说:“我理解的仅仅是诗歌，而她理解的是诗歌中的牧羊人。”
3. “人们的所感:感情上的沟通”——投入感情能令一个演讲者比任何其他人都更富有感召力。如果你充满爱心和自信，人们就会被你深深吸引。
4. “人们的所闻:语言上的沟通”——使用积极正面、得体合适的语言。记住马克·吐温的名言:“正确的措辞与貌似正确的措辞，其差距天壤地别——就如同萤火虫与闪电的差别一样。”

投入精力，与人沟通

与他人深入交往，你需要投入精力。如果你等待别人采取主动，你会永远落得形单影只的下场。与他人交往，不要期待完美的时机自己出现，而是要及时抓住眼前的机会。但是也不要打无准备之仗，而是要做好充分准备，想好该做什么、该说什么。要有耐心并忘掉自我。

“与人交往的能力即是接受他人的能力，与他人建立联系，从而扩大你对他们的影响力。

可以将山姆·沃尔顿(Sam Walton)的“10英尺原则”中的智慧应用到生活中去。沃尔玛的员工就是基于沃尔顿的上述理论做出如下承诺的:“我保证并郑重声明，如我与顾客的距离进入10英尺之内，我一定面带笑容，注视对方并问候对方。”要做到付出精力以了解他人，不要让自己变得索然无味。当你面对听众发言时，听众的数量越多，你需要投入的精力越大。在与团队成员的沟通中，你需要提前了解他们，与他们第一次开会见面时，可请每个人介绍自己，要知道，团队才是会议的中心——而不是你自己。无论是与个人、小型团队或是大型听众进行交流，都要表示出对对方的尊重，充分利用你的个人魅力。

即使你已具备出色的交友能力，也应与具有一定声望的人士建立深厚的关系，以增加自己在人前的可信度，这样会令你如虎添翼。美国电视心理学家菲尔·麦格劳博士(Dr. Phil McGraw)就是这样成名的。他最初出现在奥普拉·温弗瑞的脱口秀(Oprah Winfrey's talk show)中，奥普拉明确表示了她对麦格劳的好评，借此宣传，观众也就对麦格劳给予了较高的恭维。当然，赢得别人的信任，并不取决于“你认识什么人”，而是取决于“你知道什么”以及你已获得了什么样的成就。取得引人注目的成就，会助你赢得别人的认可和良好的人际关系。

发现“共同语言”

与他人深入交往，最好的途径就是发现共同语言。去寻找你们共同感兴趣的领域，对你希望交往的对象进行深入了解。不幸的是，一些人感觉这很难做到，原因包括以下四点：

1. “主观臆断——我已经了解对方的想法、感受与需求”——当你如此自以为是时，你会频频犯错。切忌将沟通对象一概而论，认为对方没有值得了解和学习的。不可否认，人们总会给你带来惊喜。
2. “态度傲慢——我不需要了解对方的想法、感受与需求”——建立人际关系的核心是关心对方并且努力了解对方。
3. “冷漠无情——我不在乎对方的想法、感受与需求”——有这种想法的人通常只关心自己，不能与他人沟通交往。喜剧演员乔治·卡林(George Carlin)曾经戏称:“科学家宣布已经找到了治疗对别人漠不关心的良方，然而，却没有人对这种良方表示出丝毫的兴趣。”
4. “自我封闭——我不希望别人了解我的想法、感受与需求”——如果你对你的下属都采取保留的态度，不能做到将自己的知识和经验与其分享，等待你的势必是他们消极怠慢的工作态度。要警惕管理作家吉姆·兰迪(Jim Lundy)曾预示的“员工士气一蹶不振”的表现:“下属感到心灰意冷、缺乏对形势的了解、工作目标不明确、因为老板的不沟通而难以完成任务、无法令老板满意。”

“与人交往，常常始于兑现对他人的承诺。”

不要犯上述错误，要花时间与他人沟通交流，学会聆听，努力了解对方的利益所在，探寻他们的喜好，表现出你对他们的尊重与关心。肯定对方的感受，告诉他们你也感同身受。表达你对他们的喜爱之情，以及同意他们的观点立场。

说话言简意赅，善用幽默和微笑的魅力

在《语言小词的力量》(*The Power of Little Words*)一书中,作者约翰·贝克利(John Beckley)这样写道:“人们很少把教育的重点放在进行言简意赅的交流上……学校里的英语老师教给我们的表达方式,大多令人晦涩难懂。”事实正是如此。一些人认为,他们必须采用复杂的方式去说话和写作,这样别人才会认为他们才智过人,所要表达的内容是十分重要的,实际上,这样做会适得其反。为了进行有效的沟通,应该采用简单的语言表达自己的想法,这听似简单,但做起来并不容易。正如数学家布莱士·帕斯卡(Blaise Pascal)有一次承认的那样:“我这封信写得过于拖沓冗长,是因为我没时间把它写得言简意赅。”

“对牛弹琴:虽有众多听众,却没有人真正在听。”

为了吸引对方的关注,你应该提供有用信息,讲述生动有趣、激励人心或是值得借鉴的案例故事等,如果你希望博得对方的会心一笑,就需触动他们的内心,启发他们内心深处的情感,令他们感到生活的轻松愉快。为了赢得对方,在与对方交流沟通时,你可以运用“3S原则”:表达简短(Keep it simple)、语速适中(Say it slowly)、面带微笑(Have a smile)。另外,还应该遵循以下五个指导原则:

1. “与人们平等交谈,而不是高高在上”——没有人喜欢对方假装和蔼可亲。
2. “直截了当”——坦诚说出心中所想。
3. “始终不断地一遍又一遍地加以重复”——否则,人们不会意识到你观点的非凡价值。作家丹尼尔·平克(Daniel Pink)解释说:“与他人沟通,以下三点至关重要:(1)言简意赅;(2)幽默风趣;(3)不断重复。”
4. “表达准确无误”——只有在明确知道自己想要传达的信息之后,才去把它说出来或写出来,不在于你的听众是否听到你想要告诉他们的讯息,而在于他们是否听懂你传达的讯息。
5. “少说为妙”——没有人希望演讲者长篇大论。本书作者麦克斯韦尔一次在时间紧迫的情况下要做一个发言,他向听众保证说:“我会做一个简短发言,如果时间超过30分钟,你们不用付钱给我。”于是,他做到了。

“随着时间的流逝,人们表达的方式要比使用的词汇更为重要。”

可以用生动有趣的“名言、故事和趣闻”作为开场白来吸引听众。为了让你的演讲充满活力,你应该:

- “对你的听众负责”——演说家和作家有责任与听众和读者建立联系。历史学家兼作家芭芭拉·塔奇曼(Barbara Tuchman)就曾将这样的问题贴在书桌上,以时刻提醒自己:“读者是否愿意翻开下一页?”
- “以对方的方式进行交流”——要确保人们能够理解你的话语和想法。
- “从一开始就吸引住听众”——并且力图保持这种吸引力。要避免佩姬·努南(美国总统演讲御用撰稿人)所说的“吊床式演讲”,即“三段式演讲,开篇和结尾充满活力和激情,而中间部分却令人昏昏欲睡。”
- “激发听众的活力”——向听众提出问题,激发他们互动(比如相互握手),敦促他们活动身体。(站起来,舒展一下筋骨。)
- “要语出惊人,令人铭记在心”——提供给人们重要信息、新鲜想法、令人震撼的事实数据,善用幽默的魅力。
- “加强视觉交流”——使用一些手势和道具,面部表情要丰富有趣。
- “讲述故事”——与听众分享感人至深的故事,是吸引他们注意力最好的方法。

“我搜集了众多卡片,上面写着最感人至深的故事。当我抽出一张卡片时,听众可以确信以下四点:第一,我将把卡片上的故事读给他们听;第二,故事一定是幽默风趣的;第三,故事一定是说明某个道理的;第四,我会讲给他们听,就像我也才是第一次听说这个故事一样。”

与人们开展积极的沟通,另一个重要方法就是激励他们。运用“激发人们行动的同等方式”,即你希望他们采取何等的行动,你就需作出相等的努力来推动他们采取有意义的行动。这一方式有三个核心要求:

1. “人们需要了解的事实”——这一点非常重要。告诉人们,你与他们立场相同,你十分关心他们,他们对你十分重要,并且你对他们寄予了厚望。
2. “人们需要看到的事实”——向人们展示你的信念、你的人格及你的真诚。
3. “人们需要感受的事实”——要充满自信和激情。对能够有机会与听众交流互动,表示出感激之情。

“你就是你要传达的信息”

在最初与人的交往中,无论是与个人还是与团队成员的交往,最为重要的是沟通交流的方式。对方在认识你之后,如果希望与你维持良好的关系,那最重要的因素就是你的可信度。当参议员奥巴马于2008年参加大选时,人人都能看出来他的沟通能力出类拔萃,具有与任何人沟通交流的能力,不过,作为总统,作为国家领导人,他诚实可信,这一点比他的沟通能力更为重要。对于你,也是同样道理:一旦与他人开始交往,你必须持续获得对方的信任。确保对方能信任你的最好方法是先学会与你自己交流,认可自我、接受自己,如果连你自己都不喜欢自己,别人也不会喜欢你。对你的行为负起责任,坚持说到做到。

关于作者

约翰·麦克斯韦尔(John C·Maxwell)是基督教福音派的一位牧师,同时还是演说家和作家。他的书籍已被翻译成50多种语言,在全球的销量达1800多万册。他的著作包括《开发你内在的领导力》(*Developing the Leader Within You*),以及《领导力21法则》(*The 21 Irrefutable Laws of Leadership*)等。