

# 高英高級工商職業學校 101 學年度第 1 學期班級讀書會

## 閱讀心得報告

班 級	資處 1-2	學生姓名	陳萱柔		
研讀書名	心理專家的說話技巧	書籍作者	津田秀樹・西村銳介		
出版單位	高寶書版集團	出版年月	2012 年 07 月 01 日	版次	初版
班級導師	盧沛明老師	國文老師	王千銘老師		

### 心 得 報 告 內 容

#### 一、相關書訊：

本書教你怎樣的說話方式才是最好，人們往往會因為情緒上的激動造成說話時的衝動，常常會因為一些無心之話而傷害到他人，大家都不喜歡被言語傷害，當然自己也不能用言語去傷害別人，如果我們平常說話的一些小細節如果能換個詞使用，多了解對方的心裡，就能避免傷害到對方，同時也能保護自己。

說話的態度很重要，不管是跟上司、員工、家人、朋友和長輩，說話的口氣、語氣、用詞及表情都很重要，如果能有良好的說話態度，不管是在職場上、朋友圈或是在家中，人際關係自然而然的也會變好。

#### 二、內容摘錄：

經常主動傳達正面的撫慰的人，對方多半也都會回以正面的撫慰。這種作法將有助於維持愉快的人際關係。所以，我們最好主動傳達正面的撫慰的訊息。如果你很在意對方完全不肯誇讚自己，不妨先主動誇讚對方吧？(p. 189)

因為關係親密，彼此之間說甚麼話也許真的不會造成傷害。但是，相對的，正因為關係親密，有時候反而會傷人更深。(p. 182)

換言之，只要覺得「自己想說的事已充分地傳達給對方」，就會感到滿足，自然就不會隨便使用「極端用語」了。(p. 30)

#### 三、我的觀點：

在看這本書之前的我，想說甚麼就說甚麼，想做甚麼就做甚麼，沒有顧慮太多的後果，話中帶刺、極端用語和言詞中的惡意，這些我都曾經做過，也常常為了保護自己不受到傷害而去說話傷害別人，反而把事情越弄越糟，當然自己也不會比較好受。

在職場上，例如當上司要求我們做事情時，我們回答的是：「好的！我馬上去做」而不是回答一句：『喔！』，如果我們能用積極努力的態度，並且保持心情愉快，盡量避免一些抱怨及不愉悅的表情，相信這樣工作一定能做的更好也能帶給別人快樂，相對的上司也可能看到我們良好的態度，搞不好我們還能得到更多的利益呢！當然做上司的也一樣，當員工做不好時，如果話中帶刺的一直嚴厲的責罵，不僅發脾其弄壞自己的身體，也反而會造成反效果，如果能用更良好的口氣及用詞教導員工，更用心去了解員工的想法，相信員工也能帶著開心的心情把事情做得更好。

在我的生活裡，家人跟朋友是我們最親密的，就因為是最親密所以平常說話就越沒有紀律，有時候會因為一點小脾氣說了一些話去傷害了他們。常常在想感情這麼好，說話可以大刺刺不需要那麼注意，不管說甚麼玩笑話怎麼發脾氣，都能被諒解不計較，但是我們卻常常玩笑開過了頭或是情緒太激動而傷害到了對方，就連自己有沒有傷害到對方搞不好都還不知道。又像是父母再責罵我時，我總是沒有站在他們立場想，只想著自己不開心而去做一些例如像是摔門或臭臉的動作，雖然我沒有用言語正面衝突，但我的這些做法也早已傷害了他們。

所以不管是關係多親密的人，說話、動作和表情都要很小心，不要因為自己一時的情緒或是一時的玩笑去傷害到自己的朋友或是最親的人，當我不小心傷到別人時，我希望那個人能馬上跟我反應，這樣我就能知道並且改過。相對的，當我們被傷害時也要馬上提出，讓對方知道我不喜歡這樣，每個人互相學習做起，就一定能相處得更好。

說話的技巧真的很重要，不管是一個眼神、表情和動作，都會帶給他人不一樣的感覺。因為無法掌握到對方在想什麼。才會覺得人際關係很複雜、壓力很大。說話時如果能都用點心，去了解對方話中的含意，多去了解對方的心理，並且說話前先三思，捨去一些不好的用詞，換成善意一點的詞語使用，並且用好的口氣及表情，相信一定能做得更好。

看完這本書後，我學到了很多。現在的我說話前會再三思考，並且努力改掉一些臭臉……等壞習慣，也更會去了解對方的心理並且用最好的說話方式去溝通，雖然還沒有做得很好但我一定會繼續努力去學習說話不委屈，做人沒壓力的說話技巧！

#### 四、討論議題：

如果話少一點是不是就更不會去說話傷到別人？