

世界级管理大师沃伦·本尼斯  
德鲁克基金会 CEO 弗朗西斯·赫塞尔本  
《魔鬼管理学》作者马歇尔·古德史密斯



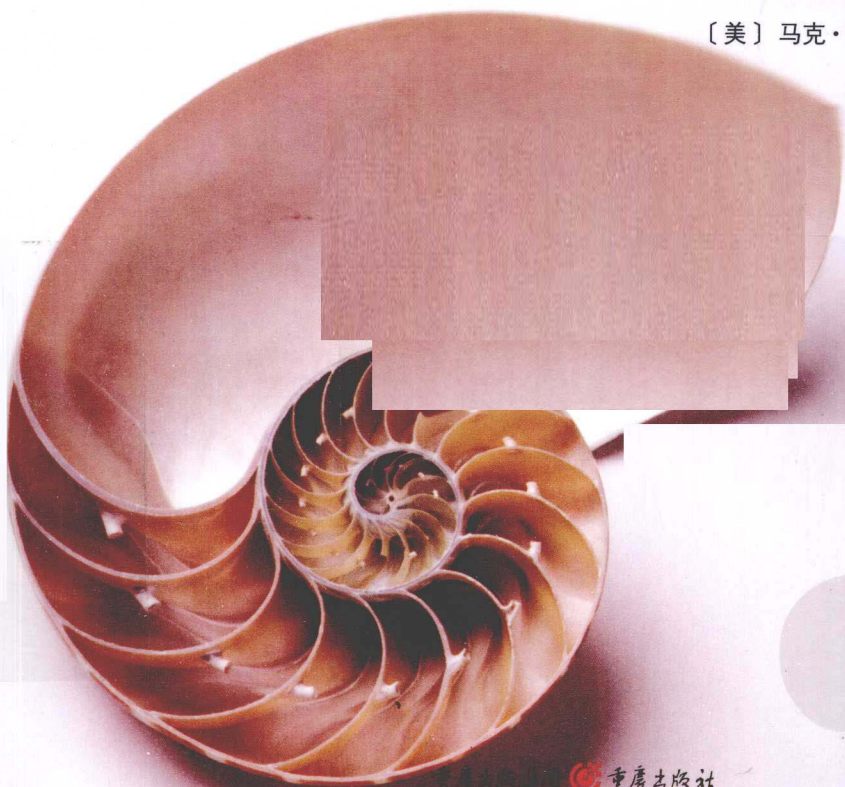
顶级企业最佳培训教材

# 只需倾听

## JUST LISTEN

### 与所有人都能沟通的秘密

〔美〕马克·郭士顿（FBI 特邀顾问）◎著  
苏西◎译



听入人心，  
倾听世界，  
才能让世界听你的

# 只需倾听

与所有人都能沟通的秘密

马克·郭士顿 (Mark Goulston) 著

苏西 译

Just Listen by Mark Goulston  
Copyright © 2010 by Mark Goulston  
Published by AMACOM, a division of the American Management Association, International, New York, through Big Apple Tuttle-Mori Agency, Labuan, Malaysia.  
Simplified Chinese edition Copyright © 2010 by **Grand China Publishing House**  
All rights reserved.  
No part of this book may be used or reproduced in any manner whatever without written permission except in the case of brief quotations embodied in critical articles or reviews.

版贸核渝字(2010)第156号

### 图书在版编目(CIP)数据

只需倾听 / (美) 郭士顿 (Goulston, M.) 著; 苏西译. -- 重庆: 重庆出版社, 2010.12  
原文书名: Just Listen

ISBN 978-7-229-02971-5

I. ①只… II. ①郭… ②苏… III. ①人际交往 - 社会心理学 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第175665号

## 只需倾听

ZHIXU QINGTING


〔美〕马克·郭士顿 著

苏西译

---

出版人: 罗小卫  
策划: 中资海派·重庆出版集团科技出版中心  
执行策划: 黄河 桂林  
责任编辑: 张立武  
版式设计: 郭薇  
封面设计: 肖杰 朱红霞

---

 重庆出版集团 出版  
重庆出版社

(重庆长江二路205号)

深圳大公印刷有限公司制版 印刷  
重庆出版集团图书发行有限公司 发行  
邮购电话: 023-68809452  
E-MAIL: fxchu@cqph.com  
全国新华书店经销

---

开本: 787mm × 1 092mm 1/16 印张: 14.5 字数: 222 千  
2010年12月第1版 2010年12月第1次印刷  
定价: 32.00元

---

如有印装质量问题, 请致电: 023-68706683

---

本书中文简体字版通过 **Grand China Publishing House** (中资出版社) 授权重庆出版社在中国内地出版并独家发行。未经出版者许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分内容。

版权所有 侵权必究

## 名家推荐



基思·法拉奇 (Keith Ferrazzi)

法拉奇绿光咨询公司的创始人兼 CEO

畅销书《千万不要单独进餐》《谁在支持你》作者

### 神奇的沟通大师马克·郭士顿

经理、CEO 和销售人员经常对我讲：“跟那个谁谁谁说话，简直想撞墙。”

听到这种话，我的回答是：“别再用脑瓜撞墙了，去找找松动的砖块吧。”找到那块松动的砖——对方希望从你这里得到什么——你可以推倒最坚固的壁垒，以你从未设想过的方式。

因为这个，我认识了朋友兼同事马克·郭士顿。马克和人沟通的本领堪称神奇，他能跟任何人交流，比如公司 CEO、经理、客户、病人、关系不好的家庭成员，甚至劫持人质的罪犯，因为他总能找得到那块松动的砖。就和“不可能与之沟通”的人们对话而言，他是个天才。在这本书中，你就会看到他是怎么做到的。

最早，我是通过马克的著作《摆脱你的坏习惯》(Get Out of Your Own Way) 和《摆脱你的工作坏习惯》(Get Out of Your Own Way at Work) 认识他的。他的书籍、工作，更重要的是，他本人给我留下的印象如此之深，以至于我说动了，把他变成了合作伙伴。他是法拉奇绿光咨询公司 (Ferrazzi Greenlight) 的思想领袖之一，也是深得我信任的顾问。

见过他工作的样子，我能告诉你，为什么当马克谈起沟通话题时，从FBI到奥普拉，每一个人都会竖起耳朵认真听：他的那些方法看似简单，可的确管用。

哦，可别被他那精神科医师的头衔吓倒了。他可是我所遇见过的最优秀的商务沟通人士之一。把他放到办公室里，无论那里是群雄混战，还是销售团队搞不定客户，或是公司士气和效率日渐低下，他都能解决，不但速度快得很，而且每个人都是赢家。

如果你想达到这样的境界，马克是最好不过的导师了。他睿智、风趣、友善，能启发人的灵感，还有他的那些故事——从不受欢迎的来宾到律师F.李·贝利（F. Lee Bailey，美国最杰出的律师之一，他参加过许多惊心动魄的著名案件，其中包括：山姆·谢泼德医生案、卡尔·科坡里那医生案、波士顿扼脖杀人案、帕蒂·赫尔斯特抢劫案、辛普森谋杀案等。——译者注），既趣味盎然，又蕴藏着能够改变人生的深意。所以，好好品味这本书吧，然后把你学到的极为有效的沟通技巧使出来，把生活中“不可沟通”的人变成同盟军、忠心的客户、忠诚的同事和终生的挚友。

## 权威推荐

这是一部里程碑式的著作，每一个当下或未来的领导者都应该读，更重要的是，要好好运用它。

——沃伦·本尼斯（Warren Bennis）

当代最杰出的组织理论、领导理论大师  
四任美国总统顾问团成员

沟通不仅仅是把话说出来，而是要让对方听进去。马克·郭士顿为沟通赋予了全新的意义。在通向更好的倾听、关爱、指导和成就感的路途中，《只需倾听》是不可或缺的指导手册。我们感谢您，马克。

——弗朗西斯·赫塞尔本（France Hesselbein）

彼得·德鲁克基金会 CEO，《赫塞尔本论领导力》作者

这本书易读、易学，而且效果令人惊叹。

——马歇尔·古德史密斯（Marshall Goldsmith）

畅销书《魔鬼管理学》、《功成身退》作者

郭士顿这本书所言非虚。读读它，你必将发现可以让你与任何人沟通的奥秘，没错，任何人！

——马克·维克托·汉森（Mark Victor Hansen）

《心灵鸡汤》合著者之一

本书充满了生动又实用的建议，使你在每一次人际交流中都能用上。马克·郭士顿明白，沟通的真谛不在于策略和技巧，而是与人建立起有意义的情感联系。他对人类行为的洞察是真正的珠玉之见。

——史蒂文·B. 桑普尔 (Steven B. Sample)

南加州大学校长、畅销书《卓越领导的思维方式》作者

对太多人来说，自省是种微不足道的素质。但在马克·郭士顿的新书《只需倾听》中，他让我们懂得了自省的威力。他告诉我们该如何审视自我，审视我们和他人的关系，而这会让我们拥有强大的洞察力，让工作和生活变得更加高效。你或许自认为是个自信又有激情的人，可别人很容易认为你傲慢又冲动。这两种印象之间的鸿沟，往往会决定成败。郭士顿写出了一本重要的著作，帮助我们在这个鸿沟上架起桥梁，磨砺我们的自省功夫。

——约翰·伯恩 (John Byrne)

《商业周刊》(BusinessWeek) 责任编辑

一个周末，我读了这本《只需倾听》。接下来的星期一，我开始使用书中所讲的方法。从那以后我一直用到现在。我买了许多本，给美泰的资深管理团队每人发了一本，也给我长大成人的孩子们每人送了一本。

——鲍勃·埃克特 (Bob Eckert)

美泰公司 (全球最大玩具制造商、拥有品牌“芭比”) CEO 兼董事长

有项核心能力能让你事业人生双丰收，想掌握它吗？那就读读《只需倾听》吧。郭士顿这些简单易学的技巧威力无穷，效果也会令你惊讶。

——伊凡·R. 米斯尼尔 (Ivan R. Misner)

BNI (世界最大商讯信息公司) 创始人兼主席、《52周的人脉计划》作者

在这个技术飞速发展，令人应接不暇的时代，我们很容易忘却是什么把人和人联结在一起的。马克·郭士顿提出的这些好读易懂的建议，

能够帮助读者在工作中建立起良好的人脉关系，与家人、朋友更加亲密。这本书把大脑运作原理和如何打破人与人之间的障碍、实现高效沟通结合起来，极有说服力。你会迫不及待地想要运用郭士顿提出的这些实用建议。换句话说，你只需阅读这本《只需倾听》。

——汤姆·尼尔森 (Tom Nelson)

AARP (美国退休人员协会) 首席运营官

如果你想要增进和家人、同事乃至整个世界的关系，你必须读读这本《只需倾听》。马克·郭士顿写出了一本杰作，它让高效沟通变得更加简单，让每一位读者的人生更加美好。你只需阅读这本《只需倾听》。

——大卫·范伯格 (David Feinberg)

医学博士、MBA、加州大学洛杉矶分校医院 CEO

马克·郭士顿给我们描绘了一幅蓝图——如何与他人沟通，在生活和工作中构筑起有意义的人际关系。这显然是马克至今最重要的作品，也是每个希望提高效率的人的必读之书。

——韦恩·盖蒂耐拉 (Wayne Gattinella)

WebMD(全球著名的健康医疗媒体网站) 总裁兼 CEO

郭士顿医生以聪明又实用的方式告诉我们，如何运用“黄金法则”，我们希望别人怎么对待我们，就应该用同样的方式对待他人。

——迈克尔·克瑞特里 (Michael Critelli)

必能宝公司 (全球邮政信息管理设备及技术生产商) 前 CEO 兼董事长

《只需倾听》告诉我们，重要的不在于你告诉别人什么，而在于你让别人告诉你什么。郭士顿的倾听能力真是一流，因为在“倾听的强大威力”这个话题上，这本书不仅是最优秀的，也是最易读、最有趣的一本。

——凯茜·格林伯格 (Cathy Greenberg)

《幸福女人的秘密》(What Happy Women Know) 作者



大半辈子以来,我一直认为我可以“说通”一切问题,说服任何团体。但《只需倾听》和马克的忠告帮我把倾听能力提升了一个层次。这本书会迅速成为经典,每个商业领导者都应该读它。

——贾森·加拉加尼斯 (Jason Calacanis)

网络企业家, Mahalo (全球著名的人力搜索引擎) 公司 CEO

在这个人人都想说话的世界里,成功的奥秘就在于倾听的艺术。有些伟大的领导者是优秀的演讲者,有些不是,可他们全都是伟大的倾听者。在本书中,马克·郭士顿解开了倾听的真正奥秘。对于商界和其他领域来说,《只需倾听》将是未来十年内最有影响的书籍之一。

——安德烈亚斯·萨彻博士 (Dr. Andreas Salcher)

卡尔·波普爵士学校联合创始人

《天才儿童和他的敌人》《受伤的人类》作者

郭士顿在书中流露出的深切关爱是极少见的,而他的能力——帮我们卸掉盔甲,看见真实的自己——既是上天赐给他的天赋,亦是他赠送给我们的礼物。这本书里的声音是发自内心的。现在,该我们用心倾听了。

——乔希·维茨金 (Josh Waitzkin)

《学习的艺术》(The Art of Learning) 作者

马克的睿智见解不仅有扎实的理论基础,而且非常实用。我看过不下百本同类书,可极少有能真正运用到业务和人际关系中去的。马克跟我们分享的都是真实的话题和切实可行的解决方案。

——斯蒂芬妮·艾伦 (Stephanie Allen)

梦幻晚餐公司(美国著名的食品食材提供运营商)食品部总裁

## 作者简介



马克·郭士顿 (Mark Goulston)

医学博士、专栏作家

畅销书《摆脱你的坏习惯》《摆脱你的工作坏习惯》作者

### 马克·郭士顿是谁？

马克·郭士顿，医学博士，全美年度最优秀的精神科医师之一，著名的商界精神科医生。在职业生涯的早期，他救治有自杀倾向和暴力倾向的病患。这让他成为警方和 FBI 的培训教员，传授人质谈判技巧。从这些经验中，他发展出一种惊人的沟通能力，可以与任何人对话，而他使用的这些方法构成了本书的基础。与此同时，他到病危的商界资深高管家中出诊，帮助人们解决危难时刻的争端。这些家庭成员们遂聘请郭士顿博士解决家族企业中的问题，就是在此时，他开始了跨界的职业生涯，进入商业世界。

#### 沟通大师

在过去 25 年间，郭士顿医生与各种各样的公司展开合作，有中型企业也有位列财富 1 000 强的公司，有业务精专的小企业也有全国性的律师事务所和会计师事务所。他教人们学习倾听，以便与他人沟通，打破人与人之间的藩篱。这既包括组织内部，也包括组织外部——在公司内部，良好的沟通让信息流变得更透明、更通畅，行动更加敏捷灵活；

在公司外部，良好的沟通使组织在面对客户、董事会成员、股东的时候，能够缩短销售进程，高效并持续地传达公司的价值观，最终在市场上取得成功。

## 精神导师

凭借在人际关系和沟通方面的独特洞察力，再加上三十余年来的临床经验，郭士顿医生帮助个人、团队和组织发挥出最大的潜力。

他服务过的客户包括：高盛、IBM、联邦快递、施乐、埃森哲、德意志银行、彭博资讯、柯达、美林证券、富国银行、美国银行、洛杉矶地方检察官、洛杉矶警察局以及FBI。

在加州大学洛杉矶分校著名的神经精神病学研究所，郭士顿医生任教授已达25年之久。2004年、2005年、2009年，美国消费者研究协会推选他为全美年度最优秀的精神科医师之一。

## 畅销书作家、媒体红人

他也是畅销书作家。他的著作包括《摆脱你的坏习惯》(*Get Out of Your Own Way*) (与菲利普·戈德堡 [Philip Goldberg] 合著)、《摆脱你的工作坏习惯》(*Get Out of Your Own Way at Work*)。

他为《论坛报》(*Tribune*) 撰写“马克博士信箱”的专栏，并且为《哈佛商业评论》(*Harvard Business Review*)、《哈芬顿邮报》(*The Huffington Post*, 美国著名的时政博客网站)、《快速公司》(*Fast Company*) 等杂志和博客撰稿。

他经常受到全国性的平面和电视媒体邀请，出任嘉宾，其中包括《华尔街日报》(*The Wall Street Journal*)、《财富》(*Fortune*)、《新闻周刊》(*Newsweek*)、《时代》(*Time*)、路透社 (Reuters)、美国国家公共电台 (NPR)、美国有线电视新闻网 (CNN)、福克斯新闻频道 (Fox News)、奥普拉秀 (Oprah) 以及今日秀 (Today)。

谨以此书纪念埃德温·施耐德曼（Edwin Shneidman）

如果你肯倾听人们的伤痛和恐惧，或是希望和梦想，它们几乎永远在那儿。当对方感觉到你在倾听，在理解的时候，他们就会对你敞开心扉。

——埃德温·施耐德曼

自杀预防领域的先驱、洛杉矶自杀预防中心创始人、备受尊敬的导师

谨以此书献给沃伦·本尼斯（Warren Bennis）

他是我的导师、朋友和灵感之源。他教会了我这个道理：当你“深入倾听”，真正了解到人们是从哪儿来，并且关心他们的时候，他们就更愿意接受你的引领，去往你想让他们去的地方。

谨以此书献给读者

因为你们，我有幸将这些重要的经验传承下去。

# 目 录

名家推荐 1

权威推荐 3

作者简介 7

## 第 1 章 2 个沟通奥秘 13

有些幸运儿好像会魔法似的，能让别人认同他们的计划、目标和愿望。可在现实生活中，沟通并不是魔法。它是艺术……也是科学。而且它比你想象的更容易。

奥秘 1 谁劫持了你 14

奥秘 2 大脑为何会从说“不”到说“是” 24

## 第 2 章 9 条核心沟通法则 33

这个部分里讲到的是 9 条基本法则，一旦你掌握了这些法则，你就会知晓与任何人沟通的奥秘，任何人——无论是在工作中，还是在家庭里，或是在你人生的各个阶段遇到的人。

法则 1 从“噢，完蛋了”到“对，就这么办” 35

法则 2 清空成见，开始倾听 44

法则 3 让对方感觉到你的理解 52

法则 4 对别人感兴趣，而不是证明自己有趣 61

法则 5 让别人感到自己有价值 70

法则 6 帮助他人抒发郁结 75

- 法则7 消除错位现象 83
- 法则8 茫然无助的时候，主动示弱 93
- 法则9 远离“有毒”的人 99

### 第3章 12个简易沟通秘诀 115

这12个简单的秘诀，掌握起来非常容易，使用起来也只需短短几分钟，可它们能改变商业会谈、销售和感情关系的进程，甚至能够影响整个人生。你可以跟那些你认为永远不可能与之交流的人沟通了。

- 秘诀1 真的不可能吗 117
- 秘诀2 魔力悖论 122
- 秘诀3 同理心催生法 128
- 秘诀4 出人意料的立场转换 137
- 秘诀5 你真的这么想吗 143
- 秘诀6 “嗯……”的力量 147
- 秘诀7 先自我揭短 155
- 秘诀8 从“交易”到“交心” 160
- 秘诀9 “肩并肩”的交流 167
- 秘诀10 填空法 174
- 秘诀11 朝着“不行”一路挺进 180
- 秘诀12 重量级的感谢和道歉 184

### 第4章 快速应对7种棘手问题 191

你现在学到的这些技巧，就好比武术中的招数，单独使用已经很有力了，但组合使用的话威力会更强大。在后面的

章节中，我将给你看一些综合运用的例证（也会再教你几个新招数），解决一些常见却棘手的问题——有一个还蛮吓人的。

运用 1 如何搞定糟糕的团队 192

运用 2 如何顺利升迁 198

运用 3 如何对付自恋狂 201

运用 4 如何拓展人脉 204

运用 5 如何对付失控的人 208

运用 6 如何与自己对话 213

运用 7 如何接近大人物 219

后 记 225

郭士顿医生主题演讲与研讨会 226

# 第 1 章

## 2 个沟通奥秘

有些幸运儿好像会魔法似的，能让别人认同他们的计划、目标和愿望。可在现实生活中，沟通并不是魔法。它是艺术……也是科学。而且它比你想象的更容易。



# 奥秘 1 谁劫持了你

出色的管理是一门艺术，它把问题变得如此引人入胜，把解决方案变得如此富有建设性，以至于人人都想参与进来。

—— 保罗·霍肯（Paul Hawken）

《绿色资本主义》（*Natural Capitalism*）作者

眼下，你需要跟一个人沟通，可你拿他没办法，被他气得发疯。此人或许是你的工作伙伴：你的下属、团队成员、客户或老板；也可能是你的家庭成员：伴侣、父母、不服管教的十几岁孩子、气鼓鼓的前妻或前夫。

你什么方法都试过了，你动之以情、晓之以理、威逼、恳求、发脾气，可你每次都碰壁。你抓狂、害怕、充满挫折感。你在想：“这可怎么办？”

我想让你这么办：把这想象成一次人质劫持事件。为什么？因为你没有自由。你被另一个人的抗拒、恐惧、敌意、冷漠、固执、自私、贪求给束缚住了，而且凭一己之力无法摆脱。

此时，该我出场了。

我只是一个普普通通的人：一个丈夫、父亲、医生。可很久以前，我发现自己有种特殊的本事：你把我放到任何场合里，我都能跟人沟通。我可以说服高傲的高级管理人员、气愤的员工或是自毁前程的管理团队，使其彼此合作、共赴难关；我可以跟关系一团糟的家庭或是彼此恨之入骨的夫妻坐下来一起谈心；我甚至可以改变人质挟持者和试图自杀的绝望人士的意志。

我不知道我的做法是否跟别人不一样，可我敢说，我的法子有用。我知