

创造双赢的沟通

美 刘墉 刘轩 著

◆ 漓江出版社



创造双赢的沟通

著
刘墉 刘轩

著

桂图登字：20-2007-24

原出版者：台湾水云斋文化事业有限公司

图书在版编目 (CIP) 数据

创造双赢的沟通/[美] 刘墉 刘轩著. —桂林：漓江出版社，2007.5
ISBN 978-7-5407-3893-8

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

中国版本图书馆CIP数据核字 (2007) 第052070号

创造双赢的沟通

[美] 刘墉 刘轩著

责任编辑：代周阳 美术编辑：罗 云

责任校对：甘智洪 责任监印：唐慧群

出版人：李元君

出版发行：漓江出版社

社址：广西桂林市安新南区356号 邮编：541002

电话：0773-3896171 010-85893190 (发行部) 0773-3896171 (邮购)

传真：0773-3896172 010-85800274

E-mail: ljcb@163.com

http: //www. Lijiang- pub. com

印制：三河市和达印务有限公司

开本：880×1230 1/32

字数：65千字 印张：4.75

版次：2007年7月第1版 印次：2007年9月第2次印刷

印数：10 001—15 000册

书号：ISBN 978-7-5407-3893-8

定价：16.00元

漓江版图书：版权所有，侵权必究

漓江版图书：如有印装质量问题，可随时与工厂调换

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，
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、折中点，
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

[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，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



001

创造双赢的沟通



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，为什么许多重要的心理学作品，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



003



创造双赢的沟通

是两人合作，但在叙述上，以我为第一人称。我常常想，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，希望这本书，能以最生活的文字，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。



004



创
造
双
赢
的
沟
通

● 引言

[松鼠的启示]

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，正高兴呢，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，



001



创造双赢的沟通



(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。

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，于是东边窸窣、西边窸窣，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



003



创造双赢的沟通



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，嘭一声跳上窗台，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，还到我的房间来参观呢！



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。



005

创
造
双
赢
的
沟
通



前言 愿大家的心灵	
能够沟通……	001

引言 松鼠的启示……	001
------------	-----

[沟通是什么?]

五个小故事……	001
一、聪明的宰相……	002
二、跑堂儿的妙招……	003
三、红胡子的深情……	004
四、小孩子的“磨功”……	004
五、以“礼”服人……	005

[沟通兵法第一条]

认清目标与底线……	008
一、认清自己的目标……	008
二、认清对方的目标……	012
三、认清自己的底线……	014
四、认清对方的底线……	016

[沟通兵法第二条]

帮对方脱下铠甲……	019
一、鬼门关前拉一把……	019
二、火暴司机……	021
三、不平静的小女生……	024

[沟通兵法第三条]

请坐上座,请喝好茶!……	030
一、无敌大律师……	030
二、同志辛苦了……	034
三、老王的牢骚……	035

[沟通兵法第四条]

面子给你,里子给我……	039
一、肯定总在否定前……	039
二、否定总在私下讲……	042
三、牺牲自己的面子, 抢尽对方的里子……	047

[沟通兵法第五条]

我操控,你决定……	049
一、都是您内行,全在您手上……	049
二、大事我做主,小事你做主……	056
三、人人有份,人人当家……	058

[沟通兵法第六条]

用身体说出真心话……	060
一、小李的故事……	060
二、不可随便看手表……	062
三、特殊的敏锐……	063
四、身体信息……	063
五、请人捉刀的故事……	064

六、约定俗成的语言……	066
七、手的语言……	067
八、双手负背的自信……	069
九、脖子不可随便转……	070
十、手势不可乱比……	071
十一、眼神,眼神……	071

[沟通兵法第七条]

先退一步,再往前跳……	074
一、纽约第五街的伎俩……	074
二、聪明的米开朗琪罗……	075
三、先认错的好处……	080

[沟通兵法第八条]

原来都是一家人……	083
一、你是我的新朋友……	083
二、拉近彼此的距离……	085
三、交集在哪里……	086
四、床头吵,床尾和……	087

[沟通兵法第九条]

幽默常是最好的沟通……	091
一、幽默可以救命……	092
二、幽默可以作柔和的反击……	095
三、幽默可以作为最好的 暗示……	098

四、幽默常是消除敌意最好的方法……	100
五、幽默常能化解僵局……	102

[沟通兵法第十条]

要亲吻,请找没人的地方……	106
一、有准备,有信心……	106
二、掌握时间,把握机会……	107
三、寻找一个沟通的好环境……	111
四、再试一次就成功……	113

[沟通的最高指导原则]

没有不能沟通的事……	117
一、大家都是老板……	117
二、独家买卖……	118
三、轮流坐上座……	119
四、两全其美的妙法……	120
五、各进一步,各退一步……	121
这是沟通的时代……	126
刘墉的著作……	127