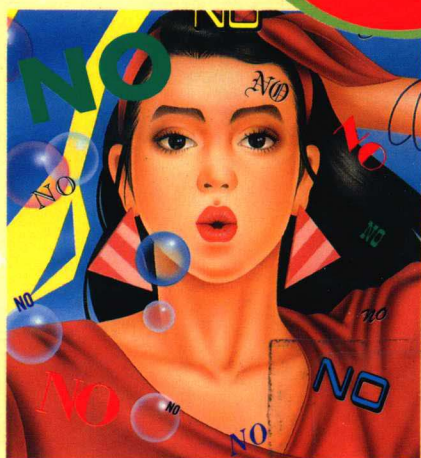


如何說「NO」!

讓商業、人際更順利的心理技巧

本書中介紹多種利用人類微妙心理所成的高級拒絕術，在慫恿對方接受、避免不快、借他人之力、肢體語言、小道具等技巧裏活用之，必可改善人際、增進利人益己的雙贏契機！

國際中文版
獨家授權



石川弘義／著
沈永嘉／譯

「No」を言う技術

Copyright © 1991, Hiroyophi Ishikawa

Chinese language copyright © 1994, Shy Mau Publishing Co.

All right reserved.

如何說「NO」！

著者／石川弘義

譯者／沈永嘉

編輯／黃敏華、羅煥耿、賴如雅、莊素韻

美編／林逸敏

出版者／世茂出版社

發行人／林正中

負責人／簡泰雄

地址／台北縣新店市民生路十九號五樓

電話／(〇二)二一八三二七七(代表)

傳真／(〇二)二一八三二三九

劃撥／〇七五〇三〇〇七

登記證／新聞局登記版台業字第三二〇八號

電腦排版／龍虎電腦排版公司

印刷／長紅彩色印刷公司

初版一刷／一九九四年九月

二刷／一九九六年七月

定價／一五〇元

※版權所有・翻印必究

・本書如有破損、缺頁，敬請寄回本社更換

PRINTED IN TAIWAN

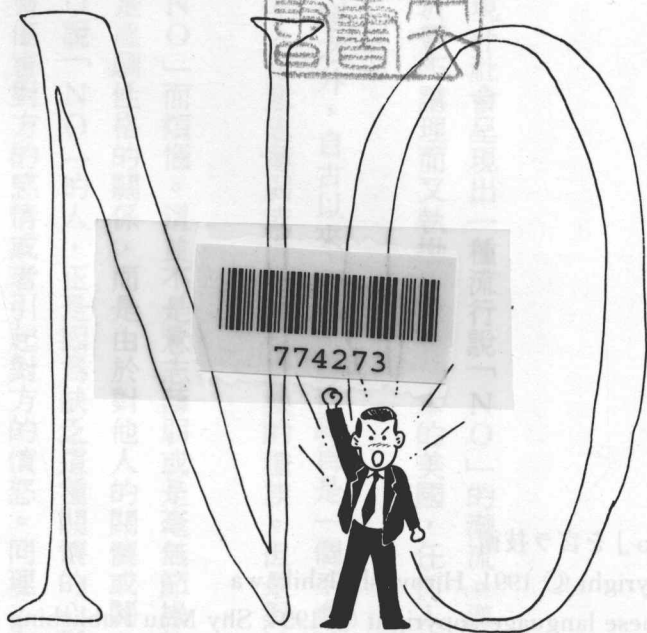
港台書室

C912.1
9712

頂尖的人際藝術
圓滑的拒絕技巧

如何說「NO」!

石川弘義／著◎沈永嘉／譯



國際中文版獨家授權

室洋合敬

! L O N 信何岐

BOOKS

SHY MAU PUBLISHING

SHY MAU PUBLISHING



「No」を言ラ技術

Copyright © 1991, Hiroyoshi Ishikawa

Chinese language copyright © 1994, Shy Mau Publishing Co.

All right reserved.

新對策圖書文庫

序

或許這是一種奇怪的說法，現今社會呈現出一種流行說「NO」的潮流。導火線是《能說NO的日本》一書，對於蠻不講理而又執拗於攻擊日本的美國，任何人都有可能說「NO」。

除了政治、經濟、外交等問題之外，自古以來，日本人被認為是一個不會說「NO」的民族，也有人認為日本人是意志薄弱或者是毫無節操的種族。但是對於這種說法，我也要說「NO」。

其實有多數人爲了不能說「NO」而煩惱。這並不是意志薄弱或是毫無節操的關係，也不是民族傳統的耐心或是溫馴性格的關係，而是由於對他人的關懷或關心所造成的困擾。他們認為輕易可以說「NO」的人，正是因為缺乏這種關懷的心所致，因為這種人根本不在乎會不會傷害對方的感情或者引起對方的憤怒。同理，在商場上，買賣雙方乃是建立在彼此互信的關係上，而非只有利害關係而已，所以不

能輕易將「NO」說出口。

然而，這個社會是不能老是聽取對方的主張而放棄自己的，所以一種不會使對方產生不愉快，又能令他接受自己主張的技巧，是非常重要的。總而言之，說服對方接受你「NO」的技巧是商業、人際關係所必需的致勝關鍵。

所以約在十五年前，我便寫了《「NO」的說法》一書。當時一般人可能不覺其重要性，所以很遺憾沒有獲得強烈的反應。而今雖然也不算是最好的時機，但有鑑於說「NO」的風氣在社會上已引起回響，所以我決定以全面性的看法來再檢討前著，進而出版了《說「NO」的技巧》。

此外，我本身也對說「NO」有相當多痛苦的經驗。因為如果說不好，會讓對方尷尬，自己也不愉快，但如果不说，更會產生後悔或遺憾的事情，於是不知道什麼時候起，我便開始想有沒有能巧妙說「NO」的方法。所以根據我分析各種不傷害對方感情，而且又能讓對方自然地接受自己「NO」的例子後，發現這些都是偶然利用到人類的心理作用，並且雖然沒有直接說出「NO」這字眼，用某些態度，就會比言語更能充分傳達「NO」的意念。

這也就是說：「NO」之所以能成功，乃是其正確地掌握住人們那些微妙心理

作用的結果。當然，在人的心理中也包含著所謂集團內的人際心理，以及我個人因興趣而加以研究的肢體語言，希望能透過這本書，讓你把想要說卻說不出的「NO」的人生，改換成可以適當說「NO」的人生。

「NO」是使親子，兄弟，情人、朋友等一切人際關係進行順利，必要而不可或缺的心理戰術，若學習此一技巧於一身，你的人生一定會變得更明朗更快樂。

石川弘義

目錄

序 3

1 慫恿對方接受「NO」的技巧

9

● 認知協和 · 巧用欺瞞

2 能避免不快的說「NO」技巧

55

● 深思熟慮 · 取得諒解

3 利用他人來說「NO」的技巧

103

● 借力使力 · 不愁不煩

4 不說「NO」就能拒絕的技巧

● 肢體語言・妙用無窮

129

5 利用小道具說「NO」的技巧

● 利用道具・侵犯地盤

171

1
慫恿對方接受「NO」的技巧

● 認知協和・巧用欺瞞

1

慫恿對方接受「NO」的技巧

● 認知協和・巧用欺瞞



〈本章要點〉讓對方在不知不覺中接受「NO」

任何人都有逃避對自己不利或不愉快的心理傾向。但是當事情無可迴避時，人的心理便產生一種如何把不利的事轉變為對自己有利，並且讓對方接受的想法。有效利用這種讓對方自自然然接受自己說「NO」的心理技巧，是維持自己和對方自尊最簡易的方法。

只要不是性情乖僻的人，皆不可能被對方說「NO」後還高興異常。因為自己的要求不能獲得滿足，當然會不愉快。如何在對方不覺得不愉快的情境下說「NO」呢？徹底地慫恿對方，使之在不知不覺中接受「NO」的說話技巧，可以說是聰明的方法。

衆所周知，在心理學上有所謂「認知不協和理論」。所謂「認知」就是人把外界存在的刺激，經由眼、目、耳、鼻、皮膚等感覺器官所接收。而「認知」這部分被認為是一種人類最基本的心理作用，依據最近研究後發現，若「認知」接收到某資訊，則會對所謂的「動機」心理，產生很大的影響。

所謂「動機」，被定義為促使人針對某一目的或事物採取行動的因素。簡單的說，當對特定資訊產生認知時，便相對地會發生某一特定的「動機」，這便是「認知不協和理論」。這些聽起來似乎過於理論化，簡單的說，就是當人在心理上經驗到不愉快（不協和）時，必然會產生另一種想要把它改變成愉快（協和）的動機。

方法之一，便是煽動對方。具體而言，大致分為心理的欺瞞、理論的欺瞞、言語的欺瞞等三種方法。「欺瞞」二字確實不好聽，換一種說法，就是不使對方產生不協和或不愉快的演出法。這裡所說的演出絕對不是指誇張的表演方式，而是要故意做出任何人都可能在無意識狀態下出現的行爲。

欺瞞對方的優點在於，不但不會切斷自己和對方用心建立的橋樑，反而更能加強聯繫。導致對方在不知不覺中接受自己「NO」的主張，而且也不會感覺不愉快。另外，我們常說，人是一種容易因意外或脆弱而造成精神緊張的動物，所以此方法的另一個優點，就是能使對方接受「NO」的說法，同時也不會造成對方的緊張。

1 徹底運用自己的自卑感

● 滿足對方的自尊心，以消除對方被說「NO」所產生的心理不協和

小說情節上，經常會有從鄉下來的純情學生愛上風塵女郎，甚至想要和她結婚，放棄自己學業的故事。

故事中，通常風塵女經驗過較多的人生辛酸，所以比較能充分地了解人性，便苦口婆心地規勸不懂事的青年，以免他誤入歧途。這時，對這種熱情求愛的男性，女主角要使之放棄追求的念頭，一般都是用這種方法。

「你在最高學府求學，是個有將來、有幸福的人，若被我這種沒教養，也沒有好出身的落魄女人所牽連，是不可能會有好結果的。我愛你的心，遠超過你對我的愛，但是如果我一直堅持這種感情下去，你的學業可能因為我而放棄。所以基於愛你的心，才要分手……」

這些話是真是假，此時已不是問題。即使女主角是因為還有其他喜歡的男人，為了擺脫這苦苦糾纏的青年，才說出這種話，聽到這話的青年，通常會心甘情願的

離開女主角。

這位女主角說話之巧妙，在於有效的運用自己的自卑感和對方的自尊心。因為當男性被女性拒絕，雖然會很傷心，但是男方會認為自己是被選擇的人，而且是為女主角所愛的人。如此想來，對男方而言，分手這件事便不是那麼痛苦了。

人際關係也像這樣。說「NO」的時候，比起實質上的失去，只要沒有受傷，能獲得心理上的安定，便可能比較不在乎。所以結論是，當你想要說「NO」時，也要碰巧遇到他高興的場合，才能順利地讓對方同意「NO」的主張。

其實只要秉持著「讓對方高興」，和「運用自己的自卑感」，這些法則來說「NO」，就會如盾的兩面一般緊緊跟隨。再如所謂的「不適任」，對於上司的要求表示自己不適任或不能勝任，便會相對地提高對方的地位。反過來說，要提高對方的立場，讓對方有自己不能勝任或不勝惶恐非辭職不可的印象。

此外，想要拒絕媒人的婚事時，說：「因為對方太好了！」，或者說「對方太優秀了，我配不上。」等說法，就不會使對方沒有面子。

2 徹底讚美對方的優點

· 創造相互作用，以消除說「NO」時所產生的尷尬

美國有「相互讚美協會＝Mutual Admiration Society」，運用互相讚美，得到良好的人際關係。

根據心理學者的調查，被讚美話語所陶醉的人，大部分有強烈的自我滿足或逃避現實的心理傾向。例如有一個實驗，將十句讚美的話語放出去，就會有十一或十二個讚美的話語反應回來；如果再把十一、十二個讚美話語傳出去，則又會有十三、四個讚美話語傳回來。像這種心理的相互作用，若是經常施行的話，就會如雪球般愈滾愈大。所以要是了解互相的本質，是很容易產生自我滿足或自我膨脹的，到最後，就會變成他人是自己，自己是他人的「自閉性友情」。

在這例子中，具體表現出一般人容易爲了提升相互作用，而迷失在兩者之間的問題本質。意氣太相投的兩個人，有可能一同大失敗，或做錯事，原因是沒有發現錯誤，一直認爲自己是對的。不管任何問題都說「好的」，意見太一致，以致沒發

1 慫恿對方接受「NO」的技巧

覺已脫離了軌道。

所以，有意識的創造這種現象，能讓問題的本質淡化，比較容易拒絕對方的要求。因為在原理上，只要重覆相互作用，也就是「與對方同步」就可以了，但是連對方的要求也同步時，就等於是說「YES」，可是，目的是要說「NO」，所以只能在主題之外與對方同步。所以雖然不是相互讚美協會之一員，但利用讚美對手的方法，可能是最適當的。

又譬如說，商談時，可以在主題以外談一些讚美對方說法巧妙、聰明的好話。例如：很巧妙地向對方提出遊樂計劃，或是高爾夫等話題。只要是問題本質之外，雖然對方知道這都是奉承拍馬屁的話，也不容易產生反感。如此一來，要是對方也回報你一句奉承話，一來一往，便會變成相互讚美協會性的應酬話了。

在這種循環中，說服者和被說服者的角色會變得曖昧不清。結果，雖然被拒絕，但在對方的心中也不易產生不協和的感覺。