

●將自己個性和能力，發揮於應對上，
使您左右逢源，成為「受歡迎的人」。

機智說話術

島田一男／著 ■ 劉華亭／譯

一九八五年五月出版

一九八七年二月五版

版權所有



不准翻印

021 累計總銀，自達實銀

售價80元

(如有破損或缺頁請寄回調換)

處世智慧 61

機智說話術

原著者：島田一男

翻譯者：劉華亭

發行人：蔡森明

出版者：大展出版社有限公司

臺北市北投區致遠一路一段117號二樓

電話：(02) 八三四六〇三一

郵政劃撥：〇一六六九五五——一

登記證：局版臺業字第二一七一號

承印者：國順圖書印刷公司

板橋市中正路二一六巷二弄十三號

電話：九六七七二二六

法律顧問：劉鈞男律師

臺北市衡陽路六號七樓之五
電話：(02) 三六一九〇八〇

▲經銷處：全省各大書局

C912.3/348

劉華亭／譯

大展出版社印行

機智說話術

● 將自己個性和能力，發揮於應對上，
使您左右逢源，成為「受歡迎的人」。



23172020





前言

「十人十色」一語，乃針對人世間各種不同類型的處世方式而言。有沉默寡言的人，也有好管閒事的人，各種典型的人物都有。有人認為這是與生俱來的性格，但我個人却認為平常拙於開口的人，大都由於自己意志不能流暢地表達出來所造成的。當然，這種缺點致使他們不受歡迎的程度也就日漸加深了。

很多人常反躬自問：「是否我的行為令人討厭？」「是否我因好管閒事，或多話而流於諂媚、輕浮？」這些問題經常困惑著每個人，但也請別忘了，如果終日為此所困，那有終了的一天，更何況人的評價常隨著各個不同的場合而改變，更有依時代的變遷而產生不同的價值觀，所以我認為某些事情適合這地方，並不一定就適合其他地方。如果只因為口頭上的用語不當，而引起不必要的誤會，那可真的太不合算了。

要把自己內心所想的逕自從口中完美地表達出來，這並非容易的事。首先



我們必須考慮到社會制約的力量，無形中它對我們的一言一行做了要求，舉個最明顯的例子，孩提時代那種天真無邪的面孔，就代表了可得到許多的寬恕。因為一句忤逆之言從無知的小孩口中說出，社會大眾往往以「童言無忌」的看法而原諒了他們；但如果發言者是一位成年人，那事態就不可等閒視之了。總之，人到了相當的年紀，就得負起講話的責任。在目前複雜的社會裡，如果以「四方型」的方式規規矩矩地相處於人際中，我敢斷言，這種人很快就會遭到淘汰，多樣化的社會制約、價值觀，如果以不變的層面來應付，其結果是可想而知的。

本書為讀者們提供了人與人之間交往與傳達的最佳參考資料，以「會話表現法」使你成為「深具好感的人」或「受歡迎的人」。總之，將自己個性和能力，好好地應用於會話術上，那麼如何適當地表達自己，這對你將不再是件困難的事了。

目錄

前言.....

三

序章 機智者與無機智者的差別

學習更吸引人的說話技術.....

一八

扣人心弦的說話術.....

一九

運用機智能增進人際關係.....

二一

因場合不同而改變說話的技巧.....

二二

適當的距離能使人產生好感.....

二四

除去對上司「不易接觸」的觀念.....

二六

配合對方的期待，可引起對方的好感.....

二八

演講的秘訣.....

二八

機智能使說話流暢.....

三〇

第一章 建立密切關係的機智

成功的說話術

1. 欲獲對方的好感，自己先給對方好感.....三四
2. 以最愉快的心情，赴初識者的約.....三四
3. 明朗的聲音是使人留下好感的條件之一.....三五
4. 先跟對方打招呼.....三六
5. 寒暄時加上自己的感想，可使彼此更親近.....三六
6. 打招呼時，最好停下手中的工作.....三七
7. 即使點頭之交，打招呼時也要留心.....三八
8. 讓被邀請的人有受歡迎的感覺.....三九
9. 在鈴聲響三次之前接聽電話.....四〇
10. 沒有自信時，該如何消除緊張.....四一
11. 找出使彼此親近的共同點.....四四

12. 引出使對方容易開口的話題·····	四五
13. 如何使不愛說話者加入談話圈？·····	四六
14. 對談話內容做適當的反應·····	四六
15. 不會講話，要會聽話·····	四七
16. 要牢記對方的名字·····	四八
17. 不要把對方的職位當做名字稱呼·····	四九
18. 自我介紹時，告訴對方自己的名字如何寫·····	五〇
19. 介紹朋友認識時，要消除他們的陌生感·····	五一
20. 會話中少用主觀性的「我」·····	五二
21. 彼此不熟悉時不要問敏感的問題·····	五三
22. 學歷、政治與宗教是敏感話題·····	五三
23. 初次會面要多了解對方·····	五六
24. 開朗的聲音是造成愉快氣氛的要件·····	五七
25. 欲與對方相處融洽，必須免去客套話·····	五八
26. 對話時，關於問題的內容要說明清楚·····	五九

27. 邊聽邊詢問，容易建立感情.....	五九
28. 話題中斷時，可簡扼地重覆說過的話.....	六〇
29. 除非對方是專家，否則不要用專門術語.....	六一
30. 不要隨便打斷對方的談話.....	六二
31. 得意之事，在對方未談到前，切勿談及.....	六二
32. 回答「是」或「不是」時，最好加上說明.....	六三
33. 知之爲知之，不知爲不知，是知也.....	六六
34. 注視對方的眼睛.....	六七
35. 關心的小動作.....	六八
36. 交談時不要雙臂抱胸、翹腳、抖腳.....	六九
37. 中途必須離開時要說明原因.....	六九
38. 分手時不要講令對方討厭的話題.....	七〇
39. 注意最後的招呼.....	七一

第二章 如何使自己成為受歡迎的人

愈親近的朋友愈要注意

- 40. 不要在他面前批評他的親友…………… 七四
- 41. 不要探索他人的興趣和喜歡讀的書…………… 七五
- 42. 即使是開玩笑，也不要批評對方的職位…………… 七六
- 43. 當對方炫耀時，即使自己了解也假裝不懂…………… 七七
- 44. 當對方正在談話時，最好不要介入…………… 七八
- 45. 不要在小孩面前批評老師…………… 七九
- 46. 打電話到他人公司時，不要佔用太多時間…………… 八〇
- 47. 打電話時，面帶微笑…………… 八〇
- 48. 受人幫忙時，一定要表示感謝…………… 八一
- 49. 在公司邀請同事時，要顧慮其他的人…………… 八二
- 50. 與不熟悉的人多做溝通…………… 八三
- 51. 對沒有直接關係的第三者，也要重視禮貌…………… 八四

52. 提到對方不願意聽的事時，要注意些什麼.....	八五
53. 用「我也認為很困難」來打破僵局.....	八八
54. 對方批評第三者時，不要附合.....	八九
55. 談論他人，壞話只講三成.....	九〇
56. 不要隨便加強語氣.....	九一
57. 讚美對方常去的店舖或餐廳.....	九二
58. 即使一碗陽春麵，也要說謝謝.....	九三
59. 不要批評對方的好意.....	九四
60. 邀請女性時的說話技巧.....	九五
61. 細心斟酌要表達的話.....	九六
62. 拒絕時應注意禮貌.....	九七
63. 拒絕對方時要稍做考慮.....	九七
64. 不要過份追究被拒絕的原因.....	九八
65. 遲到時，一定要道歉.....	九九
66. 強調約會見面的時間.....	一〇二

67. 善意、適時地刺激他……………一〇三
68. 給予容易的課題，漸漸恢復他的信心……………一〇四
69. 悲觀的勸勉之後要有樂觀的鼓舞……………一〇五
70. 女性發牢騷時，不要同聲附合……………一〇六
71. 女性哭泣時，讓她暫時發洩吧……………一〇七
72. 說出對方的缺點時，要加上幾句讚美的話……………一〇八
73. 用「如果能把這些缺點改掉……」的勸告方式……………一〇九
74. 難以開口的事，用電話婉轉地說明……………一一〇
75. 利用讚美的時候，提醒他的壞習慣……………一一一
76. 請第三者提醒對方……………一二二
77. 不要否定對方整個人格……………一二三
78. 勸告時，考慮對方的心境與立場……………一二四
79. 難以開口的事，用書信表達……………一二五
80. 用「自言自語」來發洩情緒……………一二八
81. 暗示對方時間，並把他帶離家裡……………一二九

82. 先贊成再反駁他.....	一二〇
83. 先接受再找出充分的理由拒絕.....	一二一
84. 讓他成為第三者的立場回答你.....	一二二
85. 有第三者在場時，用暗示的方式提醒他的錯誤.....	一二三
86. 不要在女性面前讚美其他女性.....	一二三
87. 讚美女性的內在美.....	一二四
88. 讚美他的努力及過程.....	一二五
89. 讚美對方想聽的讚美詞.....	一二六
90. 被讚美時，要說聲謝謝.....	一二七

第三章 避免引起低落和反感的工作情緒

上司和屬下之間的說話術

91. 指責錯誤時，不要加深他的犯罪感.....	一三〇
92. 以集體方式糾正女性職員的錯誤.....	一三一
93. 責罵時須無第三者，誇獎時要在群眾前.....	一三二

94. 譴責他人時，要謙虛地兼顧自己的缺點……………一三三
95. 提醒他人時，切勿重覆過去的事情……………一三四
96. 對犯同樣錯誤的人，要改變提醒方式……………一三五
97. 不要用禁止的方式對待孩子或屬下……………一三六
98. 想要讓女職員改正缺點時，要誇獎其優點……………一三七
99. 在辯論、爭吵之後要妥善處理彼此關係……………一四〇
100. 要雙方兼顧，不要只提醒某一方……………一四一
101. 被上司責備時，要承認錯誤而且道歉……………一四二
102. 被指責時，不可一臉的不高興……………一四三
103. 愈難表達的事情，愈要早點說明……………一四四
104. 有把握的事，低聲說出即可……………一四五
105. 對上司長官多用「請多指教」的態度……………一四六
106. 即使很難開口說「不」，也要說出來……………一四七
107. 多用肯定語句，少用否定型式……………一四八
108. 使用簡單扼要的表達方式……………一四九

109. 打電話時，應禮貌地問：「現在說話方便嗎？」	一五二
110. 打到公司的私人電話，交談要有禮貌	一五三
111. 接聽重要電話時，須扼要地記下重點	一五三
112. 做報告時，先把結論講述一遍	一五四
113. 聽到有人叫你，回應時眼睛要注視對方	一五五
114. 重述交待或約定的重點	一五六
115. 事先準備好記事便條	一五七
116. 預先約定見面時間	一五八
117. 留下查證的「證據」	一五九
118. 要信任你託辦的人	一五九
119. 提出代案建議	一六〇
120. 謙受益，滿招損	一六一
121. 尊重別人的意見	一六四
122. 用商量的方式	一六五
123. 設身處地為他人著想	一六五

第四章 肯定自我的機智說話術

在人前講話不再是痛苦的事

- | | |
|---------------------------|-----|
| 124. 說服的技巧..... | 一六六 |
| 125. 對憤怒的人，不要火上加油..... | 一六七 |
| 126. 對女性職員也要一視同仁..... | 一六八 |
| 127. 在公共場所，尊重自己親密的朋友..... | 一六九 |
| 128. 不要用壓迫性的語氣及態度..... | 一七〇 |
| 129. 讓老人回憶年輕時代..... | 一七一 |
| 130. 讚美他人時，要誠懇大方..... | 一七二 |
| 131. 巧妙地讚美..... | 一七三 |
| 132. 演講前的服裝整理..... | 一七六 |
| 133. 慌張時，雙手用力握緊..... | 一七七 |
| 134. 找一個適合自己的消除緊張法..... | 一七八 |
| 135. 演講時，切勿搔首摸髮..... | 一七九 |