

我们的人生，活在善意里

善意 的力量

[美] 琳达·凯普兰·萨勒 罗苹·科瓦尔/著 林奕伶/译



The Power of Nice



中国城市出版社

8821-49

181

善意 的力量

[美] 琳达·凯普兰·萨勒 罗苹·科瓦尔/著 林奕伶/译

成功没有秘密

.....
凡事但尽善意

The Power of Nice

中国城市出版社

·北京·

北京版权局著作权合同登记

图字:01-2010-2812

图书在版编目(CIP)数据

善意的力量 / (美) 萨勒 (Thaler, L.K.), (美) 科瓦尔 (Koval, R.) 著; 林奕伶译. —北京: 中国城市出版社, 2010.7

ISBN 978-7-5074-2282-5

I. ①善… II. ①萨…②科…③林… III. ①成功心理学—通俗读物 IV. ①B848.4-49

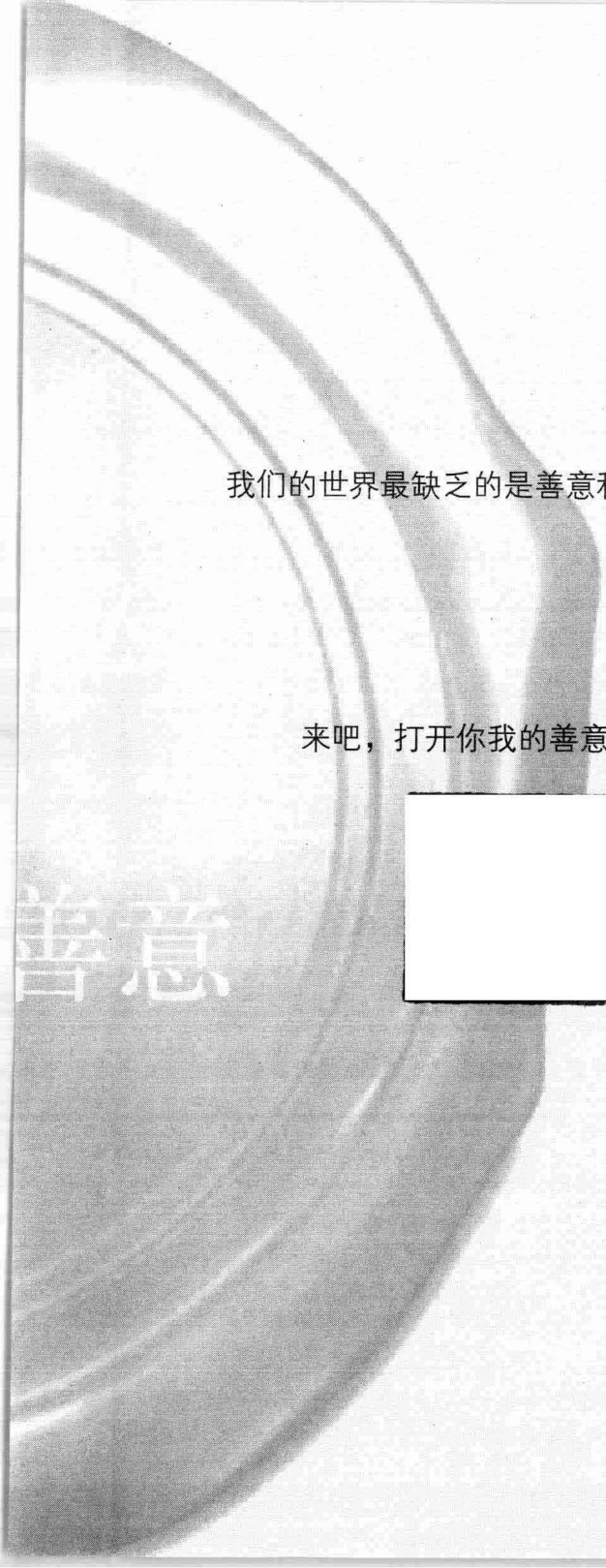
中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第097069号

Copyright © 2006 by Linda Kaplan Thaler and Robin Koval
Simplified Chinese translation copyright ©2010 by China City Press
This translation published by arrangement with Broadway Business, an imprint of
The Crown Publishing Group, a division of Random House, Inc.
through Bardon-Chinese Media Agency
ALL RIGHTS RESERVED

本著作之中文简体字版翻译由中国台湾大是文化有限公司独家授权使用

策 划	王 立
责 任 编 辑	王月芳 唐 浒 曾纪洲 申 海
装 帧 设 计	蒋宏工作室
责任技术编辑	张建军 杨冬梅
出 版 发 行	中国城市出版社
地 址	北京市海淀区太平路甲40号 (邮编100039)
网 址	www.citypress.cn
电 话	(010)63275378 (营销策划中心)
传 真	(010)63489791 (营销策划中心)
总 编 室 信 箱	citypress@sina.com 电话: (010) 52732057
投 稿 信 箱	world66@263.net (营销策划中心)
经 销	新华书店
印 刷	北京中科印刷有限公司
字 数	103千字 印张7.125
开 本	880x1230 (毫米) 1/32
版 次	2010年9月第1版
印 次	2010年9月第1次印刷
定 价	26.00元

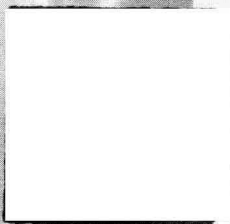
版权所有, 盗版必究。举报电话: (010)52732057



我们的世界最缺乏的是善意和力量的结合。

——爱因斯坦

来吧，打开你我的善意之门……



善意

秘密

善意

作者琳达和罗辛的致谢：

感谢所有帮助《善意的力量》出版的人，
以及碰触我们的生命、
使我们变得更好的那些人。
我们希望这本书帮助你：
享受成功，并带给你——你追求的幸福。

来自各界的善意推荐

美国脱口秀名人杰·雷诺（Jay Leno）说：

对我来说，狄更斯（Charles Dickens）的《圣诞颂歌》（A Christmas Carol）堪称最伟大的著作之一，因为它的主题很简单：做对的事，会让你感觉比较好。这无关宗教，它只是在散播这样的观点：做好事，能改善你的人生。面对现实吧，你没办法吃下整块饼，这样做，会让自己想吐的。想吃多少，就吃多少，然后把剩下的留给其他人。

当我获邀对《善意的力量》（The Power of Nice）的作者访问时，我答应了，并不光是因为我想与人为善。我这么做，是因为我认为，怀着善意是对的。可是，这年头，表示善意，竟然能上报。我最近在节目里说了个笑话，有个女士写信来，告诉我这个笑话冒犯了她。我打电话致歉，跟她说，如果我说了什么惹她不快，很抱歉。不晓得什么理由，她和报社联络，于是我的道歉电话上了头版！

我们生活在一个对待礼貌如此不正常的社会之中，表示了礼貌，得到的待遇竟然像是你救了某人的性命。

如果你碰到车祸事件，保险公司会告诉你，千万别开口道歉，这等于是承认自己有错。你以为保险公司希望你怎么做？逃跑，打电话给你的律师？我自己的想法是，如果是你的错，而你道歉了，十个人之中有九个人会乐于接受你的道歉，而且可能报

以较为宽松的赔偿条件。其实，今天许多的争端，仅需要表示善意的简单行动就可以化解。

当你有个像《今夜秀》这样的舞台时，表示善意格外重要。这地方不是让主持人修理谁，或是满足自大的心理需求。我的节目叫 The Tonight Show with Jay Leno (《今夜秀》) 而不叫 The Tonight Show Starring Jay Leno，是有原因的。那是因为我的母亲。她认为：“哎呀，爱出风头的先生，你现在是大明星啰。”我说：“好啦，妈。那就叫‘The Tonight Show with Jay Leno’，会不会比较好？”

人生没那么辛苦，只要给予别人一些，你会很惊讶自己得到的回报竟然如此丰硕。

房地产大亨、《谁是接班人》主持人唐纳·川普说：

如果是用我自己的钱，我总是宁愿跟对我好、我也喜欢的人做生意。如果你想发现善意出奇的力量，读这本书。把内容记在脑海里，并去实行。你会很高兴自己这么做。

畅销书作者《别自个儿用餐：人脉达人的31则备忘录》 启斯·法拉利说：

善意的力量是仙丹！它真的可以拯救你的事业和你的人生……让我给你一个良心的建议：多买几本，送给你的敌人。

我保证，他们比你更需要这本书。

威智汤逊广告公司（北美）前执行长、悬疑小说大师帕特森（James Patterson）说：

阅读《善意的力量》可以提升你生活的每一个层次，我敢保证！

卡耐基训练大中华地区负责人黑幼龙说：

人生最大的驱策力就是想成为好人，成为好人以后，最大的受惠者是“好人”本身。通常他周围的人也必定受惠，因此结果是双赢。

奇哥股份有限公司董事长陶传正说：

对于我来说，善意是：当谈判时，永远也要站在对方的立场看这件事。很多不必要的僵持，会立刻迎刃而解的。

当有人对我们的产品提出客诉时，永远要先理性地倾听对方的看法。因为我们相信人是“性本善”的，绝大多数的客诉，目的不是要求我们赔偿，而是要帮助我们改善质量或服务态度。

旅行时，帮助人或被帮助，对我来说，好多年后，回忆起来都是温馨的，即使只是指引一个方向而已。

当进入一家便利商店时，接待人员的一个善意的微笑，远比他十次“欢迎光临”能让我感动。而且常常因此，会让我的心情一天都变得很好。

相信我，善意会让对方快乐，而结果，会让你自己更快乐！

著名经济学家茅于軾说：

放送善意从哪里开始？理解别人的善意立场，哪怕原本不那么善意。

心理咨询师刘松燕说：

这是一本非常具有现实意义的读物……这也是目前人们幸福的出路。

《善意的力量》获得的媒体瞩目：

《时代》杂志（TIME MAGAZINE）专题报道

《纽约时报》（New York Times）书评

《今日美国报》（USA Today）书评

《欧普拉杂志》（THE OPRAH MAGAZINE）职场专栏 3 页
书摘

《出版人周刊》（Publisher's Weekly）书摘

《纽约邮报》（New York Post）职场版书摘

作者简介:

琳达·凯普兰·萨勒 Linda Kaplan Thaler 凯普兰萨勒集团执行长兼创意长

罗苹·科瓦尔 Robin Koval 凯普兰萨勒集团总裁

两人合著的第一本书《一鸣惊人》(Bang! Getting Your Message Heard in a Nosy World), 荣登美国《华尔街日报》(Wall Street Journal) 商业书排行榜, 中文版已出版。

琳达·凯普兰·萨勒是纽约人, 取得纽约城市学院心理学学士学位, 接着, 拿到音乐硕士学位。她的先生佛瑞德·萨勒是作曲家。

她在广告界逾四分之一世纪, 任职的资历包括 Wells Rich Greene BDDP 执行创意总监, 北美威智汤逊广告公司集团创意总监; 1997 年创立凯普兰萨勒集团, 受到法国阳狮集团瞩目而纳入旗下, 并成为阳狮集团的闪亮新星。根据美国广告业界权威杂志 Advertising Age 报道, 2006 年该集团是美国成长最快的广告公司。

罗苹·科瓦尔在广告界占有一席之地近二十年, 她是从艺术设计涉足广告业, 因此极为擅长运用艺术形式替客户解决问题, 使客户的业绩蒸蒸日上。她与琳达共同创办凯普兰萨勒集团, 是由之前的客户伊卡璐 (Clairol) 牵线, 伊卡璐并成为凯普兰萨勒集团成立后的第一个客户。

罗苹是市场策略分析师及新产品的市场营销专家, 触及的产品

秘密

种类从保养品、饮料到酒精类产品以及药品，一应俱全。

凯普兰萨勒集团的主要客户包括宝洁 (Procter & Gamble)、Dawn and Swiffer、大陆航空、美国红十字会、美国家庭人寿保险 (AFLAC)、辉瑞药厂、Coldwell Banker、Office Depot、Outback Steakhouse、Panasonic、露华浓 (Revlon)、Trojan 和美国银行等。凯普兰萨勒集团为美国家庭人寿保险制作的 AFLAC 鸭子广告在鼎盛时期为广告主创造高达百分之九十一的辨识度。他们为伊卡璐绿野香波制作的 Totally Organic Experience(完全有机体验) 的广告活动更是把一个几乎遭到淘汰的品牌起死回生，跃身成为美国第二大品牌。

译者简介:

林奕伶

外文研究所毕业，曾任电视台国际新闻编译、国际通讯社财经新闻编译，现为自由译者。酷爱美食与阅读以及搜集各类“与人相关”的信息。因此，最喜爱的社交活动是与友人共享美食、喝咖啡、聊是非。

目前居住在苗栗乡下，过着看海、看花、看稻田的简单生活。

E-mail: linyiling.tw@gmail.com

CONTENTS 【目录】

作者琳达和罗苹的致谢

来自各界的善意推荐

作者及译者简介

第一章 善意，最强大的力量 010

不必唇枪舌剑、剑拔弩张，我们的成功来自于鲜花与巧克力、微笑与赞美。

第二章 运行善意，自有其道 018

善意的力量具有骨牌效应，虽然很少是直接的，但是你的所作所为会以某种方式获得回报。

第三章 一起来把善意之饼做大 036

人生并不是零和游戏：当你帮助别人，其实是在把饼做大。

第四章 无限回报全赖善意投资 062

正面的情绪比负面情绪更有感染力。提高周遭人的士气，会带来一些特别大的回报。

第五章 帮助你的敌人，用善意 084

帮助对手。这可能是你为自己所做的最有价值的事情之一。

第六章 讲不伤害的实话是善意 114

说谎所消耗掉的精力无比惊人，而且会对你的智力与体力造成伤害。

第七章 记得说YES的善意方法 146

研究发现，悲观者比乐观者务实，但是，乐观者比较容易成功。

第八章 要倾听，善意会不请自来 170

当你让别人的才华发光发热时，你不只获得新的信息，你也赢得他们的善意。

第九章 释放善意，感觉别人的感觉 188

工作时学着使用同理心，对于激发创意特别有帮助。

第十章 善意不是惟一，而是最好 216

不具目的的善行，可以帮你变得更富有、更健康、更有智慧。但最重要的，是可以让你更快乐。



秘密

第一章

善意，最强大的力量

不必唇枪舌剑、剑拔弩张，我们的成功来自于鲜花与巧克力、微笑与赞美。

善意如电，来即明，去便复冥。

——《三慧经》

多年来，我们一直很喜爱我们曼哈顿办公大楼的警卫法兰克。事实上，我们凯普兰萨勒集团（The Kaplan Thaler Group）多数人都非常喜欢他。法兰克是个高大、令人愉悦、四十多岁的男子。他对每个走进大楼的人都来上一句响亮又温暖的招呼，让大家一天就这么快活了起来。“哈啰，琳达！”“哈啰，罗苹！”他还会说：“祝你周末愉快！”

法兰克迷人的笑语改变了我们早上开展工作的方式。不再只是千篇一律地亮出识别证，直奔电梯而去；我们会四下张望，寻找法兰克，然后跟他说声哈啰。他为一整天带来一股正面积极的气氛。但我们从来没想过，除了避免让外来客闯进大楼以外，法兰克还可能对我们的事业有帮助。

直到那一天，美国第六大银行联邦银行（U.S.Bank）的总裁兼营运长李察·戴维斯来拜访我们。有好几个月的时间，我们整个团队一直努力要想出一个提案，能够博取戴维斯的青睐，赢得联邦银行这个大客户。

到戴维斯来访这一刻，一翻两瞪眼，就要见分晓。我们是还在争取这个案子的两家公司之一。戴维斯和他的团队从明尼苏达州明尼阿波里斯（Minneapolis）的管理总部飞来，亲自与我们见面。当时我们并不知道，其实，戴维斯和他的工作团队对于在纽约市会遭到什么样的待遇，感到有些惴惴不安。纽约紧张的步调、恶狠狠的“不要挡路”的态度，已经成为这个城市神话的一部分。他们担心我们也一样冷漠、疏离。

但是，当李察·戴维斯和他的团队走进我们的大楼，他们听到法兰克一声温暖、充满热情的招呼。几分钟后，戴维斯进到我们办公室，滔滔不绝地谈着这位友善的警卫。“那个人对我大声说哈啰！”他说，“突然间，我就认定，我怎么可能会不想和有像法兰克这样的人的公司合作？聘用这样的公司怎可能不让我觉得很棒？”于是，我

们拿到了这个案子。

当然，如果戴维斯不是对我们的努力印象深刻，也不会给我们这个工作。但我们还是得记上法兰克一笔。当这个数百万美元的案子还悬而未决时，法兰克温暖的招呼让我们稳稳得到这桩交易。

这就是善意的力量。

警卫赢得总裁的欢心。听起来可能有点像迪斯尼的电影，但我们可以向你保证，这不是幻想。我们写作《善意的力量》，是因为我们完全不能苟同“好人就得倒霉”和“好心没好报”这种普遍存在的看法。