

說對話 的技術

講好話不如說對話

只要懂得察言觀色

在細節巧妙使力

每次開口，都是你的機會



麻生顯太郎 著
駱香雅 譯

觸動人心靠的不是什麼大道理，
而是在正確的時間點，以從容的態度，講有效的話。
跟著日本超人氣主持人學習所有技巧，
保證你不僅簡報、談判能順利致勝，
聊天、洽商也可以賓主盡歡。

日本 Amazon 排行榜
4.5 顆星評價 ★★★★★
常年熱銷的說話勝經



前言	說話，是需要學習的	2
第一章	說對話讓你的人生暢行無阻！	
1	說話的力量遠超乎你的想像	14
	· 你所錯失的人生良機	
	· 高收入者的共同特質就在說話方式	
2	無法流暢說話的原因	19
	· 「先入為主」的成見出乎意料的多	
	· 說話不流暢可能只是因為「準備不足」	
	· 「欠缺經驗」的壁壘	
	· 輕鬆克服緊張的方法	
第二章	侃侃而談，不再害羞怯場	
1	克服害羞的方法	32
2	點燃準備工作的引擎	36
	· 每天都要進步，即使只有一公厘也好	
	· 不後悔的準備，就是一二〇%的準備	
3	啟動「將意識朝向外事物」的馬達	40
	· 不害羞的最大訣竅	
第三章	要從何處展開攻勢	
1	事前準備的訣竅	46
	· 聚焦重點	
	· 決定入口後自然也就決定了出口	
2	以五感探尋談話的素材	51
	· Material 以口袋話題快速反應	
3	如何避免對話中斷、沒有重點	56
	· Construction 為對話增添變化的聯想力	
	· Construction 具體落實想法的「著力點」	
	· Construction 運用三項技巧組合談話內容	
4	訓練敏捷的反應力	70



第一章

說對話讓你的人生暢行無阻！

「說話」是日常生活中最基本的行為。

無法充分傳達想法，可能讓好不容易得手的機會平白溜走，甚至導致重大損失。在此，我們就先來探究無法開口的原因。



說話的力量遠超乎你的想像



你所錯失的人生良機

以前，某位資訊科技公司經營者曾說，只要有錢，沒有買不到的東西。

的確沒錯！想要擁有車子、房子，沒錢確實辦不到。現在，身上穿的衣服也不需要自己縫製，到服飾店花點錢就能買到。

但其中，有些顧客會讓店員覺得：不管這傢伙多麼有錢，就是不想賣給他。相反的，也有的顧客給店員的感覺是：免費送給他也無所謂啦！也就是說，現實生活裡存在著金錢無法衡量的東西。

如果你擁有這樣東西，就算沒有資金，仍舊有機會開創事業。據說，動員兩百萬名觀眾觀看「幸惠」、「折梅」這兩部電影的松井久子導演，就是在沒錢、只靠想法的情況下，募集到兩億日圓的資金。這兩部電影之

所以能在缺乏成功基礎及證據的狀況下募得兩億圓，所仰賴的正是「溝通技巧」這個重要元素。

如果少了可傳達自己想法，足以建立強烈信賴感的說話技巧，就不會有兩百萬人與松井導演的創意產生共鳴。

換言之，就算沒有錢，透過說話技巧也能實現夢想。
事實上，不只是松井導演，你也擁有這項能力。

我們以想要增加今年的年收入為例。

若是上班族，提高收入的關鍵在於能否獲得晉升。而想要讓職位高升，同事的協助不可或缺，而且還需獲得上司的認同。因此，不論是開會、簡報或洽商等各種工作場合，我們都必須積極提出自己的想法，以爭取大多數人的支持。

其他，像是買車，如果不能有技巧的跟業務人員交涉，大概不容易用理想的價格成交。又或者，如果無法充分展現自身的魅力與說服力，恐怕也很難如願交到男（女）朋友。



工作及生活中有許多諸如此類必須與人交談溝通的場合，而且會因為說話方式的差異產生截然不同的結果。若總是以「不擅長與人溝通」為藉口，漸漸的你就會失去積極性而無法發揮實力，讓人生造成難以估計的損失。

你或許能夠從事心目中理想的工作、實現夢想，或是建立幸福家庭，卻礙於無法將自己的想法充分傳達給對方，而錯失了所有的機會。

倘若把這些錯失的機會換算成金錢，損失絕不只兩億！

假設你目前過著無可奈何的人生，我們甚至可以說，原因就在失敗的說話方式。

高收入者的共同特質就在說話方式

換句話說，不同的說話方式，可以讓你的人生活得更加美好。

根據日本國稅廳公布的資料，二〇〇五年日本男女平均年收入為四百三十七萬日圓。暫且不論這個金額是高還是低，誠如大家所知，日本終身雇用制已經崩壞，加上景氣長期低迷不振，想要加薪可說是遙遙無期。你可能會想盡辦法存錢、投資，甚至購買彩券，夢想可以中頭彩，為增加收入嘗試各種努力，說不定還會將洗澡水拿來沖馬桶，盡可能節省開銷。

但即使時局這麼差，還是有人能夠讓自己的收入成長，那就是學過說話技巧的人。

稍微檢視一下日常生活，不難發現我們在眾人面前發言的機會還真不少。在公司裡，需要說話的場合有朝會、會議、簡報、接待客戶或是面試新人。至於私底下，則有聯誼聚餐、部門活動、技藝學習等等。

不管面對何種場合，如果能將自己的想法充分傳達給對方，那麼迎接你的會是怎樣的閃亮人生呢？晉升、出人頭地、金錢、婚姻、朋友……，也許心中想要的幾乎都能如願以償。

美國哈佛商學院的調查亦明白指出，出社會後學過說話技巧者的收入



比沒學過的人高出兩倍。容易害羞、拙於言辭，甚至連聲音也發不出來，別說要說服他人了，說不定還會讓對方感到厭煩。

以前的我也是這樣。

所幸只要改變說話方式，不但工作結果大不同，就連人生都會隨之改變。以我自己為例，我真的覺得前後差異達三倍之多。



2 無法流暢說話的原因

參加說話技巧或播報員培訓課程，可以學到義務教育中沒教過的各種表達技巧。當然，本書也會介紹這些技巧與訣竅，但事實上就算你還未上手，一樣可以理解「說話技巧」的核心部分。

一開始時我曾經說過，你之所以無法當眾發言，是因為不曾在學校學過說話技巧，但我指的不單單只是表達技巧。

照理說，我們只要會使用語言，不管對象是誰或是哪種場合，都可以毫不畏縮的輕鬆說話。無論是你或是另一方，在溝通交流時，基本上都希望能夠聊得愉快。至於工作上，則是盡力讓企劃圓滿通過、談判達成共識、



合約順利簽署等，凡事順順當當，得到滿意成果。

我們不就是抱持這樣的意念，信心滿滿的來到公司上班嗎？

無奈事與願違，現實遠非如此。

你登門推銷，在門口就被斷然拒絕；公司裡，不只上司，就連同事都被你惹毛。

開會時說出自己的想法也總是遭到反駁，完全沒人採納你的意見。到最後，你信心盡失，對工作感到消極、無力。

為什麼不管做什麼事，總是事與願違，難道你不覺得奇怪嗎？

我看我就明講了。

問題就出在你身上存在著某些阻礙說話流暢度的因素。

你所乘坐的小船原本應該順流而下，朝著大海前進，然而這條名為「溝通」的河流中卻矗立著阻礙水流的石頭。

只要移除這些阻礙，說話將不再是難事。

你可以如同心無掛慮、拚命想與身邊的人親近的孩童一樣，流暢的說話。如此理所當然的事，只因為之前沒有機會學習說話技巧，所以無法發揮原有的實力。

「先入為主」的成見出乎意料的多

阻礙水流的石頭之一就是「先入為主」。

「我在很多人面前會害羞」

「對方地位比我高，所以無法順利簽約」

所謂的障礙就像上述這些你擅自做出的結論。

在許多場合，你可能一直依賴這些原則來保護自己。上司請你做簡報，你以拒絕來迴避內心的不安。雖然開會時不發言就不會被注意，但這麼一來，也可避免自尊心受傷害。



但是，這些原則真的正確嗎？

面對頭銜比你高的客戶，你是否未曾成功拿到合約？

人一到就變得靦腆的你，難道連在公司聚餐與合得來的同伴相聚時，也一直這麼害羞嗎？應該不會吧！

事實上，人類生來就傾向趨吉避凶，只要有過一次不好的經驗，下次就會下意識的避開。在海邊差點溺水的經驗會讓自己連游泳池都不敢去；治療蛀牙時的疼痛感，會讓你害怕看牙醫。這些都是啟動迴避危險機制的常見實例。

不過，冷靜思考就會知道，在這個機制下所建立的原則不見得都是對的。

海邊不一定總是波濤洶湧，何況游泳池跟海邊根本是兩個不一樣的地方。同理，也不是所有的牙醫都會弄痛病患。

我們會覺得不拿手、不擅長，大部分是因為「先入為主」的成見所

致。

在學習說話技巧或訣竅之前，你必須先檢視自己是不是被什麼痛苦經驗給牽絆住了。

說話不流暢可能只是因為「準備不足」

「準備不足」也是妨礙說話流暢度的一塊大石頭，有時阻力甚至超過「先入為主」。

許多人打電話找我諮詢，歸納其原因，多半是「準備不足」。

基本上，愈是面對重要的生意，愈應該事先推估各種結果、預做準備。為了使談判結果對公司有利，必須在時間允許下盡可能蒐集、整合資料。試著比照求職面試，透過角色扮演進行模擬演練。或者，也可以事先



調查對方的喜好，伺機將這些話題穿插在談話中。

除此之外，應該還有許多你現在可以做的準備工作。

只不過大部分對說話沒自信的人，常會純粹因為嫌麻煩而連個像樣的準備工作也不做。因為腦中存有自己不擅長談生意的念頭，所以一開始就興趣缺缺。沒興趣就無法產生動力，最後陷入完全停滯的狀態。

如此一來，無法說服對方也是理所當然的。

「先從能力所及的部分開始著手吧。」

但這樣的建議得到的回應經常是：「不管我做了多少準備，都無法消除內心的不安。」

這種說法不正是先前所說的「先入為主」這塊大石頭嗎？換言之，在展開行動之前，你就已經先擺上兩塊大石頭，只是自己沒發現罷了。

當然，有時不管事前準備做得多麼完善，還是難以抹去心中那股不安。就算是專業級的我，在節目正式開播前，也經常被突如其來的不安襲擊。即便如此，我還是贏過那些只想逃避或一味追求效率的速食者。

以鍛鍊腹肌為例，當覺得已經撐不住時，必須咬牙逼自己加把勁再做一下。什麼都不做，或是練習量太少，都等同原地踏步。

同樣的道理亦適用於「心肌」的鍛鍊。

「欠缺經驗」的壁壘

雖然我現在是電台主持人，從事談話性工作，但原本我也是個有「害羞症」的上班族。在眾人面前會怯場，尤其是面對職位比我高的人時，完全不知道該說些什麼好，還搞砸了好幾筆重要的生意。我也曾經嘗試打破長時間的沉默，結果反而說了不該說的話。

我成了現代人口中不懂得察言觀色的 KYA^{*註}（即「白目又害羞」）。

後來之所以能擺脫這麼丟臉的自己，是因為一次擔任婚禮司儀的機緣。好友拜託我當他的婚禮司儀，我好說歹說就是推不掉，只好硬著頭皮答應。不用說，我之前並沒有任何相關經驗。

* 註——KYA的K=空氣（Kuuki，空氣）、Y=読めない（Yomenai，不會讀）、A=あがり（agari，害羞），日文中常以「空氣が読めない」形容不懂得察言觀色的人。



更糟糕的是那位友人，是現任播報員，出席婚禮的來賓很多都是專業級的說話高手。在那樣的場合，讓說話白目又完全外行的我來擔任司儀，只有丟臉的份。而且不只有自己覺得難堪，還會連帶造成好友的困擾。

所以，當時我拚了命的拒絕。但倘若我到最後仍堅持不接受好友的請託，也就不會有今天的我了。

當下那種「反正先試試看」的心態，給了脫離上班族後的我很大的幫助。不同於廣播電台或電視台的主播，我剛踏入此行，不僅是個新手，而且還是約聘員工，工作對我而言並不輕鬆。老實說，想要單憑說話來謀生是很嚴酷的。

因此，只要是上司交辦的工作，我什麼都做。

上司問我：「會編輯廣播節目的公開錄音嗎？」我馬上回答：「會！」當被問道：「你應該不會做網頁吧？」也趕忙澄清：「不，我會做！」

硬著頭皮接下工作後將承受多大的壓力，可想而知。

先不說製作網頁，編輯公開錄音之類的工作，乍看似乎與說話有關，但所需技巧其實完全不同。

我的工作內容可說是包山包海，包括與經紀公司磋商、安排當天行程、撰寫腳本。另外還要事前準備廣播節目中要用的聲音素材（像是歌曲或背景音樂等），配合節目流程調整長度。正式錄製時，為了準時完成，經常得一再拜託、提醒主持人或藝人。節目錄製完成後又得應酬，有時還會莫名奇妙的被罵到臭頭。儘管如此，仍必須在節目正式播放前確實編排完成。

我還記得在節目順利播出的兩個月後，收到薪水的那一刻，一股難以言喻的感動湧上心頭。

如今回想起來，或許有點無厘頭，但一路走來，終於讓自己的言談呈現靈魂，這一切都歸功於我累積了許多**第一次**的經驗。如果我不曾寫過節目腳本，恐怕今天也沒有機會執筆寫書。

要挑戰從未經歷過的事物，任誰都會感到不安。而且年紀愈大，愈會



覺得失敗是很丟臉的。尤其在衡量過去的經驗與現在的實力後，若覺得與理想中的狀態差距太大，就更加不願意接受新的挑戰。不管是人稱「世界第一朗」的鈴木一朗也好、中田英壽也罷，都有第一次接觸棒球、足球的時刻。

無論是立下何等豐功偉業的人，必定都經歷過從零跨到一的瞬間，絕對不是一開始就有經驗。

大多數人會覺得害羞的原因之一是欠缺經驗，不過害怕經驗不足，可能會限制未來的發展性。

總的來說，「欠缺經驗」也是阻撓你流暢說話的一塊大石頭。

輕鬆克服緊張的方法

前面舉出的幾項無法當眾發言的原因，不知你覺得如何？就算不是百

發百中，應該也會發現有一、兩項和你的狀況吻合。釐清原因後，不管是要克服緊張，或是帶著自信說話，都會變得容易許多。

為什麼呢？因為你原本就具備「說話力」。

喚醒這項潛在能力的方法是，移除前述三塊大石頭，並按部就班的學習說話技巧。若更進一步探究，其實就是兩個方法。

每個來電話諮商的人，在知道這兩個方法後都鬆了一口氣。因為不僅做起來簡單，又十分有效。日後需要當眾說話或是出外洽商，你都能毫不畏縮的流暢表達。

這兩個方法是「說話技巧」的核心，也是我最想傳達給大家知道的。接下來，我將於第二章中說明這兩個方法。

