

The background is an Ace of Spades playing card. In the center, there is a large white spade symbol. Overlaid on this symbol is an illustration of two hands shaking in a firm grip. The hand on the left is wearing a yellow sleeve, and the hand on the right is wearing a dark suit sleeve. The title '贏在溝通' is written in large, bold, red Chinese characters across the middle of the card, partially overlapping the handshake and the spade symbol.

贏在溝通

人與人相處很難嗎？在現今功利至上的社會，你如何與朋友相處？
在如今離婚率飆高不下的數字裡，你看到了人們相處的貧乏與漏洞了嗎？
創造完美的人生，就從處理好你的人際關係開始……

邱浩志 著

贏在溝通

編者:邱浩志

國家圖書館出版品預行編目資料

贏在溝通

邱浩志 / 編著

初版一刷 桃園縣中壢市

咖啡田文化 2003 [民92]

面：公分-

ISBN 957-28450-5-5

(平裝)

177.3

92005548

觀念溝通01

贏在溝通

編著：邱浩志

編輯：黃翹

美術編輯：吳美華

封面設計：張士勇

出版者：咖啡田文化館

地址：中壢市中和路104號3樓

電子信箱：elegant.books@msa.hinet.net

電話：(02) 8952-4078

傳真：(02) 8952-4084

2003年5月初版一刷

定價：200元 特價：169元

ISBN：957-28450-5-5

版權所有・翻印必究

總經銷：彩舍國際通路

進退貨地址：台北縣中和市中正路762號4樓

電話：(02) 22267768 傳真：(02) 82262602

華文網<http://www.book4u.com.tw/>

新絲路網路書店<http://www.silkbook.com/>

出版緣起

熙來攘往的人群中，圍繞在你身邊的，淨是些素未謀面的陌生人？必須以假面目相對的泛泛之交？抑或是千金難買的生死至交？

夜深人靜時，你獨自一人品茗賞月，此時此刻，在你心中，有的是「冠蓋滿京華，斯人獨憔悴」的淒清寂寞？或是難得孤獨的安詳恬適？

與人溝通時，你總是怯於表達？不知如何表達？話說到一半，黑的就被扭曲成白的？抑或是你總能輕鬆駕御所有意見，從容應付所有突發狀況，在和諧氣氛下達成共識，百戰不敗？

如果你的答案都是後者，我們為你欣喜，因為在你的人生旅途中，絕對不乏有人長伴左右的心靈安慰；然而，若你不諳與人相交的絕妙好招，總是因無法融入他人的生活圈而捶胸頓足、夜夜被寂寞啃蝕心靈的滋味整治地難以入眠，那麼，請成全我們不忍看見有人為人際關係所苦的用心，試著從人際關係的相關書籍中，發掘讓你得以遠離寂寞、自在溝通、悠遊人際網絡的私房密招。

目錄

輯一 工作

1 一個好主管的處事態度	004
2 尊重主管和拍馬屁是兩回事	007
3 心胸開闊是管理階層必修的重要課題	010
4 朝大方向的原則解決問題	013
5 坦誠布公，拔擢良才	016
6 在面對棘手問題時，不妨換個方式	019
7 圓桌的平等哲學，讓人人一視同仁	022
8 充分了解及運用批評的藝術	026
9 用心傾聽屬下的聲音，你會獲得更多	029
10 即使面對意見的分歧，也應該用心去化解	033
11 是鼓勵而不是責備的效果更大	037

輯二 情人

12	因為相信，所以能發揮最大的效益	039
13	即使是責罰，也要尊重他人	041
14	別因錯誤的判斷流失人才	043

輯三 夫妻

15	了解男女之間的先天差異	050
16	適當地坦白自己是一種信任的表現	053
17	男女之間也有純友誼嗎？	056
18	愛情最重彼此了解	060
19	男女相處不可不知的平衡天平	065
20	用智慧對待另一半的舊情人	072

目錄

21	趕走猜疑，創造美滿婚姻	076
22	共譜和諧的夫妻關係	082
23	以圓融成熟的胸襟處理夫妻相處的課題	086
24	適時的放手，你會獲得更多	092
25	我愛你，因為我懂你的心	097
26	另一半的支持鼓勵勝過一切	101
27	婚姻要美滿在於彼此各方面的調適	103
28	夫妻相處的哲學：善用「廢話」	110
29	婚姻中的頭號殺手：第三者	115
30	彼此信任，消除距離帶來的屏障	118

輯四 兩代之間

31	以實際的行動對待、孝敬老年人	126
32	手足之情的維護在於用心而已	130
33	無論有錢沒錢，都是血緣同胞	134
34	兩代相處，代溝不是問題	138

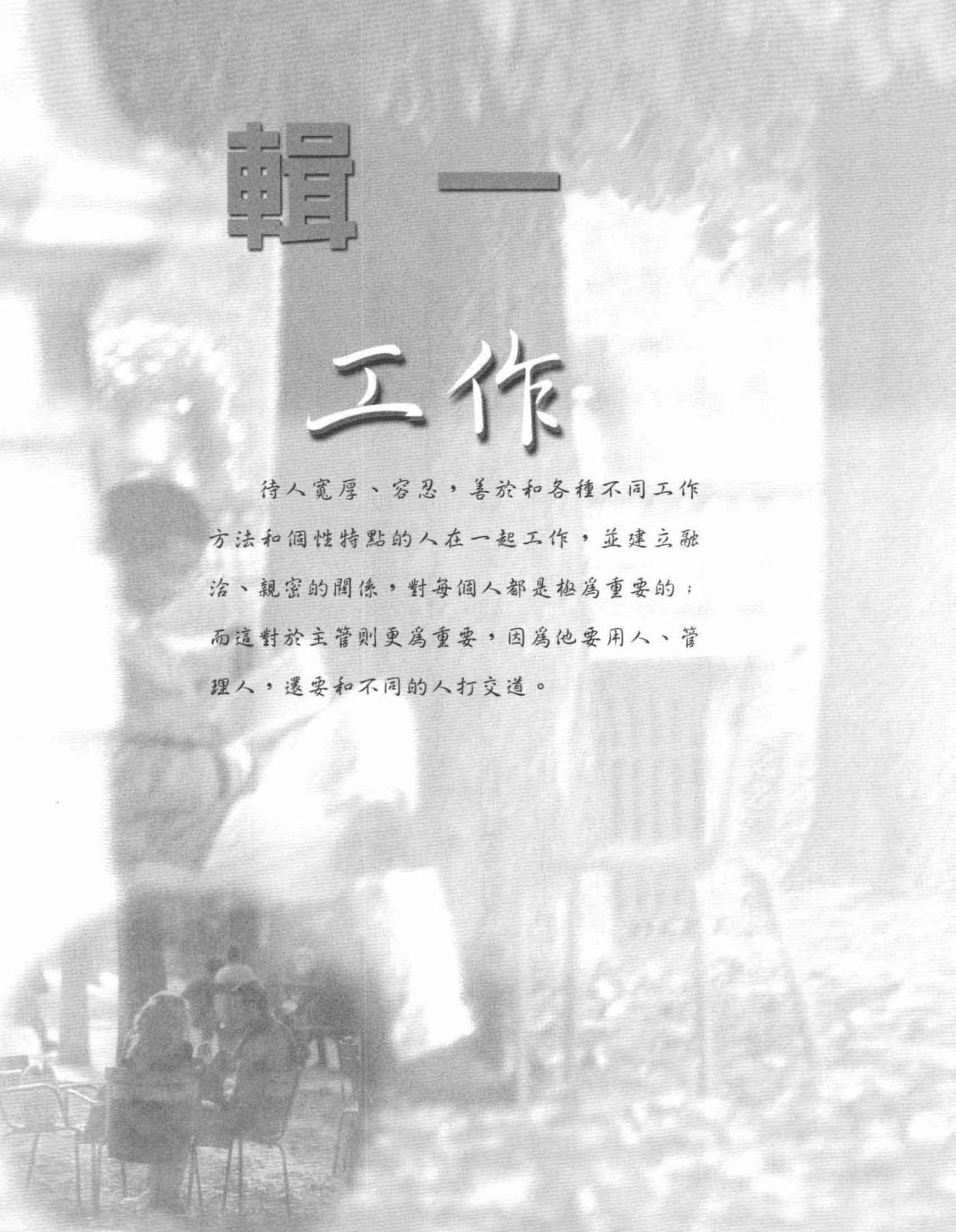
輯五 朋友

35	適度的表示理解同情才不會造成誤會	144
36	由距離透視與朋友的交情	148
37	做個一百分的主人	151
38	交朋友的原則	155
39	懷著一顆同理心去關心朋友	159

輯六
認識自己

40	互相尊重才是讓友誼長存的好方法	162
41	伸出友誼的手為朋友點亮光明	166
42	善用智慧避開爭執	170
輯六 認識自己		
43	遠離嫉妒，成為一個人見人愛的人	176
44	適時透過「第三者」去傳遞訊息	178
45	面對你的缺點，你會獲得更多	180
46	適時運用「善意的謊言」	184
47	凡事不驕自然事事順心	187
48	放開心胸樂見「成人之美」	190
49	肯定自我的價值，不盲目地追尋他人的認可、理解	193
50	生活得機靈點，才能遇事迎刃而解	198





輯一

工作

待人寬厚、容忍，善於和各種不同工作
方法和個性特點的人在一起工作，並建立融
洽、親密的關係，對每個人都是極為重要的；
而這對於主管則更為重要，因為他要用、管
理人，還要和不同的人打交道。

1 一個好主管

的處事態度

每個人都會被別人尊重的需要，每個人都希望得到他人的關心和愛護，哪怕只是一句問候的話，也會使人興奮不已。

我們都有這樣的體驗，某人關心了我們，我們就會對其產生感激之情。尤其是當主管對我們噓寒問暖，詢問生活上、工作上有什麼困難和需要時，我們心裡就會感到熱呼呼的，覺得他是一個好主管，不自覺地產生聽從他指揮的願望。

每一個當主管的都多少會碰到，在工作表現上不盡如人意的員工，而改變這些員工的工作態度，是主管的重要職責之一。要想改變這些員

工的態度，需要大量的關心和體貼，用真誠和愛去溫暖他的人，換取他的信任，才能收到好效果。

除了用實際行動關心對方以外，在思想交流中，也要善於表現出對員工的關心和體貼，這種關心和體貼表現在你的充分了解，從穿著打扮、佩戴的裝飾品或家庭擺設直到他的工作及成就，你了解得越多，表示得越明確，他就越感到欣喜，就會覺得你在關心他，否則，怎麼會知道他那麼多事情呢？這樣一來，就會使自己成為令對方愉快的人，就能有效地改變他的態度。

遇到事情不只是直接告訴他：「你該怎麼做？」還要說明其中的利害關係，使他感到你的幫助不帶有任何個人目的，沒有絲毫不良意圖，而是真心誠意地幫助他、為他的切身利益著想，這樣一來，你說什麼，

他也就易於信服了。

顯然，要做好改變員工工作態度的工作，必須以真情善意感人。要動真情、表善意，以情動人、以善感人。

2

尊重主管和

拍馬屁是兩回事

你可曾仔細觀察同事與主管間的相處情形？是和樂融融地打成一片？還是維持表面的工作關係，下了班後便各走各的路？

有些員工不願意接近主管，主要原因是「怕有拍馬屁的嫌疑」。不可否認，的確有些人爲了達到某種個人目的，不惜降低人格，違心地迎合、奉承、討好主管。在一個工作環境中，有這樣一些人圍著主管轉，不僅容易造成主管工作上的失誤、損害主管的威信，也極易使大家產生厭惡感，造成同事心理上的不和諧。有時，正因為有這樣的人，許多員工也不敢表示對主管的真誠讚揚和公正評價。

尊重主管是在工作環境中必須有的一種意識和行為，可是，尊重與討好奉承是兩回事，但如何區別兩者呢？其實不難。只要想到一點，主管也是一個有正常需要的人，有著人人都有心理：感情需要、理解他人、滿足別人的正常需要，這與帶著不可告人的目的曲意迎合，是不能相提並論的。

尊重他人，是有修養的人格特質，為人服務，提供他需要的幫助時，根本不需去界定此人的身份為何。同事之間，甚至不相干的人，偶然有工作上的聯繫，相互之間的尊重照應都是必不可少的。只是以相互尊重作為起點，才可能產生心理上的「相容」，才可能實現合作。

在一起工作，尊重主管，維護他的威信，無論對工作，還是對溝通雙方的感情，建立融洽的心理關係都是有很大的益處。理解主管的難處和苦衷，尊重他們的意見，即使提出不同意見，也應選擇適當的時間和