溝通的藝術

作者：李思音

溝通的藝術

大標◎傾聽的藝術

引言◎學會溝通之前先學會傾聽，才會使溝通變得更加容易。

內文◎

中標◎獨來獨往的哥哥

高二那年暑假前的結業式，常常在家裡聽到這樣的對話：「考全班倒數第一名，這是什麼成績啊？你到底還要不要升學？」「叫你好好找個工作打工，一年換 24 個老闆，吃尾牙擱早早！」「你腦子裡到底在想什麼？給我說清楚！」「碰！」的一聲，把門給甩了，完全不理會媽媽的責罵，就這樣把自己關在房間裡。

哥哥是高二生，從國中時期就不愛唸書，老師們也束手無策，只好將他安排在出了名的放牛班，唯獨媽媽不死心，一心的期待自己的孩子，望子成龍，往女成鳳，儘管從小就對哥哥打罵不斷，還是無法糾正他不愛唸書的習性。

「明天開始，你就去補習！」「碰！」又將門給甩了，不善言語的哥哥，總是冷冷的回應母親從小就開始為他安排的一切大小事，有時從早上七點出門到補習班下課，常常回到家都已經是晚上十點了，繁重的課業，把他壓的快要喘不過氣來，但這對他來說，或許只要可以暫時躲避媽媽的叨唸，有沒有去補習，其實一點都不重要。

中標◎你聽我說啊！

直到有一天，媽媽接到補習班老師打來的電話，才發覺…原來哥哥已經好一段時間沒有去補習班上課了，但每天還是看見哥哥早出晚歸的非常忙碌，「這孩子…到底都去了哪裡？」正當媽媽心中想著，哥哥就踏進了家門，回到家中，把書包隨手一丟，拿起遙控器，雙腳翹著二郎腿，緊盯著電視轉啊轉，「又是看電視，每天回到家中，連招呼都不會打，你說，你沒去上課，去了哪裡？」我知道媽媽又發飆了，只見哥哥不理會母親，「碰！」的一聲，又把房門給關了，「你去哪裡？我話還沒說完，給我回來…」

「媽…」我吐了長長的一口氣，若有所思地靜靜看著母親，「別再逼問哥了，他不想去補習就別讓他去，考試考差也別理他了，以後他自己負責。」「我做錯了嗎？」第一次看見母親那麼失落的表情，難過至極。「沒有，媽，只不過妳對於我們的愛，讓我們有點吃不消，哥這樣妳就別理他，看他想要做什麼就讓他去，只要不做壞事就好了，不是嗎？」「卡！」媽雖然沒回話，但卻一言不語的走回房裡，留下我在客廳獨坐。

漸漸地，爭執少了，互動多了，回到家中不再看見母親用專制霸道的言語說話，也不再看見哥哥退避三舍，兩人的態度從僵硬到改善，也慢慢的會耐著彼此的性子聽對方

溝通的藝術

把話說完，原來，親子之間若要學會溝通，彼此必須要有「敬 」，才能讓人學會傾聽，學會真正的溝通。

****

box◎【小叮嚀】

父母肯傾聽，孩子就肯說。

****

中標◎傾聽，比說話重要

說個趣事給你聽：

某日，有個太太看到報紙上一篇報導，寫著藝人高山峰當爸爸了，他的妻子佘瓊薇陣痛大約 13 個小時之後，在周日下午 2 點左右產下寶寶，他全程在產房陪產，激動的說生小孩真是一件偉大的事。於是，太太看了看後撒嬌的說：「老公，如果我生小孩時，你願意跟高山峰一樣陪我進產房嗎？」沒想到先生很有情趣的說：「哪有什麼問題，他生男孩還是女孩啊？」太太笑：「男孩，而且乳名叫小賽，聽說「賽」這個字帶財又帶吉，如果我們也生男孩也叫賽好嗎？」一直保持微笑的先生忽然沉下了臉，說：「可是…我們姓賈耶？」

很多真人真事，讓我們聽起來都像個笑話對不對？其實，從小到大發生在我們身邊的諧音笑話，只要你仔細觀察就能發現，常常因為一句話，就能輕易反應出人的喜怒哀樂，有人說「溝通是一種藝術」，一種達到彼此表達感受與思想互贏的話語，讓我們知道，想要學會溝通的美學，說話的人重要，傾聽的人更重要，唯有先聽懂別人說的話語，兩者之間才容易達到溝通。

中標◎如何與孩子溝通

很多父母覺得與孩子難以溝通，甚至話不投機半句多，常常沒聽孩子把話說完，就先聲奪人，不看場合、地點、聲調、語氣的責罵孩子，以至於親子之間的關係越來越緊繃，導致到後來，溝通越來越少，彼此之間的情感漸行漸遠， 為人父母者總是認為自己已經很開明，但其實大部分都是在溝通上出了問題，在現代學來看，「溝通」是需要技巧，需要方法的一種藝術，在對待不同的人、事、物，就要有不同的表達，才容易達到互贏的效果，假如，你希望擁有和諧的家庭，從小就應該與孩子建立開放式的溝通，而不是一味地指責和批評，反而無濟於事。

克魯普斯卡婭曾說：「對雙親來說，家庭教育首先是自我教育。」為人父母是每個人在人生中都必須轉變的過程，學習的過程，成長的過程，我相信大部分的人都是有了孩子，才開始學著當父母，才明白言行一致，當孩子的好榜樣有多麼重要，我們都該明白，改變孩子前，要先懂著改變自己，才能和孩子一起有效的溝通成長與學習。

溝通的藝術

畢竟每個人都會犯錯，更何況還只是個孩子，當和孩子溝通時，請別忘了：找一個自然的時間、地點與場合，用自然的方法進行談話，別用自己的角度跟孩子溝通，多以鼓勵代替責備，並且傾聽孩子說話，接納並體會孩子的感受及想法，這樣就容易達到溝通的效果。

溝通的藝術

大標◎情緒的藝術

引言◎表達關心時，絕不能忘記話語的方式，不是情緒說出的話，而是心理的真心話。

內文◎

中標◎有話說不清

二０一三年夏天，友人回台北度假，一下飛機還未返抵家門時，就先跑到我公司的地方找我，「對不起，請問你們會計在嗎？」「唷，什麼風把妳給吹來了啊？這麼久不見了，我還以為妳忘了我這個老朋友的存在了。」見到老朋友的出現，心理固然高興，但心裡想著，這Ｙ頭平時無事不登三寶殿，今天倒是很反常阿，還是決定小小消遣她一番不可。「思音阿，怎麼這樣說呢？我們是好朋友耶！我還帶了禮物要給妳」聽我說得有些心虛，友人趕緊上前送上一份禮。

「跟妳開玩笑地，怎麼了，找我有事啊？」在說這話的時候，友人顯得有些不好意思，吞吞吐吐的地說：「想請妳當我的證人。」為朋友端上一杯咖啡後，不解的問：「證人？什麼證人？」朋友為了顧及面子，於是便無奈的掏出她的離婚協議書。「這是什麼？什麼……離婚協議書？！！」這句話一脫口而出，我連忙摀住自己的嘴巴，眼睛瞪大的看著老朋友，「是的，我要離婚，想請妳當我的證人。」既然都已經隱瞞不了了，她還是坦白招了，「真的假的？為什麼要離婚？」她瞄了我一眼後，低下頭來，原來…要離婚，起因居然是太過關心。

中標◎無效溝通

她娓娓道來那天他們之間的對話：

那天下午，友人又收到帳單，她心想：奇怪，老公不是說沒欠款了？怎麼連勞保催費單也來了？於是她特別打電話給老公，假裝說今天煮了飯，請他今天下班早點回家。原本以為是自個兒多心了，但想了想之後，還是決定找老公問個清楚，誰知偏偏就在下班時間，一通客戶的電話，耽誤了老公下班時間半小時。

朋友：今天怎麼還那麼晚回來？不是說下班早點回來嗎？

老公：就臨時客戶打電話來，我也沒辦法。（面無表情的老公，心裡滿是不悅）

朋友：你怎麼還有勞保沒有繳？不是說都沒欠款了？

老公：就延遲繳錢而已，繳一繳就好了，妳不要再唸了可以嗎？

朋友：我是你太太耶，我關心一下也不行嗎？我們每個月都這樣還錢，要還到什麼時候才有錢存？

老公：妳看妳又來了，我有在努力上班還錢，又不是好吃懶作，妳一天到晚在那錢、錢、錢的，煩不煩阿！！

朋友：對！對！對！都是我不對，為了我們的未來，逼你存錢，都是我多事，以後我都不要說話，當啞巴，這樣可以了吧！（太太氣的兩眼冒煙，都快哭了出來！）

老公：如果妳跟我那麼累，不然妳就考慮離婚，不用跟我辛苦！（先生也氣得火冒三丈，轉身甩門離開）

「這…」我聽完後傻眼了，「你們明明都很關心對方吧？！」她不語，只管眼淚一直流。誰說心裡不難過，其實她好痛啊……哇嗚嗚嗚嗚……

****

box◎【小叮嚀】

懂得贏，也要懂得輸，懂得進，也要懂得退。

****

中標◎負面情緒的無效溝通

從友人與她先生的對話中，看得出來他們的溝通是一時負面情緒在溝通，以至於誤解了關心對方的真實意，或許本來一句無心的話語，但讓長期累積壓力的先生無法好氣的回應太太的關心與擔心，而老婆在面對先生的情緒時，也用憤怒來表達心裡所受到的委屈跟挫折，結果讓原本關心的情感演變成火爆衝突的場面，而現在留在他們彼此心中的，不止是情緒而已，還有更多的不甘，疑問，害怕與關係的不確定。

我想世界上有很多夫妻發生像友人這樣的情形很多，會衝突的幾乎都是口氣上的問題，如果那作太太的知道在溝通的口氣上懂得柔弱勝剛強，就不會弄巧成拙了，例如，換個角度說：「老公，不知道為什麼我今天還收到勞保局寄來的繳費通知單，可能是寄錯了，我記得我們好像都繳了，對不對？」那丈夫，是不是心裡就會覺得舒坦一點，可能還會因此跟太太道歉，因為自己的疏忽讓欠費催繳，那先生不是反而也有了台階下，更不會因為太太質問的口氣而感到不悅了？

中標◎溝通的是理

我們要知道，夫妻的相處之道在於愛的經營，溝通的是理，不是氣，溝通不良時，就要妥協，妥協不成時，就該學著原諒與包容，唯有站在「對方的立場」來說話，退一步想想話要怎麼說，才可能有個幸福的結局，有人說：「所謂夫婦，就像一個雞蛋。一旦粗暴對待，便會出現裂痕，用力握緊，則會捏碎。因此最好不鬆不緊，順其自然的捏拿在手。」無論是不是夫妻，只要時常相處在一起的人，如果懂得讓情感擁有更

大的空間，給彼此多一點尊嚴及尊重，即使遇到像今天這樣的情形，說出的話就可能因此而不同。

我們在溝通時最容易犯的就是傷到對方的自尊心，否定別人的意見，因此在提出異議時，應該先肯定對方的意見或價值，在委婉地說出自己的看法，我想就能幫助別人也維持到別人對你滿意的心情，假如不小心造成了衝突，就要保持冷靜先離開現場，等待彼此的情緒穩定之後，在嘗試用別的方式來溝通，才能使其不失控不意氣用事的表達。

每個人都有「情緒」，也可以說沒有人是十全十美，當你覺得別人難溝通，請先想想是不是自己也有溝通上的盲點，如同友人那樣無心插柳柳成蔭，當你注意到她的情緒時，就忘了她原本關心的用意，可不是很冤望嗎？更重要的是，當別人誤解妳說話的意思時，最好少說話或者好好解釋清楚，因為很可能因為你的一句話而造成無法挽回的局面，豈不是得不償失？

溝通的藝術

大標◎行為的藝術

引言◎深奧人際關係的智慧，源自於說話，行為上的溝通。

內文◎

中標◎禮多人很怪

「媽，今天晚餐吃什麼？」小婷鑽進母親的懷裡撒嬌，媽媽看了小婷一眼，伸手指著飯桌上一大堆禮盒，「什麼？吃禮盒？」小婷把眼睛瞪得好大：「這是什麼阿？怎麼這麼多？!……」只見媽媽扭扭脖子，聳聳肩的說：「這是鄉下阿嬤寄來的烏骨雞， 每次寄東西，一寄就是一大堆，也不知道吃不吃得完！！」這時，小婷噗嗤地笑了出來：「就是說阿，這是要吃到民國幾年阿？」於是媽媽舉起手，比了個七的數字：「沒意外的話，應該可以吃一個禮拜。」

依照媽媽傳統的個性，假如吃不完要丟掉，一定會覺得很浪費，但連續吃了三天烏骨雞的小婷，都已經感覺快要吐了，她怎麼也沒想到，媽媽真的在每日的三餐外加消夜，每一餐都是烏骨雞，小婷實在是受不了，不但吃著覺得噁心，最後忍不住跟媽媽抗議：「我不要再吃烏骨雞了啦！！」「不行啦，妳阿嬤寄那麼多，不吃完，可是會被雷公打的喔！」小婷噘噘嘴說：「可是我真的吃的好膩了，最近我的直屬長官生日快到了，不然這樣，妳讓我拿去送給她，好不好？」沒想到，媽媽聽了因此點點頭：「這樣也好，反正是禮盒，送這個應該不會失禮吧！那妳就拿去吧！」正如此，小婷終於鬆了一口氣，這樣一舉兩得的事，豈不是很好？

中標◎行為的溝通

晚上，小婷在其中挑選了一只禮盒，把它再精心包裝，然後放在家裡入口處的展示櫃子上，深怕一不小心忘記帶出門，詳細檢查一番後，這才安安心心地回房裡睡覺，隔天一大早，小婷第一個就飛奔到長官的辦公室，見著長官一邊喝著咖啡，懶洋洋的坐在皮椅上。

「叩叩叩，早安，報告長官，不好意思，能耽誤您幾分鐘嗎？」興沖沖的情緒，小婷等不及要將禮盒給送上，長官探探頭，一夜沒睡好讓他有點頭痛，見小婷前來，顯得有點不耐煩，「長官，不好意思，知道您的生日快到了，這禮盒送給您。」一看到這禮盒，他似乎有點興趣了，「唷～妳怎麼會知道我的生日呢？我平時又不喜歡張揚的。」「就……無意聽到幾個同事聊天，其中一個同事說。」

「這怎麼好意思呢？讓其他同事看到，可是會人云亦云的，妳還是收回去吧，我很感謝，心領了。」小婷站在門口，見了長官推辭婉拒這份禮盒，一副面有難色的趕緊接著說：「這是我阿嬤那邊南部特產的烏骨雞，寄來很多吃不完，請您一定要收

下！」，小婷堅持還是送上，最後拗不過小婷的執著，長官也不好意思再推拖了，「那…好吧，謝謝妳。」

在小婷離開了辦公室後，他的長官回過神來，心裡不禁唸唸有詞：「阿嬤寄很多，吃不完才送給我嗎？」，不過想想這還是頭一次有下屬送他的生日禮盒，拆開包裝看著上面的字樣，「採六十多種上等天然藥材，精燉 168 小時而成的大補帖」正當心想著晚上可以帶回去給老婆加菜， 往下一看，「什麼，原來有效期限是昨天！！！」

****

box◎【小叮嚀】

言語、行為是建立在溝通之上。
****

中標◎拿人手短、吃人嘴軟

相信大家都聽過一句話：「拿人手短、吃人嘴軟。」姑且論這句話對不對，在我們研究溝通的藝術的同時，應該先了解「言語、行為」是建立在溝通之上。假如不談動機論，「禮」送的好，施人恩惠，同時兼顧體面，的確在人際關係上比較容易有順利的通行優先權，但如果「禮」送的不洽當，或許會比那些不送禮的人，往後在人際溝通上，寸步難行。

「送禮」不代表一定能達到溝通的藝術，但能顯示出其人的「智慧與用心」，送禮者誠意，收禮者肯定會收到心坎裡，這樣人際的溝通，能不順利嗎？如果小婷能在烏骨雞到期日前趕緊送上給長官，並且附上一句：「這是阿嬤南部的特產，一寄來就特地拿過來送給您品嚐。」你說，他的長官會不會因此感激：「謝謝妳，還麻煩妳特地拿來。 」而由這些小事裡，都關係到人與人之間溝通的藝術，只要一個人簡單的動作與言語，就能達到溝通的藝術。

中標◎有效溝通與人際關係

溝通的藝術，是人際關係的首要功課，這世上有許多事情搞砸，都因為溝通不良所引起，除此之外，更暴露了自己的缺點，你聽過用身體揣測對方的意圖嗎？這世上大部份的人都是用自己的角度在看世界，當彼此雙方都沒說明意圖時，第一個就會以對方的行為來做解讀，身體上的語言，巧妙一點說是觀察，也明確表達出一個人無法隱藏的心思，除非故作神態，人看人的心態，很容易取決單一事件就做判斷。

記得有一次，有位友人來和我抱怨，她說她月底常常忙得喘不過氣來，也沒半個人要幫她，每到結帳日，所有同事都一溜煙地打卡下班，那時，我不禁好奇的問：「大家都眼睜睜看妳自己加班，真的沒半個人留下來？」沒想到她回答：「有阿，常常很多人嘴巴說要留下來加班，結果卡片都打好了，妳說這樣是真心想幫忙的嗎？」

溝通的藝術

於是這樣我懂了，行為與說話可以說是人際關係中的技巧，也能說是溝通上所要學的藝術，說話要說的有智慧，行為要做的內方外圓滑，所以，如果你真的無法明白對方的心意，就請誠懇委婉地表達，免得在不知不覺中得罪了人而不自知，要知道，只要學會溝通上的藝術，不論與家人、朋友、同事、客戶、上司的相處才能無往不利。

溝通的藝術

大標◎感覺的藝術

引言◎轉個彎說話，感覺會大不同。

內文◎

中標◎當生氣的時候

「不得了了，不得了了，廖太太，你家兒子正坐在頂樓的護欄上！！」黃太太到頂樓曬衣服，無意間看到廖太太的兒子差點發生危險，上氣不接下氣地趕緊跑來告知大聲嚷嚷著，正在樓下和鄰居聊天的廖太太一聽到，馬上衝上頂樓，看見兒子正和一群小朋友在玩耍，先是不顧情面的一頓開罵：「廖小寶，你要死了嗎？爬那麼高，想摔下去嗎？你給我下來！！」「媽…」看到媽媽的叫罵聲，小寶的腿開始軟了，臉色蒼白的往護欄跳下來，忽然的「啪」一聲，此時一個耳光狠狠地打在小寶臉上，頓時讓所有的孩子都嚇住了。

「現在馬上給我回家！！」知道媽媽在生氣的小寶，幸好反應快，一個箭步的，趕緊下樓回家去，要不然，不知道還要被甩幾個耳光， 回到家中的小寶一動也不趕動的站在冰箱旁，隨後跟著回家的媽媽再也壓抑不住的情緒，拉高了噪門，不悅地吼道：「跟你幾次了，叫你不準爬到陽台去玩，這次你給我爬到頂樓，你是怎樣，故意跟我唱反調的是嗎？」「沒有…」一邊哭嚎，一邊閃躲的小寶，正害怕得發抖：「下次不敢了，下次不敢了…」「下次！你還敢有下次，我非好好修理你不可！」屋內的打罵聲，很快的傳遍了整棟大樓，附近的鄰居都知道，小寶又被打了。

中標◎當平靜的時候

那天晚上，依照慣例的，媽媽在廚房準備晚餐，小寶把自己鎖在房裡，到了晚上吃飯時間，無論媽媽怎麼叫，他不開門就是不開門，最後不由得讓剛下了班的爸爸來叫門：「小寶阿，小寶，你到底怎麼了，要吃飯了，怎麼都不出來呢？」「不要，我不要出去，我永遠都不要出去，我要把自己鎖在房裡。」此話一出，震驚了小寶的父母，除了頑皮點，一項乖巧懂事的小寶，其實很少犯錯，但只要一出錯，就會被媽媽打的驚心動魄，這下子糟了，爸爸才趕緊拉著媽媽來到客廳了解實情，坐在老公身旁媽媽，才不禁哭了起來。

怎麼樣也沒想到，這次會讓小寶的反應這樣強烈，聽到自己的太太的眼淚後，爸爸無奈的看了她半晌的說：「讓我來吧！」緩緩走向小寶的房門外，平時威嚴的父親放下了身段：「小寶，你肚子餓不餓，爸爸端飯來給你吃了。」「叩…叩…叩」就這樣一聲、兩聲、三聲的持續敲著，「讓爸爸進去拿飯給你吃好嗎？」

果然到最後，敵不過肚子開始咕嚕咕嚕叫的小寶，終於開門了，這一夜，他們父子倆促膝長談了一個晚上，沒有半句責罵，只有對彼此關心的心，從此次事件開始之後，

也讓父母們對小寶更是了解他心中的想法，原來…溝通是需要靠情感，包容與愛才能海闊天空。

****

box◎【小叮嚀】

溝通，是為了找到彼此都能理解與接受的地方。

****

中標◎一句話就能讓你感覺大不同

世界上有許多人都犯了同樣的錯誤，總是說者無意，聽者有心，你說，要說是說話的人有問題？還是聽的人理解度不夠？如果你是小寶的媽媽，在他爬上頂樓危險時，你會像媽媽一樣急的破口大罵？還是先忍住一口氣，換個說話的方式？

換個角度想，其實媽媽是出於擔心、著急，因此而脫口而出的話，卻沒讓小寶體諒媽媽的心情，反而讓親子間的感情越是糟糕，這樣的溝通方式，不管父母多麼愛自己的孩子，殊不知這反而彼此是裂痕的開始。

但是假如媽媽換個方式說：「小寶，你爬那麼高可是很危險的，萬一摔下去，媽媽可是會難過，哭死的。」小寶一聽會不會因此而注意自己的言行，或許還會回應媽媽：「媽，對不起，我不會再爬高了，不會讓你擔心，讓自己發生危險。」

相信，絕大部分的人其實都是出自善心，不論在親情、感情、友情…等，會因此而溝通不良的，都是出自於那一句話、那一份感覺、那一份心情，但是當我們在氣頭上的溝通，不但會讓自己無法控制理解對方，對方更是會誤解扭曲，這些都是溝通上的藝術，為了避免誤會的感情衝突，在某些情況下，我們真的要懂得「忍下一口氣、製造出善意」，才能達到溝通的效果。

中標◎想要讓對方感覺好，必須站在對方的角度替對方著想

曾經在我們公司的財務部門發生了金錢上的糾粉，原因來自於出納小姐與廠商交錢之間的摩擦，那天，廠商來公司請款，由於工作時間上的緊迫，一直催著出納小姐快點給錢，被催促顯得厭煩的出納也在忙著作帳，於是在交錢時，終於忍不住回應了一句：「錢算清楚，離開了，少了錢，那是你家的事。」這下可好了，倆個人因為這一句話，在公司互罵的不可開交，廠商不再催促，不再趕時間，而我們的出納，也不再忙著做帳務，時間就這樣耗費在他們的爭吵中一分一秒。

說完這案例，你大概也知道，兩個人其實在意的是「感覺」問題，因為一句話可以讓彼此雙方敬重、互愛，也因為一句話，可以爭得面紅耳赤，互不相讓，站在彼此的角度，每個人都各有立場，但如果要讓對方感覺好，其實很簡單，就必須站在對方的角

度替對方著想，讓我們在說一句話的同時，請先思考用什麼樣的方式，是讓對方容易接受並且說到心坎裡，這樣的溝通藝術沒有定論，而是要依照人、事、物去作為準則，你可以同樣一段話，製造出不同的感覺與效果，多幫對方想一點，懂得溝通藝術的人，總是能夠體會對方的情緒和想法，理解對方的立場和感受，相信一定會讓你事事如意。

溝通的藝術

大標◎角色的藝術

引言◎當溝通不成時，角色扮演也有洗腦話術。

內文◎

中標◎首購新婚房屋

「小玲，嫁給我好嗎？」小張雙腳跪在家裡的地板向女朋友求婚，小玲羞澀的臉頰泛紅了起來，笑了笑：「可是…婚後我們要住哪？」「住家裡面啊！」小張疑惑地說。「家裡還有你弟弟、妹妹，萬一孩子出生了，那怎麼辦？」當小張正在思考時，小玲接過話來，繼續撒嬌的說：「不然，我們買間房好嗎？三房的就好。」「買房？！」小張突然叫起來：「這可不是一筆小數字！！」「如果你連買房都不答應，那還結什麼婚呢？」這下，小玲顯得有點不高興了，原本想甩頭就走，卻被小張在後方一把抱在懷裡，「好！好！好！妳說的都好，這樣好嗎？！」

晚上，小倆口把存摺翻來又翻去的看了看，再加上兩個人手上的股票、基金及身上所有的黃金，算一算之後，假如小張與小玲合買一間房子是綽綽有餘的，於是，為了他們的新婚房屋，第一次首購當然一定要小心謹慎，每到假日兩個人就減少約會行程，常常約出去一起看房子，不管是看公寓、大樓、還是預售屋，只要是有符合他們心目中理想的，都不放過，最後，終於被他們找到一間非常喜歡的房子，不論是格局、採光、地段，除了價錢，在多方比較下之後，最符合他們的地點了。

中標◎最後一間，要買要快

「只剩這間囉，這裡的房子我們賣的很好，大家都搶著要。」房仲業務人員仔細介紹屋況讓張與小玲瞭解，不敢大意的掮客心想：「看這樣子，一定是個準買方，一定要好好抓住，可別讓他們溜了。」「怎麼樣？喜歡嗎？」小張興沖沖地問了小玲，「嗯，是喜歡，可是價錢部分……有點太貴了點。」

這時，業務人員趕緊插話：「這您可放心，我們還會幫您去跟屋主談的，請問您們的預算大約是…？」「700 萬我都覺得貴囉！這樣吧，一口價 650 萬。」沒有疑慮的小張看到小玲很喜歡一開口就出價，「這…不，張先生，這裡的價錢至少都要 800 萬，這樣的差距有點大。」業務人員打著圓場，希望能抬高一點價錢，「不，先和屋主談吧，如果可以談到這個價錢，再打給我們吧！」看看時間，已經很晚了，小張便帶著小玲先行回家。

隔了幾天，地產掮客又約了小張與小玲出來，唯一不同的是這次還多了一組買方，和他們看了相同的物件，還特意提早到半小時故意和小張小玲遇到，看到新的那組買方出價了，這時，小玲終於緊張了，拉拉小張的衣袖：「怎麼辦，有人也喜歡出價

了！！」拍拍小玲的肩膀，兩個人等新買方走後，沒想到業務人員開口說：「不好意思張先生，剛剛那組買方已經出道屋主理想價位，還是我介紹別的樓層給您們？」「這樣吧！不管他們出多少，我們都比他多 1 萬，麻煩幫我們去跟屋主談談吧！」隨後拿出 10 萬斡旋金，交給房仲業務人員。

****

box◎【小叮嚀】

****

溝通的藝術

大標◎沉默的藝術

引言◎

內文◎

中標◎

溝通的藝術

大標◎溝通的藝術

引言◎

內文◎

中標◎