

Q
Quality Life

感悟人生

沟通篇

Communication

李仆良/编

生活是什么？沟通是什么？

尊重他人，表达自己，面对挫折；

用一颗择善的心，

找寻属于你的桥梁。



精品生活系列 004

感悟人生

—沟通篇—

李仆良 编著

兰州大学出版社

本社获台湾腾跃出版事业股份有限公司
独家授权,翻印必究

感悟人生
—沟通篇

兰州大学出版社出版发行
兰州市天水路 216 号 邮编:730000

兰州大学出版社激光照排中心排版

七二二七工厂印刷

开本:787 × 1092 毫米 1/32 印张 9.5

1998 年 10 月第 1 版 1998 年 10 月第 1 次印刷

字数:220 千字 印数:1 - 8000 册

ISBN 7-311-00998-7/G·152 定价:15.00 元

编者序

何谓生活智慧？生活究竟是什么？为什么还需要智慧？缺乏这些智慧的人，过的是怎样的生活？有了这些智慧后，生活又会有什么改变？如果你也有这一连串相同的疑惑，就不妨仔细阅读本书，并细细体会。

生活在这紧张繁忙的现代社会里，无论你是学生、上班族、老板，甚至家庭主妇，每天的生活大概都只能用忙来形容。为了适应这样的生活步调，人人都像上紧了发条的机器人分秒必争，因此阅读习惯也产生了重大的革命。如果你一向抱着速食的态度，只想站在书店里用浏览的方式，一目十行地吞下这套丛书，恐怕你会失望了。

尽管这套丛书立意鲜明，结构完整，叙述也力求浅白生动，充分适应了现代人的胃口。但和其他励志书籍不同的是，我们并不想用说教的方式来传达，更不想用广告的术语来促销。在阅读本书前，千万别抱着一步登天的想法，认为只要看了这套书，生活就会有立竿见影的改变。人生是你自己的，有再多的财富，再大的权势，也无法叫别人代替你一尝生活中的诸般滋味。因此，要用智慧来调适生活，其关键正应了中国人那句古谚：“解铃仍需系铃人。”

究竟我们该如何阅读这套书呢？首先，当你拥有这套丛书中任何一本时，只要一有闲暇，就翻开慢慢细品，相信你一定能有不同的体会。一般励志书籍就像口香糖一样，刚开始吃起来很香很甜，没多久就味如嚼蜡，非吐之不能为快。但这套丛书背后所隐含的无限深意，就如同橄榄一样；你若能静下心来，反覆含吮咀嚼，必能感受其甘饴芬芳。

最后，我们还是要强调，即使你读完全套，还是需要配合你自己的独立思考与反省。孟子说：“尽信书不如无书”，孔子

亦曾说：“学而不思则罔，思而不学则殆”，思其实就是学的一部分。你不仅要回顾刚读过的这一篇，更要与其他篇章相互印证。也许你觉得主题重复，认为我们太啰嗦；也是你觉得互相矛盾，误认为我们太草率。但事实上，这套丛书内容的取舍与编排，我们斟酌再三，求其头尾相合，前后呼应。

为什么介绍这套书时，我们直言对读者并非一定有用？坦白说，这套丛书只是一盏路灯，它可以照亮人生的方向，但是有些人不愿意睁开眼来看；有些人看了却不会判断那条路该走；有些人明知路在那里却不愿动身；有些人走没多久又停了下来。这套丛书和读者的关系，就像路灯与行人一样。

每天翻开报纸，打开电视，我们所面对的环境，只能用一部日本名导演黑泽明的电影来形容——“乱”。置身于弊病丛生的乱世里，丝路出版社却执意要做那盏指引世人的路灯。路灯伫立在孤寂的黑夜中，尽管不时经过的行人、狗仔，总爱在路灯下徘徊，但我们坚信这些臭与脏，永远无法阻挡路灯照亮世人的决心。希望你

读完本书后，也能拥有生活智慧，进而做一盏更新的路灯，在不同的地方照亮周遭的人，这也是我们衷心的期盼。

目 录

第一章 培养气质与风范

- 第1课 微笑的魅力 (3)
- 第2课 熟记对方的姓名 (11)
- 第3课 投其所好找话题 (20)
- 第4课 做个最好的听众 (27)
- 第5课 让对方多讲话 (35)
- 第6课 设身处地为对方设想 ... (40)
- 第7课 用同情化解对方 (44)
- 第8课 以称赞做开场白 (49)
- 第9课 鼓励胜于斥责 (56)
- 第10课 维护对方的名誉 (63)
- 第11课 向冷庙上香更有用 (65)
- 第12课 善意的谎言 (70)
- 第13课 不要争辩 (73)
- 第14课 勇于认错 (77)
- 第15课 让对方乐于为你工作 (83)

第二章 培养勇气与自信

- 第16课 知其不可为而为之 (91)

第 17 课 要有求胜的意志 (93)

第 18 课 放胆去说 (95)

第三章 万全的准备

第 19 课 以亲身经验为素材 ... (101)

第 20 课 多记大纲 (105)

第 21 课 其他的一些忠告 (109)

第 22 课 死背造成反效果 (111)

第 23 课 以朋友为对象来练习
..... (115)

第 24 课 少用专业术语 (117)

第 25 课 得饶人处且饶人 (122)

第 26 课 利用各种“假设” ... (125)

第 27 课 知己知彼，百战不殆
..... (131)

第 28 课 脑力激荡 (141)

第 29 课 拟订计划 (145)

第四章 好的开始

第 30 课 稿子或小抄 (161)

第 31 课 让精神与肉体处于最佳状态
..... (164)

第 32 课 服饰的重要性 (166)

第 33 课 笑脸迎人 (169)

第 34 课 有效率的起头 (172)

- 第 35 课 以具体的实例做开场白 (175)
- 第 36 课 不要勉强制造“笑果” (179)
- 第 37 课 不合宜的开场白 (182)
- 第 38 课 激发对方的好奇心 ... (184)
- 第 39 课 实物的视觉效果 (187)
- 第 40 课 引用名人的话 (189)
- 第 41 课 耸动的开场白 (191)

第五章 扎实的内容

- 第 42 课 比喻模拟 (197)
- 第 43 课 视觉效果 (202)
- 第 44 课 统计数据 (205)
- 第 45 课 专家的话 (207)
- 第 46 课 实物展示 (209)
- 第 47 课 要言不繁 (211)
- 第 48 课 注意人称 (214)
- 第 49 课 让对方“也轧上一角”
..... (216)
- 第 50 课 热力传送 (218)
- 第 51 课 选择必要的细部特写可加强
效果 (221)
- 第 52 课 言简意赅 (224)

- 第 53 课 有说服力的“好理由” (228)
- 第 54 课 双方都能获利 (230)
- 第 55 课 留意“心理战” (234)
- 第 56 课 言之有物 (236)
- 第 57 课 冷静沉着 (238)
- 第 58 课 寻找双方的平衡点 ... (241)
- 第 59 课 慎选沟通场地 (245)
- 第 60 课 保持空气流通 (249)
- 第 61 课 移开阻碍视线的赘物 (251)
- 第 62 课 三不政策 (253)
- 第 63 课 双手自然的摆放 (255)

第六章 余音绕梁

- 第 64 课 圆满的结尾 (259)
- 第 65 课 简短而衷心的赞扬 ... (263)
- 第 66 课 以幽默的语句结束 ... (265)
- 第 67 课 多引经据典或套用诗辞 (267)
- 第 68 课 简短扼要 (270)

第七章 珠玑集

感悟人生

生活禅

培养气质与风范

第一章

培养气质与风范

如果你希望别人高兴
看到你，你必须先高
兴的看到别人。

第 1 课

微笑的魅力

每一个微笑都代表着：“我喜欢你。”

想想看，我们为什么要养狗？因为狗只要看到主人，就会不断的摇着尾巴，表达对主人的善意。我们希望看到对方的善意。

所谓的微笑，是指那些由内心生出，绝对真诚的微笑，而不是电视剧中饰演坏人的角色，在他们脸上常露出的那种“皮笑肉不笑”。我们每个人都有分辨对方的笑是否真诚的本能。换句话说，没有诚意的笑是骗不了任何人的。

你是否曾去过日本人经营的商店，只要一进门就能感觉到每一个店员都是笑脸

迎人，使你不自觉的想进去消费。

尽管我们都知道笑能延长寿命，但是在现实生活里，又有多少人是每天都笑口常开的呢？

法国哲学家向佛尔曾说：“没有欢笑的日子，是最无聊的日子。”

与人交往时，应时时想到如何取悦对方。笑是最具感染力的东西，只要你一笑，周围的人必会靠到你身边。笑能使我们周围的气氛变得更融洽。所以说与人初次见面，笑可以说是最能发挥沟通力量的武器。

在美国有一位心理学家曾做过一个大规模的实验，他要求受测者每天抽出一小时来接受实验，在这一小时内，受测者无论心情如何，都一定要保持对每个人微笑。

经过了一星期的实验后，这位心理学家再将受测者集合起来，请他们接受问卷调查。最后统计结果时发现，只有不到一半的受测者能达到要求，也就是每天保持一小时的微笑都很困难。生活压力的沉重，以及个人情绪的难以控制，在今日这个快速进步的工商业社会里，竟然已严重

到这样的地步。

可是这位心理学家也很庆幸的发现，尽管只有不到一半的受测者能完成实验，但在这些成功者的问卷中统计结果，他们全都表示生活上有了重大的改变。

于是这位心理学家决定，对这些自认已完成实验的受测者，展开进一步的谈话访问，以确定到底在受测前后有何改变。以下是一位银行经理的自述，我们将他口述的资料略加整理，但有关他的个人背景资料，基于隐私权的考虑，我们则不公布。

“我任职于旧金山的某家商业银行，从大学毕业后就进这家银行服务，迄今已二十多年了；我的妻子在同家银行的别处分行上班。我们夫妻两人的收入都不算低，居住在市郊的高级住宅区，一对儿女分别在明星大学和高中就读。说真的，在世人眼光中，我应该是那个最幸福的人，但在接受测验前，我的生活全不是你们所想象的，每当我想到自己的现况，无论是家庭还是工作，我就痛苦万分；不瞒你说，我还一度想离职，自己一个人跑去欧洲的某个小国隐居。真的，我连在那里要租的

房子都已付了押金，每天脑里都策画着何时启程。”

“你一定会问我为什么会这这样想？因为我和妻子的感情并不好。虽然我们是恋爱结婚，但我们这几年不知为何没什么话讲，家里像是个大冰箱。尽管我和妻子都没有外遇，但我们两人这种冷若冰霜的对峙，如果不是为了儿女，我早就想离家出走了。”

“因为夫妻的不睦，影响到我上班的情绪。在工作场所中，我也总是一张‘苦瓜脸’，同事都不敢和我接近，背后还给我起了个‘老K’的外号，藉以讽刺我总是一副扑克脸，笑也不笑一下。”

“上星期我参加了你们的实验计划，你们要求我每天微笑一小时，起初我自己是否做得到，根本不抱任何信心；更谈不上想象这样做会有什么成果。不过我还是勉强自己，反正只是一星期嘛！”

“那一天早起床，我在浴室中梳洗时，我就对镜中死气沉沉的自己说：‘喂！换张脸孔行吗？笑！就现在开始，微笑一小时。’当我进餐厅看到妻子时，我温柔的说了声：‘老婆，早啊！’说话时我一再提