

Best  
優品0

# 我是

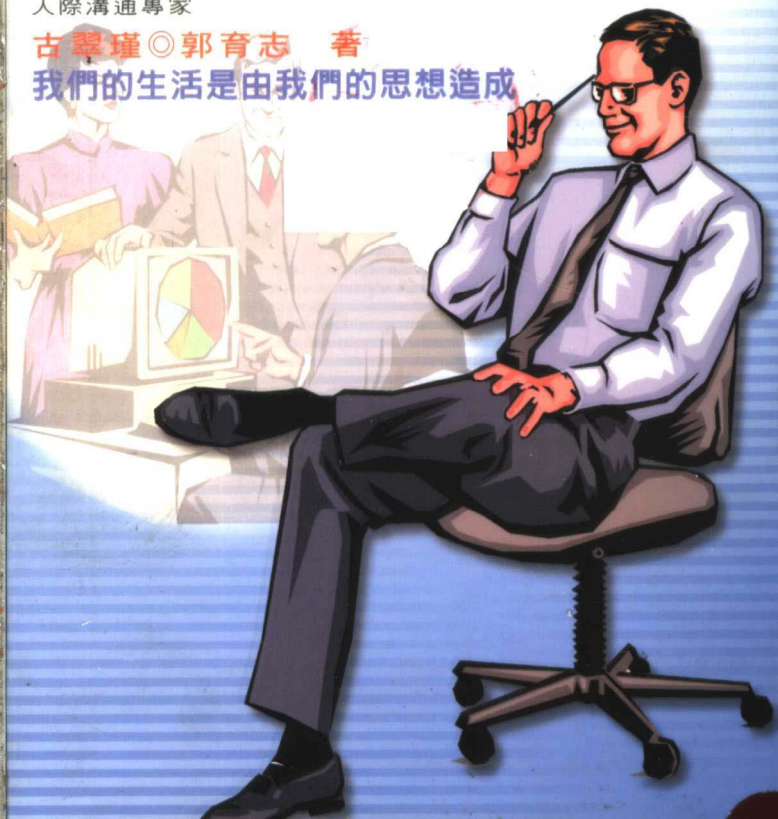
Communication Expert

# 溝通高手

人際溝通專家

古翠瑾◎郭育志 著

我們的生活是由我們的思想造成



# 我是溝通高手

著者：古翠瑾、郭育志

主編：羅煥耿

責任編輯：羅煥耿

編輯：翟瑾荃、黃敏華

美術編輯：林逸敏、鍾愛蕾

封面設計：林永堅

發行人：簡玉芬 負責人：簡泰雄

出版者：世茂出版社

登記證：新聞局登記局版臺省業字第 564 號

地址：台北縣新店市民生路 19 號 5 樓

TEL：(02)22183277 FAX：(02)22183239

劃撥：07503007・世茂出版社帳戶

電腦排版：辰皓電腦排版公司

印刷：長紅印製企業有限公司

初版一刷：1999 年（民 88）11 月

二刷：

---

版權所有・翻印必究

定價 200 元

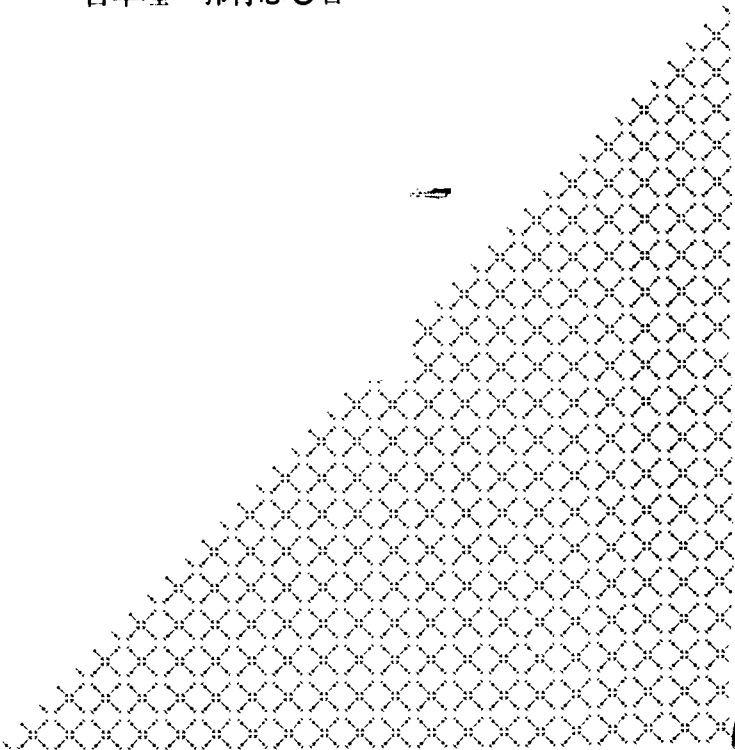
・本書若有缺頁、破損請寄回更換・

Printed in Taiwan



# 我是溝通高手

古翠瑾、郭育志◎著





## 王序

王志剛

溝通決定一個人的生命品質，我們有太多的問題是由於溝通不良所引起，不管是在職場、在家裡或是在人際關係中，具有溝通能力的人，一定更能表現自己，更能發揮自己的影響力。

任何能力都是需要努力學習，才能有所進步。所以如果有名師指導最好，否則就必須要有好的參考工具。本書在結構上非常完整，尤其基本假設部分，作者有獨到的見解，可以解釋任何溝通中所產生的現象，只要了解這個部分，就已經解決溝通的問題，畢竟對別人的了解才是溝通的開始。

古翠瑾小姐是優秀的台大校友，不論在銷售、領導及訓練上均有豐富的知識及經驗，更可貴的是良好工作的態度及習慣。



郭育志先生是我的指導學生，該生認真、負責，在訓練及銷售上亦有優異的表現。

本人很高興能為他們寫序，相信他們的智慧能幫助讀者成長。

本書涵蓋了大部分溝通時所遭遇的現象，實在是一本不可多得的好書，相信讀者只要按著書中的順序研讀與練習，必定能提升溝通能力，提升生命品質。

（本文作者為經濟部長）



## 魏序

魏序

人一生下來就要與父母溝通，隨著成長過程，接觸的對象愈多，溝通的內涵與方式愈趨複雜，而溝通效果的良窳不僅影響個人的人際關係，經常也會左右自己工作的績效與社會評價，溝通無疑是人與人互動的媒介，更是社會和諧的潤滑劑。可惜的是，雖然多數人渴望做好與他人的溝通，但往往事與願違，還是有不少人做不來，使得猜疑、煩悶與衝突在社會角落流蕩，這是多麼令我們不樂意看到啊！

溝通是日常生活的一部分，很多人視之平常，更不注意這項行爲所產生的效果，其實，溝通是一項創造性的活動，也是一種藝術，一個人需要學習溝通技巧，也要講究溝通方式，才能圓融處理人際關係，成功地說服別人，使自己得意於家庭與職場，更能帶來甘甜的成果與



家人、同仁一齊分享。今有古翠瑾、郭育志二君共同完成《我是溝通高手》，正可以提供大家學習溝通絕佳的工具，值得大家一讀。本書介紹溝通的心理機制、基本技巧以及許多破除溝通障礙的作法，全書敘述淺顯易懂，理論、事例互為穿插，趣味自然散發於字裡行間；內容包括諸多具體、馬上可用的訊息；且架構嚴謹，有助於讀者有系統的了解。相信讀者看了本書後，對溝通將更能得心應手。

啓林長年服務於學術界，目前忝為行政院研究發展考核委員會主任委員，不論從事教學、提供諮詢服務，進行意見協調、推動業務及宣導政策等，溝通一直是工作的核心。二十一世紀即將來臨，個人與政府必須把握時間，做好準備，才能確保我們的優勢，而溝通力之提升是其中一項非常重要的準備，因此樂於為本書寫序供讀者參考，同時希望經由本書的啓發，讓我們邁入溝通的新境界，共同營造相知相惜、互信互愛的現代社會。

（本文作者為研考會主委）



## 自序

古翠瑾

人是群居的動物，任何人均無法離群而寡居。因此便免不了要與各式各樣的對象接觸。在家裡的時候，要面對先生或是太太，面對孩子或是自己的父母、公婆；上學的時候，要學習與老師、同學、學長們相處；上班的職場中，更是必須和同事、上司、部屬、客戶、廠商等等接觸；幾乎無時無刻不處在與他人的交往當中。

希臘有位哲學家亞里士多得曾經說過：「一個生活在社會之外的人，不與人發生來往關係的人，他不是動物就是神。」

既然我們一定得和各式各樣的人相處、接觸，那麼，要如何才能和睦地與他人交往，則有賴良好的溝通。因此，溝通很自然地便成爲我們日常生活中相當重要的課題。





在我們的日常生活裡不難發現到，有些人交遊廣闊，朋友遍及五湖四海；而有些人卻孤家寡人，缺少朋友。有些人與人相處融洽，八面玲瓏；而有些卻常與人水火不容，明爭暗鬥。當然，這些人的學識、能力等各方面可能相差甚微，但是，爲什麼他們的人際關係卻產生如此巨大的差異呢？

爲什麼？說穿了，就是在溝通技巧上有了障礙，出現問題。有的人較善於運用溝通技巧，故而建立了良好的人際關係。然而，有的人卻不善於溝通，所以在人際關係上處處碰壁，甚至不被人接納。

事實上，溝通也可以稱得上是一門藝術。對於這門藝術上的研究，其實並不見得比其他研究來得容易或簡單。因爲我們溝通的主體和對象都是人。從某種意義上來說，溝通所應具備的專業，無論是心理學層面或是對「人」的認識上，都應涵蓋在內的。所以看似簡單的一門學問，實際上，未必這麼輕易便能熟練。



因此，在本書之中，先將對於每個人在溝通時均會面對的基本假設做深入的探討，讓讀者從心理學的角度，對「人」做新的認識。當你瞭解到你所溝通的對象爲什麼會產生這樣的反應，反而可以幫助我們達到溝通的目的。

接著，在第二部及第三部中，依序介紹溝通的兩大基本技巧。首先，我們必須先學會「呼應」對方，讓溝通的對象覺得我們與他們已經產生共鳴。進而，我們便可以利用第三部所學習到的技巧——引導，讓對方同意我們的觀點或是想法，而達到真正溝通的目的。

我很高興能有此機緣和郭育志先生共同合著此書。此間爲了完成此書，的確更讓我們兩人落實書中所寫的各种技巧。我們深深期盼此書能幫助大家破除溝通上的障礙，讓大家的的生活更加圓融。



目錄

王序 2

魏序 4

自序 6

第壹部 你不能不知道（基本假設）

第一章 地圖不等於疆域

一、地圖（認知）——對世界的看法 24

二、選擇性的認知 26

三、疆域——真實的世界 28

第二章 每個言行都是當下的最佳選擇



一、一言一行都是當下的決定	33
二、行動的理由	35
三、人在江湖，身不由己	36
<b>第三章 一切行為都有其正面意圖</b>	
一、行動的動機——追求快樂與逃避痛苦	42
二、每個人都在追求自己認為有價值的事	44
三、來自潛意識的信號	46
<b>第四章 溝通時，每個人都希望有回應</b>	
一、每個人最在意自己在說什麼或要說什麼	50
二、不回應造成氣憤	52
三、滿足了，再聽聽看別人說什麼	54
<b>第五章 溝通的意義在於得到的反應</b>	
一、溝通訊息的傳送（感覺——解釋——感受）	59



- 二、為什麼聽不懂我說什麼 61
- 三、責任在我 64

**第六章 人都認為自己最重要，且會主動維護自我價值**

- 一、批評無效 69
- 二、為什麼會堅持己見(一) 71
- 三、為什麼會堅持己見(二) 74

**第七章 人最相信自己，其次相信像自己的人**

- 一、自己才是自己的主宰 79
- 二、物以類聚 82
- 三、信任在人際關係中最為重要 84

**第貳部 呼應——信任感的建立**

**第八章 去除防禦心**



一、尋找共同點 90

二、回應的要訣 92

### 第九章 同一步調的溝通

一、呼應肢體動作 97

二、呼應呼吸 99

三、呼應說話（速度、音量、音調、用語……） 100

### 第十章 信念與價值觀的呼應

一、信念——把握的程度 105

二、價值觀——判斷的標準 107

三、有道理，重要的才說 109

四、呼應的用語 111

### 第十一章 情緒的呼應

一、為什麼會有情緒 116



二、負面情緒的意圖	118
三、為什麼會堅持己見——重大的發現	120
四、兩性情緒的溝通	122
<b>第十二章 士為知己者死</b>	
一、溝通是為了讓你了解	126
二、如何表示了解	127
三、傾聽的重要性	129
四、如何傾聽	131
五、複誦的運用	133
<b>第十三章 調對頻率</b>	
一、感官運用	138
二、性格模式(DISC)	141
<b>第十四章 讚美</b>	



第參部 引導——如何得到你想要的

- 一、讚美是最好的呼應 146
- 二、如何讚美 149
- 三、記住這些讚美詞 151
  
- 第十五章 期望的目標
- 一、目標的重要性 156
- 二、突破自己的障礙 159
- 三、控制你的情緒 161
  
- 第十六章 引導（說服的內涵）
- 一、說服是感覺的傳達 166
- 二、要給合理的理由 169
- 三、說服的步驟 170





四、說服的關鍵問題——不安	172
<b>第十七章 問題就是答案</b>	
一、為什麼要問問題？	179
二、如何問問題	182
三、記住這些問句	183
<b>第十八章 選擇性問題</b>	
一、最好的引導——二擇一法	188
二、養成習慣	189
<b>第十九章 垃圾邏輯</b>	
一、但是，可是……等否定字	192
二、改用而且、同時、還有、也	193
三、因為……所以的錯覺	195
<b>第二十章 「是的」標籤問句</b>	