

<<有效沟通>>

图书基本信息

## <<有效沟通>>

### 内容概要

本书是一部既能提高读者沟通能力和技巧，又能帮助读者解决沟通中遇到的难题和冲突的全面指南。

两位作者不仅自身就是著名的演讲者，而且还为不同的组织和团体提供过沟通方面的咨询和指导。

本书共分为六大部分。

第一部分探究了人们表达自己的四种方式和倾听别人的四种方式。

第二部分具体讲述了“积极倾听”的全部内容——如何做，以及应该做些什么让积极倾听起作用，同时告诉读者倾听时应该避免哪些语言和非语言行为。

第三部分具体讲述了如何做到自信讲话、自信讲话的非语言工具、改进信息内容的技巧和工具、运用语言的积极有力的方式，并让读者认识到如何说要比说什么更重要。

第四部分提供了建设性解决冲突的模式和工具。

第五部分对沟通中的常见难题提出了解决方案，如，电子邮件写作技巧，沟通中的禁忌，解决客户问题、解决销售问题、解决服务问题，如何有效地进行面试、培训员工、主持会议、处理与管理层的关系等。

第六部分总结了特定沟通环境中的沟通技巧和方法，如，电话沟通十大要领、团队合作中的十条建议、提高可信度的十种行为。

无论你是深谙沟通之道的老手，还是初出茅庐的新人，都会在本书中找到处理沟通问题的要点、方法和秘诀。

全书配以生动的漫画插图和实用的图标，语言更是幽默风趣，深刻隽永，雅俗共赏。

## <<有效沟通>>

### 作者简介

作者：(美国)布朗斯坦(Brounstein,M) 译者：北京燕清联合传媒管理咨询中心马蒂·布朗斯坦是Practical Solutions集团的核心人物，该集团坐落在旧金山黄金海岸，是一家培训和咨询公司，主要进行管理和组织有效性方面的培训。

马蒂的咨询工作涉及对经理和执行人员的单独指导，也涉及帮助团队取得更高的生产效率、指导各级组织出色地工作，以及实施留住员工的策略。

他实施的培训计划同员工发展战略一样，涵盖领导才能、团队发展、客户服务和有效的沟通等各个方面。

自1991年以来，作为顾问、演讲者和培训师，马蒂为各种组织提供过服务——从高科技组织到政府组织，有的是以盈利为目的，有的则属于公益行为。

他获得过教育与历史专业学士学位，而且还获得过劳资关系专业硕士学位。

开始咨询生涯之前，他做过两年的人力资源经理。

这是马蒂的第四本书，是为“阿呆系列”写的第二本。

他是《有效招聘》的合著者之一；还写过《处理棘手员工》。

2000年，他为“阿呆系列”写了《训练和指导》。

## &lt;&lt;有效沟通&gt;&gt;

## 书籍目录

译者序引言 关于本书本书重点本书的组织结构本书使用的图标何去何从第一部分 成功的沟通第1章 沟通中的工作和工作中的沟通共享还是拉紧这根绳子理解拔河比赛的来由达到沟通的目标：相互理解理解假定假定是如何起作用的避免假定一边倒不要轻易作假定第2章 理解人们如何表达自我理解讲话四种方式以自我为中心：攻击式平和的讲话方式：退让式敏感却具有攻击性的：消极进攻式直接积极的方式：自信式对比四种讲话方式成为自信的讲话者第3章 你真正在倾听吗？认识倾听的作用突出积极性负面影响最小化倾听三步曲避开低效倾听模式看看人们是怎样倾听的？真有人在听吗？被动倾听式听其所愿而非所需的信息：选择倾听式攫取事实：专注倾听式捕捉并确认信息：积极倾听式需要的电池：让积极倾听发挥作用第二部分 进入积极倾听状态第4章 聚焦讲话者捕捉完整信息理解隐含信息的影响事实背后的情感真正参与还是假装倾听把你自己交给讲话者参与，并提高注意力避开倾听障碍目光交流不得体令人不快的面部表情不受欢迎的举止小动作太多低效的布局不受欢迎的语调第5章 让积极倾听发挥作用提炼讲话者的信息让讲话者进入：开门式信号开门式语言信号再说一遍：复述走向更深层次：探究确保理解：验证主题确认你对信息的理解捕捉情感：情感反射捕获成份：释义联合使用：反射式释义叙述相关的例子注意谈话中的积极倾听让倾听活跃起来比较倾听者和讲话者的谈话第6章 移人流行的同理技巧表现出同理，而不是同情倾听中同理和同情的定义比较同理倾听和同情倾听避免语言障碍：缺乏同理的倾听模式批判式认同式防御式否认式自以为是式质问式进攻式诊断式建议式在交谈中领会同理和牢骚满腹的客户交谈帮助任务繁重的员工回应不满情绪的员工探讨七种倾听技巧第三部分 自信讲话第7章 内容重要，零达方式更重要活用眼神：目光接触沟通眼神有效地传达信息避免误用目光接触肢体也在讲话；确保它支持你的信息用肢体语言有效地表达信息避免误用肢体语言让你的声音具有磁性用声音有效地表达信息避免声音误用掌握好语速控制语速，有效地表达信息避免语速误用第8章 积极讲话积极肯定：采用“能做”和“将做”式的语言积极讲话不要包糖衣或在言语中蒙上积极的面纱强调你能做什么而不是你不能做什么强调你将做什么你说什么呢？澄清信息内容让信息简短轻松用听众易理解的词语使用解决问题的语言避免使用沉浸在问题中的语言使用聚焦解决方法的语言避免消极的讲话方式避免使用妨碍表达信息的语言积极回应第9章 让倾听者参与进来虎头豹尾闪亮登场完美结束让倾听者保持参与增加信息的趣味性增加信息的幽默感让倾听者回应制定敏感问题的讨论计划何时需要制定计划制定计划样本分析第四部分 双赢解决冲突问题第10章 建设性地处理冲突走大路还是走小路？小路：冲突场合的禁忌走大路的奥秘疯了？缓和了？解决了？哦，太多选择了解决冲突的四种途径场景#1：烂点子场景#2：分工意见不统一使用最佳方式：自信式现在还是以后？何时解决问题我应该现在谈论这个问题吗？确信你已准备好要变得自信：自卑者的航标为高效工作关系铺平道路保持谦逊的关键一贯谦逊的益处第11章 交谈，让冲突冷化先迈右脚把你积极的目的公布于众设定议程理解当先转移注意力并表达理解有策略地继续谈话技巧应用推理有据描述工具介绍描述工具应用原则描述工具应用实景分享想法和感受表达思想感受，仅仅是感受第12章 解决冲突成功解决冲突的准备工作制定计划聚焦解决方法思维冲突解决模式之关注问题解决式循序渐进实例分析：过分热心的老板冲突解决模式之利害关系解决式循序渐进实例分析：陷入进退维谷的局面应对挑战性反应处理防御性行为处理制定解决方法中的难题第五部分 面对沟通中的难题第13章 你收到了邮件：使用电子邮件核心问题，是否使用电子邮件清楚何时使用电子邮件明确何时不用电子邮件正确使用电子邮件第14章 哦，不！竟然要我讲话！抓住有效讲话的精髓打断讲话的因素成就讲话的因素轮到你了，预备开始吧！充实你的讲话开头部分：导言顺利发展：讲话的主体到此为止：结束语特别的讲话方式：这是个有影

## &lt;&lt;有效沟通&gt;&gt;

响的讲话我正看着你呢，年轻人：目光交流举起手来：运用手势密切关注：注意姿式和体态我听不见：调整声音哎呀，内莉：控制语速用辅助材料支持讲话使用视觉辅助工具时的禁忌准备有用的视觉辅助工具登上讲台，面对听众回答听众的问题克服登台恐惧感第15章 处理客户难题你要卖，但有人买吗？

识别需求，售其所需谈判成交优质的客户服务不是一句空话遵循黄金法则为提供合格的服务而有效地沟通你的客户生气了，讲话要配合与难相处的客户解决问题对待怒火中烧的客户的八大绝招记着你的战友，内部客户第16章 考桌两端看面试明确雇佣目标需求条件加强条件提问提问题的方式问题类型避免常见的面试禁忌请进：引导有效的面试条理清晰，思路不要混乱态度友善考桌另一端：准备赢得这份工作说到做到处理不利因素在面试中获胜赢家与输家开始求职：祝你面试成功第17章 跨越管理难关培训员工说明你期望的表现，强调结果而不是方法少说多问及时反馈员工的表现先倾听问题，再给出建议请大家参与讨论聚焦解决方法，直接解释问题涉及管理上层你有个问题——什么问题呢？

不用担心，当个快乐的老板对外管理第六部分 十大秘诀第18章 电话交流的十大要领微笑着开始对话职业化的问候指导打电话的人找到正确的谈话对象让打电话的人耐心等待语言生动而不机械耐心交谈理解对话者的语调如果时间有限，请说明先收尾，再挂断留下值得回复的信息第19章 加强团队工作的十条建议让新来者感觉受到欢迎保证信息的流通指点迷津提供帮助请求帮助参与会议用事实说话给出恰当的反馈找出问题根源保持幽默感第20章 提高可信度的十种行为坚持到底回复电话满怀热情展示技能不赞成而非不愉快压力之下保持冷静采取积极的方式处理问题倾听在前，行动在后展现真诚直言不讳

<<有效沟通>>

章节摘录

## <<有效沟通>>

### 媒体关注与评论

一旦学会了在工作中有效地沟通，你必将改变生活，获得事业成功。  
但是怎么才能与你的老板和同事亲密无间地交流呢？  
本书涉及了所有的语言和非语言的沟通，如电子邮件、正式的讲话和其他有挑战性的场合。  
相信这种友好的指导一定能够使你更好地沟通，为你在职业生涯中取得辉煌的胜利助一臂之力。

## <<有效沟通>>

### 编辑推荐

《有效沟通:阿呆系列:全球销量1亿册》：“我强烈推荐给每一个想提高个人交流能力的人都来读这本书。

”——罗伯特·福尔哈伯，富士通公司副总裁，一旦学会了在工作中有效地沟通，你必将改变生活，获得事业成功。

但是怎么才能与你的老板和同事亲密无间地交流呢？

《有效沟通:阿呆系列:全球销量1亿册》涉及了所有的语言和非语言的沟通，如电子邮件、正式的讲话和其他有挑战性的场合。

相信这种友好的指导一定能够使你更好地沟通，为你在职业生涯中取得辉煌的胜利助一臂之力。



<<有效沟通>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>