

刘墉
真品
集

创造双赢的沟通

震撼人心的生命箴言书

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。

LiuYong
ZhenPinJi
最新修订版

中文畅销书作家

一套让你心灵获得宁静喜悦的智慧经典
值得您一生珍藏

刘墉
刘轩

接力出版社

最震撼人心的智慧和真理，往往潜隐在大自然的递嬗中。面对玄妙复杂的生命，您只需要简单的领悟，便能在四季流转中的每一季，每一天，活得自在安适。

出版说明

自刘墉先生的作品在国内出版发行以来，受到广大读者喜爱，包括盗版者；鉴于市场上大量错漏百出翻版或盗用刘墉名字的书横行，为维护读者的利益，我社受刘墉先生委托，将其作品重新修订选编，让读者看到刘墉先生真正的作品——《刘墉真品集》。

多谢广大读者对刘墉作品的长期支持，另对看了盗用刘墉之名的书的读者说声抱歉，因为大家实在太喜欢刘墉这个名字了！



作者介绍



刘墉 画家、作家。一九四九年生于台北。纽约哥伦比亚大学博士研究，圣若望大学研究所及师大美术系毕业。曾任纽约圣若望大学专任驻校艺术家、丹维尔美术馆驻馆艺术家、美国水墨画协会国际展主审，并应邀在世界各地举行画展三十余次。著有《萤窗小语》、《萤窗随笔》、《真正的宁静》、《点一盏心灯》、《姜花》、《超越自己》、《冲破人生的冰河》、《创造自己》、《肯定自己》、《纽约客谈》、《爱就注定了一生的漂泊》、《人生的真相》、《冷眼看人生》、《生死爱恨一念间》、《离合悲欢总是缘》、《作个飞翔的美梦》、《把握我们有限的今生》、《我不是教你诈①②③》、《迎向开阔的人生》、《在生命中追寻的爱》、《生生世世未了缘》、《寻找一个有苦难的天堂》、《杀子正传》、《在灵魂居住的地方》、《四情》、《创造双赢的沟通》和《攀上心中的巅峰》等作品。



目 录

◎前言

愿大家的心灵能够沟通 (1)

◎引言

松鼠的启示 (5)

◎沟通是什么

五个小故事 (10)

◎沟通兵法第一条

认清目标与底线 (17)

◎沟通兵法第二条

帮对方脱下铠甲 (26)

◎沟通兵法第三条

请坐上座，请喝好茶！ (36)

◎沟通兵法第四条

面子给你，里子给我 (45)

◎沟通兵法第五条

我操控，你决定 (54)

◎沟通兵法第六条

用身体说出真心话 (64)

◎沟通兵法第七条

先退一步，再往前跳 (77)

◎沟通兵法第八条

原来都是一家人 (85)

◎沟通兵法第九条

幽默常是最好的沟通 (92)

◎沟通兵法第十条

要亲吻？请找没人的地方 (105)

◎沟通的最高指导原则

没有不能沟通的事 (117)

前 言

盼望这本书，是以最生活的文字
与各位做一番沟通；
希望这个社会能沟通得更好，
愿大家的心灵能够沟通。

愿大家的心灵能够沟通

一九九七年八月，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，做一番“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，都可能与生活脱了节。

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的。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，盼望这本书，就是以最生活的文字，与各位做一番沟通。希望大家能有些领会，使这个社会能沟通得更好，愿大家的心灵能够沟通。

引言

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……

松鼠的启示

5

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——

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来的。

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。

这松鼠开始躲了，居然跟我玩起躲猫猫，它显然是在找进来的洞，却找不到，于是东边窜窜、西边窜窜，最后居然一下子跳上我的床。

我的床在屋角，我想，这次它跑不掉了。我可以一下子把它罩住，再拉起下面的床单，把它连盒子一起包起来，连摇都不必了。

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。然后，很大方地——撒了一泡尿。

我愣了一下，就这么一下，它又跑了，跑进我的衣柜。



这一下子，我急了，天哪！衣柜里有我一百零一套的西装，过两天圣诞舞会要穿的，当然，还有我的白衬衫，刚洗好的。偏偏那天都没挂起来，平平地躺在柜子里。又偏偏，它正坐在我的西装上。

我不敢再往前走了，放下纸盒，向后退，退到桌边，打开抽屉，拿出我最爱吃的澎湖花生。

我知道，所有的小动物都爱吃中国食物。

我丢了两颗花生进去，没反应，又丢了两颗，而且故意不去看它，让它吃。还是没反应。我干脆坐下来，打开音响，又怕吓到它，再撒泡尿，就把音响也关掉，看书。

隔了大概有半个钟头，听到咔咔的声音，它居然开始吃了。想必它饿坏了，因为外面雪太厚，下面都结了冰，它储存在地下的食物全“冻住了”。

我又扔一颗花生在柜子门口，它果然伸着前面两只小手，走出来，捡起花生，放进嘴里。

我继续丢，一颗一颗，把它引到窗边，又打开窗子，在窗台上放了两颗。

它也就一颗一颗吃，砰一声跳上窗台，衔起一颗花生冲了出去。

我跟着找到它进来的洞，把洞封死。但是，每天我都会放些花生、面包到窗子外面，也就看着它站在外面窗台上野餐。好几个女生，听说我养了一只松鼠，还到我房间来参观呢！



我为什么一开始，就说这个故事？

因为这正合我这本书的主题。

可不是吗？

我解决了松鼠的大患，拯救了自己的西装，更避免了正面冲突可能造成的伤害。

松鼠也平平安安地退出我的地盘，得到好吃的花生、面包，成为了我的朋友。

而且，成为我吸引女生的法宝，并带给我爱护小动物的名声。

这不是双赢的沟通吗？

今天，这本书所谈的就是“创造双赢的沟通”。我希望像刚才一样，透过许多小故事，很轻松地跟大家谈谈沟通的技巧。

沟通是什么

像是大禹治水，
又好像武侠小说里的‘打通任督二脉’，
常常塞的是那里，
打通的是这里，
下面一通，就全通了。

五个小故事

1
0

如果你问老美，什么是沟通，他可能会答：

“呵！沟通就是 communication，这个字源是拉丁文的 communicare，表示是公开、公众、让大家知道。当然啦，沟通也有 negotiation 的意思，好像讨价还价。又可以说是 dialogue，意思是磋商、对话、谈判……”

结果搞得人糊里糊涂。其实沟通就是沟通，还是中国人造的这个词比较妙，他用水沟的

“沟”，以及通畅、通过、疏通的“通”。

“沟通”就好比“沟通”——

政府和人民之间的“管道”不通畅了，有了民怨，要沟通。

公司与职员之间有了“鸿沟”，造成“劳资纠纷”，要沟通。

父母与子女之间有了“代沟”，出现了所谓叛逆的子女，霸道的父母，要沟通。

连自己，想不开，好像脑袋的沟给堵住了，要好好思前想后一番，也是沟通。

“沟通”就是“沟通”，把不通的管道打通，让“死水”成为活水”，彼此能对流、能了解、能交通、能产生共同意识。

沟通也像是大禹治水，又好像武侠小说里的“打通任督二脉”，常常塞的是那里，打通的是这里，下面一通，就全通了。

沟通是多么变化多端，各位请听我说几个故事。

◎聪明的宰相

从前有位很好的宰相，知道广东发生了大水

灾，请求皇上让广东那一年不用上缴粮食，也就是免税。

可是皇帝不置可否，只说“让我想想”，就把事情搁下了。

这个宰相每天都要陪皇帝下棋，他每下一步棋，都先用棋子轻轻敲着棋盘，唱着“锵、锵、锵，广东免解粮”。

一天唱、两天唱，有一天皇帝也跟着他敲着棋盘唱：“锵、锵、锵，广东免解粮。”

宰相立刻跪在地上谢主隆恩。因为君无戏言，广东当年真的不用上缴粮食了。

◎跑堂儿的妙招

有一家人上餐馆，其中一个男孩跑前跑后、跳上跳下，还大呼小叫，顽皮得不得了。

先是妈妈哄，接着父亲劝，同桌的朋友也加入，对小男孩说：如果你不吵，等下给你买糖吃。

只是，谁劝都不管用。惹得一屋子的人都转头看他们这桌。

最后跑堂儿走了过来，在小男孩耳朵旁边轻