

创造双赢的沟通

● 刘墉 刘轩 合著

创造双赢的沟通

● 刘墉 刘轩 合著



接力出版社

接力出版社

沟通 创造 双赢 的



刘墉 刘轩 合著

CHUANGZAO SHUANGYING
DE GOUTONG

LIU YONG LIU XUAN HEZHU

接力出版社

图书在版编目(CIP)数据

创造双赢的沟通/(美)刘墉 刘轩著. — 南宁:接力出版社,1998.9(2001.4重印)

ISBN 7-80631-312-5

I. 创… II. ①刘… ②刘… III. 散文-作品集-美国-当代 IV. I267

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 39454 号

责任编辑:夏蓓 刘迪才 黄润芳 陈雁

美术编辑:心源 瑞昌

出品人:李元君

原出版者:台湾水云斋文化事业有限公司

版权代理:广西万达版权代理公司

出版者:接力出版社

(广西南宁市园湖南路9号 邮编:530022)

电话:(0771)5863339 传真:(0771)5850435

发行:接力出版社

承印者:广西民族印刷厂

出版日期:1998年9月第1版

2001年4月第9次印刷

开本:850×1168 1/32

印数:108001—128000

印张:6 100千字

定价:9.00元

桂图登字:20—2000—017

(版权所有 侵权必究)

质量服务承诺:如发现缺页、错页、倒装等
印装质量问题,可直接向本社调换。

服务电话:(0771)5864694 5863291

NAB100/05



创造双赢的沟通

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。

本书就是以最浅近的文字和生动的故事，
带你从战略到战术，
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、折衷点，
使敌人成为朋友，



没有输家的——双赢的沟通

对手成为伙伴，
真正达到
没有输家的——
双赢的沟通。

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



创造双赢的沟通 创造双赢的沟通

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,却可能与生活脱了节。



77 22 11 44 22 22 22 22 22 22

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





创造双赢的沟通 创造双赢的沟通

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——



双赢（你与父亲）——你与父亲

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。



创造双赢沟通的7个原则

目录

◎前言

1 愿大家的心灵能够沟通

◎引言

1 松鼠的启示

◎沟通是什么

9 五个小故事

11 聪明的宰相

12 跑堂儿的妙招

13 红胡子的深情

14 小孩子的“磨功”

15 以“礼”服人

◎沟通兵法第一条

18 认清目标与底线



双赢的沟通 沟通兵法

19 认清自己的目标

23 认清对方的目标

26 认清自己的底线

29 认清对方的底线

◎沟通兵法第二条

32 帮对方脱下铠甲

33 鬼门关前拉一把

37 火爆司机

39 不平静的小女生

◎沟通兵法第三条

45 请坐上座,请喝好茶!

46 无敌大律师

50 同志辛苦了

52 老王的牢骚

◎沟通兵法第四条

57 面子给你,里子给我



创造双赢的沟通

58 肯定总在否定前

61 否定总在私下讲

66 牺牲自己的面子,抢尽对方的里子

◎沟通兵法第五条

69 我操控,你决定

70 都是您内行,全在您手上

77 大事我做主,小事你做主

80 人人有份,人人当家

◎沟通兵法第六条

83 用身体说出真心话

84 小李的故事

87 不可随便看手表

88 特殊的敏锐

89 身体信息

90 请人捉刀的故事

91 约定俗成的语言



沟通兵法的精髓——沟通兵法

93 手的语言

95 双手负背的自信

96 脖子不可随便转

98 手势不可乱比

100 眼神、眼神

◎沟通兵法第七条

104 先退一步,再往前跳

105 纽约第五街的伎俩

106 聪明的米开朗基罗

111 先认错的好处

◎沟通兵法第八条

114 原来都是一家人

115 你是我的新朋友

117 拉近彼此的距离

118 交集在哪里

121 床头吵,床尾和



创造双赢的沟通兵法

◎沟通兵法第九条

125 幽默常是最好的沟通

127 幽默可以救命

131 幽默可以作柔和的反击

134 幽默可以作为最好的暗示

137 幽默常是解除敌意最好的方法

139 幽默常能化解僵局

◎沟通兵法第十条

144 要亲吻？请找没人的地方

145 有准备、有信心

147 掌握时间、把握机会

153 寻找一个沟通的好环境

155 再试一次就成功

◎沟通的最高指导原则

160 没有不能沟通的事

161 大家都是老板



双赢的沟通 创造双赢的沟通

- 162 独家买卖
- 165 轮流坐上座
- 166 两全其美的妙法
- 167 各进一步、各退一步
- 172 这是沟通的时代

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