

「美」
刘墉 刘轩 ◎ 著

这是个沟通的时代，
而不是比声音与拳头的时代。

创造双赢的 沟通

文化艺术出版社
Culture and Art Publishing House

创造双赢的
沟通

刘墉 刘轩 © 著

文化艺术出版社
Culture and Art Publishing House

图书在版编目 (CIP) 数据

创造双赢的沟通 / (美) 刘墉著. —北京: 文化艺术出版社, 2010.4

ISBN 978-7-5039-4321-8

I. ①创… II. ①刘… III. ①散文-作品集-美国-现代
IV. ①I712.65

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第047258号

创造双赢的沟通

作 者	[美]刘 墉 刘 轩
特约策划	王 楠
责任编辑	陶 玮
插 画	老 春
装帧设计	棱角 
出版发行	文化艺术出版社
地 址	北京市朝阳区惠新北里甲1号 100029
网 址	www.whyscbs.com
电子邮箱	whysbooks@263.net
电 话	(010)64813345 64813346(总编室) (010)64813384 64813385(发行部)
经 销	新华书店
印 刷	北京润田金辉印刷有限公司
版 次	2010年6月第1版 2010年6月第1次印刷
开 本	830×1120毫米 1/32
印 张	6.5
字 数	80千字
书 号	ISBN 978-7-5039-4321-8
定 价	16.00元

版权所有, 侵权必究。印装错误, 随时调换。

这是个沟通的时代，
而不是比声音与拳头的时代。

透过沟通，
冷战时期结束了；
透过沟通，
不流血的民主达到了；
透过沟通，
人际的冲突能平和地化解。

本书就是以最浅近的文字和生动的故事，
带您从战略到战术，
从“目标、底线”到“身体语言”与“幽默技巧”，
逐渐进入沟通的堂奥。

最重要的是，
它教你如何找到共同点、折衷点，
使敌人成为朋友，
对手成为伙伴，
真正达到，
没有输家的——
双赢的沟通。

前言

刘轩

愿大家的心灵能够沟通

盼望这本书，

是以最生活的文字，

与各位作一番沟通；

希望这个社会能沟通得更好，

愿大家的心灵能够沟通。

1997年8月，我应统一企业和清华广告公司的邀请，在台湾五个城市举行巡回演讲。

虽然过去已经有许多演讲经验，但是面对这种每场一两千听众的场面，我仍然有相当大的心理压力。

为此，我特别回到哈佛，蹲在图书馆两个月，并且复习我过去在大学及研究所的上课笔记，好像写学术论文一样，作一番“重组”和“思辨”的工作。

只是，演讲毕竟不是“论文发表”，我发现修了五年多的心理学，当我面对这个非常普通，甚至

可以说每天都要用到的“沟通的主题”时，竟不知从何入手。

这件事，让我进一步感觉，“学理”固然是由生活中产生，但是当学者们天天研究理论时，却可能与生活脱了节。

所以在论文里谈学理容易，在演讲场上谈生活，反而困难。

我也了解到，为什么许多心理学重要的作品，竟然是作家、社会工作者和记者写出来的。



幸亏我有个作家、也是“生活家”的父亲。在我最艰苦的时候，和我坐下来，一项项讨论这次演讲的主题。

我把找到的资料，逐条说给他听。他记笔记，好像听我讲课。

他又整理我的资料，并加上他的看法，说给我听，由我打入电脑，成为我的演讲稿，也“扩大”

为这本书。

于是，我在哈佛学到的理论，居然一下子与父亲四十多年的生活，结合成一个活生生的东西。那不再是“生硬的教条”，也不再是“平常的生活”，而成为“真实的见证”。

这件事给我很大的启示——学问是活的，不是死的，学校里学的东西绝对要与校外的生活连接。否则理论归理论、生活归生活，再高的学位也没有用。



也正因此，父亲和我把这本书写得像故事书似的。只在重点处提到些理论。希望大家看完这些“经过组织的小故事”，自己就能产生“沟通的兵法”。

这些小故事，有我收集的、编写的，更有许多是由我父亲提供。他是个很会说故事的人，许多死板的东西，经他“重组”，就成了生动的故事。

他甚至笑说，他把好故事都给我了，他还写什么？而与我约定——

我必须回馈给他更多的灵感。也就是，我们以后要经常“用我的理论和他的生活撞击”，产生新的火花。

此外，由于本书将作我演讲之用，所以虽然是两人合作，但在叙述上，以我为第一人称。我常想，如果演讲能够成功，读者又能受益，父亲和我的这段合作，不就是双赢，甚至三赢的沟通吗？



沟通是生活，也是一门大学问。盼望通过这本书，以最生活的文字，与各位作一番沟通。希望大家能有些领会，使这个社会能沟通得更好，使大家的心灵能够沟通。

目录

contents

I	前言：愿大家的心灵能够沟通
001	引言：松鼠的启示
009	沟通是什么？ 五个小故事
	聪明的宰相
	跑堂儿的妙招
	红胡子的深情
	小孩子的“磨功”
	以“礼”服人
019	沟通兵法第一条 认清目标与底线
	认清自己的目标
	认清对方的目标
	认清自己的底线
	认清对方的底线

- 033 **沟通兵法第二条 帮对方脱下铠甲**
鬼门关前拉一把
火爆司机
不平静的小女生
- 045 **沟通兵法第三条 请坐上座，请喝好茶！**
同志辛苦了
老王的牢骚
- 057 **沟通兵法第四条 面子给你，里子给我**
肯定总在否定前
否定总在私下讲
牺牲自己的面子，抢尽对方的里子
- 069 **沟通兵法第五条 我操控，你决定**
都是你内行，全在您手上
大事我作主，小事你作主
人人有份，人人当家

083

沟通兵法第六条 用身体说出真心话

小李的故事

不可随便看手表

特殊的敏锐

身体的信息

请人捉刀的故事

约定俗成的语言

手的语言

双手负背的自信

脖子不可随便转

手势不可乱比

眼神、眼神

103

沟通兵法第七条 先退一步，再往前跳

纽约第五街的伎俩

聪明的米开朗基罗

先认错的好处

- 115 **沟通兵法第八条 原来都是一家人**
 你是我的新朋友
 拉近彼此的距离
 交集在哪里
 床头吵，床尾和
- 127 **沟通兵法第九条 幽默常是最好的沟通**
 幽默可以救命
 幽默可以作柔和的反击
 幽默可以作为最好的暗示
 幽默常是消除敌意最好的方法
 幽默常能化解僵局
- 149 **沟通兵法第十条 要亲吻？请找没人的地方**
 有准备，有信心
 掌握时间，把握机会
 寻找一个沟通的好环境
 再试一次就成功

大家都是老板

独家买卖

轮流坐上座

两全其美的妙法

各进一步、各退一步

引言

松鼠的启示

我小心地，一步步靠近它，
严防它从旁边溜走。

它也不断往后退，

退到我的枕头上……

我住在波士顿。“波士顿”实在应该改名叫“波顿士”，也就是“被冻死”。因为那里到了冬天，真是冷死。虽然不至于需要小便的时候带拐杖，却也冷得让人觉得危险。

我有个朋友，长得很强壮，在最冷的天气还出去跑步，而且居然没戴帽子。跑了半个钟头，他回来了，上台阶时，不小心，在门前摔一跤。爬起来，没有伤筋断骨，正高兴哪，却看见地上有个红红的东西，捡起来——