

博雅广华

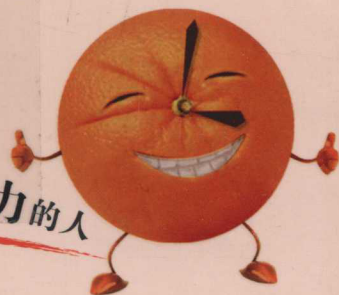


5分钟打动人心Ⅱ

用最短的时间赢得最重要的人

鞠远华/著

经典升级，让你成为最具吸引力的人



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

5分钟 打动人心Ⅲ

用最短的时间赢得最重要的人

鞠远华/著



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

图书在版编目 (CIP) 数据

5分钟打动人心: 白金纪念版. 2, 用最短的时间赢得最重要的人 / 鞠
远华著. —北京: 北京联合出版公司, 2015.4

ISBN 978-7-5502-4774-1

I. ① 5… II. ①鞠… III. ①企业管理—人际关系学 IV. ① F272.9

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第 040477 号

5分钟打动人心: 白金纪念版. 2, 用最短的时间赢得最重要的人
作 者: 鞠远华

选题策划: 北京博雅广华文化传媒有限公司

责任编辑: 王 巍

特约编辑: 薛纪雨

封面设计: 柏拉图

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街 83 号楼 9 层 100088)

北京晨旭印刷厂印刷 新华书店经销

字数 133 千字 787 毫米 × 1092 毫米 1 / 16 10.75 印张

2015 年 4 月第 1 版 2015 年 4 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5502-4774-1

定价: 32.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容

版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与本公司图书销售中心联系调换。电话: 010-82894445

前 言

自然界中，一粒微不足道的草籽，随风飘扬，落入泥土，只要有适合的阳光、雨水等条件，它就可以独自生长。人类却不同，我们每一个人的成长都离不开他人的扶持与帮助：

小时候，我们需要父母的养育、家人的呵护；
上学时，我们需要老师的教育、同学的帮助；
工作后，我们需要上级的指导、同事的支持；
成功时，我们需要分享与提醒；
挫折时，我们需要倾诉和鼓励；
.....

可以说，我们的一生都要与人打交道，也只有在众人的帮助下，我们才能健康成长。因此，学会如何与他人相处和交往是贯穿我们一生的重要课题。

然而，令人遗憾的是，在学校的课程表里却找不到这类课程，人们只好在社会实践中摸索前行。

20 世纪初，美国著名成人教育家戴尔·卡耐基也遇到了同样的问题。他认识到为人处世的技巧对于一个人的

成功至关重要，但在当时却找不到哪本书在讲授这些技巧，于是，他决定自己写。

卡耐基阅读大量的书籍、杂志，并约请近百位成功人士，请他们谈谈自己的为人处世之道，从中发现有关交朋友和说服他人的实用方法。

卡耐基将这些方法传授给训练班上的学员，让他们去实践和验证。然后，他将获得的资料精编成书，于1936年正式出版。这就是使卡耐基享誉世界的《如何赢得友谊及影响他人》。

50年之后，在大学校园里，我读到了这本书，立刻被其中生动的事例、简单的原则和实用的方法所吸引。

后来，我不断应用这些理论和方法，并结合心理学和社会学的知识，在实践中总结出具有中国特色的人际关系理论和方法，包括赞美的13把“小飞刀”、人际沟通的“上方宝剑”^①、顺向语言，等等。

1999年，我开始将自己的理论付诸实践，在北京开设了有关心理学、口才学和人际关系学的实用课程，以提高学员们的洞察力、沟通力、领导力以及处世应变的能力。

在人际关系的课堂上，我总结并提炼出一些简单而实用的沟通原则和方法，让学员们立即应用到生活和工作当中去。众多的学员在实践中满怀喜悦地看到了收获，并再次回到课堂上分享自己的心得体会，他们讲述的生动事例构成了本书的精彩篇章。

重要的是，这些生动的事例与卡耐基的经典案例^②一样来源于真实的生活和工作中，因而能够为你提供切实可行的应用参考。

如果你在从政——本书帮你提高说服力，赢得支持；

① 上方宝剑，也作“尚方宝剑”。——编者注

② 本书中的卡耐基经典案例参考卡耐基著作《人性的弱点》《美好的人生》。

如果你在经商——本书帮你提升沟通力，赢得财富；

如果你是领导——本书帮你增强号召力，赢得拥护；

如果你是员工——本书帮你增加亲和力，赢得信任；

.....

总之，无论是在职场、商场还是生活中，本书所提供的理论原则和方法都将极大地扩展你的影响力，让你赢得更广泛的信任和支持，收获更多的友谊与合作，从而取得事业的成功和生活的幸福。

当然，上述目标的实现依赖于你在工作和生活中应用本书的理论原则和方法，不断地应用。

鞠远华

前言 VII

第1章 取得好感——给人留下良好印象

1

诚挚地关注他人 003

人人期待被关注 003

向小狗学习，对人真心地感兴趣 004

于细微处显关爱 009

2

展示真心的微笑 013

微笑，价值连城 013

微笑使你的气场扩大 013

微笑把更多人吸引到你面前 016

微笑助你收获成功 017

微笑是奉献给他人的珍贵礼物 019

微笑是人际关系的绿灯 021

微笑让社会更和谐 023

让微笑绽放在脸上 025

面部表情比穿着更重要 025

声音也可以传达微笑 027

3

记住别人的名字 028

名字是世界上最重要的声音 028

名字是通往心灵的钥匙 032

用名字做载体，沟通更顺畅 032

留意光荣榜或值班表上的信息 034

小小胸牌，不可忽视 035

称呼对方须恰当 038

把姓去掉，直呼其名更有效 038

适时地称呼对方的职务 039

给人一顶高帽子——口头封官 040

化解尴尬的小技巧 041

重视名字就是重视他本人 041

用心记住他的名字 043

用赞美解围 044

好记性不如做准备 045

第2章 获得赞同——不伤感情而改变他人

1

勿伤感情——说服的前提 051

以情动人才有效 051

先感情，后道理 051

好话未必是真话 053

感情通了，才能直达道理 055

避免争论——不要空洞的胜利 056

赢了争论，输了人心 056

化争论为讨论——5分钟谈话法 061

退一步海阔天空 065

2

顺向语言——以退为进的说服术 067

顺则和，逆则伤 067

说服并不难——让你左右逢源的三种方法 070

尊重上级 070

理解同级 071

鼓励下级 071

破解销售难题——四招应对“扬彼贬我” 073

强调法——先重复对方观点，再顺势转向 074

询问法——让对方参与进来 075

肯定法——先认可对方，再说出自己的观点 078

赞同法——与对方站在同一战壕 080

3

求同存异——从对方认可的话题开始 084

让对方先说“是” 084

抓住对方的兴趣点 091

多谈“你”，少谈“我” 091

用对方珍视的事物做诱饵 093

轻松掌握对方的兴趣所在 094

与对方步调一致 094

通过细节了解对方 095

身体信号告诉你对方的兴趣 098

初次见面，选对话题 098

用琐事开启沟通的大门 098

话题也分年龄段 100

4

忠言顺耳——批评的艺术 106

不要逼别人认错 106

批评要对事不对人 109

要指出，不要指责 109

要鼓励，不要否定 110

不要指向不能改变的事实 111

批评之前，先用赞美铺路 112

“三明治”批评法 112

部分肯定法 113

面子问题，不可轻视 114

给对方恰当的台阶 114

不要张扬对方的失误 116

让对方有回旋的余地 118

巧用“替罪羊” 119

放低自己，赢得好感 120

假装没有掌握全部事实 124

第3章 赢得支持——善用顶级说服术“上方宝剑”

1

让对方自觉自愿地行动 129

把你的想法变成对方的想法 130

“听了你的发言，我才想到……” 131

“你觉得呢？” 133

选择权留下，决定权给他 135

2

请求帮助——人际关系润滑剂 137

让他人喜欢自己的高明方法 137

帮助越多，爱心越大 139

三要素铸就“上方宝剑” 142

使用得当，才会收获最佳效果 145

3

“上方宝剑”一出手，人生处处有朋友 148

得到上级的信任和支持 148

让领导帮自己改错 148

向领导请教 150

赢得友谊和尊重 150

收获爱情的秘密武器 153

增进夫妻感情的法宝 155

不用认错，也能和好 155

女强人——在外是强人，在家是女人 157

获得合作，取得共赢 158

5 分钟打动人心 II

第 1 章

取得好感

给人留下良好印象

1

诚挚地关注他人

◇一个真心对别人感兴趣的人，在两个月之内所得到的朋友，比一个要别人对自己感兴趣的人在两年之内交的朋友还要多。

◇真诚的关心和爱护，是从一个人的言辞、动作和表情中自然流露出来的。

◇细节和小事会传达出明确的信息：我非常在乎你，我关心你。

人人期待被关注

我们每一个人都特别关心自己，也希望别人关心自己，要证明这一点很简单：

当你拿到一张集体合影时，你最先看谁？——看自己！哪怕你与国家领导人一起合影，哪怕人小得都看不清楚，你还是要先找找自己在哪里，先看看自己照得怎么样：闭眼睛了没有？发型如何？笑容是否灿烂？……而后，才去看自己距离领导有多远。

据说美国纽约电话公司曾专门做过一项调查——“打电话的

时候，大家用得最多的是哪个词？”你知道结果吗？用得最多的是——“我”。

他们调查了大约500个通话，谈话中人们一共说了将近4000次“我”。这个结果透露出，人们在潜意识里更多地希望得到别人的注意，得到别人的关心，所以才会在不经意间说出许多的“我”。

那么，既然人人都特别关心自己，你要做的就是先对别人感兴趣。满足了别人的愿望，自然，别人就对你感兴趣了。

正如美国著名成人教育家卡耐基所说：“一个真心对别人感兴趣的人，在两个月之内所得到的朋友，比一个要别人对自己感兴趣的人在两年之内交的朋友还要多。”《圣经》里也提示：“想让别人怎么对待你，你就要怎样对待别人。”

向小狗学习，对人真心地感兴趣

我们知道，一个人要想得到更多的友谊和支持，就要先对别人友好，对别人真心地感兴趣。那么，如何才能更好地做到这一点？

卡耐基建议我们，不妨向一种动物学习。这种动物是人类忠实的好朋友，不论是什么脾气、什么性格的主人，这种动物都能与其和谐相处，并得到主人的喜爱。

什么动物有这样的本事？——狗！

这个世界上的许多动物为了得到一日三餐，都需要劳动：奶牛需产奶，母鸡要生蛋，人得工作……然而，狗却是个例外。过去养条狗还用来看家护院，现在城里人养狗，只是当宠物而已，不仅不用它工作，主人还要为它忙活——定时带它出去遛弯儿。

那么，小狗凭什么不用劳动就可以得到三餐？它凭的就是这条原

则——真心地对主人感兴趣，密切关注主人的一举一动。

仔细想想，你家的小狗是不是这样做的？你刚进家门，小狗就跑过来，舔你的脚，舔你的手，跳起来往你身上扑，围着你转圈儿，摇头摆尾的……那个高兴劲儿，意思是在说：“主人啊，我终于把你盼回来了，我听了那么多的脚步声，都不是你的，特别让我失望。这一次，我一听声音就知道是你回来了，我太想你了！”

小狗就是这样表达它对你的欢迎和喜爱。重要的是，小狗是真心地对你感兴趣，没有隐藏的动机：它不是想卖东西给你，也不是要跟你结婚……无论你的状况如何，它都会忠实于你，它不会嫌贫爱富，它只是真诚地喜欢你。真心换真心，自然你也会喜欢它了。

小狗对人真心地感兴趣，会赢得人的好感。我们人类真心地对动物感兴趣，真心地爱护动物，也会有助于与动物的和谐相处。

相信许多人看过一档著名的电视栏目《动物世界》，它让我们对大千世界有了更全面的了解，对动物界有了更进一步的认识。在观看时，你是否注意到一种现象：播放的那么多集《动物世界》里，来自国外的题材非常多——非洲草原、巴西丛林……这其中一个重要的原因是：国外的专家学者真心地对动物感兴趣！他们的敬业精神令人敬佩。



在《丛林日记》里，动物学家为了研究动物的习性，真的生活在丛林里，睡在树上。他把镜头推近，对着大象的鼻子拍，对着鳄鱼的嘴巴拍，对着蛇的眼睛拍……他对那些动物真心地感兴趣，动物们也能与他和谐相处，结果，他拍到了一系列惊心动魄的场景。



《探索》有一期讲的是，国外的一个科学家为了研究鲨鱼在什么情况下会攻击人类，他亲自下海，不带任何防护措施，在水里和鲨鱼一块儿游泳，手里还拿着长棍，时不时地碰碰左边的鲨鱼，再轻触右边的鲨鱼……那么投入，那么兴趣盎然，自然，他拍出的画面震撼人心。

只有对动物真心地感兴趣，才能与动物们和谐相处，才能拍到珍贵的镜头。

人类世界亦如此，只有对他人真心地感兴趣，才能得到他人的好感和关心。一位优秀的杂志主编说：“那些送来的小说，我只要读过其中的几段，就能感觉出作者是否喜欢别人。如果作者不喜欢别人，别人就不会喜欢作者，更不会喜欢他的小说。”

如果说写小说是如此的话，那么，待人处世就更是如此。卡耐基的学生就用自己的亲身经历证明了这一点。

卡耐基训练班里有一位来自康州的律师学员。有一天，他和太太开车到长岛去探望太太的亲戚。到了之后，太太让律师丈夫陪着年长的姨妈聊天，而她自己则去看望那些年轻的亲戚。

那位律师刚刚学习了一些为人处世的原则，他决定将所学的方法用在谈话中，看看效果如何。于是，他开始关注眼前这位老太太，并仔细打量房子四周，以寻找适合的话题。

“这座房子是在 1890 年左右建的，是吗？”他问。