

影響力

是通往世界的窗戶



陳澤義——著

影響力 是人改變世界的一扇窗戶

每一個人活在世界上最大的生命意義，
就是去影響別人，實現自我生命價值。

清華大學
銓寶科技榮譽講座教授

李家同

美國 STARS 集團總裁、
史丹福大學教授

余序江

統一星巴克公司總經理

徐光宇

台灣固網副董事長、
台灣大哥大總經理

張孝威

國立台北大學校長

薛富井

影·響·力

是通往世界的窗戶

陳澤義——著

影響力是通往世界的窗戶

2012年8月初版

定價：新臺幣280元

有著作權・翻印必究

Printed in Taiwan.

著者	陳澤義
發行人	林載爵

出版者 聯經出版事業股份有限公司
地址 台北市基隆路一段180號4樓
編輯部地址 台北市基隆路一段180號4樓
叢書主編電話 (02) 87876242 轉 223
台北聯經書房：台北市新生南路三段94號
電話：(02) 23620308
台中分公司：台中市北區健行路321號1樓
暨門市電話：(04) 22371234 ext. 5
郵政劃撥帳戶第0100559-3號
郵撥電話：(02) 23620308
印刷者 世和印製企業有限公司
總經銷 聯合發行股份有限公司
發行所：台北縣新店市寶橋路235巷6弄6號2樓
電話：(02) 29178022

叢書主編	鄒恆月
執行編輯	王盈婷
協力編輯	鄭秀娟
內文排版	林燕慧
封面設計	林芷伊

行政院新聞局出版事業登記證局版臺業字第0130號

本書如有缺頁，破損，倒裝請寄回台北聯經書房更換。 ISBN 978-957-08-4034-6 (平裝)
聯經網址：www.linkingbooks.com.tw
電子信箱：linking@udngroup.com

國家圖書館出版品預行編目資料

影響力是通往世界的窗戶 / 陳澤義著 .

初版 . 臺北市 : 聯經 , 2012年8月 (民101年) .

288面 , 14.8×21公分

ISBN 978-957-08-4034-6 (平裝)

1. 職場成功法

494.35

101013789

僅以本書獻給 上帝，
以及我親愛的家人，
父親錫疇、母親彩萍，
結褵近二十三年的妻子彝璇，
及兩個孩子迦樂、以樂，
你們都是我的寶貝。

目次

推薦一

開展影響力的教戰手冊

徐光宇

001

推薦二

活出智慧與剛強的影響能量

薛富井

003

推薦三

成就豐富人生的鎖鑰

余序江

007

自序

影響力是通往世界的窗戶

013

第一篇

內在的力量

021

1 自由自在的你：基本信念

024

2 心中無欲則剛：知覺公平原則的迷失

033

3 演好你的角色：角色期望、角色規範

041

第二篇

你的軟實力

0 5 9

4 勇於承擔責任：組織承諾 0 6 3

5 心中光明正向：態度理論 0 7 7

6 活出品德榜樣：社會學習 0 8 8

7 影響力的生命週期：成長生命週期理論、期望理論、標竿學習 1 0 0

8 天生我才必有所用：個性和工作搭配理論 1 1 2

第三篇

人脈巧實力

1 2 1

9 有效的連結：霍桑效應、A I D A 模式、水平溝通過程 1 2 4

10 有效的溝通：社會滲透模式 1 3 9

11 讓人感激你的栽培：人際關係運作互賴模式、關係品質 1 5 1

12 長期經營鞏固關係：關係生命週期 1 6 1

第四篇

信心照鏡子

169

13 選擇放手加放心：信心行為、信任的真諦 172

14 信任滑行加飛翔：信任三階段 182

15 一路情義相挺：由不信任到信任 190

第五篇

生命領航員

199

16 選擇對的人：影響圈、關切圈 202

17 牧羊人領航：領航模式 212

18 授權提升境界：授權模式 223

19 衝突帶出機會：變革管理、衝突管理 232

20 調和鼎鼐之道：協商談判模式 244

第八篇

世界通行證

255

21 豐收累累果實：倍增法則

258

22 果實永遠長存：立德、立功與立言

264

註釋

269

參考文獻

276

推薦一

開展影響力的教戰手冊

統一星巴克總經理

徐克宇

《影響力是通往世界的窗戶》一書，為陳澤義教授集結其專業知識與十八年教學經驗後的重要著作，藉由此書的完善架構，以理論為基礎，佐以真實故事詳加說明，引人入勝，最後再拋出問題引領讀者思考，循循善誘的呈現手法讓讀者回味無窮。無論讀者是資深主管抑或社會青年，相信皆可從閱讀此書中獲益。

我個人進入職場工作已近三十個年頭，此書有如明鏡，讓我在閱讀中不斷自我省思檢視並產生共鳴。確實，發揮影響力的開端，來自於一個人內在的力量，每天如常保有一顆平安喜樂、樂天知命的心，自然能散發個人獨特影響力。擁有滿足的心靈，才能產生學習與給予的力量，進而影響力也隨之而來。

陳教授於書中不吝分享其個人生活哲學，強調歸零的重要性，回歸原點重新開始，有紀律地讓自己的心境隨時保持知足平靜，我深有同感。

書中提及以身作則、連結溝通的能力、信任感的建立、營造組織團隊的能力及培育後進等，皆為發揮影響力的重要元素。文中論點與星巴克企業使命「我們互相尊重與信任，並以此做為彼此對待的準則」及「我們與顧客心靈相連，歡笑與共」相呼應，如同星巴克的每位夥伴，由自身做起，透過一杯咖啡創造與顧客和社區的連結，夥伴誠心誠意地服務每一位顧客，信任感因此建立；夥伴的全心投入與顧客的正面回饋，創造出正向的組織氛圍，讓星巴克成為顧客的「第三個好去處」(the 3rd place)，也成為夥伴的「第二個家」(the second home)。而星巴克端賴每位夥伴在門市發揮影響力，彼此相互學習且成長，讓星巴克得以穩健成長。依循此書原則，相信不僅能發揮個人影響力，更能將影響力擴展至家庭、學校、企業及社會。

陳教授為影響力提供一本淺顯易懂的工具書，善加運用此書必能發揮個人影響力，成為生命的領航員，並且贏得一張暢行無阻的世界通行證。

推薦二

活出智慧與剛強的影響能量

國立台北大學校長

薛富井

你的影響力有多大，你的世界就有多大，因此，如何培養自己成為有影響力的人，如何發揮你的影響力，是我們不能忽視的課題。很高興看到陳澤義教授，延續他前一本書《美好人生是管理出來的》的一貫精神和寫作風格，完成《影響力是通往世界的窗戶》一書。我們可以這樣說，《美好人生是管理出來的》主要是著墨在個人的修身與齊家之層面，重點在於個人的如何安身立命；至於治國與平天下的兼善天下的層面，則是《影響力是通往世界的窗戶》這本書的討論核心所在。期待更多人可以明白「影響力是通往世界的窗戶」，在此鼓勵讀者發揮影響力，以你獨特的智慧與才能，和世界接軌。

澤義教授有豐富的教學熱忱，喜歡在課堂中應用管理學理，透過實際例

證，轉化到切身的事業和家庭當中。接受他教導的學生是有福氣的，無論是重新思考自我承擔的生活責任，或是關係人脈和事業格局的建立與經營，乃至於信任或懷疑屬下的考驗，或是如何謙卑地向同僚學習等，學生皆可透過活用所學到的管理學理，豁然開朗，心領神會而受益良多。

當莘莘學子或社會青年面對將來事業和前途，感到困惑迷惘之時，澤義教授的課總會在管理理論的背後強調如何運用，解決實際工作與生活上的問題，使學生有信心發揮自己的潛能，活出智慧與剛強的生命能量。因為這堂管理課程如此生活化，學生口碑載道，鼓勵澤義教授寫下這本書。無疑的，澤義教授出書的動機，是想要幫助更多人，學會如何增添自己的影響力。

影響力是去領導他人，並且使他人自發性地完成任務。你最大的敵人是你自己，如何經營長遠恆久的影響力，自我成長乃是關鍵。而如果你想要取得通往世界的通行證，建立可長可久的一番事業，發揮你的影響力，澤義教授的书正是為你而寫的。透過這樣一本書，能使你迅速掌握影響力的關鍵竅門，開拓你的視野，並且幫助你準確地朝向上帝為你預備好的才德兼備、兼善天下的道路成長。影響力不僅是專業影響力（透過專業事務中發揮有效建言與實作的決策力），和才幹影響力（透過執行業務的承擔力使他人信服），更包括品德

影響力（透過高尚品德影響他人）、人際影響力（經營美好人際關係，乃至於能夠在關鍵事務上，發揮舉重若輕及調和鼎肅的舉足輕重地位）、口碑影響力（建立有口皆碑的傳遞力量，創造出指數倍增的綜效），以及團體影響力（透過團體影響他人）等，特別是現今網際網路盛行的資訊社會，管理者更需要透過網路影響力深入這個世界。因此，我十分鼓勵年輕學子和社會青年人人都能夠閱讀這本好書，也期盼見到更多人能夠擁有此書，並且藉此發揮影響力，成大功、立大業。澤義教授的這一本書，確實值得您來一探究竟。

推薦三

成就豐富人生的鎖鑰

美國STAC的集團總裁、
美國史丹福大學工學院兼任教授

余序江

影響力是社會人際互動的核心。在政治領域，影響力是領導力的基礎；在企業領域，影響力是各項交易活動的根基；在教育領域，影響力是教師們教學的目標；在家庭生活領域，影響力更是子女教養的根源。因此，學習如何發展有效的影響力技術，乃是發展成功和滿意人生的重要關鍵。

陳澤義教授是一位影響力的大師。做為一位大學教授，他在具備生產力的教育活動中將影響力提供給他的學生們；做為一位父親，他在成功的生命孕育能量中提供影響力給他的孩子們；做為一位教會長者，他在具有基督生命能力的見證中提供影響力給他的會友們；最後，做為一位作家，他在清晰具體導向的文字中提供影響力給他的讀者們。

我認識陳澤義已經有二十年，做為他的一位老同事和好朋友，我長期受到

他的生活熱情和對於生命深刻的洞察力所影響，非常高興看到他再次運用他的能力和經驗，以一位影響力大師之姿，再次給他的讀者一扇打開世界的窗戶，以及成就豐富人生的鎖鑰，同時讓讀者更有機會對世界發揮更佳的影響力。我非常榮幸接受他的邀請來為他的書寫這一篇序，並且深切期望這本書能夠對它的讀者們產生更大的正面影響力。