

<<道歉的力量>>

图书基本信息

书名：<<道歉的力量>>

13位ISBN编号：9787504459213

10位ISBN编号：7504459216

出版时间：2007-7

出版时间：中国商业出版社

作者：张楚宇

页数：173

字数：150000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<道歉的力量>>

前言

正确的道歉——成功的催化剂 “道歉有用的话，要警察来干嘛？”

随着数年前超人气偶像剧《流星花园》的强力播送，这句经典台词也成为了众多年轻人的口头禅。

这句话之所以经典，并非因为它是正确的，相反的，恰恰因是其完全违背了常理，所以才被冠上了经典之名。

简而言之——这话出名的原因在于其彻底的错误观念。

然而，实际上“道歉”所代表的涵义，可比警察要大得多了。

我们周围一定有不少人对道歉始终抱着轻蔑鄙视的观点。

他们觉得，只有犯错的人才会道歉，换句话说，道歉也就是承认自己出现了错误，这样岂不理亏？会被人耻笑？

可是，犯错有什么大不了的？

我们谁能保证自己永不犯错？

同事间的争执、上司属下间的矛盾，谁又敢说自己完全没有责任？

既然如此，你又何惧这小小的一句“抱歉”？

不愿道歉，是心胸狭隘、固执己见、不敢对自己错误负责的态度，如此怎能得到他人的尊重？

又凭什么能获得成功？

所以，把道歉比喻为成功之路上必不可少的催化剂可一点都不过分。

说不定就因为你诚心的一句道歉，不仅消除了误会，更能化干戈为玉帛，何乐而不为？

您可千万别小看了道歉的学问。

根据不同的情况，道歉的方法也大不相同：是简简单单的一句“抱歉”，还是在后面加上道歉的理由？

是笑着道歉。

还是哭着道歉？

是单纯的语言道歉，还是带上专业道具负荆请罪？

只有错了才去道歉，还是为对方的行为说上一句“对不起”？

不同的情况，自然会有不同的应对方式。

如何让一句“抱歉”发挥最惊人的威力，如何最具诚意的去表达，便是这门学问最耐人寻味的地方。

需要注意的是，道歉绝非是一把万能钥匙，它反而更像是一把双刃剑。

用得恰到好处，可能会对人际关系有莫大的帮助，可一旦肆无忌惮地滥用，或者把所有责任统统揽于自身，反而适得其反，显得过分软弱、矫揉造作，甚至令人生厌。

于是，如何点到即止，做到恰如其分，也是这门“道歉学”中需要注意的课题。

总而言之，无论是在职场上，还是与亲朋间，用正确的方式道歉，自然可以愈发顺心适意，受用无穷！

<<道歉的力量>>

内容概要

学会道歉重要么？

答案是肯定的。

学会道歉，是高手化解危机的第一堂必修课。

善于说“Sorry”，不仅不会降低自己在他人心目中的地位，反而会因此被冠上大度、负责的美誉，并且获得谅解。

这就是道歉的力量！

人的一生，许多打不开的结在终点回望时才赫然发现，不过是个芝麻粒罢了。

唯有懂得自省的人，才能在关键时刻，发挥道歉的力量，解开那些看似无解的结，化危机为转机，甚至商机！

作者除了深入的剖析道歉的作用外，更从心理、文化等层面，精辟地分析人们抗拒道歉的原因，并提出解决的正确态度，运用大量的实际案例，论理清晰，让你轻易的掌握道歉学细腻的学问，成为最有智慧的职场高手。

<<道歉的力量>>

作者简介

张楚宇，管理既是专业，也是兴趣；热衷于研究各种文化背景下的企业组织，并于杂志发表相关文章多篇。

著有《有钱人的习惯》、《孙子兵法——教你耍诈不奸诈》、《打造奇异王国——杰克·威尔许》、《新手创业，一次OK——创业者必学的30堂课》、《成功SPA》等。

<<道歉的力量>>

书籍目录

第一章 另类的强者哲学 1. 强者以道歉挽救颓势 2. 上班族以道歉化解矛盾 3. 成功人士都懂道歉 4. 抗拒道歉自食恶果 5. 以柔克刚的道歉威力 6. 以退为进的道歉妙用第二章 道歉的真工夫 1. 道歉切忌乱枪打鸟 2. 拉对方站到相同战线 3. 道歉的语言适可而止 4. “赞美”让道歉轻松达到目的 5. “自嘲”助你化敌为友 6. 坦率认错胜过耍小聪明第三章 以道歉赢得上司的赏识 1. 把握黄金48小时 2. 把“不知道”挂在嘴上是大忌 3. 解释要从“情”入手 4. 道歉只是解决问题的起点 5. 面对上司误解的“沉默道歉” 6. 处理上司指责的“积极道歉” 7. 切忌掉入道歉的无底洞第四章 以道歉强化下属的忠诚 1. 一句道歉话化解危机 2. 拒不道歉毁了威信 3. 莫使道歉变为作秀 4. “倾听”是致歉的真义 5. “关心”使致歉深入人心 6. 莫掉人赎罪的陷阱 7. 道歉是激励员工的良方第五章 以道歉赢回顾客的心 1. 随时准备道歉 2. 道歉后的行动才是重点 3. 化解抱怨靠“柔软攻势” 4. “忍”是惟一的待客之道 5. “幽默”抚平道歉的余伤 6. 别踩道歉的地雷区第六章 莫因道歉成为受害者 1. 莫陷自己于不仁不义 2. 分清楚抱歉与内疚 3. 道歉要适时适可而止 4. 底线内的“先礼后兵” 5. “以毒攻毒”消融恶意

<<道歉的力量>>

章节摘录

会道歉就能成大器吗？

这是不是太小题大作了一些呢？

这话其实应该这么理解：会道歉，当然不一定能成为伟大的人物。

可若你要让自己成就一番事业，就必须学会道歉。

作为美国历史上最著名的总统之一，亚伯拉罕·林肯（Abraham Lincoln）的脾气并不能算是最好的，林肯年轻时更是以尖锐刻薄著称。

作为律师的林肯练就了一套出色的辩论工夫，几乎没人能在他的面前讨得丁点便宜。

再加上年轻气盛、性格直率，当时的他树立了不少敌人。

有一次，更有人挨了他的一顿骂，对方火冒三丈地找他决斗。

只是嘴上工夫厉害的林肯自然毫无胜算可言，好在经过别人的劝说加上林肯本人的道歉，决斗最终取消，可这件事却让林肯深深意识到了一个真理——做人要厚道！

把嘴巴管严一点，不要动不动就尖酸地批评别人，否则吃亏的最终还是自己。

不过，毕竟是习惯了辩论的生活，要改正起来并不是那么容易。

后来，在一次语言冲突当中，林肯又管不住自己了，当着很多人的面把一位议员骂了个狗血淋头。

他辛辣刻薄的语言如同匕首一样毫不留情的刺向对方，甚至将这位议员骂得泪流满面。

骂完之后，林肯便后悔了，他一边埋怨自己又犯了类似的错误，一边想着如何妥善地解决问题。

经过内心一番激烈的挣扎之后，林肯终于下决心抛掉所谓的面子，向那位议员登门道歉。

当天晚上他便拜访了那位议员，为自己白天的冲动感到羞亏，诚挚向对方道歉。

虽然对方并没有立刻表示接受林肯的道歉，可他的行动却明显缓和了两者之间的矛盾，使自己避免了一个政治上顽强的敌人。

这件事情使林肯的感触很深，此时的他也明显成熟了许多。

他知道，如果要在政界成就一番事业，就得尽可能地少去制造敌人，多制造朋友。

后来的林肯明显比之前要稳重老练了许多，即便是一时冲动，也能够最短的时间内向对方承认错误。

这一习惯的养成，让林肯的人际关系大为改善，团结了不少政治力量在自己的身边，为最终成为总统奠定了绝对必要的基础。

中国有句俗语叫做“一个好汉三个帮”，任何人的任何成就，都建立在许多人共同努力的基础上，没有了别人的帮助，就连生存都成了问题，成功更是遥不可及的奢望。

怎么？

不服气？

还是认为自己能够搞定所有问题？

那好，我们现在假设你是个足够聪明，有出色才华的人，按理说这样的人是一定会取得不俗成绩的，可现实却未必如此一帆风顺。

即便你有才，如果没人给你机会，岂不是等于没有遇到伯乐的千里马，只好一辈子待在马厩里，与普通马无异。

又或者，你得到了伯乐赏识，拥有了一次崭露头角的机会，例如被上司任命负责某项重要工程，可在实施过程中却没人愿意受你指挥听你调配，你该如何是好？

全部都自己来做？

当然不可能！

我们不妨再假设，你为人勤奋又有才华，而且得到了上司的青睐委以重任，更受到全体同事的力挺，可是却因为某种原因得罪了顾客，导致自己的工作无法得到对方认可，成功同样只会与你擦身而过。

既然成功是众人通力合作的结果，那么作为成功的受益人，你自然得在具有真才实干的基础上想方设法维持自己良好的人际关系，否则幸运便永远不可能降临到你的头上。

于是，问题又绕回来了：尽管我们全力以赴，也无法保证自己随时都能够拥有近乎完美的人际关系。

<<道歉的力量>>

恼人的矛盾总会在不经意之间从我们的嘴里或是行动中冒出，破坏我们辛苦维持的一切。

若任由矛盾不断发展，势必会使我们丧失掉一部分人际关系，而这部分人际关系所带来的机遇，可能会左右你的一生：拥有它，你可能将名垂青史，成为万人景仰的成功人士；失去它，你可能会庸碌一生，名不见经传。

人生在世短短数十年，谁不希望自己可以成就一番事业，即便无法名载史册，至少也要成为周围人们竞相模仿的目标。

从概率学的角度上讲，人人都有这种机会，可成功者毕竟只有少数，大部分人之所以没有出色的成就，其实就差在了缺乏合适的机会之上。

于是，如何保持并且发展自己的人际关系，不让它因为矛盾而恶化，便成为了成功的关键。而解决这一问题的惟一办法，便是学会道歉。

我们不难想像，如果亚伯拉罕·林肯先生没有及时醒悟，那么美国的总统名册上大概永远也不会出现这个名字，拉什摩尔山（Rushmore Mountain）上的巨型总统头像里也不会有这位智者的一席之地。

因为他可能早在那次决斗中丧命，又或者成为那位议员联合众人打击的对象从而早早地结束了自己的政治生涯。

即便这些都没能影响到他，那今天所能查到的记录当中，林肯先生最多也只是一位热衷于讽刺挖苦对手的政客而已，出现在书中的文字肯定以批判为主的。

所以，也许可以毫不夸张地说，是道歉成就了这位结束南北战争的著名总统。

<<道歉的力量>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>