

# 沟通圣经：听说读写全方位沟通技巧（从沟通开始成就一个社会人的自我。）

作者：尼基·斯坦顿

沟通圣经

听说读写全方位沟通技巧

[英]斯坦顿 著；罗慕谦 译

版权信息

书名：沟通圣经：听说读写全方位沟通技巧

作者：[英]斯坦顿

译者：罗慕谦

书号：ISBN 978-7-5502-6332-1

版权：后浪出版咨询（北京）有限责任公司

## 目录

### [Chapter1 沟通的过程](#)

#### [1.1 沟通的过程](#)

#### [1.2 沟通的四大目标](#)

#### [1.3 文字的意义，个人诠释不同](#)

#### [1.4 非语言的沟通](#)

#### [1.5 不同的情境，不同的诠释](#)

#### [1.6 沟通的各种障碍](#)

#### [1.7 考虑五方面，让沟通更有效](#)

#### [1.8 计划沟通内容的七大步骤](#)

#### [1.9 结语：如何沟通](#)

### [Chapter2 说](#)

#### [2.1 说话的艺术](#)

#### [2.2 基本说话技巧1：个人特质](#)

#### [2.3 基本说话技巧2：声音特质](#)

#### [2.4 说话要达到的特质](#)

#### [2.5 结语：说话的技巧](#)

### [Chapter3 听](#)

#### [3.1 听，被忽视的技巧](#)

#### [3.2 为什么要增进听的能力？](#)

#### [3.3 你是好的倾听者吗？](#)

#### [3.4 增进倾听技巧的10个方法](#)

#### [3.5 结语：良好的倾听](#)

### [Chapter4 人际互动与非语言沟通](#)

#### [4.1 我们做的每一件事，都是一种沟通](#)

#### [4.2 后设沟通与周边语言](#)

#### [4.3 沉默的语言](#)

#### [4.4 时间的语言](#)

#### [4.5 肢体语言](#)

#### [4.6 人际互动背后的心理学](#)

[4.7 语言沟通和非语言沟通之间的矛盾](#)

[4.8 结语：人际互动中周边语言的重要性](#)

## [Chapter5 打电话](#)

[5.1 接错线](#)

[5.2 打电话的问题](#)

[5.3 讲电话的基本原则](#)

[5.4 接线员应具备的6个基本特质](#)

[5.5 打电话前、讲电话、打完电话后](#)

[5.6 通过电话收集信息](#)

[5.7 如何接电话](#)

[5.8 接听抱怨的电话](#)

[5.9 语音留言](#)

[5.10 手机礼节](#)

## [Chapter6 面谈](#)

[6.1 没有效率的面谈](#)

[6.2 什么是面谈？](#)

[6.3 面谈的目的](#)

[6.4 面谈中交换的信息](#)

[6.5 如何计划面谈的内容](#)

[6.6 安排面谈的过程](#)

[6.7 如何问问题](#)

[6.8 结语：面谈技巧评估表](#)

## [Chapter7 求职面试](#)

[7.1 准备阶段：了解公司](#)

[7.2 准备阶段：了解自己](#)

[7.3 面试过程](#)

[7.4 结语：求职面试](#)

## [Chapter8 团队沟通](#)

[8.1 开会](#)

[8.2 工作团队的优点](#)

[8.3 工作团队的缺点](#)

[8.4 影响团队工作效率的因素](#)

[8.5 结语：让团队和委员会工作有效率](#)

[Chapter9 主持和参与会议](#)

[9.1 主持会议](#)

[9.2 决策方式](#)

[9.3 成员的责任](#)

[9.4 主席、记录和成员的职责](#)

[9.5 议程](#)

[9.6 会议记录](#)

[9.7 视频会议和电话会议](#)

[9.8 正式程序](#)

[Chapter10 演讲](#)

[10.1 演讲技能日趋重要](#)

[10.2 公众演讲的技巧](#)

[10.3 准备工作](#)

[10.4 准备演讲内容](#)

[10.5 演讲的开场白](#)

[10.6 演讲的结尾](#)

[10.7 用视觉图像辅助演讲](#)

[10.8 讲稿与练习](#)

[10.9 演讲厅和讲台](#)

[10.10 结语：当个出色的演讲人](#)

[Chapter11 视觉辅助工具](#)

[11.1 演讲技能日趋重要](#)

[11.2 使用视觉辅助工具的基本原则](#)

[11.3 白板、电子白板、交互式电子白板](#)

[11.4 简报用挂纸](#)

[11.5 可扩充式视觉辅助工具](#)

[11.6 实物的应用](#)

[11.7 模型和实验](#)

[11.8 传统投影机](#)

[11.9 多媒体投影机](#)

[11.10 35毫米幻灯片投影机](#)

[11.11 影片和DVD](#)

[11.12 自制影片](#)

[11.13 注意事项](#)

[11.14 结语：善用视觉辅助工具](#)

[Chapter12 增进阅读速度](#)

[12.1 阅读的速度](#)

[12.2 你怎么阅读？](#)

[12.3 阅读的物理过程](#)

[12.4 增进英语词汇的方法](#)

[12.5 结语：更快速地阅读](#)

[Chapter13 提高阅读效率](#)

[13.1 决定阅读内容的优先级](#)

[13.2 浏览](#)

[13.3 略读](#)

[13.4 SQ3R阅读法](#)

[13.5 结语：更有效率地阅读](#)

[Chapter14 撰写英文商务书信](#)

[14.1 为什么写好商务书信很重要](#)

[14.2 配合电话或会议](#)

[14.3 商务书信主要种类](#)

[14.4 预期对方的反应](#)

[14.5 各类商务书信建议撰写方式](#)

[14.6 有利的信](#)

[14.7 中性的信](#)

[14.8 不利的信](#)

[14.9 说服的信](#)

[14.10 版面和风格](#)

[14.11 信的结构](#)

[14.12 口授](#)

[14.13 标准范例](#)

[Chapter15 求职](#)

[15.1 做好事前准备](#)

[15.2 你想要什么样的工作？](#)

[15.3 性格测验与职业导向测验](#)

[15.4 要去哪里找职缺？](#)

[15.5 企业在找什么样的人？](#)

[15.6 求职信和求职应聘表](#)

[15.7 求职应聘表填写诀窍](#)

[15.8 完整的求职信](#)

[15.9 撰写完整的求职信](#)

[15.10 履历封面页](#)

[15.11 网上求职](#)

[15.12 总结：求职](#)

[Chapter16 撰写报告](#)

[16.1 人人都害怕写报告？](#)

[16.2 什么是报告？](#)

[16.3 报告的种类](#)

[16.4 好报告的基本要素](#)

[16.5 报告的目的是什么？](#)

[16.6 报告的基本结构](#)

[16.7 格式、版面、标题、编号](#)

[16.8 正式的长篇报告](#)

[16.9 内部规定的报告格式](#)

[16.10 开始写报告](#)

[16.11 设定报告的目的](#)

[16.12 研究和收集资料：合成阶段](#)

[16.13 整理资料及决定大纲：分析和分类](#)

[16.14 撰写初稿](#)

[16.15 编辑初稿](#)

[16.16 完成报告](#)

[16.17 总结：撰写报告](#)

[Chapter17 其他文书任务](#)

[17.1 办公室里的文书任务](#)

[17.2 备忘录](#)

[17.3 电子邮件与网络礼仪](#)

[17.4 传真](#)

[17.5 明信片与回复卡](#)

[17.6 短信](#)

[17.7 表格与问卷](#)

[17.8 总结：其他文书任务](#)

[Chapter18 视觉沟通](#)

[18.1 什么时候该用图表？](#)

[18.2 统计信息](#)

[18.3 连续型信息](#)

[18.4 分散型或非连续型信息](#)

[18.5 非统计信息](#)

[练习解答](#)

[出版后记](#)



# Chapter1 沟通的过程

## 1.1 沟通的过程

□

沟通的过程

自我检查

我们每一次的沟通，都试图达到四个目标。

你能想到是哪四大目标吗？

人与人之间的沟通常常会遇到问题或障碍。我们常听到自己或对方说“我不是这个意思啦”、“你还是没听懂我的意思吗”或“你好像没搞懂吧”。每当我们试着与他人沟通时，似乎总有什么阻碍沟通过程，使对方无法理解我们的意思。即使对方听懂我们的意思了，我们还是常常无法让对方依照我们的期望去思考或行动。总的来说，我们在沟通时有四个主要目标。

## 1.2 沟通的四大目标

不管我们是在进行书面还是口语的沟通，试图说服、告知、娱乐、解释、信服、教育对方或达到任何其他目的，背后总是有四个主要目标：

- 被接收（被听到或被读到）
- 被理解
- 被接受
- 使对方采取行动（改变行为或态度）

只要没达到其中任何一个目标，沟通就失败了。沟通失败带来的挫折与不满，经常表现在“我说的话，你听不懂吗？”这样的反应中。

但什么是“我说的话”？语言只是我们借以表达想法的一种代码，唯有双方都赋予这组代码相同的意义时，这个代码才能被理解。文字只是用以代表事物和想法的符号，而我们每个人都会给予每个词稍微不同的意义。

我们给予文字的意义，取决于我们如何诠释这个世界，而我们每个人看待和理解这个世界的方式都不同。

## 1.3 文字的意义，个人诠释不同

有效沟通的主要障碍，其实是我们个人对文字意义诠释的差别。虽然我们学母语的过程都差不多，在学习过程中给予每个文字大致相同的意义，但是，什么字代表什么事物，其实是一个特定群体决定的结果。

比如说，dap这个英文单词对你来说是什么意思？这会视你从哪个地方来而有不同的解读，这个词对你来说可能没有任何意义，也可能在你听来是“运动鞋”的意思，也就是别人口中的plimsoll、tennis shoe、pump或trainer。

你如何称呼一样物品或一事物，取决于你生活的群体决定如何称呼它，而这个决定是无规可循的。

如果这个词指的是具体的东西，是可以触摸、感觉、听到、看到或闻到的东西，那么解释起来还不算困难，因为如果实在解释不了，还可以找到实物或照片给对方看。如果对方以前见过这个东西，他立刻就能理解你的意思。

然而，如果这个词指的是抽象的东西呢？如果是用来描述知觉、感受、情绪和想法的字眼呢？你如何确定对方对“危险”、“爱”、“恨”、“邪恶”等字眼的定义和是你一样的？

这些文字的意义，取决于个人的经验。

比如说，如果你喜爱攀岩或赛车，那么“危险”这个字眼对你的意义，和对三岁小孩的父母或是大企业家的意义是截然不同的。

## 1.4 非语言的沟通

### 自我检查

我们在说话或书写时，还会通过哪些方式进行沟通？

列出这些非语言的沟通方式。我们在第4章还会详细探讨非语言沟通。

我们当然并不只是通过文字进行沟通。每一次我们与他人沟通时，同时也会通过其他方式传达信息。甚至我们没有说话、也没有写什么时，还是会无意识地传达某种信息。

我们可能还会利用图片进行沟通，像是用图片替换文字的说明，或是加强我们要传达的语言信息。除此之外，在说话的时候，不管是有意识还是无意识，我们还会通过其他方式进行沟通，像这种非语言或文字的沟通，就叫作“非语言沟通”（non-verbal communication）。非语言沟通包括：

- 面部表情：如一个微笑、一个皱眉。
- 肢体动作：利用双手或身体的动作，解释或强调语言信息。
- 身体姿势：站姿或坐姿。
- 方向：面对对方，或背对对方。
- 目光接触：是否看着对方，或是看着对方的时间长短。
- 肢体接触：拍背、搭肩。
- 距离：自己与对方的距离。
- 点头：表示同意或不同意，或鼓励对方继续说下去。
- 外表：外貌和衣着。

非语言沟通还包括口头文字或书面文字的非语言部分，例如：

- 口头文字的非语言部分：音量、语调和语速的变化，音色和音质。（又称作“周边语言”“辅助语言”“副语言”）
- 书面文字的非语言部分：字迹、排版、组织、整洁和整体视觉印象。

所有这些非语言文字的沟通方式，也被称作“后设沟通”（meta-communication）。其希腊前缀meta是“超越”“附加”的意思，因此“后设沟通”就是指“沟通之外附加的东西”。我们要记着，人类在沟通时，都会伴随着这种非语言的沟通！

欢迎访问：电子书学习和下载网站 (<https://www.shgis.cn>)

文档名称：《沟通圣经：听说读写全方位沟通技巧（从沟通开始成就一个社会人的自我。）》尼

请登录 <https://shgis.cn/post/223.html> 下载完整文档。

手机端请扫码查看：

