

<<沟通核动力>>

图书基本信息

书名：<<沟通核动力>>

13位ISBN编号：9787542925220

10位ISBN编号：7542925229

出版时间：2012-11

出版时间：立信会计

作者：张连起

页数：284

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>

<<沟通核动力>>

前言

小时候，我们可能会有这样的经历——当学校老师习惯性地问：“有没有问题？”

“我们一定回答：“没有”，或者默不作声。

因为如果回答说“有问题”，或许会挨老师一个白眼，然后老师还会说：“这么简单也不会，你上课听没听啊？”

”从此我们开始害怕沟通，也不会沟通，等到后来，为了掩饰自己干脆就不沟通了。

于是，造成了越来越多的冲突和误解，以至长大后在工作上或者朋友之间造成了许多伤害，我们也变得越来越郁闷，越来越压抑。

我们学会了抱怨，抱怨社会，抱怨所有的人，其实，这一切均源于我们不善“沟通”。

更“恐怖”的是，我们从事了会计职业——这个让外界看上去沉闷、内向、低头算数、不善言辞的职业。

其实，沟通一直是会计专业胜任能力不可或缺的组成部分，会计岂是“无声族”？

“会计”一词最早出于《史记·夏本纪》：“禹会诸侯江南，计功而崩，因葬焉，曰会稽。

会稽者，会计也。

”《纲鉴易知录》亦有记载：“大会计，爵有德，封有功，更名茅山曰会稽，会稽者，会计也。

”大禹召集全国的诸侯，在绍兴的会稽山（原来称茅山），召开了中国历史乃至世界历史上第一次会计审计工作大会。

考评九州诸侯的业绩，加爵计功，用今天的话说就是：绩效考核，提拔干部。

这是关于中国会计的最早史实，也是世界会计文明的源头。

会稽的“会”，指综合算之；稽，指审计监督。

大禹治理水利的同时，创立了会计审计制度。

早在大禹继王位时，即令人把一些诽谤木放在路口，顶上箭头儿是交通标准，为迷路者指示方向。

木杆就是上古的BBS，谁要是政府对政府有意见，就啊小刀刻在木制BBS上，大禹下班回家，随时查看。

要是哪位的意见正确，大禹便及时采纳，改良议事。

——这不正是具有特殊目的的“沟通”吗？

《战国策》载冯谖“为孟尝君市义”篇。

孟尝君想派员去薛邑追讨债权，他问门下：“谁习计会？”

”冯谖立即应允，自荐为孟尝君履行职能。

那时的“计会”就是如今的“会计”，而孟尝君与冯谖的对话，无疑是一次高效率的沟通。

美国沟通学家罗恩·赫伯特在《工作的问题》一书中写道：“与人交谈的正确方法是：在对方身上找出一些你喜欢的事物，讨论一些他能赞同的事情，当两人对某件事物的认知性趋同，亲和力与沟通就会提高，而彼此的了解也就增加了。

”如果你仔细观察，你会发现那些成功的人士通常都具有高度的沟通能力，如果你想拥有更多的生命力，达到你想要的成功，“沟通”绝对是个绕不过去的母题。

注册会计师的沟通是一种素质，一种能力，一种润滑剂，一种消除歧义、增进效率的艺术，一种贯穿职业生涯、时时照亮生命的“活载体”。

你是否曾在出席某次演讲活动中，由衷地赞美演讲者台风优雅、沟通力十足呢？

你是否曾在某个音乐会中对于歌唱家的美妙歌声陶醉不已呢？

或是在看完某部电影之后，赞叹演员精湛细腻的表演呢？

甚至被某一场景而深深吸引呢？

这一切具生命力且高品质的沟通，我们称之为一种艺术。

艺术不是象牙塔内沉闷的东西，艺术也不像权威人士所宣称的复杂难懂，当你我学会了“沟通”，我们都可以成为生活的艺术家。

注册会计师和律师可谓市场经济的“姊妹花”，注册会计师显然更“辛苦”，律师的嘴显然更“锋利”，但在沟通上两者有异曲同工之妙。

注册会计师的服务作为一种公共产品，除了维护委托人的利益外，还包括潜在投资者、债权人及其他

<<沟通核动力>>

利害关系人等社会公众的利益。

律师则不然，其服务具有私人物品性质，肩上没有担负更多的社会责任。

注册会计师执行审计业务时必须独立于客户之外，“食君之禄，我行我素”；律师却完全是站在客户立场，“食君之禄，分君之忧”。

律师为诉讼而准备的大小文件，统称“律师材料”（attorneyproduct），权作备忘，无须向任何人披露。

在注册会计师这里，叫“工作底稿”（workingpaper），注册会计师拥有其权利，未经客户或相关法规许可，不得向外披露。

“律师材料”仅限于诉讼，似乎更是为了保护律师，而“工作底稿”侧重于保守客户的秘密，作为支持审计意见的证据。

注册会计师在第一线工作，很像是进行产品取样，一旦样本选择偏差，就意味着出现一项重大错报。

律师主要基于注册会计师的取样表达观点，观点一般说来无所谓对错。

至于职业判断，律师是单兵作战，一人做主，能断则断。

而注册会计师是团队作业，当断不断，必受其乱。

例如，辛普森案中，检察官说是捡到了凶手作案时用过的手套，审案时让辛普森当庭戴上手套，没想到手套太紧。

辛普森的律师灵机一动，喊出“手套太紧，被告无罪”。

陪审团最终也没有弄明白有关法律，但律师即兴发挥，创造出来的警句式的短语却潜移默化地打动了他们。

律师往往大处着眼，在文字上狠下工夫，什么“诚实信用”啦，什么“勤勉尽责”啦，做足文章。

辛普森一案，本来是辩论辛普森是否杀妻，辛普森的律师却大谈林肯、黑奴等问题。

律师告诉陪审团，你们的裁定关系到美国宪法，关系到美国的警察，关系到美国的警察能否凌驾于法律之上。

律师可谓舌底翻花。

判决结果：辛普森无罪。

注册会计师通常从小处入手，依靠数据说话而不是靠嘴，数字是冷冰冰的，数字不能跳舞。

律师的工作之一就是说服，说服形形色色的人。

这就需要察言观色，有时甚至是投其所好。

都说法律至高无上，但法律再高也高不过人的虚荣心。

注册会计师讲求客观公正，沟通的目的在于防范和化解风险，全然不是“投其所好”。

经由律师与注册会计师这么一比，显得注册会计师职业似乎过苛，其实不然。

专业的性质决定了注册会计师寡于言，敏于行，不逾矩。

我忘不了泰戈尔的一向话，总感觉这句话“专属”注册会计师——“果实的事业是尊贵的，花的事业是甜美的，但是，让我做叶的事业吧，叶是专注地谦逊地垂着绿荫的”。

“果实”是客户，“花”是律师，注册会计师何妨是“叶”呢？

让律师去“花枝招展”吧，我们该打点行装，上路了。

注册会计师与文学是两种思维。

注册会计师多抽象思维，“控制测试”、“实质性测试”等，持怀疑，重逻辑。

文学讲究的是“下笔如有神”，重情节，轻逻辑。

文学是沟通人际关系的管道，尤其是在跨越文化领域。

比如，引用一句莎士比亚的台词，世界各地的人都心领神会，一下子拉近了距离。

莎士比亚说过，“好是最好的敌人”。

这句话对国外客户比较奏效。

此话的对应的中文可以是，“凡事不能求全”、“知足常乐”。

用好莎士比亚说的话，自然在沟通中屡试不爽。

简洁是机智的灵魂。

书面语言离不开机智，而机智需要简洁。

<<沟通核动力>>

语言的简洁有时取决于标点符号的运用。

最简单的规则就是多用句号，少用逗号，最忌一逗到底。

中国古文属“电报体”，有时行行句号。

比如李煜的《虞美人》：“春花秋月何时了。

往事知多少。

小楼昨夜又东风。

故国不堪回首月明中。

雕栏玉砌应犹在。

只是朱颜改。

问君能有几多愁。

恰似一江春水向东流。

”语言是思想的翅膀。

《围城》中国立大学的高松年校长便是语言大师，跟军事教官闲谈，说一两个“他妈的！”

”引得教官惊喜连连，刮目相看。

沟通的门径由此可窥堂奥。

许多注册会计师或会计人出身、后来取得惊世成功的“大人物”，均长于沟通。

比如皮尔·卡丹：1922年生于威尼斯，家境清贫。

2岁那年，他随全家迁回法国。

14岁到裁缝店当学徒。

第二次世界大战期间，他在维希市的法国红十字会任会计。

战后在巴黎，卡丹先后在法国著名的时装店Paquin、Schaparelli等处工作。

1950年，在创造欲的驱使下，他开始独立创业。

菲尔·奈特（PhilKnight）：Nike创始人，前任CEO。

20世纪50年代，在美国俄勒冈大学学习会计专业。

1962年开设蓝带体育（BlueRibbonSports）公司，代理日本。

Tiger运动鞋（现在名为Asies）产品。

在创业的最初几年，奈特继续干着他的日常职业。

起初，在普华永道（PriceWaterhouse）担任注册会计师，后来到波特兰州立大学当会计学教授。

何厚铨：澳门特区原行政长官。

1955年3月出生于澳门。

1981年获加拿大特许核数师、注册会计师资格。

1982年到香港，在毕马域会计师楼任核数师。

他们的成功可能基于很多因素，但无一例外的共通之处是：沟通无碍。

由是观之，沟通是一种核动力。

最后，与你分享美国沟通学家罗恩·赫伯特先生的一段话：“一个无法沟通的人，与死去无异。

一个能沟通的人，就有生命力。

一个人的生命力跟他能沟通的能力成正比。

”你以为然否？

是为序。

<<沟通核动力>>

内容概要

沟通是一种素质，一种能力，一种消除歧义、增进效率的艺术，甚至是一种价值观，一种行为模式。

《沟通核动力：突破会计人职业发展的瓶颈》系统回答了沟通“是什么、为什么、怎么做”等重点问题，全面阐述了注册会计师在执业过程各个阶段的沟通要求，详细介绍了全面提高沟通能力与减少跨文化沟通障碍的诸多要素，准确把握了多种沟通样式下的应对策略，对注册会计师和相关人士提高沟通能力很有指导意义。

<<沟通核动力>>

作者简介

张连起，资深会计审计专家，人文会计的首倡者与践行者。

秉持“理论的实务，实务的理论”国学与西学通修，专业共思想一色。

出版《数豆者说移》《哨笔记移》《左数字右人文》，《会计师事务所质量控制》等8部。

<<沟通核动力>>

书籍目录

第一章 一杯怡神的清茶第一节 何谓沟通第二节 沟通的形式第三节 沟通的过程及系统第四节 有效沟通的构成要素与技巧第二章 良好沟通的益处第一节 流水不腐，户枢不蠹——组织中的沟通第二节 山明水秀，相得益彰——融洽人际关系第三节 莫道前路无知己，天下谁人不识君——良好的人际关系对沟通的作用第四节 互利双赢，促进和谐——组织之间沟通的裨益第三章 注册会计师沟通的内容第一节 与管理层的沟通第二节 与治理层的沟通第三节 前后任注册会计师之间的沟通第四节 项目组成员间的沟通第五节 与银行监管部门的沟通第六节 实务中经常沟通的事项第四章 沟通的方法第一节 堂堂溪水出前村——完美的第一印象第二节 山高岳小，水落石出——通过提问来促进交谈第三节 与君歌一曲，请君为我倾耳听——学会倾听第四节 己所不欲勿施于人——双向沟通的原则第五节 我醉欲眠君且去，明朝有意抱琴来——有效地直接告诉对方第六节 恢弘志士之气——保持自信的态度第七节 巧妇难为无米之炊——沟通前的准备第八节 人生达命岂暇愁，且饮美酒登高楼——气量如海、大度待人第九节 有约不来过夜半，闲敲棋子落灯花——发出可能被接受的邀请第五章 语言沟通第一节 有一种沟通，叫会计第二节 有一种效果，叫事半功倍第三节 语言沟通的技巧第六章 非语言沟通第一节 非语言沟通的特质第二节 注册会计师的个人形象第七章 演讲沟通第一节 准备一篇精湛的演讲稿第二节 演讲技巧第八章 全面提高沟通能力第一节 沟通中的称呼礼仪第二节 沟通中的就餐礼仪第三节 沟通中的电话礼仪第四节 声音的魅力第五节 营造沟通的理想环境第六节 工作团队的沟通技巧第七节 梅奥的人际关系理论第八节 事务所沟通管理第九章 减少跨文化沟通障碍第一节 中西方不同的人际关系第二节 中国人沟通中的伦理道德规范第三节 跨文化间的错误表达第四节 恪守时间文化和灵活时间文化第五节 礼仪文化第十章 结语跋

<<沟通核动力>>

章节摘录

有效的信息沟通，不仅给予了人类应对自然的力量，也保证了整个人类社会自身的有序发展。因此，从某种意义上来说，信息沟通是人类的第一需求。

探索各种不同的沟通手段以尽可能丰富全面地传递信息，一直伴随着人类漫长的进化历程：远古时代，人类为了共同狩猎创造了手势、神情和语音等沟通方式；为了传递更丰富的信息，人类又发明了文字……直至今天，我们尽情地借助网络、手机等电信产品，书刊、报纸、电影、电视、广播等大众传播媒体获取知识和传播信息。

人类就这样根据不同的需求逐步发展相应的沟通方式，以达到最有效的信息传递效果。

而集成各种沟通方式以达到信息的最充分传递，更成为人类期望的理想沟通境界。

从古至今，沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。

人们日常的生活和时代的发展进步都和沟通息息相关，沟通的身影和魅力在时代变迁的星空下熠熠闪光。

心灵的钥匙一把坚实的大锁挂在大门上，一根铁棒费了九牛二虎之力。

还是无法将它撬开。

钥匙来了，它瘦小的身子钻进锁孔，只轻轻一转，大锁就“啪”地一声打开了。

铁棒奇怪地问：“为什么我费了那么大力气也打不开，而你却轻而易举地就把它打开了呢？”

”钥匙说：“因为我最了解它的心。”

”每个人的心，都像上了锁的大门，任你再粗的铁棒也撬不开。

唯有关怀，才能把自己变成一把细腻的钥匙，进入别人的心中，了解别人。

所以沟通时，一定要多为对方着想，以心换心，以情动人。

公主的月亮一个小公主病了，她娇憨地告诉国王，如果她能拥有月亮，病就会好。

国王立刻召集全国的聪明智士，要他们想办法拿月亮。

总理大臣说：“它远在三万五千里外，比公主的房间还大，而且是由熔化的铜所做成的。”

”魔法师说：“它有十五万里远，用绿奶酪做的，而且整整是皇宫的两倍大。”

”数学家说：“月亮远在三万里外，又圆又平像个钱币，有半个王国大，还被粘在天上，不可能有人能拿下它。”

”国王又烦又气，只好叫宫廷小丑来弹琴给他解闷。

小丑问明一切后，得出了一个结论：如果这些有学问的人说得都对，那么月亮的大小一定和每个人想的一样大、一样远。

所以当务之急便是要弄清楚小公主心目中的月亮到底有多大、多远。

于是，小丑到公主房里探望公主，并顺口问公主，“月亮有多大？”

”“大概比我拇指的指甲小一点吧！”

因为我只要把拇指的指甲对着月亮就可以把它遮住了。”

”公主说。

“那么有多远呢？”

”“不会比窗外的那棵大树高！”

因为有时候它会卡在树梢间。”

”“用什么做的呢？”

”“当然是金子！”

”公主斩钉截铁地回答。

比拇指指甲还要小，比树还要矮，用金子做的月亮当然容易拿啦！

小丑立刻找金匠打了个小月亮，穿上金链子，给公主当项链，公主好高兴，第二天病就好了。

公主的需求就是这样容易满足，然而不容易做到的是有效的沟通。

高僧洒茶古时候，有一个妇人，特别喜欢为一些琐碎的小事生气。

她也知道自己这样不好，便去求一位高僧为自己谈禅说道，开阔心胸。

<<沟通核动力>>

高僧听了她的讲述，一言不发地把她领到一座禅房中，落锁而去。

妇人气得跳脚大骂。

骂了许久，高僧也不理会。

妇人又开始哀求，高僧仍置若罔闻。

妇人终于沉默了。

高僧来到门外，问她：“你还生气吗？”

” 妇人说：“我只为我自己生气，我怎么会到这地方来受这份罪。

” “连自己都不原谅的人怎么能心如止水？”

” 高僧拂袖而去。

过了一会儿，高僧又问她：“还生气吗？”

” “不生气了。”

” 妇人说。

“为什么？”

” “气也没有办法呀。”

” “你的气并未消逝，还压在心里，爆发后将会更加剧烈。”

” 高僧又离开了。

高僧第三次来到门前，妇人告诉他：“我不生气了，因为不值得气。”

” “知道值不值得，可见心中还有衡量，还是有气根。”

” 高僧笑道。

当高僧的身影迎着夕阳立在门外时，妇人问高僧：“大师，什么是气？”

” 高僧将手中的茶水倾洒于地。

妇人视之良久，顿悟。

叩谢而去。

我们每个人都会说话，但是对每一个人来说，说话的水平又是参差不齐的，有的水平相去甚远，故而效果差异也很大。

有的人说话中听，有的人说话伤人；有的人说话简练，有的人说话啰嗦；有的人三言两语就会使人产生好感，有的人说不了几句话就得罪了人。

一句话可能引来杀身之祸，一句话也可化干戈为玉帛，一句话可使多年的交情淡漠，一句话也可令事业蒸蒸日上……所有这些，口才都起了相当大的作用。

因此，口才对从事各行各业的人士来说都很重要。

口才不只是摇唇鼓舌、夸夸其谈、哗众取宠，口才也不仅仅只是讲话的技巧。

口才，是一个人综合素质、能力的体现。

它反映了一个人敏锐的观察力、全面的分析力、准确的判断力及广博的知识、丰富的记忆、良好的语言技巧等。

<<沟通核动力>>

媒体关注与评论

许多会计人开始害怕沟通，也不会沟通等到后来，为了掩饰自己干脆就不沟通了。殊不知就这样压抑了太多的沟通需求，造成了越来越多的误解，产生了越来越多的抱怨。因此，强化会计人的沟通能力不仅是工作本身的需要，更是会计人完善自身素质塑造美好人生的需要，尤其是在当今信息时代条件下打造沟通核动力极为必要。

——张连起

<<沟通核动力>>

编辑推荐

《沟通核动力:突破会计人职业发展的瓶颈》：没有沟通的生活，了然无趣，没有沟通的会计，身居孤岛。

既然你不打算拥有血管栓般的失败沟通，那么你必须使沟通如核动力般释解。

<<沟通核动力>>

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>