



励志
经典

创造双赢 的沟通

(美) 刘墉 刘轩 著

沟通绝不能一次不成功就放弃。

沟通要百折不挠，一次又一次，不断地沟通。

沟通的最高指导原则——

没有不能沟通的事。



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

创造双赢的沟通

(美) 刘墉 刘轩



Beijing United Publishing Co., Ltd.
北京联合出版公司

图书在版编目 (CIP) 数据

创造双赢的沟通 / (美) 刘墉, (美) 刘轩著. -- 北京: 北京联合出版公司, 2014. 7
(刘墉作品集)
ISBN 978-7-5502-3213-6

I. 创… II. ①刘… ②刘… III. ①散文集—美国—现代 IV. ①I712.65

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第143331号

作品《创造双赢的沟通》, 经作者刘墉授权在中国大陆地区独家出版发行。
版权合同登记号 图字01-2014-4116

创造双赢的沟通

作 者: (美) 刘墉 (美) 刘轩

选题策划: 范彦凤

责任编辑: 徐秀琴

封面设计: 马顾本

版式设计: 睿佳工作室

责任校对: 李夏萌

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街83号楼9层 100088)

三河市中晟雅豪印务有限公司印刷 新华书店经销

字数85千字 870毫米×1160毫米 1/32 7印张

2014年8月第1版 2014年8月第1次印刷

印数1—10000

ISBN 978-7-5502-3213-6

定价: 18.00元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容
版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与本公司图书销售中心联系调换。电话: 010-82605388

愿大家的心灵能够沟通

盼望这本书，
是最生活的文字，
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。

前言
刘轩

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，以最生动的文字，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

引 言 松鼠的启示 / 001

沟通是什么 五个小故事 / 009

- 一、聪明的宰相
- 二、跑堂儿的妙招
- 三、红胡子的深情
- 四、小孩子的“磨功”
- 五、以“礼”服人

沟通兵法第一条 认清目标与底线 / 023

- 一、认清自己的目标
- 二、认清对方的目标
- 三、认清自己的底线

四、认清对方的底线

沟通兵法第二条 帮对方脱下铠甲 / 039

- 一、鬼门关前拉一把
- 二、火暴司机
- 三、不平静的小女生

沟通兵法第三条 请坐上座，请喝好茶！ / 053

- 一、无敌大律师
- 二、同志辛苦了
- 三、老王的牢骚

沟通兵法第四条 面子给你，里子给我 / 067

- 一、肯定总在否定前
- 二、否定总在私下讲

三、牺牲自己的面子，抢尽对方的里子

沟通兵法第五条 我操控、你决定 / 081

一、都是您内行，全在您手上

二、大事我作主，小事你作主

三、人人有份，人人当家

沟通兵法第六条 用身体说出真心话 / 097

一、小李的故事

二、不可随便看手表

三、特殊的敏锐

四、身体信息

五、请人捉刀的故事

六、约定俗成的语言

七、手的语言

八、双手负背的自信

九、脖子不可随便转

十、手势不可乱比

十一、眼神、眼神

沟通兵法第七条 先退一步，再往前跳 / 125

一、纽约第五街的伎俩

二、聪明的米开朗基罗

三、先认错的好处

沟通兵法第八条 原来都是一家人 / 139

一、你是我的新朋友

二、拉近彼此的距离

三、交集在哪里

四、床头吵，床尾和

沟通兵法第九条 幽默常是最好的沟通 / 151

- 一、幽默可以救命
- 二、幽默可以作柔和的反击
- 三、幽默可以作为最好的暗示
- 四、幽默常是解除敌意最好的方法
- 五、幽默常能化解僵局

沟通兵法第十条 要亲吻？请找没人的地方 / 173

- 一、有准备、有信心
- 二、掌握时间、把握机会
- 三、寻找一个沟通的好环境
- 四、再试一次就成功

沟通的最高指导原则 没有不能沟通的事 / 189

- 一、大家都是老板

二、独家买卖

三、轮流坐上座

四、两全其美的妙法

五、各进一步、各退一步

这是沟通的时代 / 205

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……

引
言

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，在门前摔了一跤。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——

是他的耳朵。

幸亏当时没有狗在旁边，不然，他就成了“独耳人”，可见有多冷，冻得连耳朵掉了都没感觉。

有一天，我回宿舍，也是在最冷的天气，（我可没出去跑步，是下课回家）进门，天哪！屋子里闹了小偷，CD掉了一地，书架上的小玩意也倒的倒、砸的砸。可是，看窗子，窗子居然没有开。想必小偷是从大门进去的。

我赶紧退到门边，注意听里面的动静，搞不好小偷还没走。果然，听见窸窸窣窣的声音，从桌子后面传来。

突然，一个黑影横着飞了出去，原来是只松鼠。



怪不得最近总听见墙壁里有声音，原来松鼠也受不了冷，硬是把墙挖了个洞，钻进我屋子。

我赶紧抓起一个大纸盒，又戴上厚厚的手套，把纸盒举在前面，向松鼠一步步逼近。我想，我可以把它扣住，狠狠地摇，摇昏了再抓住，扔出窗外。