

還記得上一篇提到的那位管理級人員嗎？前天，他致電給我，問我可否傳授更多雙贏的秘技給他。

我說：「秘技就沒有了，心得倒是可以跟你分享。」

他急不及待地問：「以退為進？戰而不勝？還是微笑策略？」

我搖頭說：「通通皆不是？最重要的守則只有一個——預備好自己。」

「甚麼？」電話的另一邊傳來失望極了的聲音。

「美國第二十六任總統老羅斯福<sup>註</sup>（Theodore Roosevelt）就憑著這個原則化險為夷。」

曾有一位作家經常發表文章，惡意攻擊老羅斯福總統，他的名字叫佛黎。有一天，佛黎說要求見老羅斯福總統；但老羅斯福心知來者不善，他只是想藉此尋找材料寫攻擊他的文章。於是，老羅斯福立刻叫人找來幾本佛黎的著作，並發請柬邀請他到白宮來。當天晚上，老羅斯福便專心地讀佛黎的作品。

會面的那一天，老羅斯福親切地迎接佛黎，並客氣地說：「你那本大作《真克林們》，有個人物我覺得很有趣，你可不可以告訴我關於他的事...」老羅斯福還細意問候他的生活和寫作。就是這樣，佛黎被老羅斯福總統的親切和誠懇打動。自此，佛黎總是說：「謝謝他未曾對我有恨！當今世上，沒有任何力量或金錢，可以使我寫一篇反對他的文章了！」

許多人面對談判或處理衝突時，都會抱持敵對的心態——不是你死便是我亡。隨之而來，當然是腦內盤算如何打一場漂亮的仗。可是，要使人對你心悅誠服，預備好自己才是最重要的原則。請別誤會，這不是指知己知彼。我不是說知己知彼不重要，但更重要的是廣闊的胸襟，真誠的態度，願意彼此交流的心。這是我所指的預備好自己。

不是嗎？你試翻開字典一看，說服的本義就是改變他人的看法、觀念，使人認同、心服的力量。使人心服的力量，必然由心而發。這不是技巧，不是方法，是偽裝不了的。因為就算你的演技有多好，別人也能從你的說話、身體語言感受到你的虛情假意。唯有你如老羅斯福總統般由心想與佛黎討論其作品，關心他，這樣才能讓一個對你滿懷敵意和不滿的人對你改觀。

一句說話劃破了沉寂已久的空氣。「Tommy，多謝你的分享。你的故事叫我知道那個秘技是甚麼。」

我不知道這算不算秘技，但我知道「預備好自己」方可使對方退下防線，與你展開真誠的對話。正向的改變就由這一刻開始。

反思：你認為如何才能預備好自己呢？

註：故事改編自戴晨志(1999)的《人際溝通高手》。

台北：時報文化。

本文摘錄自：

陳志耀(2008)。《超凡人生——六十個激勵別人、啟動自己的成功法則》。香港：EDIT Workshop。

© LPD Educational Foundation Limited

All Rights Reserved