

THE METHOD ABOUT
SUCCESSFUL
COMMUNICATION

沟通 成功术



曾小歌◎著

想要让你的提案每案必过？想要当个顶尖的业务员？
想要轻松获得老板和客户青睐？想要建立良好的人际关系？
想要批评或建言又不会让人反感？
重点就在人人知道却不容易学会的沟通技巧。
本书以各种情境故事来阐述沟通原则，
让你有效揣摩，真正学会沟通技巧。

[升级你的人脉和影响力]

世界上没有不可沟通的人，只有不会与人沟通的人

成功的秘诀，就是去了解别人的观点

一争两丑，一让两有 装傻哲学，打开局面
为人着想，先听后说 善意谎言，必要之恶 避免争辩，立于不败
广结善缘，有助沟通

湖南人民出版社

沟通成功术

THE METHOD ABOUT SUCCESSFUL
COMMUNICATION

曾小歌〇著

中文简体字版©《沟通成功术》2009 年本书由作者曾小歌正式授权,经外图(厦门)文化传播有限公司,同意由湖南人民出版社有限责任公司出版中文简体字版本,非经书面同意,不得以任何形式任意重制、转载。

图书在版编目(CIP)数据

沟通成功术 / 曾小歌著. —长沙: 湖南人民出版社,

2010. 3

ISBN 978 - 7 - 5438 - 6439 - 9

I. 沟… II. 曾… III. 人间交往 - 通俗读物

IV. C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 047913 号

沟通成功术

曾小歌 著

出 版 人: 李建国

责 任 编 辑: 廖 铁 李思远

装 帧 设 计: 黎 珊

出版、发行: 湖南人民出版社

网 址: <http://www.hnppp.com>

地 址: 长沙市营盘东路 3 号

邮 编: 410005

经 销: 湖南省新华书店

印 刷: 湖南亚光投资实业有限公司

印 次: 2010 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

开 本: 710 × 1000 1 / 16

印 张: 13.5

字 数: 110000

印 数: 1 - 6000

书 号: ISBN 978 - 7 - 5438 - 6439 - 9

定 价: 22.00 元

〈推荐专文〉

沟通力就是竞争力

○庄洪铭

知识社会来临，如何让人与人之间的知识有效地传播，如何让其他人接收最正确的信息，减少误解，增加效率，取决于个人的沟通能力。在知识社会里，“沟通力”的影响可以说是无远弗届。在家庭中，家长具备良好的沟通能力，有助亲子关系的建立。夫妻如果提升沟通能力，家庭更和谐，情感更融洽。在工作上，良好口才与沟通能力是职场上的竞争力。

在教授口才与沟通课程时，我经常将人比拟成一部计算机，要有效率地从计算机中得到知识，需要两个要件：其一、计算机中有着丰富的知识；其二，计算机的屏幕（视频）及喇叭（音频）良好，这两个要件，缺一不可。因为，如果这部计算机不具有丰富的知识，那么再好的屏

幕及喇叭，也无法传出好的知识；同样，有着丰富知识内涵的计算机，如果没有配备好的屏幕及喇叭，造成传送不良，同样也让人无法接收良好的知识。换言之，一个人的口才与表达就是屏幕与喇叭，也就是“沟通力”。想想看，如果一个人满腹经纶，却拙于表达，让他人无法了解他或从他身上获得知识，这个人就如同一部屏幕与喇叭不良的计算机，这个人将在知识社会中丧失竞争力。

只是，不少人认为口才与沟通能力是天生的，所以无法通过学习来提高口才与沟通能力。其实，刚好相反。沟通能力不但可以学习，而且，只要找到好的教材，进步甚速。在众多沟通的书籍中，曾小歌先生所著的《沟通成功术——升级你的人脉和影响力》，无疑是一本值得细细品尝、让你回味无穷、有效掌握沟通技巧，且能快速强化沟通能力的良好教材。

书中提到“世界上没有不可沟通的人，只有不会与人沟通的人”。这点出了只要愿意改变观念，学会了沟通的技巧，就可以从不会与人沟通的人群跳脱出来。另外，“沟通曲线，是一种较无阻力的进行式”。这句话指出，两点之间最近的沟通距离不一定是“直线”。因为，“直线”的道路上可能有障碍，有时候，绕一下路，反而更快达到。我演讲时，常常问来宾，会不会觉得现在的小孩子不

好沟通？大多数的来宾会回答：是不好沟通。这时候，我会再问：小孩子不好沟通，是谁造成的？这时候，有的来宾会笑着说：校长，你是不是在暗示，是我们这些当父母的造成的？我说：没错。因为，许多家长对孩子的沟通方式就是“直线式”，而且是“由上往下”的直线。这种命令式的沟通，当然会引发反弹，徒增沟通障碍。

有家长会问：那怎么改进？书上的“设身处地，为人着想，先听后说”，就是解决问题的妙方。直线威权式的沟通，父母亲站在自己的立场，不太考虑小孩的观点。要沟通，要解决问题，第一个基本功，就是要站在对方的立场，为其着想。比如，我在演讲沟通技巧时，会推荐教材。推荐时，我就不是站在作者的立场，而是站在来宾的立场。首先，我告诉来宾，在知识中，沟通力是很重要的竞争力。其次，说明沟通力是可以学习且日益精进的，只是，要选择优质的教材。这时候，就会有来宾问：哪一本书是优质的沟通书？

回曰：郑重推荐曾小歌先生所著的《沟通成功术》！

（本文作者为台北教育大学校长，曾任高雄市立空中大学校长、开南大学创校校长。）

〈推荐专文〉

言之有理，言之有物，言之有趣

○赵 宁

“喜怒哀乐，悲欢离合”；“声光化电，视听传播”。沟通的内容虽然万古长青，但是它的方法却是与时俱进。千里眼与顺风耳早已不是神话，人际关系光怪陆离，日益复杂，只有“沟通”相识、相知、相许，才能随遇而安，不被时代淘汰。

沟通是艺术，是技术，更是学术。赵茶房不学无术，滥竽充数，在沟通的理论与实务界，中外游走，长达数十年，豆芽长成树，到老还是菜，转瞬已发苍视茫，齿牙动摇。猫舔蒜缸，有点不是滋味。在一个芒草飞舞、冷雨敲窗的初秋，本书作者兴冲冲地捧着一册有关沟通的文稿来找我写序，实在令人感动。

“世界上没有不可沟通的人，只有不会与人沟通的

人”，“成功的秘诀，就是去了解别人的观点”，“一争两丑，一让两有”，有幸先睹为快，拜读了作者的新作《沟通成功术》之后，发现本书不但是一本沟通的成功秘籍，更是一本励志自修、待人处世的宝典。读了以后，对于亲情、友情、爱情的体认和促进，都有立竿见影的奇效。

赵茶房经常挂在口头、记在心中的人际关系三中主义是：“心中有爱，目中有人，耳中有歌”，翻阅全书之后，发现英雄所见略同，本来嘛，牙齿都会咬到舌头，牙齿与舌头有何恩怨呢？但是，长相左右就不免发生摩擦，这不是偶然，而是必然。那么研究沟通的方法，在人生的教室里就是一堂重要的功课了。

本书的另一个特色就是旁征博引，博闻广记，运用了许多古今中外的佳言金句和名人典故，所以读来趣味横生，引人入胜，这叫做“忠言顺耳、良药甜口”，不愧是文教界一支畅销的健笔，传播界一名年轻的老将。

作者与赵茶房有三同之雅，我们都是台大校友；都曾在时报服务；而且，哈哈，都是崇尚自由平等和平的天秤座，能够有机会捧读新书，写几句读后感，真是一大快事。

清金缨氏编辑的“格言联璧”里有云：“看书求理，须

令自家胸中点头；与人谈理，须令人家胸中点头。”作者的这本新书不但言之有理，而且言之有物，言之有趣，是一本阅后会在胸中点头的好书，所以特别郑重地向大家推介。

（本文作者赵宁，为美国明尼苏达大学哲学博士。曾获教育学术团体木铎奖、电视金钟奖、漫画金爵奖、电影金马奖等殊荣。历任美国密西根暨明州视听中心主任、台湾省“中国时报”主笔、“国大”代表、佛光大学校长、德霖技术学院等校校长。）

〈自序〉

先让别人开心，你就心想事成！

○曾小歌

写这本书，足足酝酿了两年之久，写完后特别开心。

花这么长的时间去“孵”这颗蛋，主要是觉得读者太需要沟通的书了，就怕写不好，无法在满坑满谷的同类书籍中表现突出、受到青睐。

2006年2月6日，笔者接受台北市政府的“名人讲座”演讲邀请，讲题是“习惯，决定未来”。笔者一向坚认作品才是作家的身份证，所以极少答允参与抛头露面的公开活动。不过，这是一场封闭式演讲，对象是七十余位项目辅导的特定大学生。据说他们不但读过我的《人生，没有彩排》一书，还做过心得报告。感动之余，就破例去了一次。

记得在后半段与听众问答的分享时刻里，我话锋一

转，忍不住透露正在写的一本谈沟通的书（就是现在这一本），我举了一些身边发生的实例，用故事来说明沟通的方法，我当时说的是如何运用善意谎言来劝人不要自私等（见本书第三章），当时我发现台下很多同学突然频频点头，似乎很赞成我的说法、做法。于是，那一次的新书“预告”，听众给了我很大的信心，决定要搜集一些更精彩的例子，来把书写好。于是，又慎重地做了一年的功课，才把蛋孵出来。

为什么沟通的书，对人生是那么重要呢？

美国汽车巨人艾科卡说过一句名言：“我从不录用被公司主管评为‘不善于沟通’的人。”

钢铁大亨安德鲁·卡内基创办的卡内基梅隆大学曾调查《美国名人录》中的所有名人，问他们成功的关键是什么？结果发现：成功的因素中，百分之八十五来自良好的人际关系，只有百分之十五来自专业能力。

2005年去世的管理大师彼得·德鲁克也说：“百分之六十的办公室问题，都因沟通不良而起。要做个好主管，必须加强沟通技巧。”

尽管沟通是这么重要，但是理论的书又太枯燥了，所以采用趣味的人生哲学、轻松的实际故事来叙事说理，应该更清楚明白，合乎实用原则。

在笔者十多年的采访工作中，至少与两千多名人士深谈过，个人一直觉得万事万物都不是绝对的，而是相对的。你不先付出，就别想收入；你不给人家“面子”，也别想从别人那儿获得“里子”。在沟通失败的例子中，普遍存在着意气之争。

成功人士的经验，是我最重视的一环。我发现，成功者多半设法了解对方的需求、处处替别人着想，有时还会为对方的坏习惯，找到好理由；为对方的笨想法，作一番好解释。他们的态度充满了同情与谅解，很少直接用语言攻击面前的人。

相对地，我也注意到很多不成功的人、讨人嫌的人、被人怀恨的人，他们多半自我中心、自以为是，很少注意听别人正在讲什么。他们在与人相处时，似乎忘了“尊重”这两个字——动辄打断对方说话、曲解对方的意思，只顾抢着发表意见，更少揣摩对方听了自己的话的感受。因而常常在无意中弄糟了彼此间的气氛，甚至让对方气得兵戎相见，却觉得莫名其妙。

成功人士并非完全不会骂人，但他们很清楚自己指责的目的是什么。不成功的人，只知道发泄情绪，不知不觉中得罪对方、搞砸关系以后，最常见的解释是：“我这个人的个性，就是这么直……”

沟通是一个学习的过程，有效的沟通多半来自经验或学习。只是有些人终其一生，未曾反省，也未曾借镜，自然未曾学会沟通之道。

“唯有先让别人开心，你才会心想事成。”笔者个人所知有限，仍在不断修行中，谨将初步结论，与诸位读友共同勉励，祝大家的人生都因善于沟通而更美好！



目录 / CONTENTS /

〈推荐专文〉沟通力就是竞争力 庄淇铭 / 001

〈推荐专文〉言之有理，言之有物，言之有趣 赵宁 / 005

〈自序〉先让别人开心，你就心想事成！ 曾小歌 / 009

第 1 章 装傻哲学，打开僵局

原则 1：给对方表现优越感的机会 / 002

原则 2：从对方的习惯中加入幽默语言 / 009

原则 3：对症下药，才是有效的沟通 / 017

原则 4：曲线沟通，是一种较无阻力的进行式 / 023

原则 5：用请教方式，引导对方完成你的愿望 / 029

原则 6：声东击西，能抓到老鼠的就是好猫 / 036

第2章 为人着想，先听后说

原则 1：设身处地，才不会冤枉了别人 / 044

原则 2：谋定后动，先说的并不一定先赢 / 050

原则 3：对部下客气，是一种高贵！ / 056

原则 4：如何有效向老板提议？ / 062

原则 5：发言处处为对方利益着想 / 067

原则 6：制造缓冲的空间，再进行规劝 / 072

第3章 善意谎言，必要之恶

原则 1：“怎么说”比“说什么”重要 / 080

原则 2：分辨客气话、真心话与场面话 / 089

原则 3：话说得漂亮，人就跟着漂亮！ / 095

原则 4：真诚的赞美，让沟通更有磁力 / 100

原则 5：面对外行，不必浪费力气多加解释 / 107

原则 6：沟通若有人情味，感动力强 / 113

第4章 避免争辩，立于不败

原则 1：遇到强烈争执，不说最后一句话 / 122

原则 2：非指责对方不可时，用词勿太精准！ / 129

原则 3：再怎么针锋相对，也别公开对方的隐私 / 137

原则 4：脾气来了，福气就溜了 / 143

原则 5：用理性讲故事的方式劝说 / 149

原则 6：碰到顽固者，耐心可软化对手 / 155

第5章 广结善缘，有助沟通

原则 1：人际关系好，沟通能量足 / 162

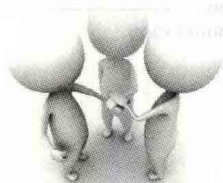
原则 2：在团体中建立地位，沟通效果好 / 167

原则 3：遇事勇于面对，变通就是沟通 / 174

原则 4：多准备几种对策，灵活运用 / 180

原则 5：用同理心应答，沟通可以更圆通 / 186

原则 6：和大人物沟通，激将不如激励 / 192



The Method about
Successful Communication
沟通成功术

会脉沟通魅力更泰式板架

何心不雅余之此 个自的作法 强中中 特一

第 1 章

装傻哲学，打开僵局