



故事 赢家

如何用故事吸引人、打动人

Whoever Tells
the Best Story Wins

[美] 安妮特·西蒙斯 (Annette Simmons) 著
胡丽英 译

东方出版社



故事 赢家

如何用故事吸引人、打动人

**Whoever Tells
the Best Story Wins**

[美]安妮特·西蒙斯 (Annette Simmons) 著
胡丽英 译

東方出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

故事赢家/[美]安妮特·西蒙斯 著. 胡丽英 译. —北京: 东方出版社, 2009.3
ISBN 978-7-5060-3435-7

I. 故… II. ①西… ②胡… III. 贸易谈判—通俗读物 IV. F715.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2009) 第020455号

WHOEVER TELLS THE BEST STORY WINS.

Copyright ©2007 Annette Simmons.

Published by AMACOM,

a division of the American Management Association,
International, New York.

All rights reserved.

中文简体字版专有权属东方出版社
著作权合同登记号 图字: 01-2008-3762

故事赢家

作者: [美] 安妮特·西蒙斯

译者: 胡丽英

责任编辑: 李丹

出版: 东方出版社

发行: 东方出版社 东方音像电子出版社

地址: 北京市东城区朝阳门内大街166号

邮政编码: 100706

印刷: 北京智力达印刷有限公司

版次: 2009年3月第1版

印次: 2009年3月第1次印刷

开本: 710毫米×1000毫米 1/16

印张: 12.75

字数: 142千字

书号: ISBN 978-7-5060-3435-7

定价: 28.00元

发行电话: (010) 65257256 65245857

团购电话: (010) 65230553

版权所有, 违者必究。本书观点并不代表本社立场

如有印装质量问题, 请拨打电话: (010) 65266204

据我所知，大部分人并不了解故事，除非亲自坐下来写过。

—— 弗兰纳里·奥康纳

弗兰纳里·奥康纳（1925-1964），美国作家，39岁时因癌症去世。在其短暂的一生中，她创作了2部长篇小说和31部短篇小说，并于1957年获“欧·亨利短篇小说奖”。

致 谢

在我小的时候，我的父亲希望我成为一位故事家，因此，他给我讲了许多关于狮子和猴子的古老寓言。他用“捕鱼的故事”来形容自己早期的经商活动以树立我的自信心。此外，他还用“一条鱼给你，一条鱼给我……”的故事来形容企业的破产过程，以此告诫我要小心决断。在此，我由衷地感谢敬爱的父亲，谢谢您为我所做的一切！

我的母亲激发了我的创造力。她从不允许我说“我很无聊”之类的话。如果身边有一张报纸，那么我就应该把它折成一顶海盗帽、一只纸象，或者一架拉拉队长的对空速射炮（这些是众多折纸方式中随意举出的三种）。母亲还带我参加水彩画班和油画班，并为我安排钢琴课。为了以防万一，她甚至在我读初中之后还一直保留着我的长笛，直到几年前才将它处理掉。谢谢母亲！因为您，我的人生丰富多彩，不再无聊！

感谢我忠诚的朋友谢里（Sherry）和布兰迪·德克尔（Brandy Decker）！能成为你们的姐妹，我非常荣幸。同样把祝福送给我的凯西（Casey）和谢尔比（Shelby），感谢上苍让我成为你们的安妮特阿姨！

谢谢帕姆·麦格拉思（Pam McGrath）和道格·李普曼（Doug Lipman）！如果没有你们，我不知道自己将怎样度过此生。

感谢米娜·威尔逊（Meena Wilson）！我珍视我们之间的友谊，非常期待你的成功。

感谢巴思（Bath）和詹妮弗（Jennifer）！谢谢你们替我照着拉里（Larry）和露西（Lucy），是你们的辛勤付出让我在疲惫的旅途中能安心踏实地进入梦乡。

还要感谢佩里·曼达尼斯（Perry Mandanis）。你的慷慨大度，你独特的创造力和卓越的理解力，以及你我之间的友谊是我人生中的至宝。谢谢你能成为我的朋友！

讲故事是交流沟通的可靠手段

大多数人都习惯性地认为，开展商务交流时，我们必须摒除个人情感和主观态度，做简洁明了、合情合理的陈述。但是优秀的交际家却以其亲身经历告诉我们：在谈判中鼓励、启发和说服别人的最好方法是讲述简单但融入个人情感的故事。

讲故事有助于建立人际关系，消除个体的孤独感，从而激发人们的活力。一旦认识到故事的这种力量，你就可能赢得难以置信的机遇和他人对你的信任。安妮特·西蒙斯的这本书不但收录了许多颇具启发性的奇闻轶事，而且还为你量身打造了一整套实用的操作方法，通过它，你能理解并掌控故事的神奇力量。从此，你就能巧妙地把自己的亲身经历转变成一个生动的故事，来帮助你争取到别人的意见，与别人达成共识，从而更好地进行集体决策。

这本书向读者提供了寻找、创作和使用故事的具体步骤。如果你自编了一些特殊信息来向别人传达自己的想法，那么你就可以运用本书中的通用故事结构来灵活地处理这些信息。这些通用故事结构包括：

1. **“我是谁”型**——拥有什么品质你才能影响他人？人们都是在了解你之后才信任你，所以你必须和他们建立亲密的私人关系。为了能全方位地向听众展现你的优秀品质，你可以借助一个具备时间、地点和情节的故事。通过这个故事，他们或许会发现你正是他们要找的人。

2. **教育型**——经验教训主要来源于个人的亲身经历——有些经历会在人的一生中反复不断地出现。比起直接献策，通过讲故事来分享经验更能改变个体的行为。

3. **想象型**——光明而又激动人心的前景能让人们重新审视当前的困难，并使其认为经受这些困难是值得的。这就好比把庞大的障碍转变成你通向既定目标的激励。

4. **行为价值型**——价值是主观的，往往由人赋予其意义。有人认为，完美就是完全遵照顶头上司的说法行事；也有人认为，世界上没有绝对的完美，即使你千方百计也无法做到。如果你提倡行为价值，那么你可以通过讲故事来表明这样一种态度：价值体现在行动中。

5. **“我知道你的想法”型**——有时，人们对你想传达给他们的想法早就做出了自己的决定。讲故事是一种化解疑心、建立信任的神奇方法，你能在人们毫无防备的情况下不动声色地找到并排除他们的疑虑。

当今社会，人们常常被信息的海洋——里面充斥着无数与你不相关的资料——所淹没，以致无法做出准确选择。而在这充满选择的海洋里，一个意味深长的故事就好比一件救生工具，能把我们与某些物件安全牢固地连接在一起。这些蕴涵着个人情感的故事至少将向你的听众证明：无论你是代表本人还是代表一个机构，你都在真诚地与他们沟通交流。这本重要的书能帮助你从零开始，把讲故事培养成一种可靠的沟通手段，以使你能自如地接触用户，并掌握讲故事的交流技巧，而不再仅仅局限于客观事实的交流。

前 言

在20世纪40年代至50年代，我外祖父是凯洛格（Kellogg）公司一名优秀的推销员。他性格开朗，富有幽默感，特别喜欢搞恶作剧。比如在我最喜欢的一张相片里，他对着一名将军正襟危坐在一匹小马上。但马的个头过于矮小，他的脚竟然没有悬在空中，而是触着地面！尽管没有亲眼见过他，但他的人生经历是我成长中不可或缺的一部分。他去世后留下了许多受欢迎的笑话故事，以下这则古老而有趣的笑话就很好地诠释了故事在沟通中所扮演的角色。

一名男子走进一家宠物商店，说：“我想买一只会说话的鹦鹉。”

店主说：“好的，先生。不过，我们这儿有好几种会说话的鹦鹉。比如，这只大个子的绿色鹦鹉就十分健谈。”男子敲了敲笼子，这只鹦鹉说道：“我不要任何东西，因为上帝是我的保护神。”看来这只鸟已经读透了整本《圣经》。“而这只红色的鹦鹉虽然很幼小，但学习能力却很强。”店主转身对鸟说，“波利想要一块饼干。”鹦鹉马上模仿道：“波利想要一块饼干。”店主还补充道：“我现在已经有一只八哥了，但它是一个水手的。因此，如果你有孩子的话，你最好挑这只红色的。”男子说：“行，这只年幼的我要了。不过，请你教我怎样才能让它开口说话。”

“没问题。”店主坐下来，花了好几个小时教这名男子怎样训练鹦鹉。最后，他把鹦鹉装进笼子，收了钱，送走了买鸟的男子。

这名男子到家后就开始训练他的幼鸟。

一周过后，男子怒气冲冲地回到宠物店，厉声说：“怎么搞的！你们卖给我的鸟竟然是哑巴，它一句话都没有说。”

“真的吗？你有没有按照我教给你的方法训练它？”店主询问道。

“当然有！我是不折不扣地照着你的说法去做的。”男子回答。

“我知道了，这只鸟大概是太孤单了！我告诉你该怎么做。我卖给你一面小镜子，你把它挂在笼子里。一旦看到镜子里的自己，这只鸟就会马上开口说话的。”店主说。

男子采纳了这个意见，但三天过后，他又回到了宠物店：“把钱还给我，你这个骗子！那只鸟还是闭口不言！”

店主沉思片刻后说：“我打赌这只鸟是因为无聊而想要一些玩具了。我把这串铃铛免费送给你，你把它吊在鸟笼里。我保证一旦拥有了可以消遣的玩意儿，这只鸟就一定会开口说话。”

又过了一个星期，那个男子无比愤怒地闯进宠物店，他手里拿着一个鞋盒子，厉声对店主嚷嚷道：“你卖给我的鸟死了！你得赔偿我，我要拿回我的钱！”他打开盒子，只见里面躺着那只死去的可怜小鸚鵡。

店主无比惊讶：“我非常抱歉，到底发生了什么事？你能不能告诉我，这只鸟究竟有没有说过话？”

“有，”男子答道，“在死之前，它的确说过，不过只说了一个词。”

“那它说了什么？”店主问道。

这个男子拖长了口音说道：“食……物……”

可怜的鸚鵡就这样被活活地饿死了。我们需要故事，就好比鸚鵡需要食物一样。我们为了能更好地激励别人而努力提高交流技巧，但技巧就好像店主提供给饥饿的鸚鵡的镜子和铃铛——不是正确的解决方法。

由于热量低，像糖果之类的小块食物，并不能为人体提供所需的全部营养物质。与此相似，人们也希望从你那里获得尽可能多的信息。举例来说，他们希望你提供的信息是真实的，并期待能从你的言谈举止中切身体会到你身上闪耀着的人性的光辉。这样一来，他们才会相信，你是代表着个人或者集体在向他们提供这些信息。在科技日益发达的今天，人际关系日益疏远，人们渴望能得到别人的关注，而故事正好可以弥补人情味的缺失，有助于加强人际交往，进而消除个体的孤独感。这是因为，你讲述的

故事会让人们觉得生活是如此丰富多彩，并相信你正在为他们提供所需的信息。

上述这个笑话具有普遍的意义：它能让你了解我。举例来说，你现在或许已经知道了如下信息：我的家人具有很强的幽默感；我祖父的形象栩栩如生；我非常爱我的祖父。同时，这个故事也在很大程度上揭示了你的交流方式。铃铛和镜子好比可测量的频率、空间和透明度，如果你对它们过于专注，你就会忽略人和食物的关系，而这种关系恰似你当初强烈渴望得到的人际交流。人际沟通的最终目的绝不仅仅止于交流，它可以归结为一个单纯的目标：满足人们的需求——你们的、他们的和我们的需求。人类在解决温饱问题之后，还要追求精神上的满足。而能否得到这种满足，则要靠我们为自己或者他人所讲的故事。

当听到别的顾客以低于自己一半的价格买到了一件品质更好的商品时，原来满心欢喜的顾客可能会骤然变脸；但是，当得知此消息乃子虚乌有，是其他商家为了取得竞争优势而捏造的事实，他们又会欢喜雀跃起来。尽管这个关于真相的故事并没有引起实物的变化，但它却完全改变了人们对真实性、重要性和客观性的认识。

故事能形象地转述第一手的事实和证据，并创造性地传达这些真实情况。故事内容被改变的同时，其意义也会相应地发生变化。根据你讲的故事，“男子刺伤了儿子”这句话可能会被理解成一件谋杀案，也可能被理解成一次拯救生命的紧急气管切开术。故事有助于发展人际关系，甚至还能创造出具有实际影响力的精神实体。一旦认识到故事的这种力量，你就可能获得难以置信的机遇和他人对你的信任。举例来说，与那些用幻灯片来陈述经济开发计划的房地产开发商相比，展示关于土地历史的图画书（采用学龄儿童绘画的形式编排）的开发商更可能获得许可证。

人人都渴望获得超级游艇、概念车、洁白的牙齿或者苗条的体形，但是我们不一定真的要拥有这些东西，而只是喜欢体验拥有后的感觉。人们渴望拥有地位、权势和讨人喜欢的自我形象，从而得到他人的认可。换句

话说，所有人都想吸引别人的注意，并希望别人把他们看作是有地位、有权势，并且活泼开朗、讨人喜欢的人。只有不断地给人际关系输送新的养料，你才能成功地为客户提供所需的商品和服务；而你讲的故事和人们讲的关于你和你的产品（或者服务）的故事就是最好的养料。

为了能围绕主题展开无障碍的沟通交流，人们制定了一堆准则，但是这堆准则也在另一方面压抑了人们在交流中自然流露的真情实感，反而使沟通交流显得过分简化、生硬，或不了了之。一些次要目的常常遮掩了交流的真正目标——建立人与人之间的关系纽带。如果没有设置具有鲜明个性的沟通语境，那么交流活动将无法建立信任感。所以，在交流中，你必须展示真实的你，而不是经过修饰的理想化的你。

缺少人情味是大部分交际之所以失败的原因。其实，这个缺陷很容易弥补，你要做的只是多讲故事，或者玩宾戈游戏^①。这本书将帮助你学会讲故事的交流方式，而且我保证你能成为一个有人情味儿的人。更重要的是，你进而会联想到内容更丰富的故事。这些故事以你的生活和工作为框架，以丰富生活和帮助他人为主要目的。

当今社会，人们常常被信息的海洋——里面充斥着无数与你不相关的资料——所淹没，以致无法做出准确选择。正如《选择的悖论：为什么选择越多，决定越难下》（Ecco，2004年版）的作者巴里·施瓦茨（Barry Schwartz）所说的：“我们注意到一点，所有这些最初的选择不仅是陡然，而且适得其反——它是痛苦、懊悔、担心错失机遇和不切实际的高期望的罪魁祸首。”在这特殊的海洋里，与那些为了吸引眼球而提高噪音的对话方式相比，一个意味深长的故事就好比一件救生工具，能把我们与某些物件安全牢固地连接在一起。

^①宾戈游戏是一种常见的美国风俗，不仅受到民众团体的鼓励，而且也得到教会的宽恕。因为它能带来一些必要的收入。参加者通常聚集在远离城市喧嚣的地方，社会地位或兴趣相似的人会在一起玩。因为通常是一美元一张卡，所以宾戈游戏被看作是危险性低的赌博，因而不会给参加者造成经济上的威胁。——编者注

目录

致谢 /2

讲故事是交流沟通的可靠手段 /3

前言 /5

第一部分 故事思维

第一章 什么是故事思维 /1

第一节 这就是思维 /2

第二节 “主观”不是“客观”的反义词 /5

第三节 故事体现主观思维方法 /6

第二章 什么是故事 /11

第一节 重构体验 /13

第二节 天天都在讲述的故事 /15

第三章 训练你的头脑 /21

第一节 无证据 /25

第二节 非线性关系 /28

第三节 根源分析的陷阱 /30

第四章 故事赢家 /33

第一节 在哪里找故事 /34

第二节 得到反馈 /38

第三节 训练你的听众 /40

第二部分 故事类型

第五章 关于“我是谁”的故事 /43

第一节 你是谁 /45

第二节 一次荣耀的经历 /46

第三节 一次糟糕的经历 /47

第四节 良师 /49

第五节 一本书、一部电影或是当前的热门事件 /50

第六章 关于“我来自哪里”的故事 /53

第一节 你为什么在这里 /55

第二节 一次荣耀的经历 /57

第三节 一次糟糕的经历 /59

第四节 良师 /61

第五节 一本书、一部电影或是当前的热门事件 /63

第七章 教你讲故事 /67

第一节 一次荣耀的经历 /73

第二节 一次糟糕的经历 /75

第三节 良师 /77

第四节 一本书、一部电影或是当前的热门事件 /79

第八章 梦想故事 /83

第一节 一次荣耀的经历 /87

第二节 一次糟糕的经历 /89

第三节 良师 /90

第四节 一本书、一部电影或是当前的热门事件 /92

第九章 关于行动价值的故事 /97

- 第一节 故事改变经历 /98
- 第二节 这不是夸张 /101
- 第三节 价值胜过理由 /103
- 第四节 一次荣耀的经历 /106
- 第五节 一次糟糕的经历 /108
- 第六节 良师 /110
- 第七节 一本书、一部电影或是当前的热门事件 /112

第十章 “我知道你在想什么”的故事 /117

- 第一节 检验的力量 /118
- 第二节 传心术的力量 /120
- 第三节 排序 /123
- 第四节 一次荣耀的经历 /125
- 第五节 一次糟糕的经历 /126
- 第六节 良师 /129
- 第七节 一本书、一部电影或是当前的热门事件 /131

第三部分 完善技巧

第十一章 感官经历 /137

- 第一节 必然出现的感官联想 /141
- 第二节 全方位调查 /144
- 第三节 练习 /148

第十二章 简练 /151

- 第一节 你的故事是什么 /155

第二节 过早删减 /157

第十三章 品牌、组织以及政治故事 /161

第一节 创意=奇异 /163

第二节 团结一致 /169

第十四章 观点 /171

第一节 偏见是好是坏 /173

第二节 练习 /175

第十五章 聆听故事 /177

第一节 描绘我们的精神领域 /177

第二节 聆听故事 /179

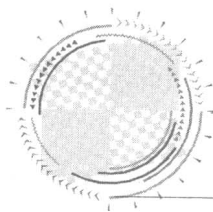
第三节 聆听的反面 /180

第四节 聆听危险吗 /183

第五节 主动出击 /184

行动呼吁 /187





第一部分

故事思维

第一章 什么是故事思维

曾几何时，在客观认识自己之前，你认为不但自己是一个有地位的人，而且周围的人也很有地位的。但是，有时你的问题也许会让别人感觉很尴尬。因此，你被送进学校，学习成为有用的人，而避免成为自恋、任性或情绪化的人。在那里，你掌握了科学的思维方法，并最终认识到：其实自己并不像自己想象的那样重要。实际上，你只是正态分布曲线上的一个点。如果足够幸运，你这点或许距极值只有两个标准差，而被认为是个不可多得的“天才”式人物（客观上与“重要人物”非常类似）。

之后，如果你不能及时测试和反复证实“天才”的真实性，你会明白任何东西都是虚假的。而通过大量的批判性思维、理性分析和客观反思的训练，你在寻求最佳决策方案时就会把个人感情束之高阁了。

从那时起，你会逐渐适应客观的、理性的决策方式。你会采用成本-利润分析、模型和柱状图等媒介来验证事物的正确性。尽管这种做法非常生硬，缺乏生动性，但是别人能看清你的正确之处，并确信你的建议是“正确的”。像其他优秀的科学工作者一样，你不辞劳苦地收集资料，却向别人“证明”：你所说的并不能保证事物的正确性。

你甚至可能开始怀疑你的工作伙伴们都离曲线中心超过两个标准偏差，都没有天赋。事实上，正确和顺从这两者之间似乎并没有显著的相关性。

根据我们大多数人在 20 世纪所受的教育，你会得出如下结论：在把清晰沟通、客观思维和理性决策应用到混沌、主观、多理性（每个人都有自己的推理方式）的世界时，其影响力十分有限。如果你准备承认客观思维的局限性，那么你也接受这种观点：主观思维与受教育程度并没有直接关系。作为一个科学家，你可能注意到，人们很看重端正的举止，仿佛所有人都是重要人物似的。他们可能会说，在考虑问题时，他们坚持的是客观理性的立场。实际上，尽管他们做出的每个重要决定都是根据客观数据，但是这些数据却是按照其重要性和个人喜好程度来取舍的，所以决定向来以个人好恶为依据。

第一节 这就是思维

如果我们找到一个能精确诊断、分析和干预主观想法的方法将会怎样呢？你能用这个方法做什么呢？你或许会发现奇怪的现象：异样的文化或者他人可能希望你拥有亲切、理性的沟通姿态；你会预见到主观做作的人希望你能客观地做决定，而你看待他们的方式会影响到他们看待你的方式。为了获得这个方法，你愿意出多少钱呢？19.95 美金？别急！这点钱并不够。

我这个方法不仅有助于你对他人实施影响，而且还能帮助你实现自我管理。你最近是否有这样的感觉：你明明知道应该做什么，也尽了最大的努力，但仍然想不出一个所以然来。你或许知道自己应该要有耐心、同情心，或者更加坚定的性格，但是由于时间和精力有限，