

轉
機

用

結合

溝通開創新契機

王致為◆著

生活不僅僅是工作

也是一種藝術

如何能將溝通的藝術轉而成生活的助力

更是新生活・新契機的開始



卡內基講師・卡內基說話術作者 李志成 華文網股份有限公司董事長 王寶玲 聯合推

生活放大鏡

03

輕鬆聊天
就是一種
溝通

輕鬆優遊 擁抱成功

無論你是上班族、SOHO族、老闆或夥計，適切的應對，良好的溝通，絕對是二十一世紀所向披靡、邁向成功的絕佳利器。

「輕鬆聊天就是一種溝通」針對生活及職場現象，提供實例分析與智慧法則，讓你更有效率地思考溝通、領導、管理。

擔任卡內基講師多年，欣見本書破除一般人對溝通制式刻板的藩籬，改以輕鬆面貌呈現，讓溝通不再是束之高閣的理論，而是無所不在的生活方式。

站在專業的立場，誠摯向你推薦這本好書！

李志成

卡內基專業訓練講師卡內基說話術作者

輕鬆聊天●
就是一種●
溝通●

喜閱 知識宣言

世紀末的混沌與低沈，開展了新世紀的美麗與願景。思考如何思考、學習如何學習，才能培養獨立獨特的見解。

找出變的根源，追循變的方向，新的世界不再有距離。心外的世界很寬、很大，心內的世界更寬、更大！或許我們擁有不同的經驗，或許我們還在人生的低潮，或許我們一樣不能接受年華老去！但是我們都同時經歷了千禧年的展望與期許！

我們也都擁有選擇自己命運的自由！我們也都在找尋一個撐不破的大容器，以容納不斷湧現的新事物！我們都在期待未來，未來也終將被我們所創造。

我們將是「知識即力量」的實踐者。

王寶玲

輕鬆聊天●
就是一種●
溝通●

找到生命 幸福的角落

如果我們用輕鬆的眼光重新張望，就會發現生活的每個角落都藏著新意義。

陽臺、廁所、浴缸、餐桌……，只須調整好心情、光線、姿勢，最重要的是，再加上一本好書。在那裡，我們有機會貼近自己的心，並和理想更接近。

誰說生活無法富裕？誰說溝通無法輕鬆？每個人都該有屬於自己的角落，為它鋪陳一地馨香。

換下工作服，揉揉腳丫，泡一壺茶，讓我們捧一本輕鬆自在的書，展開一段舒適而自在的時光，其實很簡單的。

閱讀本書，就像生活一樣自在，讓你在輕鬆聊天中，發現溝通的快樂。

此刻，你是否已找到幸福的角落？

王致為

目錄

contents



序	輕鬆優游擁抱成功	
	喜閱知識宣言	
	找到生命幸福的角落	
前言	二十一世紀藉溝通攀登頂峰.....	001
第 0 講	輕鬆聊天就是一種溝通	010
第一篇	重視聊天中傾聽的作用	013
第 1 講	聊天中訊息的流動	014
第 2 講	溝通的基本方式	017
第 3 講	駕馭溝通的關鍵	018
第 4 講	把握時間的定位	024
第 5 講	大腦的批評者	029
第 6 講	前瞻式傾聽	034
第 7 講	駕馭他人的聊天方式	038
第二篇	掌握溝通的時際	043
第 8 講	過去的軌跡	044
第 9 講	錯誤溝通的惡性循環	051
第 10 講	正確的溝通開創未來	060
第 11 講	駕馭未來範圍的溝通	065
第 12 講	現在時間範圍的溝通	070

第 13 講	得到適當的答覆	076
--------	---------------	-----

第 14 講	要求→承諾→行動	084
--------	----------------	-----

第三篇	發揮個人的潛能	089
------------	----------------	------------

第 15 講	讓夢想成為現實	090
--------	---------------	-----

第 16 講	做一個溝通指導者	096
--------	----------------	-----

第 17 講	克服溝通指導的畏懼	109
--------	-----------------	-----

第四篇	駕馭隱性的溝通	113
------------	----------------	------------

第 18 講	隱性溝通的力量	114
--------	---------------	-----

第 19 講	轉變隱性溝通	117
--------	--------------	-----

第 20 講	不要怕說「我錯了」	123
--------	-----------------	-----

第 21 講	掌握隱性溝通的要訣	125
--------	-----------------	-----

第 22 講	如何進行高質量溝通	143
--------	-----------------	-----

第五篇	「覺察」各式的溝通	149
------------	------------------	------------

第 23 講	掌握溝通的方式	150
--------	---------------	-----

第 24 講	輕鬆聊天	157
--------	------------	-----

第 25 講	鼓勵參與	162
--------	------------	-----

第 26 講	圓滿結束過去	168
--------	--------------	-----

第六篇	塑造自己的形象	173
------------	----------------	------------

第 27 講	認識就是現實	174
--------	--------------	-----

第 28 講	塑造自己的形象	178
第 29 講	在溝通中塑造自己	180
第 30 講	籌畫個人公關活動	183
第 31 講	改變看自己的角度	187
第 32 講	企業文化是最重要的無形資產 ..	192
第 33 講	改變企業文化的步驟	199

● 第七篇 | 突破瓶頸・攀登頂峰 205

第 34 講	願景的實現	206
第 35 講	突破最大可能性	210
第 36 講	發掘責任感的威力	213
第 37 講	溝通問題的克服	220
第 38 講	溝通突破的過程	225
第 39 講	溝通突破的奧秘	228
第 40 講	溝通攀登頂峰	242

前言

二十一世紀藉溝通攀登頂峰



「沒有失敗這回事

只有失敗象牙塔

擁抱生命的起伏

迎向挑戰會成功！」

PB-155/06

繪一幅成功者畫像

您擁有成功的人生嗎？

或是，當您回憶起自己待人處事的種種經歷時，會有無顏面見江東父老的羞愧？

- ☹ 人際關係惡劣？
- ☹ 不知所云？
- ☹ 生活、起居、工作凌亂得一塌糊塗？
- ☹ 常常不清楚上司交待的事項？
- ☹ 不知道如何和同事溝通？
- ☹ 無法指導部屬工作？
- ☹ 不懂如何處理顧客的抱怨？
- ☹ 缺乏創造力？
- ☹ 無法適應工作上的改變？
- ☹ 對工作抱持負面看法？
- ☹ 缺乏參與的精神？
- ☹ 做人失敗？

是的，有太多的人會認為自己是個「失敗」的人物——讀書失敗、婚姻失敗、家庭失敗、工作失敗、做人處事失敗……，有太多「失敗」隱藏在自己背後，令人充滿挫折，前途一片茫然而暗淡。

獨自站在失敗的高塔上，颼颼的冷風彷彿要把人給吹到谷底。

「喂！別做傻事啊！」遠處傳來陣陣吶喊的聲音，原來在失敗高塔的旁邊，矗立一座更為雄偉的高山，高山上寫著「溝通」兩個金色大字。立在高峰上的人正在大聲呼喊——

「沒有失敗這回事，
只有失敗象牙塔！
擁抱生命的起伏，
迎向挑戰會成功！」

和巍峨的「溝通」高山相比，失敗像是一丘小石堆。失敗者走出象牙塔，眺望高峰。

站在高峰上的人士，聲音清楚而嘹亮。

「別在意失敗，所有的失敗都是溝通不良的結果！」

所有的失敗都是溝通不良的結果？和同事、部屬、上司溝通不良？和夫妻、子女、親人溝通不良？和自己溝通不良？

是的，所有失敗的發生，都是溝通不良的結果。二十一世紀，正是溝通的時代！

溝通的時代

二十一世紀是一個溝通的時代，從來沒有一個時代比二十一世紀更重視溝通，人人把溝通當作一項事業在經營。在二十一世紀，人人都是溝通的經營家！

在二十一世紀，不了解有效溝通的過時人物將被淘汰。您了解溝通嗎？或是應該先這麼說，您了解自己嗎？

溝通由了解自己開始。還記得站在金色巍峨溝通高峰上大聲呼喊的人士嗎？您可以稱呼他是「二十一世紀溝通家」，他告訴受困於失敗象牙塔的許多人，在二十一世紀沒有失敗這回事，「失敗情緒的發生，都在於缺乏溝通！」

您對自己及任何事物是否有充分的溝通？或是，整天埋首於忙不完的工作之中，直到下班，還要把這些沈重的負荷，隨著疲累的身軀帶回家中？

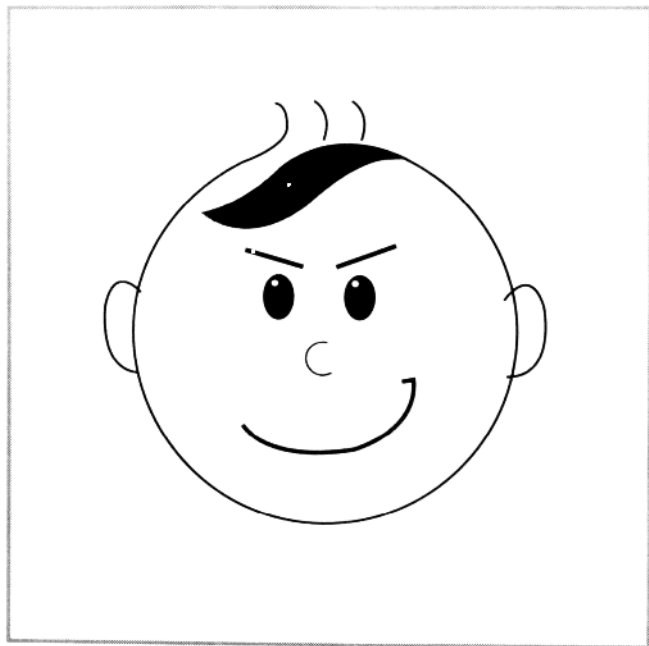
放下工作

二十一世紀溝通家，要求每一個人立刻放下正在進行的所有工作。對，立刻停止！然後拿出紙、筆畫一幅自己的畫像，這幅畫像越簡單越好。



《失意者畫像》

許多人的畫像，鬱鬱不樂，完全表達出自己的心情。二十一世紀溝通家也畫了一幅自己的畫像。



《二十一世紀溝通家畫像》

二十一世紀溝通家拿著紙筆先畫了兩個耳朵，再畫上自己的圓臉、眼睛、鼻子、上彎的可愛嘴巴，最後是自己的頭髮。

了解自己

「許多人溝通不良，在於不了解自己。」二十一世紀溝通家再度強調認識自己的重要。「很多人看了一些溝通的書籍，對自己的溝通能力卻一點幫助也沒有！」

「因為他們將溝通看的太過嚴肅，而無法落實在日常生活！」二十一世紀溝通家指出一般人對實踐溝通能力的弱點。

有效溝通始於了解自我，而二十一世紀溝通家的畫像，正表達出有效溝通的七大原則。

二十一世紀溝通七原則

- 〈原則一〉雙耳：了解溝通的力量，覺察自己傾聽與溝通的方式。
- 〈原則二〉圓臉：溝通內容的時間範圍不要停留在過去，要進入將來，然後回到現在。
- 〈原則三〉左眼：提前做好溝通的準備，充份發揮每個人的潛能。
- 〈原則四〉右眼：掌握人們看待與理解這個世界的方式，有效駕馭隱性溝通。
- 〈原則五〉鼻子：覺察各種不同的溝通方式，並分別採取適當的對應方法。
- 〈原則六〉嘴巴：有意識、有方向形成自己的形象，讓自己成為眾人認真傾聽的對象。

〈原則七〉頭髮：去爭取突破以獲得期盼的結果與願望的實現。

這七項二十一世紀的溝通原則，形成本書的架構，協助每一位二十一世紀追求全面成功的卓越人士突破人際關係的障礙，邁向家庭與事業的高峰！

為了有助於您更有效掌握二十一世紀的溝通精髓，我們把七項溝通原則，分別安排在七篇章節裡，每篇都對應一項重要的溝通原則，它們是——

第一篇 重視聊天中傾聽的作用

第二篇 掌握溝通的時際

第三篇 發揮個人的潛能

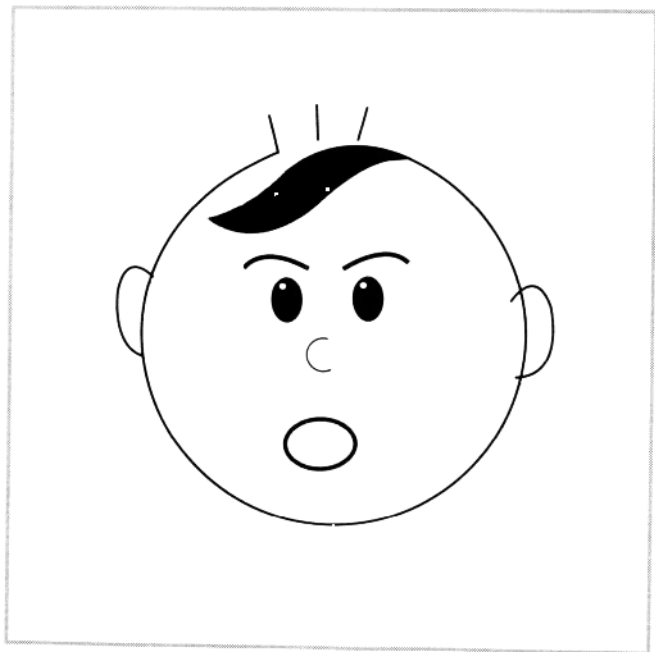
第四篇 駕馭隱性的溝通

第五篇 「覺察」各式的溝通

第六篇 塑造自己的形象

第七篇 突破瓶頸・攀登頂峰

現在，就請您跟隨二十一世紀溝通家，一起造訪奧妙的溝通天地，攀登生命的高峰！



〈輕鬆聊天就是一種溝通〉

第0講 輕鬆聊天就是一種溝通

溝通，是生活的負擔，還是可優游其中的樂事？作者根據多年職場輔導經驗，體認輕鬆溝通是促進個人成長與成功最好的方式；溝通方式愈自在，人的成長空間愈大，而且，溝通並非造成另一個問題的開端，輕鬆應對溝通的方式才是主宰生活成敗的關鍵，所以，輕鬆聊天就是一種溝通。

溝通有許多形式，其中一種形式稱之為承諾。承諾促使新事物發生，它能產生期待，是向結果邁出的第一步。本書就是以「承諾」開始：

透過閱讀本書，一個人的領導才能將在二十一世紀得到迅速而有效地提高，你將了解怎樣得到自己想要以及需要得到的結果。

如果你在事業上剛剛起步，正欲展翅飛翔，本書特別適合你。你可以立即運用這七項溝通原則，且有立竿見影的效果，使你成為深具實力的二十一世紀領導者。

如果你已經是一位成功而有建樹的領導者，這些技巧可以幫助你更快速運用你的聰明才智。當你能夠有意識、有目的去做你現在憑直覺做的事情時，你天生的領導才能將被進一步開發，在二十一世紀，你會變得更有力量，處理問題時會更加果斷。