

<<哈佛沟通课>>

图书基本信息

书名：<<哈佛沟通课>>

13位ISBN编号：9787508829395

10位ISBN编号：7508829395

出版时间：2011-6

出版时间：龙门书局

作者：肖冉

页数：232

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>

<<哈佛沟通课>>

前言

在哈佛商学院MBA核心课程中，处处都有“谈判与沟通”的身影。

因为如果你想要让别人愿意与你合作，就必须全面发展你的沟通技巧，从而能有效沟通，增进了解，化解矛盾。

在哈佛毕业生那串星光璀璨的名字中，有辩才出众、打赢波士顿惨案官司的约翰·亚当斯；有远交近攻、缔结“二战”同盟的富兰克林·罗斯福；有获得过诺贝尔和平奖的著名外交家亨利·基辛格；有涉世有术、在政商两界左右逢源的大卫·洛克菲勒；更有靠演讲征服了无数选民的美国现任总统奥巴马……他们一个个口才出众，是相当成熟的沟通者。

和他们沟通，几乎没有交流成本。

那么，他们是怎么做到的呢？

可能，这就是哈佛沟通课为什么那么著名、那么重要的原因吧。

在这些关于沟通的课程上，你不会看到教科书似的条条框框，而是一些生动翔实的沟通故事，因为“讲故事正是有效的沟通技巧”。

在这些故事中，你会领悟到哪些是应该追求，哪些是应该避免的。

或许很多人会觉得，我每天都在与人沟通，这有什么了不起的？

真的吗？

你确信自己真的懂得沟通吗？

全世界的人都在借助言语和动作，进行有效的交流。

最普遍的沟通，是从相互问候致意开始的。

了解一些沟通技巧和忌讳，至少可以让你辨别什么是粗俗的，什么是得体的，使你在日后与人交流时，更加善于观察，更加容易避免误解，也更加容易谈得皆大欢喜。

在本书中，我们讲述的十节课里，就哈佛沟通课上所讲述的关于如何与不同的人、因不同的事沟通，系统地作了阐述。

在这里，你会与哈佛学子一起，一同领会有效沟通的秘密。

<<哈佛沟通课>>

内容概要

在哈佛毕业生那串星光璀璨的名字中，有辩才出众、打赢波士顿惨案官司的约翰·当斯；有远交近攻、缔结“二战”同盟的富兰克林·罗斯福；有获得过诺贝尔和平奖的著名外交家亨利·基辛格；有涉世有术、在政商两界左右逢源的大卫·洛克菲勒；更有靠演讲征服了无数选民的美国现任总统奥巴马……

他们一个个，都是口才出众的沟通者，他们一个个，都习得了哈佛沟通课的精髓。

本书将带领我们与这些哈佛成功人士一起，全面领略哈佛沟通课的精髓，掌握有效沟通的无穷奥妙，成为众人瞩目的焦点。

<<哈佛沟通课>>

书籍目录

前言

第1课 沟通能力——生存与发展的基础

- 没有沟通，到底行不行
- 沟通是怎样影响办事结果的
- 双向互动，沟通不是单口相声
- 牢记沟通礼仪，时刻不忘礼貌
- 顺畅沟通，你需要换位思考
- 态度决定一切，尊重谈话对象
- 修炼沟通艺术，做会说话的人

第2课 阳光心态——打造良好沟通状态

- 有效沟通，从成人心态开始
- 停止抱怨，才有沟通的可能
- 自信地表达你自己
- 不生气，忍让体现风度
- 和风细雨，示弱是种智慧
- 用热情融化沟通的坚冰
- 用幽默和微笑表达不满

第3课 悉心倾听——沟通从闭上嘴巴开始

- 从倾听中发现价值
- 适时闭上嘴巴，贡献出耳朵
- 倾听不止用耳朵，还要用心
- 留心听出对方的弦外之音
- 作出回应，鼓励对方继续诉说
- 巧妙发问，继续话题探听消息
- 你的倾听处于哪一个层次

第4课 语言魅力——开口就能赢得好感

- 记住别人名字，它能决定成败
- 让谈吐和外形一样优雅得体
- 递出“心理名片”，展开话题
- 节奏错落有致，让人如沐春风
- 语气恰到好处，语调让人舒服
- 简洁明了，让人乐于聆听你

第5课 黄金法则——说出别人最爱听的话

- 投其所好，谈论对方感兴趣的话题
- 察言观色，因人而异
- 分清场合，因时、因地制宜
- 精美的包装让语言更有吸引力
- 不失时机地送上你的赞美

平等谦逊，戒绝居高临下

第6课 身体动作——小姿势中有大学问

- 举手投足间，肢体语言力量大
- 说话时，你的眼睛看向哪里
- 握手方式也能够传达信息
- 手势，最丰富的内心解码器
- 你是否注意过自己的坐姿

<<哈佛沟通课>>

站出修长挺拔的姿势来

改掉那些不经意的小动作

第7课 理性沟通——三言两语解决问题

脱口而出麻烦大，三思而后说

任何时候都要照顾对方自尊心

得体拒绝，让人更容易接受

聊好小事情，再谈大事情

机智应变，化解面临的尴尬

掌握让批评受欢迎的艺术

第8课 职场沟通——职位晋升的助推器

牢记职场沟通的原则

勇敢敲开上司的门，和他交流

不卑不亢，向上进言有分寸

加薪升职的话该怎么说出口

与同事沟通，实现精诚合作

做回学生，多向同事讨教

第9课 管理沟通——下属对你言听计从

言路通畅，让企业充满活力

做一个说话高明的管理者

言语激励，有效鼓舞士气

勇于为自己的失误道歉

你的目的不是为了责备下属

给员工精神按摩，让他发泄

四两拨千斤，化解员工抱怨

第10课 销售沟通——轻轻松松业绩倍增

揣摩心理，引起对方兴趣

告诉客户，你是在卖他的需要

三言两语，帮客户消除疑虑

速战速决，婉言回绝拖延

控制局面，掌握交谈主动权

<<哈佛沟通课>>

章节摘录

版权页：小羊请小狗吃饭，它准备了一桌鲜嫩的青草，结果，小狗勉强吃了两口，就再也吃不下去了。

过了几天，小狗请小羊吃饭，小狗想：我不能像小羊那样小气，我一定要用最丰盛的宴席来招待它。于是小狗准备了一桌上好的排骨，小羊一口也吃不下去。

这个故事会经常出现在哈佛教授的沟通课上。

讲述的道理不言自明，那就是换位。

小羊是食草动物，小狗是食肉动物，小狗怎会喜欢吃草，小羊怎会吃肉？

有点可笑可乐的寓言，但这类可笑可乐的事情的确就经常发生在我们身边。

山姆常抱怨自己妻子总是花太多时间在他们的草坪上，因为他觉得即使一周修剪两次，草地也和它们当初搬进来的时候差别不大。

山姆每次在他的妻子修剪完草坪后都会这么说，这让他的妻子很不开心，每次说的时候，都会破坏原来的和睦气氛。

有一天，山姆从一家宠物店买回一条小狗，晚上他给姐姐打电话，告诉她买了一条白色的“博美”，姐姐非常高兴，不停地询问那小狗什么颜色，多大了，漂亮吗？

晚上，他老婆回到家里看到这条小狗的时候，马上就问他，这小狗有没有打预防针，会不会咬人，等等。

为什么会这样呢？

山姆陷入了思考，而且找到了答案：姐姐从小就喜欢狗，因此一听到狗，在她的脑海中肯定会浮现出小狗可爱的影像。

而妻子的反应却是关心狗是否会给家人带来什么麻烦，在脑海中浮现出的是一副“肮脏凶恶的狗”的形象。

山姆恍然大悟：每个人看事情的角度都不同，所以想要理解对方的想法，就要站在对方的角度来思考。

直到这个时候，山姆才知道自己的问题出在哪里，他从来都没有想过他的妻子辛苦地修剪草坪，是渴望她的劳动成果能得到别人的称赞。

后来，当山姆的妻子再去修剪草坪的时候，山姆主动提出要陪妻子一起去。

他的妻子显然没想到他会主动要求陪自己，显得很高兴，两个人就在一种很愉快的氛围下一起修剪了院子里的草坪。

自此以后，山姆就经常和妻子一起修剪草坪，不仅如此，他还经常夸奖妻子勤快，说妻子很厉害，能把院子里的草坪修剪得与水泥地一样平。

虽然山姆的夸奖可能有些夸张，但是他们夫妻之间的感情却得到了明显的改观，这是因为山姆将心比心，学会了换位思考。

确实，同样一事物，不同的人对于它的理解差别是比较大的，在与人沟通过程中也是如此。

当你说出一句话来，你自己认为可能已经将自己的意思表达清楚了，但是不同的听众会有不同的反应，理解可能是千差万别的，甚至可能理解为相反的意思，这将大大影响沟通的效率与效果。

因此，在进行沟通的时候，需要体会对方的感受，做到用“心”去沟通。

露西在美国留学的时候，曾经在一家快餐店打工，有一天，她错把一小包糖当做咖啡伴侣给了一位女顾客。

顾客非常恼火，因为她很胖，正在减肥，必须禁食糖和一切甜点。

她大声嚷嚷，简直把那包糖当成了毒药：“哼，你竟然给我糖！”

难道你还嫌我不够胖？

！

”那时，露西完全不懂减肥对美国人有多么重要，她愣在那里，不知所措。

这时，黑人女经理闻声而来，她在露西耳边轻轻地说：“如果我是你，马上道歉，把她要的快给她，并且把钱退还她。”

<<哈佛沟通课>>

”露西照着做了，再道歉，那女顾客哼几下就不出声了，这件事是快餐店的一次小事故，她等着经理来批评自己。

可是，经理只是过来对露西说：“如果我是你，下班后我大概会把这些东西认认真真熟悉一下，以后就不会拿错了。

”不知为什么，这一句“如果我是你”，竟令露西十分感动。

后来，她在学校上课，在其他地方打工，才发现，老师也好，老板也好，明明是对你提出不同意见明明是批评你，他们很少有人会责问：“你怎么做得这样？

你以后不能这么干！

”而是常常委婉地说：“如果我是你，我大概会这样做……”这使人不感到难堪，不感到沮丧，反而让你感到有那么点温暖，那么点鼓励。

仔细分析下来，他们说的话只是多了那么几个字：“如果我是你……”就一下子站到了对方的立场，沟通当然就更容易进行。

现在你应该明白了，想要顺畅沟通，你需要理解他人的参照系统。

每个人的参照系统取决于我们的经历和过去的经验，以及我们的价值观念、信仰、心目中的典范和思维方式，个性和经营风格也是参照系统的一部分。

比如，一些人喜欢详尽的信息，而一些人却只对一些基本信息感兴趣。

一些人为了做好工作需要良好的人际关系，而另一些人更关注工作完成的效率。

一些人非常重视按时完成工作任务，而另一些人则认为不论花费多长时间，关键要把工作做好。

不同的事对于不同的人来说其重要性不同。

我们对他人的参照系统了解得越多，与他们交流起来就越容易。

比如，他们是从哪里来的？

什么对他们最为重要？

如果我们了解什么对他们最为重要，我们就能重新组织我们的信息以适合他们的需要。

如果我们了解他们的经历和过去的经验，我们就能提供一些与他们相关的，并能为他们所理解的信息，能够以他们的观点来看待事物。

总之，参照系统越接近，通过语言的表达和信息的传递，我们沟通的效果就越好。

为了成功地进行沟通，我们需要参照重叠的系统。

用这种方式，我们所看到的世界便是一个相容的世界。

但是我们不可能与所有的人有着相同的经历，因而完全相同的参照系统是不可能的。

有时，我们与一些人相比，在所受的教育、年龄、经历等方面非常相似，以至于我们的参照系统自然重叠，所以我们与他们的沟通有着一种天然的默契。

而有时，人与人的参照系统仅重叠一小部分，这是由于人与人之间存在许多差异，在这种情况下，我们的沟通技巧是成功地进行交流的关键。

<<哈佛沟通课>>

编辑推荐

《哈佛沟通课》全面总结近百位哈佛口才出众的成功人士沟通方法和技巧，精选其中最为重要的10堂沟通精髓，让读者们能从各种各样繁琐的沟通技巧中，学到最直接、最有效、最权威的沟通技巧，让你立即成为众人瞩目的焦点。

语言优美流畅，内容通俗实用，是所有想要改善沟通技巧的人的沟通指南。

<<哈佛沟通课>>

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>