



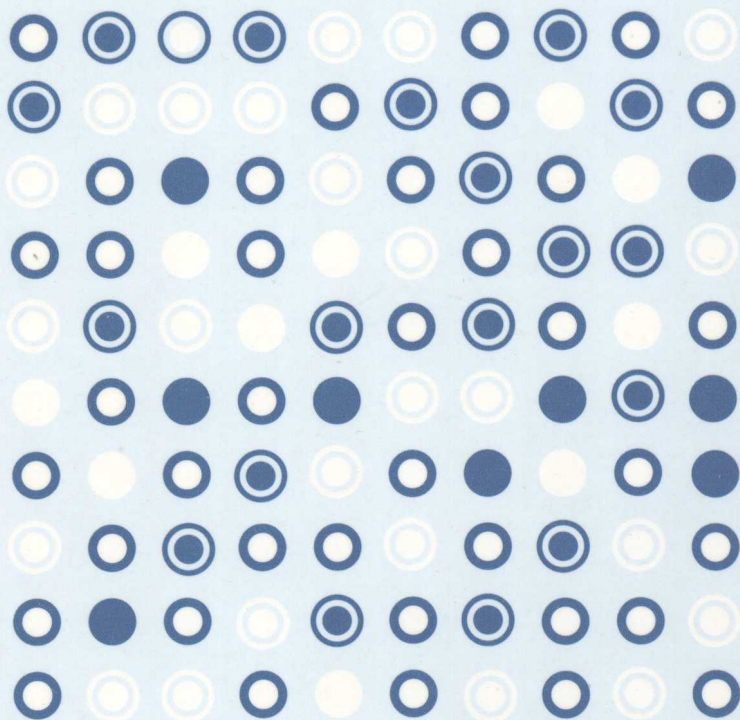
“读·品·悟”
大家讲坛系列

全球100位名人 与中学生谈沟通

总主编 滕刚 主编 刘英俊

消除隔阂、排解障碍，离不开沟通；
取得学习、事业的成功，更离不开沟通。
沟通是走进他人心灵、获得友谊的通行证，
是当今社会人们生存的基本技能，
是人生走向成功的最佳阶梯。
善于沟通的人，更理智、更深刻、更成熟。

本书精选了全球100位名人对沟通的精彩论述，
倾听名人们讲解如何明确、有技巧性的与人沟通，
如何在交往中与人主动沟通，
营造出轻松、和谐的交往环境，
让我们成为优秀的沟通高手。





“读·品·悟”大家讲谈系列

全球 100 位名人 与中学生谈沟通

◎总主编：滕刚

◎本书主编：刘英俊

◎副主编：宗荷君 张雅



花山文艺出版社

图书在版编目(CIP)数据

全球 100 位名人与中学生谈沟通 / 刘英俊主编. - 石家庄: 花山文艺出版社, 2007. 7

(“读·品·悟”大家讲谈系列 / 滕刚主编)

ISBN 978-7-80755-086-0

I. 全... II. 刘... III. 人际关系学—青少年读物

IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 088851 号

丛 书 名: “读·品·悟”大家讲谈系列

总 主 编: 滕 刚

书 名: 全球 100 位名人与中学生谈沟通

主 编: 刘英俊

策 划: 张采鑫

责任编辑: 张晓黎

特约编辑: 李文生

装帧设计: 门乃婷装帧设计

责任校对: 贾 伟 李 鸥

出版发行: 花山文艺出版社(邮政编码: 050061)

(河北省石家庄市友谊北大街 330 号)

网 址: <http://www.hspul.com>

销售热线: 0311-88643226 / 32 / 35 / 43

传 真: 0311-88643234

印 刷: 北京市德美印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 720 × 1000 1/16

字 数: 270 千字

印 张: 15

版 次: 2007 年 7 月第 1 版

2007 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-80755-086-0

定 价: 24.00 元

(版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换)



采摘一篮鲜美馨香的草莓

○张丽钧

有一次读一本书，在上面看到了诺贝尔说的一句令人惊心动魄的话，他说：我唯一的愿望就是不要被人活埋！掩卷沉思，我知道，他所说的“活埋”不是指被黄土活活掩埋，而是指因为自己的庸碌无为而被人忽略，被人遗忘，所以，他倾其一生，时刻与想来“活埋”他的因素奋勇搏战，也时刻与想来“活埋”其他卓越人士的因素奋勇搏战。在我看来，他更像个战士。当无情的光阴的黄土在他头顶纷纷落下时，他始终以昂然挺立的姿势勇敢地将那层层黄土踏在脚下，由此，他的生命获得了一种令人仰视的高度，他的名字至今不朽。

不忍心独吞了这句极具分量的哲言，当即将它以手机短信的形式发给了远在欧洲读书的儿子。我快慰地拟想着儿子读到这句话时的强烈震撼，同时也快乐地预测着这震撼将会带给儿子的深刻昭示和积极引领。

——几乎总是这样，当我读到一则启人心智的故事或是引人深思的箴言，我会长久地思量、玩索。我庆幸自己读到了它，同时，又为它进驻我的心房太迟而嗟呀不已。我愿意奋力去拦阻一些可能在日后发生的遗憾，我愿意让心灵在最适合培植奇迹的时候去殷勤撒种。

我曾在自己办公桌的玻璃板下压了一幅摄影作品，画面是一篮诱人垂涎的草莓。这幅摄影作品有一个意味深长的标题——《让我在鲜美的时候遇上你》。那当然是草莓的内心独语，它渴盼着在自己拥有百分百香醇美艳的时候与需要它的人相遇。我常在那篮草莓前发呆，很想让那些草莓知道：其实，那也正是热爱草莓的人的内心独语啊！不要早一步，也不要迟一步，在应该遇上时候美好地相遇，从此，彼此窖藏一份芬芳记忆，没有幽怨，没有懊悔，没有叹息。

生命是这样吝啬，我们的舞台是这样狭小！一生一世，我们被安排在无限时空



序
言



的一个小小的坐标点上。我们穷尽自己的目力与脚力,也不可能望到远古的花开,走遍人心的角落。拘囿的感觉让我们这么不甘!

好在,我们可以在书页上倾听智者的殷殷叮嘱!那些“活得值、活得赚”,不曾被“活埋”的名人,带着他们至真的人生体悟,从岁月深处走来,从遥远天边走来,聚拢在一起,和你娓娓而谈,将他们的黄金人生法则悉数告诉你。他们感悟了很久才悟透的人生道理,他们探索了很久才探索到的成功道路,你只需拿出几分钟的时间就可以将它转变为自己的精神财富。你的生命,从此将被注入一股神奇的力量。你拥有了借助成功人士的头脑思考自己的人生课题的可能。虽然你不曾伸手到那些富豪的钱袋里去拿钱,但是,有一种丰赡的馈赠,比金钱更为金贵!

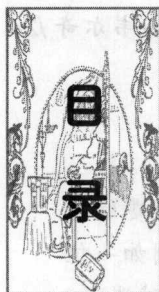
我教过许多将写作视为畏途的学生。因为头脑中的“内存”实在少得可怜,所以,他们往往“笔端甚窘”,整节课整节课地对着一页作文纸发呆。沉重的课业负担,导致了同学们的阅读量过小;而阅读量过小,必定使同学们写起作文来感到力不从心。我们都明白这样一个浅显的道理:如果山里没有大理石,我们就不能够期待雕像的诞生。写作也是同样的道理啊!“内存”的问题得不到很好的解决,“外化”就难于上青天。“读”永远是“写”的第一步。读得入眼,读得入心,让感人的故事和动人的妙语长进你正如软软春泥般的心壤上,谁说它不能长出好看的枝叶、结出打眼的果实?

“读·品·悟”大家讲谈系列可以帮助中学生解决“做人、做事、作文”的问题,相信它的出版,一定会受到学生、老师、家长的欢迎。

我愿意猜想那一篮熟透的草莓在最鲜美的时候遇到了她最企望遇到的那一个人。我愿意猜想那幸运地拥有了这篮草莓的人唇齿留香、爱意悠长……

张丽钧 《读者》杂志签约作家,语文特级教师,国家级骨干教师,“全国五一劳动奖章”获得者。出版过《依偎那座雪峰》等6部散文集,作品被全国多种文摘类杂志转载。《畏惧美丽》等3篇作品被选入中学语文课本,《心灵的选择》、《捐赠天堂》等6篇作品分别被全国高考、各地中考选为阅读背景材料。现为河北省某重点中学校长。





Win

Star

第一辑 说话的艺术

托尔斯泰曾说：“与人交谈一次，往往比多年闭门劳作更能启发心智。思想必定是在与人交往中产生，而在孤独中进行加工和表达。”

探讨学问、接洽事务、交换信息、传授技艺，还有交际应酬、传递情感和娱乐消遣都离不开说话；甚至衡量一个人是否有力量，这种力量能否表现出来，在很大程度上要看这个人说话的能力。说，还是不说；说什么，怎么说，和谁说，是一种文化，更是一门艺术。掌握这门艺术，就能驾驭奇妙的舌头，改变你的一生。

- 让对方一直说“是” [美]戴尔·卡耐基 /2
- 拒绝极端 (台湾)李开复 /4
- 用别人听得懂的语言来打动他 [英]查斯特菲尔德 /6
- 论言谈 [英]弗兰西斯·培根 /8
- 说话要简洁 [美]奥里森·马登 /10
- 三思而后言 [美]乔治·华盛顿 /12
- 谈话的艺术 梁实秋 /13
- 勿道人之短 [美]艾密尔·贝克特 /16
- 很好 朱自清 /17
- 为什么不说“不” [美]刘 墉 /20
- 多余的最后一句话 刘仪伟 /22



目
录



批评后要及时抚慰 [美]杰克·韦尔奇 /24

第二辑 许多人都会说话,但成功者更会倾听

一位企业心理咨询家说:学校教育学生学习各类科目耗费的时间,与学生长大后运用所学知识的机会,可能恰恰成反比。例如一位出色的企业管理人员,每天大约会用一个小时阅读,两个小时谈话,八个小时倾听。但在学校里,大部分时间都是用来教孩子阅读,教他们说话的时间却少得可怜;而在教孩子如何倾听上,学校几乎从未做出任何努力。

对别人述说自己,这是一种天性。因此,认真对待别人向你述说的他自己的事,这是一种教养。

有效倾听的四个步骤	[美]马修·麦凯 /28
听话的艺术	杨 绛 /32
善于倾听	[美]戴尔·卡耐基 / 34
专注地倾听	[美]艾密尔·贝克特 / 36
虚心听取批评意见胜过与他人论辩	[美]约翰·马克斯·坦普尔顿 / 38
聆听	[美]理查德·卡尔森 / 40
适度地注视与倾听	[美]苏珊·斯科特 / 42
化解朋友间的矛盾	[美]迈克尔·P·尼科尔斯 / 45
以接纳的态度倾听	任柏良 / 47
带着情感去倾听别人的讲话	[日]青木仁志 / 48
听话长知识	[美]约翰·马克斯·坦普尔顿 / 51

第三辑 微笑的价值

全球旅馆大王希尔顿有一句名言:“今天你微笑了吗?”当希尔顿为自己拥有 5000 万美元资产而自豪时,他的母亲却意味深长地对希尔顿说:“你必须把握比 5000 万美元更值钱的东西,除了对顾客诚实之外,还要想办法使每一个住进旅馆的顾客住过了还想再来住。”后来希尔顿通过亲身体会,用微笑创造了远远超过 5000 万美

元的价值。

微笑,不花费什么,但却创造了许多成果。它丰富了那些接受的人,而又不使给予的人变得贫瘠;它在一刹那间产生,却给人留下永恒的记忆。

一个人可以没有资产,可以没有后台,但不能没有微笑。你嘴角上扬的曲线就是你人生上升的抛物线。

挥不去的第一印象	任柏良 / 54
论礼貌	[英]弗兰西斯·培根 / 57
微笑的魅力	[美]戴尔·卡耐基 / 58
心灵的交流	[美]爱默生 / 60
沉默	朱自清 / 62
懂得赞扬	[美]乔治·华盛顿 / 64
一个微笑,会生出另一个微笑	[美]约翰·马克斯·坦普尔顿 / 66
真诚	[美]罗伯特·博尔顿 / 68
身体动作	[美]马修·麦凯 / 70
没有人喜欢受人指使(节选)	[美]戴尔·卡耐基 / 74
当人际关系危在旦夕时	[美]苏珊·斯科特 / 75



第四辑 这样的沟通技巧最有效

就算你的普通话不够标准,相貌和音色也很平常,你说出的话仍然能够感人,你仍然能够成为一流的沟通者。沟通的魅力不见得是高雅的音色和标准的普通话,而是更内在的东西:呼吸、气势、气韵、潜意识的影响力,也是对环境、对象和时机的把握。你必须掌握沟通的科学,在别人看不到的地方下苦功,才能把话悄悄说到别人的内心深处。

要想唱歌感人,除了声音和内容,更重要的是内心发出的力;要想沟通达到最佳效果,就像销售商品,除了货色,还要包装。当大家实力差不多,最后获胜的,往往是那些从表面上看不到的东西。

如何进行有效沟通	[美]安东尼·罗宾 / 80
----------------	----------------



如果错了,马上承认	[美]戴尔·卡耐基 / 82
学会正确地交流	[美]威廉·G·爱略特 / 85
不要总是责怪他人	[美]戴尔·卡耐基 / 87
批评的 5 种方法	[美]杰克·韦尔奇 / 89
什么时候说谎合适	[美]苏珊·斯科特 / 91
沟通的最佳原则	(台湾)曾仕强 刘君政 / 93
有选择地忽视	[美]罗伯特·博尔顿 / 96
第一次交谈	[美]安·德马雷瓦莱丽·怀特 / 98
向别人讨教	[美]乔治·华盛顿 / 99
批评与拒绝	毕淑敏 / 101

第五辑 代沟 = 等待沟通

回想起自己的童年,我真希望那时我敢于表达自己的愤怒;真希望那时我就知道,就算我表达了自己的不满,父母还会一如既往地爱我。沟是死的,人是活的!代沟需要沟通。

代沟不是用沉默代替沟通,更不是用反叛和责备代替沟通,代沟是一种等待沟通的状态,等待的是相互的理解,相互的包容。父母不是保姆,也不是权威,子女也不应拿个性和时代作为借口;父母与子女亲密无间的沟通,更多的是一种态度,而不是技巧。

父母与子女	[英]弗兰西斯·培根 / 104
傅雷家书(节选)	傅 雷 / 105
站在父母和孩子之间的栅栏	[美]艾米丽·雷格 / 107
父与子的难题	周国平 / 111
代沟	梁实秋 / 113
给我的孩子们	丰子恺 / 116
给儿子的信	[俄]赫尔岑 / 119
约会	[美]约翰·哥特曼 乔恩·德克莱尔 / 121
儿子的内心世界	[新加坡]尤 今 / 124
父子之战	余 华 / 126
给母亲的短柬	(香港)李碧华 / 128

论“代沟”	梁晓声 / 130
孩子,我为什么打你	毕淑敏 / 134
儿子让我懂得幸福的含义	(台湾)张艾嘉 / 136

第六辑 交友之道

一个朋友告诉我,当两个人的关系好得不能再好的时候,就是他(她)们关系破裂的开始——相互了解得越多,缺点也就暴露得更多,相互的形象也就损害得越多。正如她所说,她从不过多地与我分享她的秘密,也不会使我的故事过多地介入她的生活。这不长不短的距离,保持着舒缓的曲线,走的路也更长更广。

“君子之交淡如水”,因为淡所以才能不腻,才能持久。那些太腻的朋友,往往是甜劲儿过了就变得荒败不堪。

“与朋友交,久而敬之。”敬也就是距离,也就是保持距离。友情不惧怕长距离的分离,却惧怕小空间的接触。



交友之道	易中天 / 140
那个蠢女孩是我	张爱玲 / 142
默契	韩少功 / 144
怎样让别人喜欢你	[美]奥里森·马登 / 146
谈友谊	梁实秋 / 149
为你的朋友做的事	[美]约翰·哥特曼 乔恩·德克莱尔 / 151
在意伙伴的感受	(台湾)吴若权 / 153
英国人	老舍 / 155
一起做蛋糕、吃蛋糕的好朋友	(台湾)李开复 / 158
享受与他人的关系	[美]韦斯利·T·克斯顿马察 路莎·J·塞华特 / 159
说话	贾平凹 / 161





第七辑 不要刻意去讨人喜欢

每个人都希望自己讨人喜欢,更希望被人爱,我们都想在别人心中有地位、有分量。很多杂志、很多人告诉我们如何才能使自己变得可爱,变得受欢迎。但被人喜欢还不够,最重要的是别人喜欢的,是真正的你。你可以带上面具,隐藏自己,让自己变成宠儿和焦点,但最终你会越来越孤独。

被人喜欢的正确方法应该是展现你的特质,改掉你的缺点,而不是让自己变成另一个人。

人际交往中的关键词	马 超 / 164
人际交往需要遵循的原则(节选)	[英]查斯特菲尔德 / 167
如何建立更好的人际关系	[美]约翰·哥特曼 乔恩·德克莱尔 / 170
不要刻意去讨人喜欢	任柏良 / 173
"杀球礼"与"高球礼"	[日]中谷彰宏 / 174
人类应彼此关怀	(台湾)王永庆 / 176
明确表示你需要什么	任柏良 / 177
《论语》心得(节选)	于 丹 / 180
如何与外国人打交道	卢秋田 / 184
吹毛求疵和抱怨于事无补	[美]阿尔伯特·哈伯德 / 186
乐意学习与分享	[美]保罗·费里尼 / 188
仰视的理由	[美]沙奎尔·奥尼尔 / 190
为您配副好眼镜	[日]松下幸之助 / 192
只有爱可以征服心灵(节选)	李连杰 / 194

第八辑 一些该做与不该做的事

与人交往,首先你要知道哪些事你该做,哪些事不该做。如果把该做的忘记,把不该做的摆上台面,你很容易被认为不懂礼貌或者被扫到冷清的角落。

其次要有好的胸怀,宽容和信任被誉为成功者的两种基本品质。

智慧是天生的,但品质的确是可以锻炼的,朋友的忠诚度和你的精神高度是一致的。

第三,虚伪的话我不提倡,但伤害人的话我更反对。交际有时也需要有一些小的技巧,小的机智。

宽恕之心	[澳大利亚]安德鲁·马修斯 / 198
大度读人	冯骥才 / 200
人生的前台和后台	朱光潜 / 202
《论语》教你处世之道(节选)	于 丹 / 204
王蒙的 21 条人际准则	王 蒙 / 207
一些该做与不该做的事	[美]哈维·麦凯 / 209
永恒的处世经典(节选)	[西班牙]巴尔塔沙·葛拉西安 / 211
互信的建立	圣严法师 / 216
忍耐与宽容	[日]松下幸之助 / 218
对异己者的态度	梁漱溟 / 219
说场面话	[美]艾密尔·贝克特 / 221
论老实话	朱自清 / 222
沟通的力量	[美]乔治·洛里默 / 225





第
一
辑

说话的艺术

全球 100 位名人与中学生谈沟通

托尔斯泰曾说：“与人交谈一次，往往比多年闭门劳作更能启发心智。思想必定是在与人交往中产生，而在孤独中进行加工和表达。”

探讨学问、接洽事务、交换信息、传授技艺，还有交际应酬、传递情感和娱乐消遣都离不开说话；甚至衡量一个人是否有力量，这种力量能否表现出来，在很大程度上要看这个人说话的能力。说，还是不说；说什么，怎么说，和谁说，是一种文化，更是一门艺术，掌握这门艺术。就能驾驭奇妙的舌头，改变你的一生。



让对方一直说“是”

□ [美]戴尔·卡耐基

戴尔·卡耐基(1888~1955) 美国著名心理学家和人际关系学家, 20 世纪最伟大的成功学大师。一生致力于人性问题的研究。他开创的“人际关系训练班”遍布世界。一生著述颇丰, 其中《人性的弱点》一书, 是继《圣经》之后世界出版史上的第二畅销书。

让他人说, “是, 是的”——正是通过使用这个技巧, 银行出纳员埃伯森才保住了一位差点儿失去的未来客户。

“这位先生来此开设账户, 我递给他一张常用的填写表格。”在银行做出纳的埃伯森先生说, “其中一些问题他爽快地填写完毕, 另一些则断然拒绝回答。”

“要是在学习人际关系课程之前, 我一定会告诉他如果拒绝向银行提供完整的个人信息, 我们将无法为他开户。惭愧地说, 我以前就是这么做的。这种威胁式的言语自然令我感觉不错, 我通过声明银行的规定不容违反而显示了权威, 但这种态度无疑对顾客表现出不欢迎和不尊重。

“于是, 这一次我决定从人性出发, 不再考虑银行而只谈论顾客的需要。最重要的是, 我要让他从一开始就说‘是, 是的’。我对他的做法表示认可, 并说明他拒填的信息并非非写不可。

“不过, 我说: ‘假设您去世的时候在我们这里还有存款, 您不愿意将钱过户给您的法律继承人吗?’

“‘当然愿意。’他答道。

“‘既然如此,’ 我继续说, ‘您不认为把继承人的名字写出来会对我们届时及时、准确地依照你的意思办理有帮助吗?’

“他再次承认: ‘是的, 的确有帮助。’

“当这个年轻人意识到我们要此信息并非出于自身兴趣, 而是为了他的利益

时,他的态度渐渐缓和下来。离开银行之前,他不仅告诉了我们需要的全部信息,还接受我的建议开设了一个账户,他把自己的母亲设为账户的受益人,并爽快地回答了关于他的所有问题。

“我从谈话一开始就让他说‘是,是的’,这么做果真令他忘记了原本存在的问题,并高兴地接受了我的建议。”

西屋电器公司的销售代表艾林逊也为我们讲述了这样一个故事:

“在我的辖区里有一个十分重要的客户,公司一直想和他做生意。然而,前任代表和他联络了10年却没能谈成一笔业务。我负责这片区域后的3年里也定期登门拜访他,却同样一无所获。经过了13年的拜访和游说,我们后来终于卖给他几台发动机。如果使用没有什么问题,我们接下来就会签订几百台的订单,而这正是我所期望的。

“后来情况怎么样了?我敢肯定没什么问题,所以3周后兴致勃勃地给他打了个电话。但他们的总工程师的话令人震惊:‘艾林逊,我们不能再买你们的发动机了。’

“‘为什么?’我惊讶极了,‘究竟怎么了?’

“‘因为他们太热了。我无法把手放上去。’

“我知道此时争论没有任何意义,我以前争论得太久了,这次希望得到‘是’的回答。

“‘既然如此,史密斯先生,那好吧。’我说,‘我百分之百地同意,如果这些发动机运行起来太热了,您就不要购买。您必须选择那些符合国家标准的发动机,是不是?’

“他表示同意。我得到了第一个‘是’。

“‘国家电机制造协会规定,正常设计的发动机在运转时温度可以比室温高出72度,对不对?’

“‘是的,很对。’他同意,‘但你的发动机温度比那个高多了。’

“我没有反驳,继续问道:‘那么您车间里的温度有多高呢?’

“‘嗯,’他说,‘大概有华氏75度。’

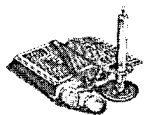
“‘好的,’我说,‘您车间的温度是75度,再加上72度就是147度。您把手放在一个有开水的水龙头下面怎么会被烫伤呢?’

“他不得不再次说‘是’。

“‘这样吧,’我建议道,‘您以后不要再把手放在上面了。’

“‘好吧,我想你是对的。’他承认。我们又聊了一会儿。然后他就让秘书安排在下月与我们签订价值约35000美元的合同。

“几年来,我花费数千美元却一无所获,直到自己终于了解到争吵是多么没有意





义。而从他人角度看事情并让他们说出‘是’，原本更能带来收益，并且充满了乐趣。”



心得悟语

Kind De Wu Yu

争吵只会造就更多的怨气，从别人的内心出发，替别人着想，才能令对方心悅诚服地接受你的意愿。考虑别人的利益越多，你收获的利益就越多。当你在为别人谋利益时，别人也在帮你积累财富了。



拒绝极端

□ (台湾)李开复

李开复 1961 年生于台湾，后移居美国。获美国卡内基梅隆大学计算机学博士学位，开发出世界上第一个非特定人连续语音识别系统。1998 年加盟微软公司，任微软公司副总裁，2005 年加盟 Google，出任 Google 中国区总裁。著有《做最好的自己》一书。

自信、自省、勇气、胸怀、积极、同理心六种态度都是成功的必备要素，也都是成功者需要具备的优点。但是，一旦将其中某一种态度发展到极端，优点就会立刻演变为缺点。

我看到过一个负面极端的例子：有位企业管理者建议员工读一读《拿破仑传记》中的一则小故事。那则故事的大意是拿破仑小时候常和同学打架，但总是输给对方。他下定决心，即便被打死也不服输，并采用非常规和“自杀式”的袭击与对手较量。结果，这种“拼命”精神终于使对方屈服了。这位企业管理者教导他的员工向拿破仑学习。——在我看来，这是一种典型的极端。在拿破仑的这则故事里，我看到的不是一个勇敢的英雄，而是一个自大、固执、不自量力的家伙。虽然我不是历史学家，但我很清楚，这样的事例绝对不值得学习。