

BEST SELLERS

9



石川弘義◆著

丁偉民◆譯

「NO」說與不說千萬難
但是，巧妙運用
却可達到比任何語言更具雄辯的
傳達效果

最高級的 說服術 NO

順利推展事業、人際關係的心理法則

新所



BEST SELLERS 9



石川弘義◆著

丁偉民◆譯

「NO」說與不說千萬難
但是，巧妙運用
却可達到比任何語言更具雄辯的
傳達效果

說服術「NO」

順利推展事業、人際關係的心理法則

最高級的

最高級的說服術『NO』：順利推展事業、人際關係的心理法則 / 石川弘義著；丁偉民譯。--
初版。-- [臺北縣]三重市：新雨，民81
面；公分
譯自：『NO』を言う技術
ISBN 957 9598-92-4(平裝)

1. 人際關係

177.3

81003979

最高級的說服術「NO」

作者◎ 石川弘義

譯者◎ 丁偉民

發行人／王永福

出版者／新雨出版社

三重市重安街102號8樓

(02) 9789528・9789529 傳真 9789518

郵撥帳號：11954996 新雨出版社

出版登記／行政院新聞局局版臺業字第4063號

印刷者／共同文化事業股份有限公司

電腦排版／玉山電腦排版事業有限公司

出版／81年9月初版

定價◎ 150元

[本書如有缺頁、誤裝，請寄回更換
版權所有，翻版必究。]

序

石川弘義

自古以來，不管政治、經濟或外交的問題如何演變，東方人向來被認為是很不會說「不」的民族，有些人甚至更因此而斷定東方人之所以不會說「不」的主要原因，在於東方人的意志力薄弱，對於這些評價，我首先要回答的是「不」。

事實上，有很多東方人，正爲了不能說「不」而感到困擾，他們不是因爲意志力薄弱，也不是太有耐性，或性情太乖馴，而是因爲想顧及對方，或關照到對方的心理才如此，關於這一點，我們可以從缺乏這種顧慮，輕易開口說「不」的人身上獲得證實；他們根本不管這樣做是不是會傷害到對方，即使讓對方感到憤怒或不悅，也絲毫不以爲忤，而這種情形，即使在商場的交易上也是一樣的。因此，不是以利害關係爲前提，而以建立彼此的互信互賴來進行交易的人，常常不能很容易地說出「不」。

雖然如此，在這個世界上，並非凡事都要順著對方的意思，所以在婉拒對方的要求時，表現出來的態度，不可以讓對方感到不悅，而是要讓對方接受我們拒絕的原

因。總之，如何說服對方然後說「不」，才是當今的我們，不論在業務或人際關係等一切場合中，所必須掌握的說服技巧。

我個人對於說「不」，有相當深刻的痛苦經驗，因為如果說出來而讓對方感到不悅，自己其實也會不快樂，可是如果不說，自己日後又會後悔，因此二者都是令人相當頭痛的問題，所以我就開始思索，究竟有沒有可以有效說「不」的方法呢？後來，分析了可以不傷害到對方的心，又可以讓對方自然的接受「不」的種種例子，歸結起來的方法是，不論發生在任何場合，只要巧妙的運用人類的微妙心理，同時，又利用一些不需開口說話的小動作，即可達成說「不」的目的，而這可以說是比語言更具效果的一種傳達方式。

也就是說，是否能成功的傳達「不」的意思，主要在於能否正確掌握人的心理，因為人除了集團內的人際關係外，還有私人的一些感情糾葛，所以，只要再加以研究一些肢體語言，就可以達到說「不」的目的；因此，希望你也多加利用這本書，將你過去想說而不敢說的「不」，在今後的人生旅途中，可以輕易且得宜的說出。

當然，爲了順利推展親子、兄弟、情人和朋友等一切人際關係，「不」也是一種不可或缺的心理技巧，相信只要學會了這項技巧，你的人生將會更開朗快樂。

目錄

序 3

一 讓對方因「NO」而感到受奉承的技巧 13

- 1 絕對地自謙 17
- 2 反覆讚美對方 19
- 3 讓對方覺得被拒絕較有利 21
- 4 利用對方所喜歡的話題表達「不」 22
- 5 讓對方思考「是」的答案 24
- 6 對於對方的抱怨，以抱怨回報 26
- 7 故意把「是」誇張的說出來 28

- 8 肯定對方的一部份願望 32
- 9 列舉「是」所產生的負面結果 33
- 10 讓對方儘量說話 35
- 11 使用共通的話題避開主題 37
- 12 執意的轉移論點 39
- 13 繼續提出含糊的要求 41
- 14 逐漸把問題抽象化 42
- 15 不斷地說「怎麼辦？」「糟糕了！」 44
- 16 將「例外」變成「普通」 46
- 17 以「含糊的表現」突破困境 48
- 18 利用語言所具有的含糊性 50
- 19 在談話的途中，偶爾喃喃自語 51
- 20 先說「是」，再說「不」 53

- 21 絕對不要說出對方的名字 61
- 22 刻意地說出許多客套話 62
- 23 利用諺語表達「不」 64
- 24 利用千篇一律的老套話 66
- 25 以「吉凶之兆」做爲說「不」的藉口 68
- 26 常說「反正……」、「還是……」 72
- 27 不要用遁辭讓對方有機可乘 73
- 28 使用無理的方式擾亂對方 75
- 29 分爲多次輕輕地說「不」 77
- 30 先發制人的說「不」 79
- 31 反覆否定其中一部份 81
- 32 分析對方所說的話，而一一加以否定 83
- 33 提出只能回答「好」的質疑 84
- 34 借用對方的理論 86

三 讓對方先說「NO」的技巧 99

- 35 讓對方想說的話全都說出來 87
- 36 先準備好補償對方的方向 89
- 37 誘導對方說「不」 91
- 38 對於任何無聊的問題，不要說「不」 93
- 39 預先給對方一個否定的「自我形象」 94
- 40 在說「不」後，加上一句補救的話 96
- 41 利用對方所尊敬的人 102
- 42 利用可以讓對方自尊心獲得滿足的人加以對應 104
- 43 把母親抬出來 106
- 44 利用「社會性伯父」的嘴巴說話 107
- 45 讓自己和對方共同的敵人做「代罪羔羊」 109
- 46 把責任轉嫁給多數人 111

四 不直接說「NO」的技巧 123

- 47 設定分散對方攻擊的第三者 112
- 48 以對方所屬的機構做為拒絕的對象 114
- 49 除了自己之外，讓兩個人和你一起出席 118
- 50 讓自己成為「幕後的領導者」 120
- 51 不能讓步時，斜著身體看對方 127
- 52 把自己變得更壯大 129
- 53 交替表現輕鬆與緊張的動作 130
- 54 假裝身體不適，做為訴求的理由 132
- 55 一直採取嚴肅的態度 133
- 56 一直維持面無表情 135
- 57 讓微笑在談話中途斷掉 137
- 58 不要和對方的視線相遇 139

五

利用小道具替你說「NO」

161

- 59 兩手環抱在胸前或蹺起二郎腿 140
- 60 跺腳讓對方感到自己正處於焦躁狀態 142
- 61 只是反覆地表現出沉默和傾聽 144
- 62 談話當中，不要隨便碰自己的身體 148
- 63 和親密的人離遠一點，而不親密的人則靠近地加以拒絕 149
- 64 難以啓齒的事，站在對方的背後說 151
- 65 對方拿出的東西，不要用手去觸摸 153
- 66 態度上的「不」，要階段式的表達出來 154
- 67 坐在不會被對方接觸到的位置 156
- 68 繼續做拒絕性的動作，穩固自己說「不」的意志 158
- 69 使用香煙或煙灰缸，侵犯對方的領域 164
- 70 吸一口煙，引誘對方注意 166

- 71 使用小道具打斷話題 167
- 72 把寵物放在大腿上聽對方說話 169
- 73 不讓妻子、小孩在旁邊 170
- 74 以服裝傳達「不」 172
- 75 要拒絕對方時，利用傍晚時間 174
- 76 拒絕和對方一起用餐 178
- 77 以光源為背景坐下 180
- 78 利用正下方傳來的聲音 181
- 79 利用爵士樂咖啡廳 183
- 80 把對方叫到桌前 184
- 81 讓對方坐硬的椅子 186
- 82 帶對方到個人的私人場所 187
- 83 到球隊所屬的棒球場進行談話 189
- 84 讓對方坐在正中間 190
- 85 背著窗戶坐下 192

— 讓對方因「NO」而感到受奉承的技巧 —



《本章要點》讓對方不知不覺中接受「不」的方法

相信任何人在面對與自己利益衝突的事情時，都會有不悅而且想避開的心理傾向；而如果無法加以迴避時，就會將這種不利於自己的狀況，試著轉變成較有利於自己的心理傾向，所以只要有效的利用這種心理傾向，便可以讓對方很自然的接受我們所說出的「不」。而這種方法，又以滿足對方的自尊心為最簡單。

相信除了性格十分怪異的人之外，被別人拒絕說「不」的時候，還會感到高興的人是不可能存在的，因為對方的要求沒有獲得滿足，所以自然就會產生不愉快的感覺，因此為了不讓對方感到不悅，而自然的說出「不」時，必須要先徹底的奉承對方，讓對方不知不覺的接受，才是最聰明的方法。

大家都知道，心理學上有所謂的「認知不協調理論」，所謂的「認知不協調理論」，是透過眼睛、耳朵、鼻子、皮膚等感覺器官，去接受存在於外界刺激的意思，至於所認知的，基本上，則被認為可能對於我們的心理，會產生某種心理作用，尤其根據最近的某些研究資料顯示，認知的結果，事實上往往會對於所謂的「賦予動機」，產生很大的影響。

所謂的「賦予動機」，被定義為是一種能驅使我們朝向某種目的的主要因素。簡單的說，就是在認知特定的情報之後，我們會產生所謂的特定「賦予動機」，這就是所謂的「認知不協調理論」，這種說法也許比較理論化，但簡單的說，就是經驗到令自己心理上不愉快的狀況，也就是不協調的經驗時，必然會企圖改變成協調的一種心理動機。

這種方法，第一就是要奉承對方，而基本上，又可以具體的分為心理上的欺騙、理論上的邏輯以及言語上的欺騙三種。或許使用欺騙的字眼，不很恰當，但總而言之，只要表現得不讓對方感到突兀就可以了，所謂的表現，也並不是那麼的正式且大規模，只是把我們在不自覺時所做出來的一些動作，用比較刻意的方式，表現出來而已。

這種奉承對方法的優點，不僅不會切斷自己和對方的心理橋樑，反而會讓雙方的感情，在那麼一瞬間更加強化，所以對方會不自覺的接受你所說的「不」，而不會有不悅的感覺；常可以聽到人家說，人類是對於意外的精神緊張十分脆弱的動物，這種方法的另一個優點就是，讓對方接受「不」時，也不會陷入緊張的狀態。