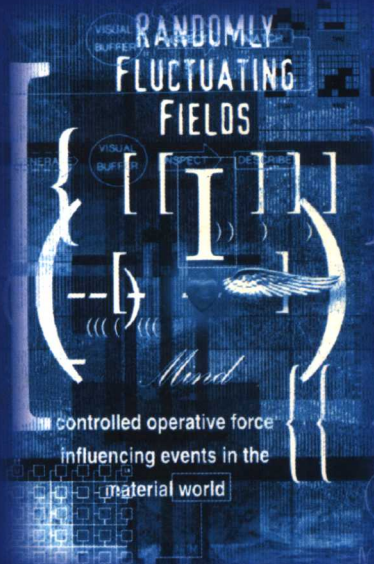


COMMUNICATION

生活智慧

沟通篇



架设心灵桥梁的法宝

沟通是科学的
也是艺术的
信心与勇气
气质与风范
面对他人
说服他人

让生活因沟通而充实
因丰收而快乐

伊犁人民出版社

COMMUNICATION

生活智慧



沟通篇

生活智慧

沟通篇

陈航 编著

伊犁人民出版社

(新)新登字 007 号

责任编辑:韩兴帮

责任校对:卢银中

封面设计:同心工作室

生活智慧

沟通篇

陈 航 编著

伊犁人民出版社

(奎屯市北京西路 28 号 邮编:833200)

新华书店经销

北京市祥峰印刷厂印刷

850×1168 毫米 32 开 7 印张 140 千字

1998 年 11 月第 1 版 1998 年 11 月第 1 次印刷

印数:1-5000 册

ISBN7-5425-0301-3/C·18

定价:11.80 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，反复含吮咀嚼，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，认为我们太罗嗦；也许你觉得互相矛盾，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，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哪条路该走；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。

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围的人，这也是我们衷心的期盼。

目 录

- 编者序 (1)
- 第一章 培养气质与风范 (1)**
- 微笑的魅力 (1)
- 熟记对方的姓名 (8)
- 投其所好找话题 (14)
- 做个最好的听众 (19)
- 让对方多讲话 (25)
- 设身处地为对方设想 (29)
- 用同情化解对立 (32)
- 以称赞做开场白 (36)
- 鼓励胜于斥责 (41)
- 维护对方的名誉 (46)
- 向冷庙上香更有用 (48)
- 善意的谎言 (52)
- 不要争辩 (54)
- 勇于认错 (58)
- 让对方乐于为你工作 (62)

第二章 培养勇气与自信	(65)
知其不可为而为之	(67)
要有求胜的意志	(69)
放胆去说	(71)
第三章 万全的准备	(74)
以亲身经验为素材	(75)
多记大纲	(78)
其他的一些忠告	(81)
死背造成反效果	(83)
以朋友为对象来练习	(86)
少用专业术语	(88)
得饶人处且饶人	(91)
利用各种“假设”	(93)
知己知彼，百战不殆	(98)
脑力激荡	(105)
拟订计划	(108)
第四章 好的开始	(111)
稿子或小抄	(119)
让精神与肉体处于最佳状态	(121)
服饰的重要性	(123)
笑脸迎人	(126)
有效率的起头	(128)

以具体的实例做开场白	(131)
不要勉强制造“笑果”	(134)
不合宜的开场白	(137)
激发对方的好奇心	(139)
实物的视觉效果	(142)
引用名人的话	(144)
耸动的开场白	(146)
第五章 扎实的内容	(148)
比喻模拟	(150)
视觉效果	(154)
统计数据	(157)
专家的话	(159)
实物展示	(161)
要言不繁	(163)
注意人称	(165)
让对方“也轧上一角”	(167)
热力传送	(169)
选择必要的细部特写可加强效果	(172)
言简意赅	(175)
有说服力的“好理由”	(178)
双方都能获利	(180)
留意“心理战”	(183)
言之有物	(185)
冷静沉着	(187)
寻找双方的平衡点	(190)

慎选沟通场地	(193)
保持空气流通	(196)
移开阻碍视线的赘物	(198)
三不政策	(200)
双手自然的摆放	(202)
第六章 余音绕梁	(204)
圆满的结尾	(205)
简短而衷心的赞扬	(208)
以幽默的语句结束	(210)
多引经据典或套用诗辞	(212)
简短扼要	(215)

第一章 培养气质与风范

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，对这些自认已完全实验的受测者，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，我应该是个最幸福的人，但在接受测验前，我的生活全不是你们所想像的，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，每天脑里都策划着何时启程。”

“你一定会问我为什么会这样想？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，起初我对自己是否做得到，根本不抱任何信心；更谈不上想像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！”

“那天一早起床，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！’说话时我一再提醒自己，笑！笑！才开始而已，还有几十分钟要保持。”

“我刚开始这样做时，她露出了惊异而迷惑的表情，不太相信眼前那个人是我，的确，连我自己都不相信自己怎么会这样做。”

“依着这个计划进行到第三天，我和妻子关系就有了明显的改善，不仅我们在早餐时能有说有笑。即使到了下班回家后，我们依然能保持这种前所未有的融洽关系，这真是太好了。”

听了上述受测者的口述结果，这位心理学家也感到安慰，因为这计划初步的成果很令人满意。于是这位心理学家要求受测者，继续维持每天一小时微笑的实验，一个月后再来接受访

谈。

过了一个月后，这位银行经理再来心理学家的研究室时，整个人就像年轻了十岁一般。不但容光焕发，而且说话时神采飞扬，和一个月前的他比较，好像脱胎换骨一般。以下是他第一次的访谈结论：

“自从我每天早上要求自己微笑一小时后，不仅和妻子的关系更融洽；我的儿女们也感受到这种气氛。这一个月来，家里所产生的欢笑，比去年一整年累积起来还多。”

“现在每天一早我到办公室，遇到每一个人我都还是笑着说：‘早！’起先同事们的反应就和我妻子一样，可是后来他们发现我是彻底改变了。”

“我更进一步的每天进办公室前，对门口的警卫也是态度温和的笑着说：‘早，’中午出去吃饭时，我对餐厅中的侍者，也保持一贯的微笑；就连一些来银行洽公的人们，还有别单位来送公文的工友，即使是从来不曾谋面的朋友，我也是对他们微笑示意。”

“真的，没多久后我就发现了，人人都会向我回报以微笑。我的一些部属，经常向我抱怨一些工作中烦人的问题，甚至是满腹牢骚、叨念不完，我仍保持一贯的微笑，并做出仔细聆听的表情，后来他们都能满意的回到工作岗位。有些顾客在接洽过程中受了委屈，跑来向我大发雷霆时，我也是先以微笑化解

对方的怒气，最后他们也都能冷静下来听我解释。我觉得这一个月来的‘幸福’，都是来自于微笑；只要我继续保持，那必将为我带来更大的幸福。”

“本来我有一名属下行员，他和我以前差不多，每天来上班时都是一张‘苦瓜脸’，好像大家都欠了他的钱一样。更糟的是他脾气暴躁，说话声音又大，每天总会和人吵架，也许是与同事，也许是与顾客，他的服务绩效不好，人际关系又差，以前我就打算在年终考核时，让他‘回家吃自己’，免得在这招人讨厌。”

“上星期他忽然在下午茶休息时间来见我，他觉得很奇怪，为什么我忽然变得笑容满面，是有什么得意的事吗？”

“我听了后还是笑了笑，我告诉他因为这个实验，改变了我对人生的看法。以前我总是一副严肃的面孔，不但员工不愿和我多来往，连在家里与妻儿的关系都处不好。自从我每天一起床，在洗脸刷牙时就开始对镜子里的自己微笑，一开始要维持每天一小时的微笑都很困难。可是我还是耐下心来，每天都这样勉强自己，没多久微笑就成了我的习惯。”

、“自从我用微笑待人后，就深深感到它的魔力，因为它不必任何花费，却能得到无限的效果。尽管微笑只在刹那间，但却能感人肺腑。我付出多少微笑，就能回收多少微笑。你现在的困境如果和我从前一样，那你不妨也采用我的办法，相信会

对你有帮助。”

“那位行员听了我的建议，这星期下来似乎就不再听到他与人争吵的声音。由他身上的例子，使我更加坚信，我们心中专注的是什麼，我们就会变成什麼。诚于心、形于外；只要用微笑待人，就能得到一切我们想得到的。”

听了上面受测者的口述记录，这位心理学家更肯定了微笑的功用。曾经有个跨国公司的人事经理这样说：“一个拥有纯真笑容的不学毕业生，比一个脸孔冷漠的哲学博士更有用。因为微笑是工作人员的基本要求，也是公司最有效的商标，比任何广告都有力，只有它能深入人心，员工的微笑就是公司最重要的无形资产。”

想想看，你希望见到僵尸脸的店员，还是充满微笑的店员呢？从现在起你出门前可以先做下列动作：抬头挺胸、下巴内收、深呼吸三次、面带微笑。做到了吗？好，你可以出门了。

《生活禅》

如果你希望别人高兴看到你，你必须先高兴的看到别人。