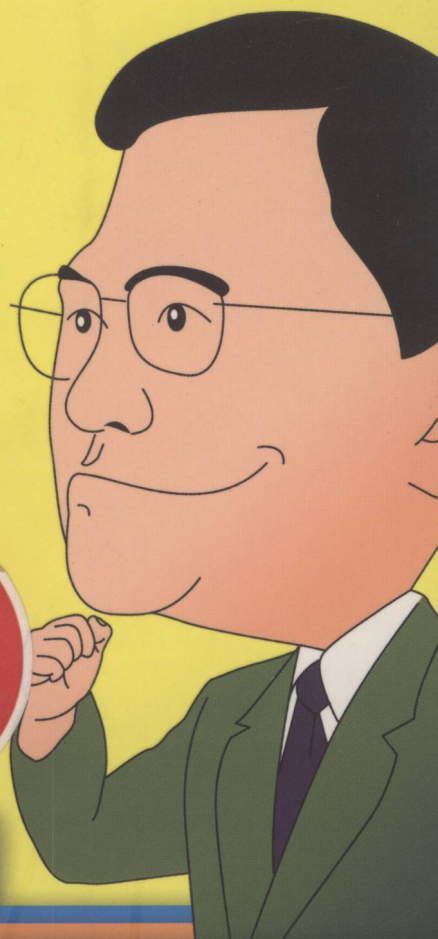


Great Communication Skills  
of Great Achievers

# 贏家的 ♠ 溝通智慧



圓神生日·讀者快樂

皇家加勒比海遊輪  
送100名

每月8人同行  
按書內活動辦法

曾燦燈 著

改造個人溝通技巧的最佳入門書  
上班族職場溝通的必勝指南

善用肢體語言、說話技巧，加上適時的幽默逗趣，  
會溝通，萬事通！

國家圖書館出版品預行編目資料

贏家的溝通智慧／曾燦燈 著．-- 初版．  
-- 臺北市：方智，2006〔民95〕  
面；公分．--（生涯智庫；54）

ISBN 957-679-996-1（平裝）  
1.溝通

177.1

94022769

The Eurasian Publishing Group  
圓神出版事業機構  
用心與你對話·視野無限寬廣

方智出版社  
Fine Press

<http://www.booklife.com.tw> [inquiries@mail.eurasian.com.tw](mailto:inquiries@mail.eurasian.com.tw)

生涯智庫 054

## 贏家的溝通智慧

作者／曾燦燈

文字協力／劉湘吟

發行人／簡志忠

出版者／方智出版社股份有限公司

地址／台北市南京東路四段50號6F之1

電話／(02) 2579-6600 · 2579-8800 · 2570-3939

傳真／(02) 2579-0338 · 2577-3220 · 2570-3636

郵撥帳號／13633081 方智出版社股份有限公司

副總編輯／陳秋月

主編／賴良珠

責任編輯／連秋香

美術編輯／劉鳳剛

行銷企畫／吳幸芳 · 陳羽珊

印務統籌／林永潔

監印／高榮祥

校對／曾燦燈 · 賴良珠 · 連秋香

排版／杜易蓉

總經銷／叩應有限公司

法律顧問／圓神出版事業機構法律顧問 蕭雄淋律師

印刷／祥峰印刷廠

2006年1月初版

定價 240 元

ISBN 957-679-996-1

版權所有 · 翻印必究

◎本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回本公司調換

Printed in Taiwan

港台書

C912.1  
200676

# 贏家的 ♠ 溝通智慧

Great Communication Skills  
of Great Achievers

曾燦燈  
著





〈自序〉

## 想成功，一定要學溝通

《反敗為勝》一書的作者艾科卡，在擔任克萊斯勒公司總裁時，說過一句名言：「我從來不錄用被公司主管評為『此人不善於與人溝通』的人。」美國任用高級文官時也首重卓越的溝通協調能力。可見一個人要成功的重要能力之一就是：卓越的溝通技巧。

因為溝通能力是如此重要，所以市面上教人學習溝通的書特別多，為什麼我還要寫一本《贏家的溝通智慧》呢？

有很多讀者告訴我，他們讀了許多溝通的書，還是不擅與人溝通。他們希望能夠讀到一本兼顧溝通理論與實務的書。這本書就是在這種情形下寫出來的。

我在大學研究所教授溝通相關學科二十年，也經常應邀到各單位主講人際溝通原理與技巧等相關主題。

從大學二年級教育行政人員高考及格起，即在教育行政機關服務，學習到豐富的溝通實務。一九八五年在美國完成博士學位返國服務後，歷任大學組長、主任、研究所所長等學校行政職務，也學習了很多溝通實務技巧。目前擔任立法委員，本會期被選為教育文化委員會召集委員，爲了將會議主持得順暢和諧，更需要有卓越的溝通協調技巧。

在這本書中提及的許多溝通實例都是我曾經遭遇過的實際經驗，希望貼近社會實際溝通情境，幫助讀者快速學習到有效的溝通技巧，以實現個人出版本書的最大心願。

本書能順利出版，首先要感謝劉湘吟小姐不眠不休地整理錄音文字稿。其次，也要感謝圓神出版社賴真真經理的推薦及協助，使這本書以最優質的姿態呈現在大眾面前。

〈自序〉想成功，一定要學溝通 003

## 第一章 把你放在我之前

——「真心誠意」讓你溝通無往不利

- 你是溝通高手嗎？ 015
- 會溝通，不怕走不通 018
- You Before I——曾氏獨創溝通定義，讓你變靈光 020
- 四種不可不知的溝通語言 023
- 溝通不怕身段低 025

· 對方一開心，就會把心打開 028

· 輕鬆掌握四種溝通風格 030

## 第二章

# 你儂我儂話溝通

——優質溝通能力PUSH你更上一層樓

· 認識溝通三形式 037

· 巧妙運用「類同感理論」 040

· 重視「焦點」與「背景」 043

· 如何「交談」最有效率 046

· 自我知覺練習 049

· 人際溝通的障礙 052

· 小心溝通殺手來搗蛋 055



## 第三章

# 表情、動作正確，溝通效果加倍

### ——肢體語言背後的意義

- 暗藏真性格的肢體語言 061
- 肢體語言不說謊 063
- 肢體語言的好壞功能 066
- 非語言的溝通特質 069
- 軟化對方的肢體技巧 072
- 從非語言訊息瞧出真相 073

## 第四章

# 一笑傾城，再笑傾國

### ——「幽默魅力」凡人無法擋

- 幽默是溝通的重要潤滑劑 079

· 創造笑果的幽默特質 082

· 幽默感可以無所不在 089

· 下一個幽默大師就是你 092

## 第五章

# 懂得有效溝通，讓你辦事亨通

## ——職場聰明溝通術

· 組織中的有效溝通 100

· 溝通種類看透透 102

· 主管務必先做的溝通功課 104

· 溝通不良的代價與解決方案 106

· 一般公司常用的溝通方式 111

· 善用非正式溝通 116

· 導向正式溝通系統 119

· 職場溝通不良的原因 122

## 第六章

# 男女說話方式大不同

## ——職場中的異性溝通

· 學習「中性的兩性溝通」 130

· 兩性溝通特質比一比 133

· 女性討厭的男性溝通方式 136

· 男性討厭的女性溝通方式 137

· 圓滿的兩性溝通實例 139

· 超越性別的溝通技巧 142

## 第七章

# 沒學外丹功，為何自動發功

——如何消除溝通的恐懼

· 清楚掌握恐懼來源 147

· 跟恐懼說 Bye Bye 的妙招 152

· 人性化的溝通藝術 156

· 迎向全方位溝通時代 158

## 第八章

# 想學溝通，先練武功

——改善人際關係的溝通技巧

· 洞悉溝通的特性 166

· 善用「同理心技巧」 168

· 「傾聽」可以創造奇蹟 169

· 「讚美」力量無限大 174

· EQ高低影響溝通成敗 177

· 無法有效溝通的原因 180

## 第九章

# 四兩撥千金，乾坤大挪移

——化解人際衝突的溝通智慧

· 「衝突」也是一種溝通 190

· 發火之前，先冷靜想想 192

· 雖不滿意，但能接受 196

· 認識組織衝突／衝突管理方法 199

· 有效解決職場衝突的方法 201

· 華人解決衝突智慧高 204

沒學外丹功，爲何自動發功

華人編譯 廣東省出版集團公司

廣州 廣東省出版集團公司

（廣州）

（廣州）

（廣州）

（廣州）

（廣州）

（廣州）

（廣州）

四新對千餘名，神效大顯

（廣州）

（廣州）

（廣州）

（廣州）

（廣州）

（廣州）

## 第一章

# 把你放在我之前

——「真心誠意」讓你溝通無往不利

- 你是溝通高手嗎？
- 會溝通，不怕走不通
- You Before I —— 曾氏獨創溝通定義，讓你變靈光
- 四種不可不知的溝通語言
- 溝通不怕身段低
- 對方一開心，就會把心打開
- 輕鬆掌握四種溝通風格





# 早

年我在台北市政府教育局工作，剛上班就接一個大案子，要在淡水山上辦一個高品質、高水準的座談會，慰勞參加的台北市區校長們，也傾聽他們的心聲、意見。開協調會時，我要求影印機要上山，當天提的意見，晚上立刻處理，隔天就做報告討論，馬上把會議結論告知大家，當時有一位同事就噙了我一句：「曾先生啊，你年輕喔，影印機誰推上山啊？」我說沒關係，我來推。我率領同仁一一迎接來賓，用餐時由我們這些教育局的官員端湯、端菜，為大家服務。由於用心、尊重，放下身段、服務導向，那次會議非常成功。放下身段能讓對方感到很受尊重，也感受到你的誠懇；要「擦落去」，「了解」就是如此，沒「擦」就沒「解」。

## 你是溝通高手嗎？

你是不是「溝通達人」？透過以下12個問題，來測測你的溝通功力：