



“读·品·悟”青少年受益一生的励志书系

沟通，维系人际关系的基础，人生成功的有力保障，现代人才的必备素质。但凡成功的人，大都深谙沟通的艺术。

著名学者、中国人民大学教授张鸣作序推荐



青少年 受益一生的 名人沟通艺术

沟通，助我们走向成功的艺术

沟通是一种能力，需要后天的培养与训练。书中名人的沟通艺术，都是他们人生智慧的菁华、行走于世的良方、获取成功的法宝。阅读他们的沟通故事，领略他们的沟通魅力，定会让我们一生受益。

总主编 汤吉夫



九州出版社
JIUZHOU PRESS





“读·品·悟”青少年受益一生的励志书系

青少年受益一生的 名人沟通艺术

◎总 主 编：汤吉夫

◎本书主编：秦德龙



九州出版社
JIUZHOU PRESS

图书在版编目(CIP)数据

青少年受益一生的名人沟通艺术/秦德龙主编. —北京:
九州出版社, 2008.6
(青少年受益一生的励志书系/汤吉夫主编)
ISBN 978-7-80195-885-3

I. 青... II. 秦... III. 人间交往—青少年读物
IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008) 第 085045 号

青少年受益一生的名人沟通艺术

作 者 汤吉夫 总主编 秦德龙 主编
出版发行 九州出版社
出 版 人 徐尚定
地 址 北京市西城区阜外大街甲 35 号(100037)
发行电话 (010)68992190/2/3/5/6
网 址 www.jiuzhoupress.com
电子信箱 jiuzhou@jiuzhoupress.com
印 刷 北京振兴源印务有限公司
开 本 720 × 1020 毫米 1/16 开
印 张 15.625
字 数 250 千字
版 次 2008 年 6 月第 1 版
印 次 2008 年 6 月第 1 版 第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-80195-885-3/ C·151
定 价 23.00 元

★ 版权所有 侵权必究 ★

吃饭与读书(序)

人活着都是要吃饭的,不吃飯没法活,这是硬道理,傻子都懂的硬道理。但是,人活着,跟猪狗鸡鸭毕竟不同,光有饭吃还不行。这个世界几十亿人,大概没有多少光喂饭就能满足的,饿的时候都说,给口吃的就行,一旦吃上了这口,别的需求也就来了。要恋爱、结婚,跟人交往、沟通,要交朋友、挣钱、唱歌,一句话:要学习,得有精神生活。即便理想不高,就当个旧时代的农夫,也得有人教你怎样种地,如何喂牛套车,稍微有点精气神,就会想到出门赶集看戏,有的人还自己学着唱上两口。

精神生活,离不开书。

我们这个国家多灾多难,曾经有很长一段时间,老百姓每天除了吃,不想别的,因为多数时候,吃不饱。那年月,孩子进学校读书,除了课本,家长没钱,也不认为有需要给孩子买点课外的书,甚至孩子看课外书,还会遭到责骂。在家长看来,那些东西没用,上个学,识几个字,会算个账也就行了。在那个时代,众多平民百姓养孩子,跟养猪喂鸡没有多少区别。

后来的中国人,开始有点闲钱了,一对夫妻一个孩儿,宝贝多了,除了把孩子喂得营养过剩之外,也操心孩子的教育。即便如此,过去的思想境界依然左右着他们,家长们宁肯花大价钱,逼着孩子满世界进补习班,学钢琴,学奥数,学英语,学画画,学书法,学围棋,学一切听说可以提高素质的玩意儿,但就是没时间让孩子老老实实坐下来看本书。跟过去一样,众多的家长认为,课外书没用,耽误孩子学习。

就这样,在课本强化和补习班也强化的双重压力下长起来的一代又一代独生子女,有一半还没进大学,先折了,什么也考不上,除了打游戏,什

么兴趣都没有；另一半考上的，进了大学不少人也开始放羊，加上大学这些年质量也在下降，因此，即便太太平平毕了业，进入社会，感觉身无长技、无所适从者至少要占一半以上。

这是一个没有人看书的时代。据有关部门统计，我们国家每年的出版物，教材要占到60%以上，剩下不足40%的出版物。还要扣除10%左右的教辅读物，也就是说，中国的书，绝大多数都是强迫阅读的，真正属于读者出于自己需求而主动阅读的书，不到整个出版量的20%，跟发达国家相比，正好倒过来。

现在国人最喜欢说的一个词，就是“素质”，但恰恰国人的素质，不敢恭维，一代代越来越不喜欢读书的后辈，素质更是每况愈下。

课本，给不了人素质，课外补习，也给不了人素质，素质的养成，要靠书，课外书。人生在世，不是活在真空中，什么事儿都可能碰上，要学会跟人打交道，更要学会跟自己打交道。如何待人处事，如何交友待客，如何跟人沟通、开展讨论，如何说服别人；进而如何开阔心胸、拓展视野、修炼心性、磨炼意志、增强自信，尤其是如何面对挫折和困境，保持自己良好的心态；再进一步，如何看待友谊，看待背叛，如何面对恋情，如何面对失败，如何面对财富，以及失去的财富，这一切的一切，都需要学，但是课本教不了你。课本里，有知识，有技能，但唯独难以陶冶你的性情，锻造你的心性。素质是一种软实力，一种可以凭借知识和技能无限放大的能量；如果一个人只有专业知识和技能，而缺乏相应的软实力，就像一台电脑，尽管性能良好，但缺乏必要的软件，也一样等于废物。

本人从教30多年，教过的学生不计其数，但从来没有见过哪怕一个不爱读书的学生日后有出息的。人的所有，差不多都是学来的，家庭可以教你，社会也可以教你，但一个有出息的人从中获益最多的，还是书本。从这个意义上说，学会了读书，就有了一切。吃饭是为了活着，但活着不能为了吃饭。一个人想要活得好，活得有滋有味，那么，就得把书当粮食来看。孔子闻韶乐，三月不知肉味，对于一个读书人来说，书就是韶乐，只有肉，没有书，肉也不香。不能说这样的人都有出息，但至少，这样的人才可能有点出息。

现在，许多家长都希望把自己的孩子培养成贵族。当然，我想这些家长们，不是想让自己的孩子住进欧洲的城堡，天天穿着燕尾服，只是希望



孩子能有贵族的气质和教养。欧洲太远了,中国自宋代以后就没了贵族,但自古就有书香门第。一个家族,只要几代都有读书人,家藏有几柜子的书,就是读书人家,缙绅人家,这样的人家,教养、品位、知书达礼,所有的一切,不是血统的遗传,而是从世代的书香里来的。

读书要读好书,读能跟那些绝代的成功者、大师们对话的书。世界上存在过那么多杰出人士,他们的成功为世人仰慕,各有各的理由,个中道理,在他们的文章中有,但要靠仔细读了之后自己悟。没有机会追随大师的左右,经大师亲授,但只要读他们的文字,也可以升堂入室。众多的成功者、大师汇聚起来,变成一本不厚的书,摆在我们的眼前,《“读·品·悟”青少年受益一生的励志书系》就是这样的一套好书。古人云:开卷有益。

张 鸣

2008年6月6日

张鸣 1957年生,浙江上虞人,中国人民大学政治学系教授、博士生导师。有《武夫当权——军阀集团的游戏规则》、《乡土心路八十年——中国近代化过程中农民意识的变迁》、《再说戊戌变法》、《乡村社会权力和文化结构的变迁(1903-1953)》、《近代史上的鸡零狗碎》、《大历史的边角料》多部学术著作出版;另有《直截了当的独白》、《关于两脚羊的故事》、《历史的坏脾气》、《历史的底稿》、《历史空白处》等历史文化随笔陆续问世,引起巨大反响,其中《历史的坏脾气》荣登近几年畅销书排行榜。



敬 启



本书的编选,参阅了一些报刊和著述。由于联系上的困难,部分入选文章的作者(或译者)未能取得联系,谨致深深的歉意。敬请原作者(或译者)见到本书后,及时与我们联系,以便我们按国家有关规定支付稿酬并赠送样书。

联系人:韩文亮

地址:北京市海淀区学清路38号金码大厦B座1003室

邮编:100083

联系电话:010-82838256(办)



第一辑 聆听的价值

有这样一个笑话,一个女主人决定测试一下客人是否真的在倾听,她一面请客人吃点心,一面说:“你们一定要尝尝,我加了点儿砒霜。”所有客人竟毫不犹豫地吃了下去,有人还说:“真好吃,你一定要把做法告诉我。”

有一个伟人说过:“除非下一个轮到他说话,不然没有人会仔细听你的话。”在字典里,“倾听”的“倾”字不是表示身体前倾地听,而是指倾尽全力地听,但我们有多少时候能倾尽全力地听别人说话呢?

002 让我们倾听 / 毕淑敏

006 聆听的价值 / [美]约翰·C.马克斯韦尔

009 善于倾听 / [美]丹·肯尼迪

012 给对方创造说话的机会 / [美]戴尔·卡耐基

017 倾听 / [美]卡尔·罗杰斯

018 学会夸人和善于倾听 / [日]青木仁志

020 演讲,从完善倾听艺术开始 / [美]S.卢卡斯

022 为什么我们在倾听上存在问题

/ [美]桑德拉·黑贝尔斯 理查德·威沃尔

025 听话的艺术 / 杨绛

028 听话长知识 / [美]约翰·马克斯·坦普尔顿

030 善于倾听 / [美]戴尔·卡耐基

032 聆听 / [美]理查德·卡尔森

第二辑 谈话的艺术

通过交谈可以弥补自身的缺陷与不足,可以填充人与人之间的
情感鸿沟。曼特农夫人有这样一则有趣的逸事:有一



次晚餐的时候，侍者走到她的身旁说：“请再讲一则趣闻吧，因为今天的烤肉已经没有了。”可见，优美的语言甚至能够抵挡饥肠辘辘的折磨。

当代人讲究说话技巧，更懂得在什么时候说什么话，对什么人说什么话和如何把话说得婉转让想要办的事情顺利完成。然而，能够灵活应用说话的技巧是一种智慧，更是一门艺术，不是每个人生来就能做得好的。

038 精纯的谈话 / [美]弗罗姆

040 谈话 / [美]爱默生

044 说话技巧 / [美]吴玲瑶

046 话说七分满 / (台湾)吴若权

049 论说话的多少 / 朱自清

052 言谈中的分寸 / [英]弗兰西斯·培根

054 你为什么不说话 / 凌志军

057 谈话的艺术 / 梁实秋

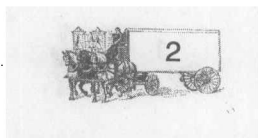
060 使说出的话达到更好的效果 / [古波斯]昂苏尔·玛阿里

062 说话 / 王力

第三辑 理解万岁

一位父亲说，儿子上了初中以后，和他越来越没有话说了，父子之间仿佛“隔着一堵墙”。由于年龄的差异，父母不理解孩子是很正常的事，就像孩子无法理解父亲为什么那么关心股票和政治，母亲为什么总为她的肥胖唉声叹气一样。

理解要求我们与父母双方能够设身处地地为对方着想。当我们能够与父母良好地沟通时，我们就能够更好地理解父母。当父母能够理解我们关注的东西和思维方式时，才能进入我们的内心世界。在爱的世界里，最重要的不是对与错，而是互相理解。



- 066 约会 / [美]约翰·哥特曼 乔恩·德克莱尔
069 站在父母和孩子之间的栅栏 / [美]艾米丽·雷格
074 理解万岁 / [德]卡尔·威特
077 给我的孩子们 / 丰子恺
080 给儿子的信 / [俄]赫尔岑
082 伤害,更多地来自误解 / [比利时]莫里斯·梅特林克
085 傅雷家书(节选) / 傅雷
087 父与子的难题 / 周国平

第四辑 沟通创造财富

我们生活在同一个世界中,彼此依赖,没有人可以脱离他人独自生存,只有相互了解、相互信任,才能紧密合作,将我们的能量最大化,共同建设更美好的生活。从这个角度来说,沟通是人类最聪明的行为,是人类智慧的表现。

从沟通中我们所获得的既有外在的物质收获,更有内在的精神力量,这种力量在每一个人的人生路上都将成为无形而恒久的支撑。

- 092 沟通创造财富 / (台湾)林伟贤
094 处理人际关系的艺术 / [英]诺斯古德·帕金森
098 如何赢得上司的喜爱 / 高定基 余世维
102 保全下属的面子 / [美]杰克·韦尔奇
104 沟通使人成为万物之灵 / (台湾)黑幼龙
107 软硬兼施 / [韩]李钟柱
110 让对方一直说“是” / [美]戴尔·卡耐基



第五辑 别做最讨厌的人

相信每一个人都希望别人讨厌自己，但在生活中我们一些自以为善意的举动，却常常让身边的朋友远离。那些感叹自己心地好却缺少朋友的人，常常不注意对方的感受，不自觉地流露出优越感，常以自我为中心。

怎样才能让别人喜欢你，怎样沟通才能没有烦恼呢？这就需要你学会并能做到关注他人、理解他人、欣赏他人和赞美他人。

114 欣赏他人、赞美他人，沟通就没烦恼 / (台湾)戴展志

117 别做最讨厌的人 / [美]陶乐丝·卡耐基

123 人际关系 / [美]斯科特·亚当斯

128 恰当距离 / 于丹

130 强势沟通是一种攻击 / (台湾)吴淡如

132 是、不是和我不知道 / [英]比尔·麦克法兰

136 慎重给人提建议 / [美]厄尼·J.泽林斯基

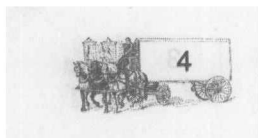
138 怎样让别人喜欢你 / [美]奥里森·马登

142 多余的最后一句话 / 刘仪伟

第六辑 心灵的交流

有些人通过读书，或者参加昂贵的沟通训练课程来学习沟通的技巧；但除了改进沟通技巧外，我们更需要改变的可能是自己的心灵。一个易怒好嫉妒的人，即使沟通技巧再好，也不会受人欢迎，相反那些伟大的心灵之间，无须言语也能达成默契。

沟通障碍的本质是心与心之间存在隔膜。唯有拥有高尚的品德、优雅的风度、善良的内心和高贵的灵魂，才能使心与心之间的交流畅通无阻。



- 146 克服妒忌 / 叶辛
148 谈合作 / 梁漱溟
150 言谈不可有不良动机 / [古罗马]爱比克泰德
151 闲话容与忍 / 葛兆光
155 说话 / 贾平凹
157 英国人 / 老舍
160 默契 / 韩少功
163 爱心 / [日]山口百惠
165 心灵的交流 / [美]爱默生

第七辑 沟通的最佳原则

人际沟通，其实并不困难，只要大家彼此都不带着情绪进行，那就十分顺利，而且简单有效。

与人沟通，真诚是基础，技巧是手段，原则是纲领，重视一些核心的交往定律和约定俗成的规则，在心灵相约的范围内发挥，我们的沟通就能做到“随心所欲而不逾矩”。

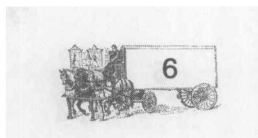
- 170 撒谎时的体态秘语 / [英]彼得·卡雷特
175 有效交流的基本原则 / [法]雅克·萨洛美
177 安慰他人的十大原则 / [美]南丝·格尔马丁
180 建立和谐人际关系的十大法则 / 柯云路
185 沟通的最佳原则 / (台湾)曾仕强 刘君政
188 析说“对不起” / (台湾)曾仕强
190 有效表达的准则 / [美]马修·麦凯
197 如何进行有效沟通 / [美]安东尼·罗宾
200 人际交往中的关键词 / 马超
204 人际交往需要遵循的原则(节选) / [英]查斯特菲尔德

第八辑 跟陌生人说话

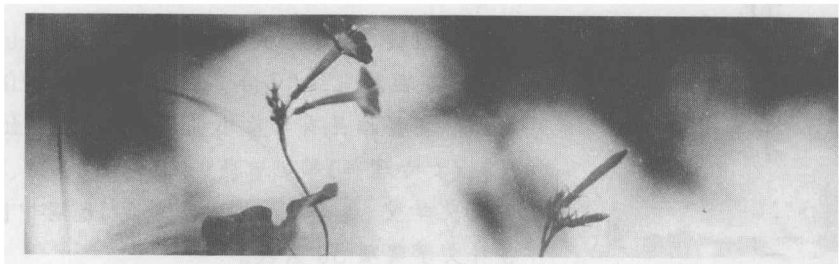
除了和熟悉的人交流，有相当一部分时间我们需要和陌生人沟通。与陌生人沟通是沟通交流中的一大难关，处理得好，可以一见如故，相见恨晚；处理得不好，可能导致四目相对，局促无言。

学会第一次见面给对方留下良好的印象，学会怎么和陌生人展开话题，学会时刻把笑容绽放……只要勇敢地迈出第一步，你也能拉近与陌生人的距离，打破人与人心灵之间的围墙。

- 208 搭讪的艺术 / 金幼竹
- 211 跟陌生人说话 / 刘心武
- 214 费曼的“滑稽”沟通 / 赵丽华
- 217 面带欢迎的微笑 / [美]鲁塞·康维尔
- 221 沟通的力量 / [美]约瑟夫·F.纽顿
- 223 沟通 / 周国平
- 227 挥不去的第一印象 / 任柏良
- 231 第一次交谈 / [美]安·德马雷瓦莱丽·怀特



第一辑 聆听的价值



有这样一个笑话，一个女主人决定测试一下客人是否真的在倾听，她一面请客人吃点心，一面说：“你们一定要尝尝，我加了点儿砒霜。”所有客人竟毫不犹豫地吃了下去，有人还说：“真好吃，你一定要把做法告诉我。”

有一个伟人说过：“除非下一个轮到他说话，不然没有人会仔细听你的话。”在字典里，“倾听”的“倾”字不是表示身体前倾地听，而是指倾尽全力地听，但我们有多少时候能倾尽全力地听别人说话呢？



让我们倾听

□ 毕淑敏

毕淑敏 女,1952 年生于新疆,祖籍山东。当代著名作家。曾在西藏当兵 11 年。从事医学工作 20 年后,开始专业创作。主要作品有长篇小说《红处方》、《血玲珑》、《拯救乳房》、《女心理师》等。曾获《小说月报》第 4、5、6 届百花奖及当代文学奖、昆仑文学奖、台湾第 16 届中国时报文学奖等各种文学奖项 30 余次。

我读心理学博士方向课程的时候,书写作业,其中有一篇是研究“倾听”。刚开始我想,这还不容易啊,人有两耳,只要不是先天失聪,落草就能听见动静。夜半时分,人睡着了,眼睛闭着,耳轮没有开关,一有月落乌啼,人就猛然惊醒,想不倾听都做不到。再者,我做内科医生多年,每天都要无数次地听病人倾诉满腔苦水,鼓膜都起茧子了。所以,倾听对我应不是问题。

查了资料,认真思考,才知差距多多。在“倾听”这门功课上,许多人不及格。如果谈话的人没有我们的学识高,我们就会虚与委蛇地听;如果谈话的人冗长繁琐,我们就会不客气地打断叙述;如果谈话的人言不及义,我们会明显地露出厌倦的神色;如果谈话的人缺少真知灼见,我们会讽刺挖苦,令他难堪……凡此种种,我都无数次地表演过,至今一想起来,无地自容。

世上的人,天然就掌握了倾听艺术的人,可说凤毛麟角。

不信,咱们来做一个试验。

你找一个好朋友,对他或她说,我现在同你讲我的心里话,你却不要认真听。你可以东张西望,你可以搔首弄姿,你也可以听音乐梳头发干一切你忽然想到的小事,你也可以环顾左右而言他……总之,你什么都可以做,就是不必听我说。

当你的朋友决定配合你以后,这个游戏就可以开始了。你必须捡一件撕心裂肺的痛事来说,越动感情越好,切不可潦草敷衍。

好了,你说吧……

我猜你说不了多长时间,最多3分钟,就会鸣金收兵。无论如何你也说不下去了。面对着一个对你的疾苦你的忧愁无动于衷的家伙,你再无兴趣敞开襟怀。不但你缄口了,而且你感到沮丧和愤怒。你觉得这个朋友愧对你的信任,太不够朋友。你决定以后和他渐疏渐远,你甚至怀疑认识这个人是不是一个错误……

你会说,不认真听别人讲话,会有这样严重的后果吗?我可以很负责地告诉你,正是如此。有很多我们丧失的机遇,有若干阴差阳错的讯息,有不少失之交臂的朋友,甚至各奔东西的恋人,那绝缘的起因,都系我们不曾学会倾听。

好了,这个令人不愉快的游戏我们就做到这里。下面,我们来做一个人愉快的活动。

还是你和你的朋友。这一次,是你的朋友向你诉说刻骨铭心的往事。请你身体前倾,请你目光和煦。你屏息关注着他的眼神,你随着他的情感冲浪而起伏。如果他高兴,你也报以会心的微笑;如果他悲哀,你便陪伴着垂下眼帘;如果他落泪了,你温柔地递上纸巾;如果他久久地沉默,你也和他缄口走过……

非常简单。当他说完了,游戏就结束了。你可以问问他,在你这样倾听他的过程中,他感到了什么?

我猜,你的朋友会告诉你,你给了他尊重,给了他关爱;给他的孤独以抚慰,给他的无望以曙光;给他的快乐加倍,给他的哀伤减半;你是他最好的朋友之一,他会记得和你一道度过的难忘时光。

这就是倾听的魔力。

倾听的“倾”字,我原以为就是表示身体向前斜着,用肢体语言表示关爱与注重。翻查字典,其实不然。或者说仅仅作这样的理解是不够全面的。倾听,就是“用尽力量去听”。这里的“倾”字,类乎倾巢出动,类乎倾箱倒篋,类乎倾国倾城,类乎倾盆大雨……总之,殚精竭虑毫无保留。

可能有点儿夸张和矫枉过正,但倾听的重要性我以为必须提到相当的高度来认识,这是一个人心理是否健康的重要标志之一。人活在世上,说和听是两件要务。说,主要是表达自己的思想情感和意识,每一个说话的人都希望别人能够听到自己的声音。听,就是接收他人描述内心想法,以达到沟通和交流的目的。听和说像是鲲鹏的两只翅膀,必须协调展开,才能直上九万里。

现代生活飞速地发展,人的一辈子,再不是蜷缩在一个小村或小镇,而是纵横驰骋,漂洋过海。所接触的人,不再是几十上百,很可能成千上万。要在相对短暂的时间内,让别人听懂了你的话,让你听懂了别人的话,并且在两颗头脑之间产生碰撞,这就变成了心灵的艺术。

现今鼓励青年励志的书很多,教你怎样展现自我优点,怎样在第一时间给人一个好印象,怎样通过匪夷所思的面试,怎样追逐一见钟情的异性……都有不少绝招。有人就觉得人际交往是一个充满了技术的领域,可以靠掌握若干独门功夫就能翻云覆雨的领域。其实,享有好的人际关系,学会交流,听比说更重要。

从人的发展顺序来看,我们是先学着听。我之所以用了“学着”这个词,是指如果没有系统的学习,有的人可能终其一生,都没能学会如何“听”。他可以听到雪落的声音,可他感觉不到肃穆;他可以听到儿童的笑声,可他感受不到纯真;他可以听到旁人的哭泣,却体察不到他人的悲苦;他可以听到内心的呼唤,却不知怎样关爱灵魂。

从婴儿开始,我们就无意识地在听。听亲人的呼唤,听自然界的风雨,听远方的信息,听社会的约定俗成。这是一种模糊的天赋,是可以发扬光大也可以湮灭无闻的本能。有人练出了发达的听力,有人干脆闭目塞听。有很多描绘这种状态的词语,比如“充耳不闻”“置若罔闻”……对“闻”还有歧视性的偏见,比如“百闻不如一见”。

