

只需倾听，就能把任何人变成终生的挚友和忠心的客户

# JUST LISTEN

顶级企业最佳培训教材

## 心理学家的 倾听术

开启沟通，掌控欲求的秘密

[美] 马克·郭士顿 (Mark Goulston) 著  
苏西 译

商界心理权威  
FBI特邀顾问

30年沟通实践心得  
首度公开

当代领导理论大师 沃伦·本尼斯

德鲁克基金会CEO 弗朗西斯·赫塞尔本

《管理中的魔鬼细节》作者 马歇尔·古德史密斯

鼎力推荐

SPM

南方出版传媒  
广东人民出版社

# JUST LISTEN

## 心理学家的 倾听术

开启沟通，掌控欲求的秘密

[美] 马克·郭士顿 (Mark Goulston) ◎著  
苏 西 ◎译

**SPM**

南方出版传媒  
广东人民出版社

·广州·

## 图书在版编目 (CIP) 数据

心理学家的倾听术 / (美) 郭士顿著; 苏西译. —广州: 广东人民出版社, 2015.7

ISBN 978-7-218-10100-2

I . ①心… II . ①郭… ②苏… III . ①心理交往—通俗读物 IV . ① C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 101617 号

Just Listen: Discover the Secret to Getting Through to Absolutely Anyone by Mark Goulston M.D.  
Copyright © 2010 by Mark Goulston  
Published by AMACOM, a division of the American Management Association, International, New York, through Big Apple Agency, Inc., Labuan, Malaysia.  
Simplified Chinese edition Copyright © 2015 by **Grand China Publishing House**  
All rights reserved.

No part of this book may be used or reproduced in any manner whatever without written permission except in the case of brief quotations embodied in critical articles or reviews.

本书中文简体字版通过 **Grand China Publishing House (中资出版社)** 授权广东人民出版社在中国大陆地区出版并独家发行。未经出版者书面许可, 本书的任何部分不得以任何方式抄袭、节录或翻印。

XinLiXueJia De QingTingShu

## 心理学家的倾听术

[美] 马克·郭士顿 著 苏西译

 版权所有 翻印必究

出版人: 曾莹

策 划: 中资海派

执行策划: 黄河 桂林

责任编辑: 肖风华 古海阳 张 静

特约编辑: 宋金龙

版式设计: 王 芳

封面设计: 张 英

出版发行: 广东人民出版社

地 址: 广州市大沙头四马路 10 号 (邮政编码: 510102)

电 话: (020) 83798714 (总编室)

传 真: (020) 83780199

网 址: <http://www.gdpph.com>

印 刷: 深圳市东亚彩色印刷包装有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 16 字 数: 245 千

版 次: 2015 年 7 月第 1 版 2015 年 7 月第 1 次印刷

定 价: 38.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与出版社 (020-83795749) 联系调换。

售书热线: (020) 83795240



基思·法拉奇 (Keith Ferrazzi)  
法拉奇绿光咨询公司的创始人兼 CEO  
畅销书《别独自用餐》《谁在支持你》作者

## 神奇的沟通大师马克·郭士顿

经理、CEO 和销售人员经常对我讲：“跟那个谁谁谁说话，简直想撞墙。”

听到这种话，我的回答是：“别再用脑瓜撞墙了，去找找松动的砖块吧。”找到那块松动的砖——对方希望从你这里得到什么——你可以推倒最坚固的壁垒，以你从未设想过的方

因为这个，我认识了朋友兼同事马克·郭士顿。马克和人沟通的本领堪称神奇，他能跟任何人交流，比如公司 CEO、经理、客户、病人、关系不好的家庭成员，甚至劫持人质的罪犯，因为他总能找得到那块松动的砖。就和“不可能与之沟通”的人们对话而言，他是个天才。在这本书中，你就会看到他是怎么做到的。

最早，我是通过马克的著作《摆脱你的坏习惯》(Get Out of Your Own Way) 和《摆脱你的工作坏习惯》(Get Out of Your Own Way at Work) 认识他的。他的书籍、工作，更重要的是，他本人给我留下的印象如此之深，以至于我说动了

公司（Ferrazzi Greenlight）的思想领袖之一，也是深得我信任的顾问。见过他工作的样子，我能告诉你，为什么当马克谈起沟通话题时，从FBI到奥普拉，每一个人都会竖起耳朵认真听：他的那些方法看似简单，可的确管用。

哦，可别被他那精神科医师的头衔吓倒了。他可是我所遇见过的最优秀的商务沟通人士之一。把他放到办公室里，无论那里是群雄混战，还是销售团队搞不定客户，或是公司士气和效率日渐低下，他都能解决，不但速度快得很，而且每个人都是赢家。

如果你想达到这样的境界，马克是最好不过的导师了。他睿智、风趣、友善，能启发人的灵感，还有他的那些故事——从不受欢迎的来宾到律师F·李·贝利（F. Lee Bailey，美国最杰出的律师之一，他参加过许多惊心动魄的著名案件，其中包括：山姆·谢泼德医生案、卡尔·科坡里那医生案、波士顿扼颈杀人案、帕蒂·赫尔斯特抢劫案、辛普森谋杀案等。——译者注），既趣味盎然，又蕴藏着能够改变人生的深意。所以，好好品味这本书吧，然后把你学到的极为有效的沟通技巧使出来，把生活中“不可沟通”的人变成同盟军、忠心的客户、忠诚的同事和终生的挚友。

---

法拉奇绿光咨询公司：美国著名战略咨询机构，客户包括通用电气、苏格兰皇家银行、美国运通公司，以及世界一流的企业及专业情报信息提供商汤森路透（Thomson Reuters）。

沃伦·本尼斯 (Warren Bennis)

当代最杰出的组织理论、领导理论大师 四任美国总统顾问团成员

这是一部里程碑式的著作，每一个当下或未来的领导者都应该读，更重要的是，要好好运用它。

弗朗西斯·赫塞尔本 (France Hesselbein)

彼得·德鲁克基金会 CEO、《赫塞尔本论领导力》作者

沟通不仅仅是把话说出来，而是要让对方听进去。马克·郭士顿为沟通赋予了全新的意义。在通向更好的倾听、关爱、指导和成就感的路途中，《只需倾听》是不可或缺的指导手册。我们感谢您，马克。

马歇尔·古德史密斯 (Marshall Goldsmith)

畅销书《魔鬼管理学》、《功成身退》作者

这本书易读、易学，而且效果令人惊叹。

马克·维克托·汉森 (Mark Victor Hansen)

《心灵鸡汤》合著者之一

郭士顿这本书所言非虚。读读它，你必将发现可以让你与任何人沟通的奥秘，没错，任何人！

史蒂文·B. 桑普尔 (Steven B. Sample)

南加州大学校长、畅销书《卓越领导的思维方式》作者

本书充满了生动又实用的建议，使你在每一次人际交流中都能用上。马克·郭士顿明白，沟通的真谛不在于策略和技巧，而是与人建立起有意义的情感联系。他对人类行为的洞察是真正的珠玉之见。

大卫·范伯格 (David Feinberg)

医学博士、MBA、加州大学洛杉矶分校医院 CEO

如果你想要增进和家人、同事乃至整个世界的关系，你必须读读这本《只需倾听》。马克·郭士顿写出了一本杰作，它让高效沟通变得更加简单，让每一位读者的人生更加美好。你只需阅读这本《只需倾听》。

鲍勃·埃克特 (Bob Eckert)

美泰公司 (全球最大玩具制造商，拥有品牌“芭比”) CEO 兼董事长

一个周末，我读了这本《只需倾听》。接下来的星期一，我开始使用书中所讲的方法。从那以后我一直用到现在。我买了许多本，给美泰的资深管理团队每人发了一本，也给我长大成人的孩子们每人送了一本。

伊凡·R. 米斯尼尔 (Ivan R. Misner)

BNI (世界最大商讯信息公司) 创始人兼主席、《52周的人脉计划》作者

有项核心能力能让你事业人生双丰收，想掌握它吗？那就读读《只需倾听》吧。郭士顿这些简单易学的技巧威力无穷，效果也会令你惊讶。

汤姆·尼尔森 (Tom Nelson)

AARP (美国退休人员协会) 首席运营官

在这个技术飞速发展，令人应接不暇的时代，我们很容易忘却是什么把人和人联结在一起的。马克·郭士顿提出的这些好读易懂的建议，能够帮助读者在工作中建立起良好的人脉关系，与家人、朋友更加亲密。这本书把大脑运作原理和如何打破人与人之间的障碍、实现高效沟通结

合起来，极有说服力。你会迫不及待地想要运用郭士顿提出的这些实用建议。换句话说，你只需阅读这本《只需倾听》。

约翰·伯恩 (John Byrne)

《商业周刊》(Business Weekly) 责任编辑

对太多人来说，内省是种微不足道的素质。但在马克·郭士顿的新书《只需倾听》中，他让我们懂得了自省的威力。他告诉我们该如何审视自我，审视我们和他人的关系，而这会让我们拥有强大的洞察力，让工作和生活变得更加高效。你或许自认为是个自信又有激情的人，可别人很容易认为你傲慢又冲动。这两种印象之间的鸿沟，往往会决定成败。郭士顿写出了一本重要的著作，帮助我们在这个鸿沟上架起桥梁，磨砺我们的内省功夫。

韦恩·盖蒂耐拉 (Wayne Gattinella)

WebMD(全球著名的健康医疗媒体网站) 总裁兼 CEO

马克·郭士顿给我们描绘了一幅蓝图——如何与他人沟通，在生活和工作中构筑起有意义的人际关系。这显然是马克至今最重要的作品，也是每个希望提高效率的人的必读之书。

迈克尔·克瑞特里 (Michael Critelli)

必能宝公司 (全球邮政信息管理设备及技术生产商) 前 CEO 兼董事长

郭士顿医生以聪明又实用的方式告诉我们，如何运用“黄金法则”，我们希望别人怎么对待我们，就应该用同样的方式对待他人。

凯茜·格林伯格 (Cathy Greenberg)

《幸福女人的秘密》(What Happy Women Know) 作者

《只需倾听》告诉我们，重要的不在于你告诉别人什么，而在于你让别人告诉你什么。郭士顿的倾听能力真是一流，因为在“倾听的强大威力”这个话题上，这本书不仅是最优秀的，也是最易读、最有趣的一本。



贾森·加拉加尼斯 (Jason Calacanis)

网络企业家, Mahalo (全球著名的人力搜索引擎) 公司 CEO

大半辈子以来,我一直认为我可以“说通”一切问题,说服任何团体。但《只需倾听》和马克的忠告帮我把倾听能力提升了一个层次。这本书会迅速成为经典,每个商业领导者都应该读它。

安德烈亚斯·萨彻博士 (Dr. Andreas Salcher)

卡尔·波普爵士学校联合创始人 《天才儿童和他的敌人》《受伤的人类》作者

在这个人人都想说话的世界里,成功的奥秘就在于倾听的艺术。有些伟大的领导者是优秀的演讲者,有些不是,可他们全都是伟大的倾听者。在本书中,马克·郭士顿解开了倾听的真正奥秘。对于商界和其他领域来说,《只需倾听》将是未来十年内最有影响的书籍之一。

乔希·维茨金 (Josh Waitzkin)

《学习的艺术》(The Art of Learning) 作者

郭士顿在书中流露出的深切关爱是极少见的,而他的能力——帮我们卸掉盔甲,看见真实的自己——既是上天赐给他的天赋,亦是他赠送给我们的礼物。这本书里的声音是发自内心的。现在,该我们用心倾听了。

斯蒂芬妮·艾伦 (Stephanie Allen)

梦幻晚餐公司(美国著名的食品食材提供运营商)食品部总裁

马克的睿智见解不仅有扎实的理论基础,而且非常实用。我看过不下百本同类书,可极少有能真正运用到业务和人际关系中去的。马克跟我们分享的都是真实的话题和切实可行的解决方案。

《图书馆杂志》(*Library Journal*)

作为一名经验丰富的精神科医师、商业心理学家和 FBI 特邀顾问，郭士顿为读者提供了大量高明且实用的沟通技巧……《心理学家的倾听术》凭借其对真实交流的促进，在沟通类书籍中堪称经典。

《出版人周刊》(*Publishers Weekly*)

一套令人印象深刻的技巧……一本令人心情愉悦又能从中受益的指导手册。

《时代周刊》(*Time Magazine*)

《心理学家的倾听术》教你如何处理职场上的分歧，作者是一名精神病学家，他引入人质谈判技巧，帮助读者应对“自负的高管”、“生气的员工”和“自毁前程的管理团队”……任务完成得很漂亮。

《内陆帝国商业》(*Inland Empire Business Journal*) 杂志

阅读《心理学家的倾听术》就像参加一场方法和观点的盛宴。第一次拿到这本书，你可以轻松地把它一口气读完，在后续实践运用中，你会不断地从书中得到指导。它是沟通类书籍中当之无愧的瑰宝。

### 《今日会计》(Accounting Today)

大量实用而高明的技巧策略，适用范围非常广泛，包括团结队伍、应付自恋的客户等，你可以把自己的信息准确传达给任何顽固分子。

### 林德赛·诺瓦克 (Lindsey Novak) 知名专栏“职场人”作者

沟通类最实用的五星级图书……掌握正确方法，每个人都可以成为更好的沟通者，这本书让人可以轻松有趣地学习这一点。

### 凯业必达网站 CareerBuilder.com

《心理学家的倾听术》是一本教你如何与难以接近的人沟通的入门经典，包括目中无人的高管、牢骚满腹的员工、淘气的孩子还是感情出现裂痕的配偶。本书包含了很多经过事实验证的心理学技巧，这些技巧单独使用就很有效，联合起来更是威力无穷。每章最后都有一个小结，帮助读者快速应对相似的难题。这本书既有趣，又实用。

### 《利基》(Niche) 杂志

《心理学家的倾听术》不仅适用于所有商业领域，它也能让你在工作之外受益良多。

### 《匹兹堡邮报》(Pittsburgh Post-Gazette)

《心理学家的倾听术》是一本教你打破沟通壁垒的绝佳指导手册。



马克·郭士顿 (Mark Goulston)

医学博士、专栏作家

畅销书《摆脱你的坏习惯》《摆脱你的工作坏习惯》作者

### 马克·郭士顿是谁？

马克·郭士顿，医学博士，全美年度最优秀的精神科医师之一，著名的商界精神科医生。在职业生涯的早期，他救治有自杀倾向和暴力倾向的病患。这让他成为警方和 FBI 的培训教员，传授人质谈判技巧。从这些经验中，他发展出一种惊人的沟通能力，可以与任何人对话，而他使用的这些方法构成了本书的基础。与此同时，他到病危的商界资深高管家中出诊，帮助人们解决危难时刻的争端。这些家庭成员们遂聘请郭士顿博士解决家族企业中的问题，就是在此时，他开始了跨界的职业生涯，进入商业世界。

#### 沟通大师

在过去 25 年间，郭士顿医生与各种各样的公司展开合作，有中型企业也有位列财富 1 000 强的公司，有业务精专的小企业也有全国性的律师事务所和会计师事务所。他教人们学习倾听，以便与他人沟通，打破人与人之间的藩篱。这既包括组织内部，也包括组织外部——在公司内部，良好的沟通让信息流变得更透明、更通畅，行动更加敏捷灵活；

在公司外部，良好的沟通使组织在面对客户、董事会成员、股东的时候，能够缩短销售进程，高效并持续地传达公司的价值观，最终在市场上取得成功。

## 精神导师

凭借在人际关系和沟通方面的独特洞察力，再加上三十余年来的临床经验，郭士顿医生帮助个人、团队和组织发挥出最大的潜力。

他服务过的客户包括：高盛、IBM、联邦快递、施乐、埃森哲、德意志银行、彭博资讯、柯达、美林证券、富国银行、美国银行、洛杉矶地方检察官、洛杉矶警察局以及FBI。

在加州大学洛杉矶分校著名的神经精神病学研究所，郭士顿医生任教授已达25年之久。2004年、2005年、2009年，美国消费者研究协会推选他为全美年度最优秀的精神科医师之一。

## 畅销书作家、媒体红人

他也是畅销书作家。他的著作包括《摆脱你的坏习惯》(*Get Out of Your Own Way*) (与菲利普·戈德堡 [Philip Goldberg] 合著)、《摆脱你的工作坏习惯》(*Get Out of Your Own Way at Work*)。

他为《论坛报》(*Tribune*) 撰写“马克博士信箱”的专栏，并且为《哈佛商业评论》(*Harvard Business Review*)、《赫芬顿邮报》(*The Huffington Post*, 美国著名的时政博客网站)、《快公司》(*Fast Company*) 等杂志和博客撰稿。

他经常受到全国性的平面和电视媒体邀请，出任嘉宾，其中包括《华尔街日报》(*The Wall Street Journal*)、《财富》(*Fortune*)、《新闻周刊》(*Newsweek*)、《时代》(*Time*)、路透社 (*Reuters*)、美国国家公共电台 (NPR)、美国有线电视新闻网 (CNN)、福克斯新闻频道 (Fox News)、奥普拉秀 (Oprah) 以及今日秀 (Today)。



**谨以此书纪念埃德温·施耐德曼 (Edwin Shneidman)**

如果你肯倾听人们的伤痛和恐惧，或是希望和梦想，它们几乎永远在那儿。当对方感觉到你在倾听，在理解的时候，他们就会对你敞开心扉。

——埃德温·施耐德曼

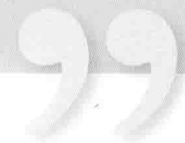
自杀预防领域的先驱、洛杉矶自杀预防中心创始人、备受尊敬的导师

**谨以此书献给沃伦·本尼斯 (Warren Bennis)**

他是我的导师、朋友和灵感之源。他教会了我这个道理：当你“深入倾听”，真正了解到人们是从哪儿来，并且关心他们的时候，他们就更愿意接受你的引领，去往你想让他们去的地方。

**谨以此书献给读者**

因为你们，我有幸将这些重要的经验传承下去。





# 目 录

Just Listen

推 荐 序	1
专家推荐	3
权威推荐	7
作者简介	9

## 第 1 章 心理学家的 2 个沟通秘诀 1

能够在几分钟内扭转不利局面,轻易地把对方的“不”变成“是”的沟通秘诀是什么?

埃文斯中尉怎样通过几句话让一个企图结束生命的人重拾生活希望? 马克如何让油盐不进的潜在客户主动按他说的做? 刚愎自用的大卫用一段话跨过了职业晋升瓶颈,他说了什么?

秘诀 1 听出他人藏在心底的话 2

秘诀 2 让大脑从说“不”到说“是” 12

## 第 2 章 9 条核心沟通法则 21

在沟通中,通过倾听来消除分歧并不难,难的是怎样在对方情绪低落时,仍能获得积极的结果? 怎样在袒露自己的弱点之后,反而获得对方的认可?

更高级的沟通技巧,能够让爱抱怨的人主动闭嘴,让狂怒的人放声大笑,让恃强凌弱的人乖乖听话。



- 法则1 先承认“这糟糕透了!” 23
- 法则2 清空成见,开始倾听 32
- 法则3 让对方感受到你的理解 41
- 法则4 对别人感兴趣,而不是证明自己有趣 50
- 法则5 让“讨厌鬼”觉得自己很重要 60
- 法则6 帮助他人抒发郁结 65
- 法则7 消除错位沟通 74
- 法则8 主动示弱 85
- 法则9 远离五种“有毒”的人 92

### 第3章 12个迅速拉近距离的沟通工具 107

客户气势汹汹地要给差评,怎么办?孩子准备离家出走,怎么办?已经被拒绝之后,想重新建立关系,怎么办?“谢谢”或“对不起”没有达到效果,想表达更有分量的感谢或道歉,怎么办?运用12个简单快捷的沟通工具,你能够跟任何人拉近距离,迅速建立信任基础。

- 工具1 不可能问题 109
- 工具2 魔力悖论 115
- 工具3 同理心催生法 122
- 工具4 立场转换法 131
- 工具5 “你真的这么想吗?” 137
- 工具6 关系深化器 142
- 工具7 先自揭短处 150
- 工具8 交心式话题 156
- 工具9 肩并肩沟通 164
- 工具10 填空法 171
- 工具11 反其道而行 177
- 工具12 重量级的感谢和道歉 182



## 第4章 快速应对7种棘手的沟通问题 189

带领性格各具特色的团队成员，要如何“因材施教”，才能突破绩效的天花板？作为一个弱势的表达者，要赢得更多听众，除了善于倾听，还应该怎么做？怎样创造与大人物一对一的交谈机会？谈话结束后应该保持怎样的联系？

棘手的问题往往需要更复杂的沟通手段，本章将教会你将前两章讲到的法则与技巧进行高效整合，达到最佳沟通效果。

- 应用1 如何搞定糟糕的团队 190
- 应用2 如何顺利升迁 196
- 应用3 如何对付自恋狂 199
- 应用4 如何拓展人脉 203
- 应用5 如何对付失控的人 207
- 应用6 如何与自己对话 213
- 应用7 如何接近大人物 220

后 记 227

郭士顿医生主题演讲与研讨会 229

倾听能力测试 231

