

# 一句話

人人愛

好感度

被人打

反感度

暴增



工作

戀愛

家庭

朋友

一句話，決定天堂還是地獄！

爆表

換句話說

人際關係

180度大轉變！

好感度大調查！20—60歲世代的精準實測。

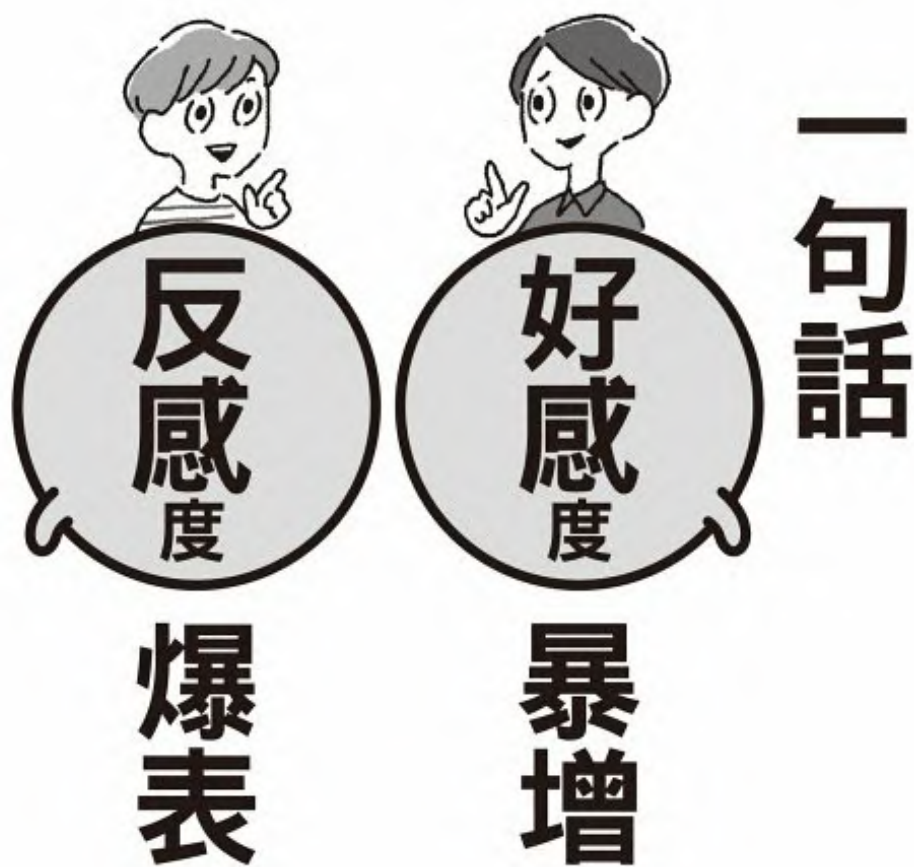
suncolor  
三采文化

日本暢銷  
10萬冊

五百田達成 著  
伊之文 譯  
諮商心理師

suncolor  
三采文化

五百田達成／著  
伊之文／譯



suncolor  
三采文化

五百田達成／著  
伊之文／譯

# 一句話



〈前言〉

## 換句話說，得體又讓人甜在心裡

「快買這本書！」

忽然看到這句話，大家有什麼感覺呢？大多是感到莫名其妙或不開心吧。那麼，如果改成以下的說法呢？

「謝謝你拿起這本書。」

看到這句話，至少不會不開心吧。說不定還會想：「如果是本好書的話，買一下也無妨。」同樣是希望讀者買書，只要換個說法，給人的感受就會一百八十度大轉變，所以說話方式比你想得更重要。

很多人都誤以為，人際關係的好壞，取決於彼此的契合度、立場、年齡和性別。但其實最大的關鍵差異是，說話方式。

世界上有兩種人，第一種是：

- 有很多人約
- 態度溫和又有趣
- 不會給人壓力，經常面帶笑容
- 能讓別人開心地為他做事

第二種人則是：

- 沒人約
- 總是表現出焦躁，讓身邊的人跑光光



- 隨時都充滿壓力，緊皺眉頭
- 就算求助他人也沒人理會

兩者的差別在於說話方式。即使外在和社會地位完全相同的兩個人，只要說話方式不同，人生就會走上不同的兩條路。既然我們每天都在說話和表達，那就要選擇聰明又討喜的說話方式。

我曾經當過編輯、廣告企劃、作家和諮商心理師，這些都是經常要與人溝通的工作。身為傳達專家，我隨時都在思考，如何用言語感動人心。我現在雖然以溝通專家的身分寫作和演講，但其實我以前很不會說話，也不會開話題。

比方說，我大學時經常對朋友做出尖酸的吐槽，很直接地反駁或是指責對方很奇怪。我以為朋友會笑所以才拚命吐槽他，沒想到反應卻糟透了，大家都說我很可怕。

察覺問題出在說話方式之後，我會特地在大型場合訓練自己的溝通技巧，並逐一驗證。測試怎麼說話會讓人開心、怎麼說話會被討厭，不斷累積各種經驗。漸漸地，我有了很多成功經驗，也有了自信。

立志成為諮商心理師之後，我更努力地鑽研說話技巧。我以前都以為高明的說話技巧就是好的說話技巧，後來才知道並不是。

假設今天有人想辭職，來找我商量職涯規劃。一般人最習慣的說話方式是「為什麼要辭職？辭職之後你想做什麼？」但這不是心理諮商。理想的回答是「原來你想辭職啊」，首先重複對方說的話，展現同理心。

忍不住想要給別人建議是人的通病，大概是覺得必須為對方做點什麼吧。很愛說「我懂我懂，因為我.....」然後就不小心開始說起自己的話題。回話時，壓抑自我是很重要的。

最近，我因為說話方式得到了不少好處。前幾天，我太太在出門前煩惱著要穿哪雙鞋子。我心想：「妳還是快點出門吧，要遲到了！」想說「穿哪雙鞋子都沒差啦」才是我的真心話。

可是如果這樣說，一定會吵架。眼看真的快要遲到了，我當下立刻說：

「（語氣認真）嗯……哪雙才好呢……黑色跟褐色都不錯啊。妳再穿一次黑色的試試看！」

重點是，要把對方的事當做是自己的事一般重視。就算心裡想給她「黑鞋比較搭」的建議，也要忍著不說。最後我太太順利地出門了。遇到這種情況，外行人會說「兩雙都好」；有點厲害的人會建議「黑色的比較好」，而真正厲害的是會幫忙認真想，幫助對方下決定。

這本書裡寫滿了各種說話方法，是我經歷過無數失敗經驗累積而來的。**同樣是說話，上天堂還是墜入地獄結果大不同**。能夠掌握說話方式，就能掌握人生。現在就開始，把討人厭的說話方式改掉，從此人生快樂又順利。

※正文中提到的好感度和反感度，是針對全國二十歲至六十九歲男女進行問卷調查的結果。

第 1 章

家庭  
&  
朋友篇

.....

這樣說話，  
才會一團和氣又受人信賴！

第 1 章

家庭  
&  
朋友篇

.....

這樣說話，  
才會一團和氣又受人信賴！



01

人人  
**愛**

徹底扮演傾聽者的角色



好感度  
**93%**

被人  
**打**

對方才剛起個頭，  
就開始聊自己的事



反感度  
**76%**

01

人人  
**愛**

徹底扮演傾聽者的角色



好感度  
**93%**

被人  
**打**

對方才剛起個頭，  
就開始聊自己的事



反感度  
**76%**

你身邊是否也有這樣的朋友呢？

朋友：「我上週去烤肉了。」

你：「哦，烤肉啊！這麼說來，我最近都沒去烤肉呢！已經兩年沒去了吧！」

朋友：「……啊，是哦。然後啊，烤肉的時候……」

你：「啊，不過，準備烤肉的東西超麻煩的！我還是喜歡待在店裡喝酒，那樣比較輕鬆。對了，現在有那種在屋頂喝啤酒的啤酒花園……」

朋友：「……」

看了以上對話，你有什麼感想呢？

主動提起烤肉話題的朋友，應該很想聊聊更多烤肉時的細節。可是，你卻擅自對烤肉這個關鍵字有反應，開始自顧自地說「我最近都沒去烤肉」和「準備工作很辛苦」。這樣子，朋友是不會開心的，對你的好感度也會降低，甚至不想再跟你聊天。

只講自己想講的，是會被討厭的。會議中有些人會一邊聽人說話，一邊在心裡想：「他講完之後，我要提意見！」「啊，我想到要說什麼了！」「怎麼不趕快輪到我……」有這類反應的人，乍看之下有在聽別人說話，其實他們根本沒把話聽進去。一旦對方停止發言，他們就會開始說自己想講的，完全不接續還在進行的上個話題。

## 村上春樹也推薦的招桃花祕訣

人都有只想說自己想說的毛病，這時如果你當個聆聽者，就能從眾人之中脫穎而出。如果你不擅長聽人說話，那就從假裝聽人說話開

始，就算是默默點頭也無妨。

當太太在你看球賽時跟你說話，要她閉嘴是最糟糕的應對方式，至少要用「嗯嗯」來回應。當別人正在說話，而你突然想到要說什麼時，不要打斷對方，而是把自己想說的話筆記下來，聽完對方的話之後再發言。

作家村上春樹曾說：「在異性身邊好好聽她們說話，自然就會受歡迎。」聽對方說話，就能讓對方覺得你很好聊、很合得來，甚至覺得你很有趣。請大家一定要展現出樂於傾聽的姿態。

## POINT

只要傾聽，就能成為萬人迷。

## 02

人人  
**愛**

用「這樣啊」同理對方，  
並聽到最後



好感度  
**90%**

被人  
**打**

用一句  
「簡單來說就是○○」  
來總結對方的話



反感度  
**70%**

## 02

人人  
**愛**

用「這樣啊」同理對方，  
並聽到最後



好感度  
**90%**

被人  
**打**

用一句  
「簡單來說就是○○」  
來總結對方的話



反感度  
**70%**



會總結對方說話的人，乍看之下好像很擅長傾聽，但其實很吃虧。

「我婆婆很想看孫子，每到週末經常跑來我家，可是我又不能跟她說妳這樣很煩人，真傷腦筋……」

「原來如此。簡單來說，就是常有的婆媳問題啊。這不難解決，我跟妳說啦……」

聽完別人的話，能夠迅速做出總結的人，通常會被稱讚頭腦很好或是很會抓重點。可是，平常的閒聊時也這樣說話的話，就會讓對方覺得很累。對方只是希望有人傾聽他的煩惱，聊些垃圾話，但你卻用得意洋洋的總結打斷對方。**對方只會覺得你沒有同理心，只是想表現自己很聰明的樣子。**

## ■ 延續話題比總結話題更厲害

如果你想讓自己有人緣，就不要總結對方的話，而是徹底當個傾聽者。許多有煩惱的人並不是希望傾聽者提出解決方案，而是希望有人聽他們說話並對他們有同理心，體會他們的心情。所以，**你要有意識地多用「這樣啊」、「就是說啊」、「辛苦了」等具有同理心的話語。**

向對方傳達「我正在聽你說話」的訊息，比什麼都重要。**努力讓話題延續下去，才是聰明的說話方式。**

「我婆婆很想看孫子，每到週末經常跑來我家，可是我又不能跟她說妳這樣很煩人，真傷腦筋……」

「妳很困擾吧？面對婆婆時，總是會有所顧慮。」

「沒錯沒錯！然後啊……」

像這樣，把話題引導到對方更容易說下去的氛圍，對方就會有自己正備受重視的安心感，對你更信賴。家長會的時候，有許多媽媽會滔滔不絕地發言；或是演講後的問答時間，也有些大叔會緊抓著麥克風不放。每個人都希望別人聽自己說話，這時只要掌握傾聽的訣竅，一定會很受歡迎。

### POINT

傾聽到最後，能讓人留下好印象。

03

人人  
愛

聽對方把話說完再發問



好感度  
**88%**

被人  
打

馬上發問，打斷對方說話



反感度  
**67%**

03

人人  
愛

聽對方把話說完再發問



好感度  
88%

被人  
打

馬上發問，打斷對方說話



反感度  
67%

前面提到傾聽的態度很重要。另一方面，拚命發問的人會讓人很疲倦。

當對方說：「我覺得我老公好像有外遇。」就馬上反問：「妳從什麼時候開始覺得怪怪的？」；對方又回答：「前陣子吧。」又馬上反問：「外遇對象是怎樣的人？」；對方說：「好像是公司女同事。」又緊接著問：「對方幾歲？」

像這樣無止盡地提問去打斷對方說話，真的很容易被討厭。

有這種習慣的人可能會覺得，頻頻發問就代表很專心在聽對方說話。與人拉近關係的過程中，適度提問固然重要，但前提是要好好聽對方說話。比如說：

「我的興趣是衝浪。」

「你都在哪裡衝浪？」

「都在這附近的○○海岸。」

「和誰一起？」

「我高中時的朋友很會衝浪，我都請他教我。」

「你那個朋友以前就在玩衝浪了嗎？」

這樣只是不停地在提問、回答，並不是對話。我年輕時，也有女性朋友跟我說，跟我講話像在接受偵訊。其實，想讓提問聽起來自然的方法很簡單。

■ 人需要的不是「ask」，而是「listen」

「我的興趣是衝浪。」

「衝浪啊？不錯啊！」

「最近我高中朋友邀我一起，所以就開始玩了。他玩衝浪已經十幾年，技術好到經常參加比賽呢！」

像這樣，自然而然地深入話題，才是討喜的溝通方式。**要記得按照對方的說話步調，專心聽**。如果你真的很想發問，就要先徵求對方的同意後再發言，才能讓對方留下好印象。

此外，還有一個小技巧，那就是重複對方的語尾，而且要語氣上揚。「我的興趣是衝浪。」「衝浪？」「對，我都在千葉那一帶衝浪。」對話就能順暢地進行下去。用不像在發問的說話技巧讓對方放下戒心，就代表你成功了。

## POINT

讓對方按照自己的步調說下去，對話就能持續。



04

人人  
**愛**

默默點頭



好感度  
**69%**

被人  
**打**

不停地說「原來如此」



反感度  
**62%**

04

人人  
愛

默默點頭



好感度  
**69%**

被人  
打

不停地說「原來如此」



反感度  
**62%**

為了讓對方知道你正在聽他說話，你必須有所回應。如果你沒有任何反應，對方就會擔心自己說的話是否有確實傳達給你，甚至懷疑你沒有在聽他說話。

不過，有些人會在聽人說話時做出回應，卻會讓說話者感到疲累，那就是頻繁回答「原來如此」的人。這種說話方式其實很吃虧。

「原來如此」這句話含有「我懂你的意思了」、「可以理解」、「有同感」的意思，本來應該是一種會讓人產生好感的回話方式。但是，說太多次反而會惹人討厭。

反覆說「原來如此」，會讓這句話的意思從「我懂了」變成「好啦好啦我懂啦」或「就說我知道了啦」，最後還會給對方「知道了啦，還不快點閉嘴」的無形壓力。

連珠砲似不停地說「原來如此、原來如此」，會給人一種催促感，讓人留下輕薄的印象，懷疑你根本沒在聽他說話。

## 兩種聰明回話術

如果你很常說「原來如此」，不如試試鸚鵡學舌吧。

「問題就在這裡啊！」

「真的是個問題呢！」

「我有夠慘的！」

「是啊，好慘啊！」

不必整句話重複，只要重複語尾或是關鍵字，就能讓對方產生你正在聽他說話的安心感，話題也更容易延續。

另外，還有一件事很多人都忽略了，那就是點頭。優秀的心理諮商師在十分鐘的諮商過程中只會發言三次，頂多就是說「是啊」、「很討厭吧」和「這樣啊」除此之外不會多說不必要的話，而是沉默並點頭。

在與他人對話時，人總認為要有所回應，其實只要點頭這個小動作，就能讓對方產生安心感。

並不是「原來如此」這句話不好，而是不要單調地重複同一句話，造成對方的壞印象。如果想精進回話技巧，就要讓回應的內容更豐富，或是靜靜地點頭，這樣才是聰明的回話方式。

## POINT

光是點頭，就能產生安心感。

05

人人  
愛

和對方一起煩惱



好感度  
**93%**

被人  
打

用「這很常見啊」打發對方



反感度  
**65%**

05

人人  
**愛**

和對方一起煩惱



好感度  
**93%**

被人  
**打**

用「這很常見啊」打發對方



反感度  
**65%**



「……事情就是這樣。我真的不知道該怎麼辦才好，好痛苦！」  
「原來如此。不過這很常見啦！像我自己也是……」

找人抱怨或是傾訴煩惱的人，他們要的是別人的共鳴來得到內心的慰藉。然而，如果你像例句那般回話，你可能以為自己是設身處地在和對方商量，其實這種說話方式只會讓對方覺得累。

對方好不容易提起對他而言很重要的事，卻被你用「工作就是這樣嘛」、「家庭就是這樣嘛」、「你這種煩惱很常見啊」輕易打發過去，沒有任何人會高興的。除此之外，要是還被你用一句「像我自己也是……」搶走話題主導權，對方就不會再找你商量的了。

## 別人找你商量煩惱時的兩大禁忌

有人找你商量煩惱時，一定要做到兩件事。

**首先是不給建議。**這個和剛才說的「這很常見啊」有關。常看到有些長輩喜歡下指導棋，但他們的建議往往只是根據個人經驗，像是「婚姻就是這樣嘛！像我自己就是，當初離婚的時候啊……」之類的，讓聽到的人生氣地想：「你懂什麼！」所以我建議大家不要給建議。

**重點是，要展現出一起煩惱的態度。**不是跟對方討論解決方法，而是和對方朝著同一個方向思考。然後，**直到對方說完之前，都不要插話或是給建議。**有些人習慣聽了一兩句就想插話，請改掉這個習慣。如果有話想說，就要先聽對方全部說完再開口。

**另一件事就是不要反問。**

例如，當對方說「我被甩了」，不要反問為什麼被甩；或是當對方說「我走在路上時突然被怪人纏上」，也不要質問的語氣反問：「什

麼時候？被什麼人？」

對方只想抒發心情，如果你這樣問，就只是想滿足自己的好奇心而已。對說話的人來說，被甩的原因是什麼根本無所謂，或者只是想表達被纏上好可怕。

其實，找人傾訴煩惱的人，心裡早就已經有答案，我在心理諮商時經常有這種感覺。幫助對方，讓對方在最後說出「其實我自己也知道，我只能把眼前的事做好」，才是最高明的煩惱諮詢技巧。

不給建議，也不追問，才是說話討喜的最高原則。

## POINT

和對方一起思考，煩惱就會自然解決。

06

人人  
**愛**

不怕  
沉默



好感度  
**91%**

被人  
**打**

慌張地  
打破沉默



反感度  
**67%**

06

人人  
**愛**

不怕  
沉默



好感度  
**91%**

被人  
**打**

慌張地  
打破沉默



反感度  
**67%**

「原來是這樣啊……」

「對，就是這樣……」

「（糟糕，氣氛超沉默……啊，對了！）您有孩子嗎？」

「啊？（怎麼突然問這個？）」

很多人都有沉默恐懼症，很擔心話題接不下去很尷尬，必須說點什麼才行。然而，這是一種很吃虧的說話方式。

要是為了勉強把話題延續下去而不停發問，原本有趣的對話就變得像是在偵訊。但是，光講自己的事也無法讓人留下好印象，而且急著打破沉默的你，會顯得很慌張、缺乏魅力。

所以，**不害怕沉默才是好的溝通方式**。對話是為了讓彼此愉快地溝通，並沒有規定一定要有人說話。

很多情況下，我們不需要刻意炒熱氣氛。若是刻意打破沉默，反而會妨礙對方發言。

## 輕鬆是對話時最好的特效藥

每個人的說話節奏和思考模式都不同。當對方沉默時，有可能只是在思考接下來要說什麼。也有些人是一邊想，一邊吞吞吐吐地開口。**當對話節奏慢下來時，不要刻意打破沉默，而是持續專注聆聽對方說話**。靜靜地露出笑容，促使對方繼續說下去才是好方法。

**輕鬆的對話才能讓自己和對方都覺得舒服**。要是其中一方很緊張地要打破沉默，對話的氣氛就輕鬆不起來。當你一緊張，對方一定也會感受到。

因此，除了不要怕沉默之外，還有另一個更高階的技巧，那就是營造出能安心對話的環境。例如，彼此的相對位置。如果面對面視線交會

時，總覺得必須說點什麼才行，這時可以選擇類似吧台並肩而坐的座位。

不要為了當個傾聽高手或主導話題而陷入慌亂。想要冷靜地聽對方說話，就必須先讓自己放鬆和冷靜。

### POINT

冷靜對話，就不會尷尬。



07

人人  
**愛**

深入交談、加深了解



好感度  
**76%**

被人  
**打**

只憑一點資訊就妄下斷言



反感度  
**81%**

07

人人  
**愛**

深入交談、加深了解



好感度  
**76%**

被人  
**打**

只憑一點資訊就妄下斷言



反感度  
**81%**

只憑一點點資訊就妄自斷定的說話方式很吃虧。

「他是泡沫經濟時入行的，不能信任！」

「那傢伙是B型，一定很自我中心！」

「他長得那麼帥，一看就知道很花心！」

很多人都會像這樣，憑外表或特質來斷定一個人的想法和行為模式。不管是被貼標籤的人還是身邊的人，都不會對這種人留下好印象，尤其是負面標籤更是讓人無法忍受。類似的情況還有，凡事都歸咎於有心靈創傷的人。

「○○部長對女同事特別嚴格，他以前八成被狠狠甩過吧！一定是那時的創傷造成的！」

創傷說乍聽之下很有道理，但這和只憑片段資訊就擅自斷定的人沒兩樣。害怕未知是人的本能，還覺得要觀察一項未知的事物，要從零開始理解很麻煩。所以，不管對象是人還是東西，人們都會把他（它）套進自己原有的框架來理解。

但是，像「那孩子就是家教不好，才會做這種事」，或是「沒爸爸的孩子果然就是不像話」之類的偏見，就是最沒水準的亂下定論。即使你以為自己很懂，但是對對方來說就只是被亂貼標籤和偏見，還可能變成侮辱。

## 不跟別人一起說壞話的祕訣

那麼，什麼樣的說話方式才討人喜歡呢？首先，對於不懂的事，就要老實承認。每個人都有不同的面貌，只是聊上幾句，本來就不可能完全了解一個人。因此，最好展現出「你是什麼樣的人？」的好奇心，

來取代「你是這樣的人吧？」的認定態度。

不知道就是不知道，不要硬把對方套到既定的框架裡。如果不了解，就透過更深入的溝通去了解對方。如果周遭的人幫某人亂貼標籤時，你只要回答「不知道」就好。

「他有整形吧？」「嗯.....不知道耶！」

「他是A型的，應該很龜毛吧？」「是嗎？不知道耶！」

與其亂下定論、不懂裝懂，保持想要了解的好奇心才是好的溝通態度。

## POINT

對對方展現好奇心，能加深彼此的關係。

08

人人  
**愛**

自然而且平常地說「我」



好感度  
**73%**

被人  
**打**

把「哪像我」當作口頭禪



反感度  
**77%**

08

人人  
愛

自然而且平常地說「我」



好感度  
73%

被人  
打

把「哪像我」當作口頭禪



反感度  
77%



「我昨天剪頭髮了！」

「好可愛哦！哪像我，臉這麼大，留短髮一定不好看！」

「不會啦！」

「不不不，你看我長相普普，一點也不可愛。」

「我就說不會了……」

你是不是經常像這樣貶低自己呢？講話時會不時說出「哪像我」，後面接「長得普通」、「頭腦不好」、「不會做事」、「總是給大家添麻煩」之類的負面發言。

「哪像我」這種說話方式，其實是期待對方用「不會啦」來安慰自己，只會讓人覺得麻煩。習慣把這種看似謙虛的說話方式當成口頭禪的人，歸咎原因就是不想樹敵。

## 自虐者的共通點

會有這種說話習慣是出於「自我設限」。自我設限（self-handicapping）是心理學用語，指的是在事前強調不順利的原因，就像打預防針一樣。例如，「因為我今天宿醉，狀況不好」、「因為這次考試我沒認真準備」等等。如果結果順利就算走運；如果不順利，就可以用「你看，我不是說了嗎」來逃避別人的批評和指責。

除此之外，這樣做還可以得到別人的安慰，說不定還能被別人稱讚「你很厲害啊」，藉此得到更好的評價。這個心理機制實在很微妙，讓人更費心又傷腦筋，這類麻煩人物的內心其實是想得到別人的關注，但最後只是給人留下壞印象而已。

愛說「哪像我」的人，可以換句話說，改成「我……」這種普通



的說法。

「我做事很慢，但我會加油。」

「我沒有自信，但我會努力培養。」

只要是最後表現出積極的態度，就會大幅改善給別人的印象。

另一個要點就是，**盡可能聊對方的事**。以開頭的例子來說，把「哪像我」改成「妳的臉真的好小哦」，把重點聚焦在對方身上。這種說話方式聽起來或許有點恭維，但比用自虐吸引別人注意，會給人更單純、樸實的印象。

## POINT

停止自虐，朋友就會變多。

09

人人  
**愛**

直接說「快誇獎我」，  
把開心表現出來



好感度  
**63%**

被人  
**打**

假裝自虐，  
其實心裡很得意



反感度  
**75%**

09

人人  
**愛**

直接說「快誇獎我」，  
把開心表現出來



好感度  
**63%**

被人  
**打**

假裝自虐，  
其實心裡很得意



反感度  
**75%**

很多人會擔心明顯表現出得意的樣子會給人感覺很驕傲，但是絕大多數的情況是假裝自虐，其實心裡很得意。例如：

「每個人都說我是娃娃臉，我看起來真的有那麼孩子氣嗎？」

「我忙到都沒辦法休假，每天都睡眠不足。不過，我是在做自己喜歡的事情，所以就不計較這麼多了。」

這兩個例子，一個是假裝感嘆自己是娃娃臉，其實對自己看起來很年輕這件事很得意；另一個則是假裝抱怨工作很忙，其實是在炫耀自己過得很充實。你平常是不是也這樣說話呢？

說話總是小心翼翼的亞洲人，很擔心會不小心傷到對方，所以很少會高調地說：「我看起來很年輕，很棒對吧？」也不太會自信地說：

「我的工作這麼充實，很棒對吧？」

想成為別人羨慕的對象，但又不想被人白眼；想要得到別人的稱讚，但又不想讓氣氛尷尬。有些人基於這樣的心理狀態，刻意把驕傲自大包裝成自虐，但聽他們說話的人早就看穿了這個意圖。這種充滿心機的說話方式，不但會被對方討厭，自己也很吃虧。

## 生活中多點讚美，開心又愉快

希望別人誇獎你時，不要拐彎抹角地假裝自虐，明確地說出「快誇獎我」更乾脆。

一開始可以直接說「我可以驕傲一下嗎？」，或是「你先稱讚我，再跟你說」，這樣子對方也會笑著回答「你是怎樣？」，就能自然地做出反應。直率地要別人的稱讚，會給人可愛又勇敢的感覺，對方也不用猜測你到底是想被稱讚還是真的自虐。

我曾經聽過一對感情很好的夫妻，他們平常的對話就像下面這樣。

太太：「老公，我把馬鈴薯燉肉煮得很好吃哦，快稱讚我！」

丈夫：「哇！妳真是太厲害了！」

丈夫：「老婆，我剛剛把浴室打掃好了！」

太太：「老公你太棒了，謝謝你！」

旁人看來，會覺得他們太肉麻，但是這對夫妻的感情很好，都不會吵架。不要用自虐的心機說話法尋求別人的讚美，只要直率地表現出來，自己和周圍的人都愉快。

## POINT

直接說「快誇獎我」，彼此都愉快。

10

人人  
**愛**

老實說出「理我一下嘛」



好感度  
**65%**

被人  
**打**

故弄玄虛，想吸引別人注意



反感度  
**79%**

10

人人  
**愛**

老實說出「理我一下嘛」



好感度  
**65%**

被人  
**打**

故弄玄虛，想吸引別人注意



反感度  
**79%**



有些人希望別人發現自己剪了頭髮，就會像在暗示什麼似地不停地摸頭髮；或是希望別人想起自己的生日，就刻意問：「你知道今天是什麼日子嗎？」也有人明明希望別人邀請他參加聚會，卻什麼都不說，只是在身邊晃來晃去……。

這種引起別人注意的行為只要不過度都還好，但是太過頭就會讓人覺得厭煩。明明希望別人理會自己，卻不明說。故弄玄虛，等對方主動發現，這是種自尊心很高的行為表現。

想引起別人注意是種本能行為，要是被忽視，心也會受傷。想得到別人的認同，會透過「拜託你理我一下」的肢體動作表現出來。但是要別人察覺這種情緒是很累的，甚至會覺得你很麻煩。所以，當你希望別人理會你時，就老實地說出來吧，不需要掩飾，直接訴諸語言。

「我昨天剪了頭髮喔！」

「是哦？不錯啊！」

「其實今天是我生日！」

「哇，生日快樂！」

敞開心胸、拋下自尊，有自信地坦白說出來吧。

## 女孩子們互問「妳剪頭髮了嗎？」的真正原因

如果由你主動搭理對方，這種想故弄玄虛的人就會減少。這時，你只要指出對方的變化就可以了。來找我心理諮商的女性曾說：「五百田老師，你今天穿的襯衫領子形狀不一樣呢！」讓我很驚訝。

我平時在她面前多半都是穿普通領子的襯衫，而那天我卻穿了扣領

襯衫。當別人察覺自己的變化時，都會感到開心。「你剪頭髮了？」

「你是十月出生的吧？」這些細微的小事，也要逐一說出來讓對方知道，對方不但開心，也能展現自己的細心，彼此都有好處。

順便一提，女孩子們之所以會問朋友「妳剪頭髮了？」，就是在傳達「我有發現妳的變化哦」、「我很關心妳哦」的訊息。對方是否真的剪了頭髮，並不是重點。從互相表示友好這點來看，女性比男性更優秀。

## POINT

老實說出來，就能得到別人的注意。

11

人人  
**愛**

利用別人的讚美  
來延續話題



好感度  
**80%**

被人  
**打**

一被人稱讚就馬上否認



反感度  
**65%**

11

人人  
**愛**

利用別人的讚美  
來延續話題



好感度  
**80%**

被人  
**打**

一被人稱讚就馬上否認



反感度  
**65%**

「你的襯衫好好看哦！」「哪裡哪裡……」

「你真的好年輕哦！」「不，沒這回事……」

有很多人擔心，要是坦然接受別人的稱讚，會讓別人覺得自己很自大。但是，對方都特地開口稱讚了，要是你還不停地否定，這樣反而很失禮。

但是，又有很多時候，對方的稱讚不一定是真心的，只是開啟話題的潤滑劑。若你把對方的稱讚當真，用謙虛的態度來面對，反而會讓對方覺得「我又不是認真的，幹麼當真」而認為你很麻煩。

那麼，這時候要如何聰明回應呢？**當對方稱讚你時，不妨趁機把話題延續下去。**例如，假如對方說你的衣服很好看，你可以試著回答：「同樣的衣服我有三件。」「這是促銷時買的。」「這個牌子是○○。」然後，對方就會問你：「是哦，你在哪家店買的啊？」或是回答：「啊，又到了換季促銷的時候了。」對話就這樣延續下去了。

## 如何回答「你的興趣是什麼？」

除了被稱讚時很難回應之外，被問到「你的興趣是什麼？」時也很難回答。大多時候，**對方問你的興趣只是為了開新話題**，所以你不必照實回答，也不用煩惱「雖然我平常會看電影，但算不上興趣，該怎麼回答才好？」這種多餘的事。

回答這個問題有三個訣竅。

第一個是**回憶過往**。例如，「我以前經常打排球」、「我高中時很愛看書」。

第二個是**分享未來計畫**。像是「我今年想要挑戰衝浪」、「我對登山很有興趣」等等。

第三個是提起最近發生的事。例如，「我上星期去打了網球」、「我昨天去釣魚」之類的。

以上這些回答都不算是正面回答，但是絕對不會有人質疑你的答案。

「你以前有打排球，那你最近沒打了嗎？」

「你去釣魚了嗎？在哪裡釣啊？」

對話就會像這樣延續下去。

無論是稱讚或問起興趣，都只是人際溝通的潤滑劑。只要記住這一點，就不會再煩惱要如何回應別人的稱讚，也不用怕答不出興趣是什麼了。

## POINT

對方的稱讚，正是延續話題的大好機會。

12

人人  
愛

用最單純的感想來稱讚



好感度  
**65%**

被人  
打

用上對下的態度稱讚



反感度  
**71%**



12

人人  
**愛**

用最單純的感想來稱讚



好感度  
**65%**

被人  
**打**

用上對下的態度稱讚



反感度  
**71%**

想高明地稱讚別人，是一件很困難的事。有時候，你花心思稱讚對方，對方不但沒有開心，甚至還會不高興。因為稱讚的方式也是有分好壞的。

我以下列的公司情境為案例：

「前輩，與客戶的交涉還順利嗎？」

「託你的福，成功簽約了。」

「真不愧是前輩，談生意的手腕真的很好！」

「……」

這種稱讚方式就很吃虧，**因為你用了上對下的態度**。職場上的後輩稱讚前輩真會談生意，就好像對大聯盟的大谷翔平說「你的棒球打得真好」一樣。身為專業人士，精通那個領域的技術是理所當然的。若你用上對下的態度稱讚對方並為他們評分，會讓對方覺得：「你以為你是誰啊。」

那麼，要怎麼稱讚才好呢？如果你對前輩說：「不愧是前輩，真是太厲害了！」他可能會覺得你的稱讚很官腔，或是很明顯地在說客套話，但是絕對不會感到被羞辱。

「真是太厲害了」純粹只是後輩在表達自己的感想，不是上對下的評斷。因為，**並不是每個人都有權評論好或不好，談生意的手腕如何或工作能力如何**。但是，每個人都有資格說出自己的感受，所以說出「真是太厲害了」是OK的。

## 回答「你最好○○」會讓人不爽的理由

對一個歌手說你唱得很好，或是稱讚職業插畫家畫得很好，對方會

覺得你把他看扁了，因為「很好」是種評論型的用語，隱含著上對下的態度，所以要小心使用。

這時，你可以用「我很感動」等說法直接表達自己的感想，對方就會很高興。與其用好壞去評價，不如說喜歡或討厭，這樣子會比較吃香。

有些人經常說「你最好○○」，像是「你最好去看看那部電影」或是「你最好去吃看看那款拉麵」，其中隱約顯露出上對下的評價和忠告。直接說「那部電影很好看」、「我很喜歡那款拉麵」這種單純的說法，才不會讓對方不開心。雖然只是一個小細節，都有可能影響對方對你的觀感和評價。

## POINT

直接說「喜歡」比評斷好壞更好。

13

人人  
**愛**

找出對方的優點，  
說出正面評語



好感度  
**77%**

被人  
**打**

把毒舌當作賣點，  
一直批評別人



反感度  
**82%**

13

人人  
**愛**

找出對方的優點，  
說出正面評語



好感度  
**77%**

被人  
**打**

把毒舌當作賣點，  
一直批評別人



反感度  
**82%**

一天到晚批評別人，跟他在一起好累——你身邊有沒有這樣的人呢？這類人會一直說別人的不是，像是「那傢伙真的很沒用」之類的。把毒舌當作賣點的人自尊心很高，覺得自己和那些不敢得罪別人的一般人不一樣。

現實就是，只有極少數人能像藝人或電視上的評論員那樣，把毒舌昇華成一種娛樂。一般人模仿他們的毒舌，只會讓聽到的人覺得厭倦而已。

毒舌就像是垃圾食物，偶爾吃一次會覺得好吃，但代價是隔天會長痘痘，每天吃則會弄壞身體。偶爾說別人的壞話會覺得刺激和爽快。但是，要是一個勁地說別人的不是，除了聽到的人會覺得不舒服之外，對自己也有害，是一種很吃虧的說話方式。

包括毒舌在內，說別人壞話是沒有任何好處的。也許當下很爽，但效果只限於當下。聽到你批評別人的人，會覺得你是不是也在其他人面前說他的壞話，對你失去信任。

在聚會中，說壞話和抱怨能夠炒熱氣氛。用「我們公司真的很爛」、「部長最討人厭」等等來樹立假想敵，似乎能夠讓職員間的關係更緊密。但是，就算如此還是不能說別人的壞話，這點是最重要的。

## 找出對方的優點才是真正的帥氣

好的說話方式是說正面的事，最簡單的例子就是稱讚。女孩們碰面時，都會稱讚對方的服裝或髮型很可愛、鞋子很好看等等，這樣的態度非常值得學習。旁人看來或許會覺得他們這樣吹捧有點做作，但是當人們互相稱讚時，最起碼不會起紛爭，彼此都開心。

此外，要讓自己養成時常看到別人優點的習慣。有些人看完電影或吃完飯之後，會說不好看或不好吃，這樣做只會讓你看起來像是眼光

很嚴格的評論家，得不到任何好處。相較之下，直率地稱讚很好看或很喜歡的人比較討喜，能帶給他人正面能量。

## POINT

正向發言能讓說話的氣氛都明亮起來。



14

人人  
**愛**

想法靈活，  
不強迫別人接受



好感度  
**83%**

被人  
**打**

主觀意識強烈，  
強迫別人接受



反感度  
**73%**

14

人人  
**愛**

想法靈活，  
不強迫別人接受



好感度  
**83%**

被人  
**打**

主觀意識強烈，  
強迫別人接受



反感度  
**73%**

有些人會自信爆棚地妄下定論，口頭禪是「絕對」和「一定」。這類型的人主觀意識很強，對自己的想法很有自信，以為自己聞一知十。也有些人自稱腦筋轉得很快，但其實只是頑固，聽別人說話時會自動過濾內容，只聽他們想聽的，然後再用自己的方式加以解讀，隨便下結論。

比方說，你身邊有沒有像B這樣的人？

A感冒還沒好，咳了很久。

A：「咳咳咳……」

B：「你感冒了？」

A：「沒有啦，只是咳嗽一直沒好……」

B：「你那是肺炎啦！趕快去醫院！」

A：「呃，我只是咳嗽沒好而已……」

B：「我就說你一定是得了肺炎，趕快去看醫生！」

B從A的「咳嗽一直沒好」，就擅自斷定A得了肺炎。明明只有A一直咳嗽這個訊息而已，B卻還是堅持一定是肺炎。**只靠一點資訊，就隨便推理並且下定論的人很吃虧**，這種人會讓人覺得：「我都已經說不是了，你還堅持己見，實在煩死了！」

## 如何面對擺脫不了的主觀意識？

**不妄下定論，才是討喜的說話方式**。不過度解讀對方的話、不根據自己的臆測，而是客觀地只聽事實。即使你有隨意推理並斷定的壞習慣，只要別逼別人接受，就沒有問題了。

就算你心想對方一定是得了肺炎，也要語帶保留地說「或許是肺

炎」，建議對方去看醫生。這樣的話，對方也不會感到不快。

只要是人就一定有主觀意識。但是，堅持自己的主觀意識並強迫別人接受是不好的，試著把態度放軟，接納其他人的聲音和意見吧。

## POINT

不強迫別人接受自身想法的人，才會受歡迎。

15

人人  
愛

用心觀察別人的反應和變化



好感度  
77%

被人  
打

只想到自己



反感度  
74%

15

人人  
**愛**

用心觀察別人的反應和變化



好感度  
**77%**

被人  
**打**

只想到自己



反感度  
**74%**

只想到自己的人很吃虧，用心觀察別人才討人喜歡。情場上，能細心照顧旁人才會受異性歡迎；酒席間，最早發現有人杯子裡沒酒了，趕快叫店員送酒來的人，同樣很受歡迎。相較之下，只顧自己的人顯得很不從容，而且容易被討厭。

那麼，要怎麼做才能有好人緣呢？我有一個故事可以和大家分享。

有一次，我受邀到一對夫妻家裡作客。他們家有個一歲半的寶寶，這位媽媽對寶寶的說話方式讓我很佩服，那就是看到什麼說什麼。

當寶寶站起來時，她說：「你站起來了！」

當寶寶笑了，她就說：「啊，你笑了！」

當寶寶嚇一跳，她就說：「你嚇了一跳呢！」

媽媽把寶寶的一舉一動化為言語，並傳達給寶寶，就只是不斷重覆這個動作而已。這種溝通方式最棒的地方，就是用心觀察對方的一舉一動。

大家有想過自己每天花多少時間和熱情在觀察別人嗎？只要簡單地把注意力放在眼前的這個人身上，就能讓你的好人緣指數上漲。

## 人們應該多按讚的真正原因

從這對媽媽和寶寶的例子中，我們可以學到說話要簡單明瞭這件事。與人交流時，我們不必特地說出什麼機靈的話。不要給建議，也不要予以否定，而是看到什麼就說什麼，就是這麼簡單。

如果你是上司，可以對部下說：「你看起來很有精神。」或者可以在社群網站上幫朋友的照片按讚。要是你家附近有考生，就對他說：「你很努力哦！」

這些例子中所說的話都沒什麼大不了，卻會讓對方覺得你有在關注



他而感到開心。相較之下，有些人會刻意想著要說點對對方有用或機靈的話，卻反人讓人厭煩。

另外要特別強調的是，除了關注對方之外，還要明確讓對方知道你在關注他。要是不告訴對方，對方就不會知道。

「你剪頭髮了？」「你穿新衣服嗎？」「你的鞋子好紅哦！」像這樣直率地把看到的情況說出來就好，不需要發表感想或評論。記得把「看到什麼就說什麼」這個原則放在心裡。

## POINT

觀察並說出口，就能讓對方開心。

16

人人  
愛

理性與感性並存



好感度  
**85%**

被人  
打

凡事都想理性解決



反感度  
**78%**

16

人人  
愛

理性與感性並存



好感度  
**85%**

被人  
打

凡事都想理性解決



反感度  
**78%**

假設有一天家裡的自來水管線破裂了，到了晚上，太太對回到家的丈夫說：「今天白天自來水管線破了，讓我吃了好多苦頭！」結果丈夫回答：「這時候就要趕快叫人來修啊！」

太太：「可是，我不知道廠商的電話號碼。」

丈夫：「所以我平常不就跟妳說了嗎？要把電話號碼貼在冰箱上，以備不時之需啊。」

太太：「你一定要這樣講話嗎？真是受夠了！」

這種情況下，太太其實只是希望丈夫聽她抱怨「管線破裂讓我有多辛苦」，希望得到丈夫的共感。然而，丈夫只會講道理和提出對策，像是管線破裂時該怎麼做、平常要如何未雨綢繆之類的，這時雙方就出現了溝通障礙。

凡事都想要用講道理的方式解決，是占不到便宜的。無法對對方的處境產生同理心，什麼事都講道理的人，一般來說，這類型的人很常得到頭腦很好或是處事冷靜的評價。

因此，他們也很習慣用這樣的模式面對尋求共鳴的人。但是，即使只是做做樣子也好，要學著接納對方的情緒。發生上述情境時要特別注意，要用一顆感性的心去包容對方。

當對方說「管線破裂讓我好辛苦」時，不要回答「然後怎麼了？」或「有叫人來修理嗎？」，而是先用「真的辛苦你了」來應對。這時候，先別管自來水管線如何，而是把重點放在對方好辛苦的心情上。簡單的一個小細節，對方就會覺得你有在聽她說話，有在理解她。

## 感性和理性要公私分明

相反地，在工作場合進行業務報告時，要具備的就不是感性而是理性。遇到這種情況，凡是習慣感性的人就會很吃虧。

當上司問你「簡報做得怎麼樣了？」時，你要是回答：「哎呀，實在超辛苦的啦！累死我了！」像這樣把自己的心情說出來，上司就會很不耐煩地說：「我不是問你這個，是問你順不順利！」這種場合下就要理性回應。最好的回答方式是：「很順利！下個月就能確定細節。」

凡事太感性和看心情的人，在工作時別忘了要從結論開始說。

## POINT

在生活中感性、在工作上理性。

## 第 2 章

# 聚餐 & 約會篇

.....

這樣說話，  
才會有人邀又招桃花！

第 2 章

聚餐  
&  
約會篇

.....

這樣說話，  
才會有人邀又招桃花！



17

人人  
**愛**

馬上回答「我要去」



好感度  
**83%**

被人  
**打**

想半天還是無法決定  
要不要去



反感度  
**76%**

17

人人  
**愛**

馬上回答「我要去」



好感度  
**83%**

被人  
**打**

想半天還是無法決定  
要不要去



反感度  
**76%**

有人邀你去聚餐時，你是不是都這樣回答呢？

「這個星期五要不要去喝一杯？」

「星期五嗎？有誰會去啊？」

「○○和□□應該會來吧！」

「地點在哪裡？」

「呃，還沒訂位啦……」

「喝完之後會不會續攤？」

「這個……到時候才會知道吧……」

別人邀請你，你卻遲遲不回覆要不要去，只是不停地問東問西，這種說話方式很吃虧。如果還是用電子郵件或LINE傳訊息來來回回，只會讓對方更煩。「有誰會去？」「餐廳價位多少？」在多次一問一答之後，要是最後回答不去，對方就再也不會約你了。

對方約你也是要花工夫的，如果遲遲不給答覆，又想問出更多資訊，就會造成對方的不耐。這樣做就像在打量對方有多少價值，才決定要不要赴約，真的是很糟糕的溝通方式。

## 「我想去」是萬用回答

其實最好的回話方式就是，馬上回答「我要去」。當對方問你○月×日有沒有空，如果有空，就直接回答「我要去」。只要這樣，對方就會很開心。如果你有什麼疑慮，就在回答「我要去」時一併告知即可。

「我要去！可是，那天我不知道幾點才能下班，可以先告訴我大概的時間嗎？」

「我要去！順便問一下，有誰會參加？老實說，我有點不放心……」

如果不方便馬上回答「我要去」，那就向對方表明「我想去」，這樣子對方就會正面看待你的回應。邀請的那一方就是想要儘快知道你的意願，究竟是可以去還是不能去？還是想去，但是不確定能不能去？所以只要回答：「我想去！可是不確定有沒有空，之後再跟你連絡！」就能讓對方留下好印象。

那麼，假設你已經確定沒辦法參加，要怎麼拒絕才不會失禮呢？首先，先感謝對方約你，然後稱讚他辦的活動感覺很有趣。感謝和稱讚是不管用幾次都很OK，「謝謝你邀請我，感覺會是一場很棒的聚會！可惜……」只要這樣回覆，對方就不會對你留下壞印象，下次還會再約你。

## POINT

馬上給答覆的人，才會有其他被邀請的機會。

18

人人  
愛

用大家都加入的話題  
炒熱氣氛



好感度  
80%

被人  
打

用自己人才懂的話題  
炒熱氣氛



反感度  
79%

18

人人  
**愛**

用大家都  
能加入的  
話題  
炒熱氣氛



好感度  
**80%**

被人  
**打**

用自己  
人才懂  
的話題  
炒熱氣氛



反感度  
**79%**



幾個人聚在一起聊天時，你會不會忍不住用只有一部分人才知道的話題來炒熱氣氛呢？

「啊，話說○○好像結婚了耶！」

「什麼？真的嗎？對象是誰？」

兩個人一來一回地討論這樣的話題當然沒問題，但如果旁邊有第三者在場，就會讓那個人覺得自己落單了。這種排擠他人的說話方式，會讓你吃悶虧的。要是你老是提起小圈圈內的話題，人家下次當然就不會再約你了。

為了不讓自己成為這種不討喜的人，千萬不要在大家都在的場合提起自己人才懂的話題。有不熟的人在場時，如果共通話題只有天氣，那就努力聊天氣。雖然聊天氣老套又無聊，但至少比聊部分的人才懂的話題來得好。

「好熱哦！夏天到了。」「今年的熱浪來得真早。」你可以像這樣一邊聊天氣，一邊尋找深入話題的機會。「這就是人家說的異常氣候嗎？」「我大學時是唸地球科學的。」「咦，真的嗎？」或許可以像這樣，逐漸找到可延伸的話題。

## 無論如何都想聊小圈圈話題時，就用這招

沒辦法避開小圈圈話題時，也要試著顧慮旁人，解決的方法就是解釋小圈圈話題的內容。

「你還記得○○老師嗎？」

「記得！（對第三者說）啊，我們有個很風趣的老師叫做



○○.....」

這時的重點不是第三者有沒有聽懂你的解釋，而是向他傳達出「我不會讓你落單」的訊息。除此之外，還可以直接問他「我們可以稍微開一下同學會嗎？」當你這樣問，對方大概也不會反對。稍微炒熱氣氛之後，就要結束同學會，回到共通的話題上。

儘管聊小圈圈話題很輕鬆愉快，但同時與多人互動時，還是要表現出你對每個人都很重視的態度，關注在場的所有人。採取讓所有人都能加入話題的說話方式，這樣子才是聰明又有異性緣的做法。

## POINT

花心思讓所有人都能加入話題，才會受異性歡迎。

19

人人  
愛

用對方的話來說



好感度  
**78%**

被人  
打

用自己的話來說



反感度  
**67%**

19

人人  
愛

用對方的話來說



好感度  
**78%**

被人  
打

用自己的話來說



反感度  
**67%**

在咖啡廳點餐時，有沒有碰過這樣的人呢？

「您決定好要點什……」

「啊，一杯熱綜！」

或是在居酒屋這樣點餐呢？

「不好意思，給我中生！」

你可能覺得這是小事，但是踏進店裡時，不看菜單就隨口亂點東西的人，是會吃虧的。對接受點餐的店員來說，他必須把你說的話逐一翻譯成菜單上的餐點。例如，熱綜是指熱的綜合咖啡，中生可能是指中杯頂級生啤酒等等。

如果你不覺得這樣做有什麼問題，就要小心了！若你不用店家慣用的說法，而是用自己取的簡稱點餐，只會凸顯你的自以為是。除了店員之外，一起聚餐的其他人看到你這樣的態度，在場的人都會感到不快。

我有個朋友，他每次喝到爛醉時，都會亂跑到人家的店裡點整根的醃漬小黃瓜。這時，店員都會很親切地回答：「我們沒有賣整根的醃漬小黃瓜，但是醃菜拼盤裡面有切片的小黃瓜。」店員心裡一定很想叫他好好看菜單再點餐吧。

這類型的人，無論走到哪裡都喜歡用自己慣用的說法和規矩，因為他們只在乎自己方不方便，但是千萬別做這種事。

## 說話也需要入境隨俗

點餐時，遵守店家的做法，才是討喜的說話方式。如果菜單上寫的是蒜味鮮嫩炸雞塊，我不會只說炸雞塊，而是把菜名說完整。去咖啡廳時，若菜單上寫著「綜合咖啡 熱」，我不會只說熱綜，而是說「請給我一杯熱的綜合咖啡」。

入境就要隨俗，要遵守每個地方的規矩，並配合對方。只要花一點小心思，表現出配合的態度，就能博得好感，成為人人愛。

### POINT

用對方的話來說，就能給人好印象。

20

人人  
**愛**

配合大家，吃什麼都好



好感度  
**65%**

被人  
**打**

表現出自己對吃的堅持



反感度  
**71%**

20

人人  
**愛**

配合大家，吃什麼都好



好感度  
**65%**

被人  
**打**

表現出自己對吃的堅持



反感度  
**71%**



硬要用自己的標準來挑選店家，把自己的規矩帶到聚餐場合上的人，是會吃虧的。有些人對吃很講究，不管到哪都很在意洋酒的品牌，就是最典型的例子。

「我只喝沒有添加物的洋酒。而且啊，要是喝了便宜的紅酒，身體不是會很不舒服嗎？」

或是，當大家下班後要一起去吃披薩時，這時要是有人堅持要吃壽司，實在很令人困擾。或是有人說：「我們從這裡搭計程車去銀座吧！我知道那裡有一家很棒的披薩店！」對那些只想趕快吃完、趕快回家的人也很困擾。

當大家一起去吃飯喝酒，一起共度愉快的用餐時光才是最重要的目的，自己想吃什麼和店裡的氣氛如何，都不是最優先的。喜歡尋找好店的美食家，或是對洋酒的品牌很講究，並不是壞事。前提是，同伴也和你一樣對洋酒或美食很講究的情況下。

和同事一起去吃飯，或是和求學時期的朋友一起去喝一杯，就要轉換心態想著：「我今天不是要去享用美食，而是要和大家一起同樂。」

## 不要把人際交流和享用美食混為一談

人際交流和享用美食是兩回事。那些展現出對吃的品味而被嫌麻煩的人，就是把這兩件事混為一談了。

「今天我不是要來品嚐美食和賣弄知識的，只要能了好久不見的朋友聊得開心就好。」打從一開始就抱著這樣的想法，即使菜單上沒有自己喜歡喝的酒，或是端上來的菜餚稍微不合胃口，也不會在意。

而且要注意的是，踏進店裡之後，就不要再抱怨了。「啊，這裡的

酒好少！」「這牡蠣不太OK！」這種美食家的發言，會破壞當下的氣氛。進到店裡後，就不要說出負面的評語，否則早晚會沒人約。

配合大家，吃什麼都好的人就很討喜。如果碰到大家不知道該吃什麼的時候，可以提出幾個選項，像是「要不要去吃那家的義大利料理？」或「想吃日式料理嗎？」最重要的原則就是配合大家的態度，人際關係就會更圓滑。

### POINT

不堅持己見，才有人約。

21

人人  
**愛**

貼心對待店員



好感度  
**82%**

被人  
**打**

對店員說話態度傲慢



反感度  
**80%**

21

人人  
**愛**

貼心對待店員



好感度  
**82%**

被人  
**打**

對店員說話態度傲慢



反感度  
**80%**

「三杯生啤酒怎麼還不快送上來？」

「你上錯菜了，給我看清楚！」

像這樣，仗著自己是客人，就在店裡擺架子的人很討厭。有些人平常很好相處，卻在聚餐時喜歡用很兇的口氣對店員說話，或是在同行者面前抱怨店員的服務態度很差，讓原本愉快的聚餐就這樣毀了。

從對待店員的態度，最能看出一個人的本性。**如果你用很差勁的方式對待店員，除了店員之外，和你同桌的人也會不開心。**

偶爾也會看到主廚對廚房的工作人員，「你真的很沒用！給我重做！真是的……」才剛罵完，卻轉頭面帶笑容地問客人：「您好，請問您要點什麼？」這種反差只會讓客人覺得不舒服。或是有些計程車司機會語氣粗暴地問：「要去哪？」我想應該沒有人會開心吧。

## 叫對方的名字，更顯親切

**無論面對任何人，都要顧慮對方的心情，有禮貌地對話。還要注意自己的言行舉止，讓在場的所有人都感到舒服，這樣才討喜。**

**首先，說謝謝是最基本的，還有一個祕訣是叫店員的名字。**我認識的人當中，有人很快就能和店員打好關係，還獲得了不少好處。請店員過來時，他不會喊「不好意思」，而是仔細看名牌上的姓名，叫店員○先生或○小姐。此外，他還會記得嘴巴要甜一點，對店員說句「今天要麻煩您幫我服務了」之類的話。

聽他這樣說，店員自然會對他很親切，有時候是餐點的分量多一些，或是免費送贈品之類的。對店員的態度好一點，不但能在人際關係上更吃香，偶爾還會有實質上的好處。

下次去店裡用餐時可以多費點心，不但能讓店員對你有好感，也能

讓一起聚餐的其他人感到愉快。周遭的人一定都有在觀察你如何對待別人，敏銳地去察覺你是個什麼樣的人。像這樣多注意一點，好人緣評價一定會節節上升喔。

### POINT

對店員的態度，旁人都看在眼裡。

22

人人  
愛

盡可能避開跟性有關的話題



好感度  
**88%**

被人  
打

開黃腔炒熱氣氛



反感度  
**67%**



22

人人  
愛

盡可能避開跟性有關的話題



好感度  
88%

被人  
打

開黃腔炒熱氣氛



反感度  
67%

下面的案例是我去參加某個聚會時發生的事，那個場合中有許多人都都是初次見面，其中卻有一位男士很起勁地說起特種行業的話題。

「九州有一家這樣的店，好像也有很多藝人會去那家店光顧！」

明顯看得出來在場的女士們臉上滿是尷尬和困惑，察覺氣氛不對勁的其他男士只能尷尬地笑著。只有當事人還以為自己正說著能夠炒熱氣氛的有趣話題，真是傷腦筋……。

正式的溝通場合中，並不適合談論和性有關的話題。一群男人去喝酒時，提起和性有關的話題，確實會讓人覺得彼此間的距離縮短了。有時候，用愚蠢的話題來炒熱氣氛，也能讓大家度過一個愉快的夜晚。如果你和對方的關係是只能靠黃色話題才能維繫的話，也就代表你們之間的關係不過如此而已。

## 拿外表當話題時，要拿捏分際

開黃腔會構成性騷擾。說些下流的話，觀察對方的反應，或是問些和性有關的問題，這顯然是故意要讓人困擾，要是做得太過火，甚至可能被告。

對某些人來說，和戀愛有關的話題也很討厭。「你和女朋友怎麼樣了？」「你有女朋友嗎？」「妳有男朋友嗎？」如果沒有拿捏好彼此之間的分際，這樣的對話可是會讓對方不開心。

此外，還要避免拿對方的外表來當話題。「美眉」或「帥哥」這種稱呼也算是性騷擾的一種。在搞笑節目中，藝人會拿外表當哏來逗大家笑，但隨便模仿可是很危險的。

總而言之，要小心不要開黃腔。無論什麼場合，和什麼樣的人在

一起，就算在場的人都是同性，還是要避開性方面的話題。

我建議大家用食物當作話題，雖然沒什麼新意，就從喜歡或討厭的食物開始聊起吧！和別人對話時，並不是只要聊得很嗨就好，而是要避開可能會讓人覺得不快的話題，這才是成熟大人該有的說話禮節喔。

### POINT

避開黃色話題才是上上策。

23

人人  
愛

適度地聊聊自己



好感度  
**83%**

被人  
打

拚命遮掩自己的事



反感度  
**68%**

23

人人  
愛

適度地聊聊自己



好感度  
**83%**

被人  
打

拚命遮掩自己的事



反感度  
**68%**

「您在出版社工作啊！平常都做什麼樣的書呢？」

「這個嘛，很多種啦！」

「.....有人說未來會是電子書的天下，您也認同嗎？」

「說得也是。會怎麼樣呢？很難說啦.....」

「.....」

像這種不管丟出什麼話題都只會閃躲的人，你有沒有遇過呢？一旦問他們的意見，這類型的人只會閃爍其詞。每當話題聊到他們身上，他們就會轉移焦點，像這樣拚命遮掩自己的事，反而是吃虧的說話方式。

其實，我以前就是這樣的人。我會積極地關心別人的事，像是對什麼事情都很有興趣的樣子。但是當對方問起我的情況時，我就會用一句「我的事情不重要啦」矇混過去。

這可能是因為防衛本能在作祟，讓我不太想提起自己的事。此外，也是因為自我意識過剩和不信任對方的原因。

## 要如何自然地聊聊自己呢？

適度聊聊自己的事，才能和對方拉近心理距離，展現你對對方的信任是最好的。不過，要是只會聊自己的事，或是把自大包裝成自虐，反而是吃虧的說話方式。如果聊自己的事對你來說難度太高，有兩個祕訣可以推薦給你。

第一個是從彼此的共通點切入。當對方提起以前打過棒球，你就說我也是。當對方說他暑假要去夏威夷，你就說自己也喜歡夏威夷。像這樣找出彼此的共通點，並且說出來，就算是聊到自己的事了。

另一個祕訣是，把自己的意見說成是第三者的意見。如果你不好意思說是自己的想法，不妨從第三者的角度切入，假裝是「我的朋友這

麼說」、「我的上司好像是這樣想的」。這樣一來，就可以拐個彎表達自己。

你要相信對方，讓他了解你。只要有這樣的想法，聊起天來更有趣。

## POINT

適度聊自己的事，可以縮短彼此的心理距離。



24

人人  
**愛**

常說「好像很有趣。」



好感度  
**77%**

被人  
**打**

常說「我很忙。」



反感度  
**77%**

24

人人  
愛

常說「好像很有趣。」



好感度  
77%

被人  
打

常說「我很忙。」



反感度  
77%

「我週末都要工作，又睡眠不足，唉！」

「我這禮拜每天晚上都忙死了……」

有些人總說自己很忙，有很多工作要做，有很多活動要參加，還要準備考證照……。看到這樣的人，大家都會覺得：「既然他這麼忙，就不約他去喝酒了吧！」基於這樣的顧慮，受邀的機會自然就減少了。所以，在人際交流時，愛說自己很忙的人很吃虧。

沒有人喜歡被拒絕。所以，很可能會拒絕邀約的人，打從一開始就會讓人敬而遠之。總說自己很忙的人，就是最具代表性的例子。不太約已婚的人，也是同樣的道理。即使當事人說沒關係，但別人還是會顧慮到他有家庭，這也是出於不想遭到拒絕的心理狀態。

隨著社群網站的普及，人與人的交流機會變多了，能約的人變得越來越多。這種情況下，沒人約的人就很吃虧，所以千萬別讓別人覺得你很忙喔。

## 什麼樣的人談戀愛才會順利？

首先，別再說自己很忙了。此外，真的很忙而不得不拒絕邀約時，必須讓對方知道你並不是永遠都很忙。「那一天我剛好要○○，所以不能去，但是下星期的話就有空了！」拒絕時補上這一句，也是很好的做法。

如果想要讓別人留下自己很好約的印象，除了明說有空之外，還要表現出好奇心。「好想跟大家一起去喝酒！」「好像很有趣！」「我隨時都可以去！」平時就表現出自己很好約，下次別人要去聚餐時就會開口約你了。

有空的人才討喜——這一點套用在兩性關係上也是一樣的。比方

說，當你有喜歡的對象時，要經常在他身邊打轉，不時進入他的視線範圍，讓他對你留下深刻的印象。

此外，也可以經常用LINE傳訊息給對方，讓自己的對話框停留在聊天紀錄的最上層。藉此提高受邀機率，談戀愛自然就會更順利了。

### POINT

表現出很有空的樣子，才更容易被人約。

25

人人  
愛

說「下次換我約你吧。」



好感度  
76%

被人  
打

說「下次要再邀我喔。」



反感度  
66%

25

人人  
愛

說「下次換我約你吧。」



好感度  
76%

被人  
打

說「下次要再邀我喔。」



反感度  
66%



以前我參加某場聚會時，發生過這樣的事。與會者有三個四十幾歲男性，和兩個進公司兩年的年輕男職員，席間的氣氛很熱烈。就在差不多該散會時，兩位年輕男職員對活動召集人說：「前輩，謝謝您！下次還要再邀請我們哦！」結果，前輩生氣地說：

「什麼叫『下次還要再邀請我們』？你們應該要說『下次由我們來主辦』才對吧！」

挨罵的兩個人似乎搞不清楚狀況，當場愣在原地。前輩之所以生氣，是針對兩人這種被動的態度。要辦活動並邀請大家來是很辛苦的，居中連絡又很費時，被拒絕時也不好受。身為活動召集人要做這麼多麻煩的事，但受邀的兩人卻滿不在乎地說「下次還要再邀我們哦」。就是這一點，讓前輩無法忍受。

現在被動的人越來越多了，除了挨罵的那兩個年輕職員之外，社會上還有很多人都被動地等別人來約，因為覺得要自己去約人或是辦活動很麻煩。越是這種時候，越要拿出「既然這次您幫忙主辦了，那麼下次就由我來」的態度。理所當然地等著別人來約的人，就算變成別人再也不想邀約的對象也沒得抱怨。

## 不是等別人做，而是主動約大家

那麼，要怎麼說才最理想呢？答案是：「讓我們再相聚吧！」主動邀請大家一起來，而不是請別人做，這句話對地位或輩分較高的人使用也沒問題。

雖然說由自己主動規畫活動並邀請大家是最理想的，但是一下子難度太高了。這時，即使有點場面話也沒關係，要表現出積極的態度和幹



勁，對大家說：

「下次由我來規畫活動！」

「下次由我來邀請大家！」

只要表現出積極主動的態度，別人願意再約你的機率會更大。

談戀愛也是一樣。當你遇到相處起來很愉快或是很不錯的對象，要是你還要對方下次再邀你，就沒有下次了。不主動出擊，可是會錯失機會的喔。

### POINT

只要主動開口約，別人就會再約你。

26

人人  
愛

表裡如一



好感度  
79%

被人  
打

表裡不一



反感度  
70%

26

人人  
愛

表裡如一



好感度  
79%

被人  
打

表裡不一



反感度  
70%

「那個人就和他的外表一樣！」

如果朋友會像這樣把你介紹給其他人，那你就成功了！**個性就和外表一樣溫柔、認真、有趣的人，能讓大家放心地親近，溝通起來也很輕鬆。**

我曾在派對會場看到一位男士板著臉站在角落，他看起來好難親近，可是機會難得，所以我主動向他搭話了。結果，始終保持沉默的那位男士，竟然一副等待已久的樣子，露出開朗的表情開始滔滔不絕地聊起來。

我很想跟他說：「既然這麼想聊天，為什麼不一開始就表現出來呢？」內外反差很大的人會讓人覺得有趣、好奇，面惡心善的人多半也很受歡迎。這種反差會讓人印象深刻，所以異性交往時也很有效。

但是，如果連平常都是這樣反差很大的個性，只會讓旁人覺得累。**表裡如一的人，讓旁人光看你的外表就知道怎麼和你相處，自然就不會覺得你很麻煩。**但反差大的人只會在人際關係中吃虧。

## ■ 營造反差感的人，只是自我滿足？

**讓人好懂、表裡如一的人，相對來說性格安定**，別人也更容易攀談，不但受邀的機率提高，還能得到更多工作機會。朋友變多了，到哪都會受歡迎，好處可多了呢！

有些喜歡以表裡有反差為傲的人要小心了。「別看我這樣，我很喜歡搞笑的！」「別看我這樣，我很喜歡喝酒！」像這樣刻意表現出性格反差的人，通常還很自滿。

其實，表現得像個很好懂的人才最聰明，這並不是要你當個單純的人。如果你喜歡說話，在派對上就要笑容可掬地和大家打招呼；若想讓

別人看到自己熱血的一面，說話就要稍微大聲一點。請你放棄「表裡有差異才有趣啊！」這種投機的心態，直截了當地展現自我吧。

## POINT

很好懂的人容易和別人打成一片。

27

人人  
愛

看場合展現自我



好感度  
65%

被人  
打

等著別人來了解你



反感度  
72%

27

人人  
愛

看場合展現自我



好感度  
65%

被人  
打

等著別人來了解你



反感度  
72%



現在的人都很追求「真正的自己」這個境界。

「露出假笑去迎合別人，就不是真正的自己。」

「業務已經很辛苦了，還要對別人低聲下氣，這才不是真正的我！」

「我想要做自己，自在地工作！」

如果你太想做自己，期望別人理解這就是你，這樣可是會吃大虧的喔。

不要一味地做自己，而是看場合轉換角色，這樣才是最聰明的。在客戶面前，就要扮演一位勤奮的業務員；在職場的後輩面前，扮演一位溫柔的商量對象；在朋友面前，扮演一個開心果。每個人都像這樣扮演各式各樣不同的角色，這才是成熟大人會有的應對。

小孩子面對討厭的事情都只想著自己，不會配合別人。若是可以巧妙地切換成各種角色，就能讓自己變成爽朗、溫柔、樂天或熱情等各種讓對方產生好感的人，和你相處也會更愉快。

## 人際關係中的扮演和假裝很關鍵

準確切換各種角色身分，不僅能成為人人愛，還能保護自己不受傷。在和別人說話時扮演另一個自己，不幸被對方否定時，真正的自我就不會受傷，能夠冷靜地採取對策，並反省自己可能犯下的錯誤。

我朋友經營的公司裡，有一對職員彼此的關係很差，讓同事們都很擔心。於是，我朋友想到一個方法。有一天，朋友把A和B同時叫過去，對他們說：

「我不會要你們和好，但我要你們假裝感情很好！」

都說得這麼直接了，A和B便接受了，從此開始假裝感情很好。很神奇地，他們的關係真的稍微變得融洽，公司裡的氣氛也變好了。所以，適時的扮演和假裝很重要。

### POINT

看場合切換角色身分，就能和別人打好關係。

28

人人  
愛

反應略帶誇張，  
很愉快的樣子



好感度  
78%

被人  
打

面無表情，  
無聊的樣子



反感度  
73%

28

人人  
**愛**

反應略帶誇張，  
很愉快的樣子



好感度  
**78%**

被人  
**打**

面無表情，  
無聊的樣子



反感度  
**73%**

越認真的人，就越想要遵守書裡教的方法，覺得一定要更認真聽別人說話才行。但是，這種緊張的情緒，也會讓對方很緊張，彼此就無法開心對話了。

所以，關鍵就是樂在其中。只要你樂在其中，對方也會被你的情緒傳染，覺得很愉快。演講時我會讓自己很享受，以前的我很容易緊張，臉部表情也很僵硬，連帶觀眾都緊張起來了。首先，演講者要面帶笑容，這樣子觀眾才會感到愉快，讓演講順利進行。

那麼，要怎麼樣才能讓自己享受對話的樂趣呢？首先，即使是假裝的也無妨，要誇張地表現出愉快又開心的樣子，對方才能明確感受到你的情緒。

尤其是笑的時候，要盡量笑大聲一點，看起來就會很愉快。看到你在笑，對方自然也會跟著笑。此外，還要看著對方的眼睛，用力點頭並且保持笑容。

點頭時也有技巧。不要頻繁點頭，而是先安靜聆聽，偶爾才用力地點頭。這樣會讓對方更有真實感，可以放輕鬆地說下去。

## 凡事無反應的人不受異性歡迎

如果你是個反應很平淡，但是很有趣的人，那還好。但是，如果你對任何事都反應冷淡，小心容易被討厭喔。仔細觀察一下，會發現那些被別人說有趣的人，並不是說了什麼有趣的事，只是反應很大而已。

若你笑容滿面地對別人說好厲害、好有趣，對方就會覺得原來自己這麼有趣，連帶也覺得你這個人很有趣。偶爾誇張地表現出愉快的心情，就可以感染對方，讓氣氛更歡樂，成為一個相處起來很愉快的人。

## POINT

表現出愉快的樣子，別人就會更喜歡和你相處。

第 3 章

職 場  
&  
商 談 篇

.....

這樣說話，  
才會顯得能幹又有人望



第 3 章

職 場  
&  
商 談 篇

.....

這樣說話，  
才會顯得能幹又有人望

29

人人  
**愛**

說話內容很具體



好感度  
**77%**

被人  
**打**

說話含糊不清



反感度  
**66%**

29

人人  
愛

說話內容很具體



好感度  
77%

被人  
打

說話含糊不清



反感度  
66%

第三章是職場上的討喜說話術。職場和日常生活中的說話方式不一樣，最大的重點在於，必須切換公私分明的說話模式。

一般生活中，要會看氣氛和發揮同理心，把話說得含糊一點是很有趣的。然而，在工作時說話不清不楚是會倒大楣的，說話和指令要具體而且清楚。舉例來說，下面這段對話你覺得如何呢？

「您打算提出多少預算？」

「這個嘛，之後再商量。」

「那下次開會是什麼時候？」

「我們日後再透過郵件來討論。」

「呃……是嗎……？」

「那麼，就麻煩你照這樣辦了。」

「……（『這樣』是怎樣？明明什麼都還沒有定案啊？）」

從上述的對話中，我們可以看出回話的人說話太模糊，導致工作完全沒有進展。要是在工作時遇到這種人就麻煩了，只會說之後再用郵件洽談、未來再商量、回去再想想看，什麼事情都沒有決定，這種工作態度和說話方式很吃虧。

除此之外，像是只說「那件事就麻煩你了」，沒給明確的指示就把工作都丟給部下的上司。還有像是每封信都只會寫拜託了，委託內容一點也不具體的人，都很讓人傷腦筋。

「確認後請和我連絡。」「請在○日之前回覆。」要是少了這種具體的指示，就會讓人疑惑：「你拜託我做事，但我到底該做什麼才好？」

## 成為人才的超簡單祕訣

想在職場累積專業的形象，說話內容具體、明確是必備的工作技能。為此，你要培養先下決定的習慣。

例如，先決定下一次會議就訂在○日，同時也告知可能會改期的可能性。另外，說話時使用數字能讓人留下具體印象。例如，在○月×日之前、請準備○個、預算是○元等等，這樣做會讓人覺得你很能幹。在商場上，說話時用數字是很好釐清事情和邏輯整理的方法。

## POINT

話說得具體，工作就會順利。

30

人人  
**愛**

自己思考，  
並逐一報告



好感度  
**81%**

被人  
**打**

不自己想，  
老是要別人給指示



反感度  
**67%**

30

人人  
愛

自己思考，  
並逐一報告



好感度  
81%

被人  
打

不自己想，  
老是要別人給指示



反感度  
67%



工作時雖然要採用具體的溝通方式，但如果只會一直要求別人給詳細的指示反而會被討厭，這就是人家說的伸手牌。接到別人的委託時，有些人會一直問：「要怎麼做？」「為什麼？」「期限是什麼時候？」

舉例來說，這類型的人會在別人叫他整理會議紀錄時，詢問要怎麼整理。一次受託兩件以上的工作時，他們會問要先做哪一件，這會讓委託人覺得：「這點小事，你不會自己判斷嗎？」

## 先思考並提議和勤於報告，才是聰明工作術

雖說要自己判斷，但不是你想怎麼做就怎麼做。有時候，當你做了自認為適當的判斷，卻又被責怪：「你怎麼沒有跟我報告就這樣做了！」「這和我當初交代的不一樣！」

那麼，要怎麼做才是最好的呢？答案是不要擅自決定，而是先思考並提議。

「關於那件事，我想要這樣做，您覺得如何？」

不擅自決定、不要等著別人下指示，而是自己思考，並提出方案。而且，如果有多個方案可供選擇的話更好。這樣一來，上司或相關人士就可以直接選用你提出的方案，或是要求你修正其中一部分，非常輕鬆。最重要的是，這樣做能讓他們覺得你很有幹勁，給你更好的評價。

另外，不要求對方給詳細的指示，但是很詳細地向上頭報告進度，這才是聰明的工作方式。

「關於那件事，目前正如此進行中。」

「正在等對方回覆預算金額，我會在明天之前向您報告。」

你可以像這樣，用信件或口頭報告的方式，把現況逐一告知其他人。這樣做的其中一個原因是為了分攤責任。勤於報告進度的話，要是之後發生什麼問題，其他人才不會說他不知情，導致責任全都落在自己身上。

另一個原因則是，如果自己因故請假時，工作也能順利進行。平時就和同事互通消息，即使有個什麼萬一也不必擔心，這是團隊合作的必要條件。

沒有詳細的指示就不會做事，就表示你被動又消極，周遭的人才不會給這樣的人正面評價。思考後提出方案，並逐一報告工作進度，這才是職場該有的溝通方式。

## POINT

透過提議、報告和互通消息來提高工作評價。

31

人人  
愛

馬上進入正題



好感度  
74%

被人  
打

開場白太長



反感度  
70%

31

人人  
愛

馬上進入正題



好感度  
74%

被人  
打

開場白太長



反感度  
70%

「怎麼了？有事要找我商量嗎？」

「田中不是要調走了嗎？」

「啊，對哦！」

「田中一直都很照顧我，不是嗎？去年我因為疝氣請假的時候，他接下了我所有的客戶。不過，我覺得應該不只有我這樣啦，因為田中他很喜歡照顧別人嘛！所以……啊，不過，我覺得要是搞得太大也不太好，要是讓他覺得不自在就太那個了。可是啊……」

有些人會像這樣主動找人說話，卻一直不說重點。以上面的這個例子來說，我們隱約可猜到他想商量田中的歡送會或禮物的事。可是這種開場白太長了，根本不知道他想表達什麼，也遲遲不說重點，實在讓人很煩躁。

## 為了簡單說，想像先翻成英文要怎麼說

直接說重點的人才最討喜，祕訣是先把要說的內容歸納出一個重點。說話者之所以不一開始就進入重點，就是因為想說的事情太多，沒辦法簡單歸納。

除了想討論歡送會在哪家店舉辦之外，也想討論要送什麼禮物。如果可以的話，連歡送會上的餘興節目也要一起想……要是像這樣一邊想一邊說，就會變成剛剛的那個例子。所以，要在開頭時就明快地說「我想要討論要在哪裡辦歡送會」，這樣子對方就可以馬上聽懂。至於其他想要商量的事項，等討論完店家之後再提就好。

找上司商量時，也要先從重點開始說。

「那個，這陣子有一件事讓我很困擾，不知道該不該找您商量，如果沒什麼大不了的話那倒是還好……」當你這樣說話，上司只會用「麻

煩死了，我很忙的」來隨便應付你。

你要先向上司傳達「我想找您商量客訴的事情」，直接說重點，這樣子上司才能給正確的意見。

在商場上，簡單扼要的溝通方式才是關鍵。你要先思考：「這件事，如果用英文說要怎麼表達？」當我們想用英文傳達什麼事情時，就不會拖拖拉拉地講太長，而會說得簡單扼要。平時說話時要有意識地訓練自己講重點。

## POINT

直接說重點，對方就會認真聽。

32

人人  
**愛**

腦中先有構想，  
再委託別人



好感度  
**79%**

被人  
**打**

全權交給對方，  
又愛事後抱怨



反感度  
**72%**



32

人人  
**愛**

腦中先有構想，  
再委託別人



好感度  
**79%**

被人  
**打**

全權交給對方，  
又愛事後抱怨



反感度  
**72%**

工作時，不負責任地說出「交給你決定」是很容易被討厭的。

「細節就交給你決定。」

「要向哪家廠商訂購，就由你自己決定。」

「設計和形式就交給你決定。」

有些人會像這樣交代事情，但是當被交代的人照他說的做時，他又說不是這樣，要求重做。被交代的人會覺得「你明明就交給我決定了」，現在又再事後抱怨，白做工的人只會為先前付出的努力感到不值。

「交給你決定」這句話聽起來充滿信任感，會讓人覺得說話者很大方，聽到的人也會因為自己被肯定而開心。然而，授權的人卻在事後抱怨，那麼這樣的授權就是沒有意義的。這類型的人只是不想自己動腦思考，所以把「交給你決定」當成逃避的手段。

委託工作時，心裡要先有概念，然後再具體地交付給別人，才是正確的工作態度。如果能在委託時一併告知目的，被委託人就能更迅速地進行工作。

## 工作不是丟出去就好，想清楚再交給對方

如果想交給對方決定，那事後絕對不能抱怨。其實有更好的做法就是，清楚畫分可以交給對方決定和不能交給對方決定的部分。你希望對方什麼地方要照你說的做？什麼地方可以由他自己決定？只要先說清楚這一點，彼此都能順利完成工作。

在我大學剛畢業，進入雜誌社擔任編輯時，因為還是搞不清楚狀況的菜鳥，所以每次當攝影師和插畫家問我要拍什麼樣的照片或畫什麼風

格的插畫時，我也無法好好地做出指示。

「你們才是專家，就交給你們吧！」這是我當時的真心話。然而，一位前輩看穿了我說這句話背後的真正意圖，其實是想把所有事交給別人去做。所以他對我這麼說：「不管是照片、插畫、設計還是文字，你全部都要會。但是，如果全都交給你做就沒完沒了，時間也不夠，所以只能拜託其他專業的人。既然如此，要拍什麼樣的照片，要用什麼樣的插圖，你心裡要先有概念才行。」直到現在，我都還記得這句話。

為了偷懶，所以想把事情交給別人做，當然是不行的。要交給別人去做時，就要事先畫分權責，這才是好的工作方式。

## POINT

先仔細想過再委託，事後才不會起爭議。

33

人人  
愛

回信速度快



好感度  
82%

被人  
打

回信速度慢



反感度  
76%

33

人人  
**愛**

回信  
速度  
快



好感度  
**82%**

被人  
**打**

回信  
速度  
慢



反感度  
**76%**

工作上你的回覆速度快嗎？如果是的話，你就是個討喜的人。相反地，如果你總是很晚才連絡別人，信箱裡積了一堆還沒回覆的信件，小心會被討厭喔。

在商場上，只要連絡速度很快，就能讓你成為能幹的人才。對方五分鐘前才剛寫信來和你約時間，你就馬上回覆：「○月×日可以嗎？」一收到詢問匯款進度的信件，五分鐘後就回覆「正在等主管裁示」。簡單的一個小動作，就能讓對方的工作很有效率地進行。

「話是這麼說沒錯，可是事情都還沒有著落，根本沒辦法回信啊！」這時，你就要把目前的情況告訴對方，讓對方放心，對你也更有信賴感。「正在研討中。」「○日之前會正式回覆您。」「正在向主管確認。」只要像這樣把現況告訴對方就可以了。

勤於連絡並告知工作進度，才是職場中討喜的溝通方式。有些人平時會很正常地回覆，可是一旦碰到麻煩事或重要案件時，就突然無聲無息。

我舉一個自己碰過的例子。某件工作的酬勞過了很久都沒有匯過來，於是我就寫信問負責人。然而，對方完全沒有回覆，難道是我讓他不高興了嗎？正當我擔心對方怎麼了的時候，他終於回信了。

可是，信裡卻只寫著下一件工作的連絡事項，讓我覺得：「在提這個之前，請你先回覆我酬勞的事情好嗎？」

## 越難回的信，越要快點回

馬上回信是最重要的，尤其是想要避免發生麻煩時，就一定要做好這一點。無論事情對自己有利還是不利，要是不做好連絡工作，可是容易出狀況的。最重要的原則是，情況對自己越不利時，越要快點回信。

越難回覆的信件，更應該馬上回覆。例如，如果你想要拒絕對方，不要等到期限快到了才告訴對方，這樣子對方受到的傷害會越大。人際關係中的這種小細節沒注意的話，可是會吃虧的。記住，連絡時要又快又勤奮才討喜喔。

### POINT

先連絡，能讓對方安心。



34

人人  
**愛**

先道歉，並補上原因



好感度  
**79%**

被人  
**打**

找一堆藉口，就是不道歉



反感度  
**70%**

34

人人  
**愛**

先道歉，並補上原因



好感度  
**79%**

被人  
**打**

找一堆藉口，就是不道歉



反感度  
**70%**

假設A和B都遲到了。以下兩人的反應，哪一個會讓你留下好印象呢？

A：「哎呀，電車停駛了啦，實在有夠傷腦筋的。最近是不是經常誤點啊？真是敗給他了。不過我已經提早出門就是了。」

B：「對不起，我遲到了！因為電車……」

不用說也知道，一定是B會讓你留下好印象。**出錯時先認錯並道歉的人才討喜**。相較之下，連一句對不起都沒說，只會搬出一大堆理由的人，是很吃虧的。這種情況下，電車是真的誤點了吧！儘管有正當理由，但遲到也是事實。對於遲到這件事，只要先好好道歉，再補上原因就好。

那麼，當錯不在自己身上時，也要道歉嗎？例如，假設對方沒有明確告知日期，害你沒能出席會議。這時，你可能會想要解釋是對方沒和你連絡或沒告訴你日期，但這樣做反而只會讓別人留下更差的印象。即使是對方的錯，你也應該說一句：「沒能出席會議真的很抱歉。」並補上：「我應該好好確認日期才對。」

**工作上發生問題時，誰對誰錯並不是最該思考的事情，而是要考慮這時候該怎麼完美善後才最重要。**

## 即使問你為什麼，也不該回答

找藉口真的是一件很沒有意義的事情。罵人時，人們很常說：「你為什麼要這樣做！」要是你把這個問句當真並回答原因，結果就只會被罵：「不要找藉口！」

這種情況下，對方並不是真的在問你原因。面對看似問題卻不是問

題的這句話，不停地道歉才最討喜。不管在什麼場合，找藉口都不會替自己加分。總之，要選擇能讓溝通更順暢，自己能更加分的選項。先說句對不起，再補上原因，才是聰明的說話方式喔。

### POINT

先道歉，對方才願意聽你的理由。

35

人人  
愛

說出對方的優點



好感度  
79%

被人  
打

拚命點出問題



反感度  
76%

35

人人  
愛

說出對方的優點



好感度  
79%

被人  
打

拚命點出問題



反感度  
76%

當你把整理好的簡報資料拿去給上司看時，若上司對你說：

「嗯……第一頁的這裡有沒有什麼數據可以用？沒有數據的話，就沒有說服力啊！還有，最後面的圖太雜亂了，重弄吧！」

你聽到這些話有什麼感想？應該會失去幹勁吧！這樣的說話方式，是很吃虧的。那麼，如果換成以下的說法呢？

「哦，謝謝，你動作好快！第一頁這裡如果有數據的話就更好了，不過我覺得整體來說整理得不錯。還有這邊的圖，可以再擺整齊一點。」

聽到這些話，我想沒有人不開心吧。只是換個說法，就能讓所有人都充滿幹勁，對大家都有好處。

要注意的重點有幾個。**首先，要先稱讚和道謝**。無論工作內容是什麼，只要對方有把工作完成，就要予以肯定和感謝。先不管成果好壞，總之要先說出正面且肯定的發言。

那麼，如果有地方想請對方修改時，該怎麼說呢？就像前面的例子所示範的，要換成「這裡再改一下會更好」的說法。不要說「這裡不行」、「這裡弄錯了」，而是說出让對方更好的建議。這樣一來，對方也會欣然接受。

**不要指出對方不好的地方，而是養成引導對方往更好的方向前進的習慣**。在大眾運輸上，經常看到媽媽們罵小孩子不要大聲喧嘩。但是，越是這樣罵，孩子就越是吵鬧。

這時，對孩子說「講話要輕聲細語」、「玩的時候要小聲一點」，反而比較有效。工作時也是一樣，引導對方到正確的方向，而不是指出對方的缺點。



## 「沒問題」這句話的問題

在確認部下的文件時，檢查內容有沒有錯誤或缺漏，屬於負面評價。另一方面，找出說明得很詳細、寫得很用心的地方，則是屬於正面評價。

如果你老是採取負面評價，你能給部下的最好評價也就只有「沒問題」。但是，如果你採取正面評價，就可以對部下說：「這裡寫得很好！」「能在短時間內完成，真的很棒！」

學會用肯定的態度來看待部下的成果，負面發言自然就會減少。不但能得到他人的信任，工作起來也會更愉快，讓自己的人望更加提升吧！

### POINT

找出對方的優點，能讓對方更有幹勁。

36

人人  
**愛**

用任何人都聽得懂的语言



好感度  
**75%**

被人  
**打**

說話愛用專業術語或外語



反感度  
**70%**

36

人人  
**愛**

用任何人都聽得懂的語言



好感度  
**75%**

被人  
**打**

說話愛用專業術語或外語



反感度  
**70%**

有些人很愛用專業術語或外語。

「對了，這項新服務什麼時候launch？」

「我agree這件事情！」

講話時愛用對方不懂的字，可以顯示出自己的知識比對方更豐富、更專業，乍看之下或許很帥氣。但是，過度使用專業術語或外語的人，其實很吃虧。用了太多專業術語，會讓別人覺得你只是想要彰顯自己的能力，自尊心很高。即使你沒這個意思，對方還是有可能會誤會的。

除了會給人留下不好的印象之外，使用專業術語還有其他壞處，像是會導致工作進度停滯等等。如果對方聽不懂launch是什麼意思，就無法順利溝通，只會為工作扣分。你應該把launch改成開始，agree改成贊成。不要用不必要的用詞，免得造成工作的麻煩。

## 話說得簡單的人才能幹

相較之下，不用專業術語的人就很討喜，因為這樣做能讓工作順利進行。用所有人都能瞬間聽懂的用詞，聯絡起來會更順利，說得極端點，要說得連小學生都聽得懂。

此外，說話簡單易懂還能給人謙虛的印象，對方會覺得彼此的關係對等而對你另眼相看。最好的學習對象就是，運動賽事的實況報導。不知道大家有沒有聽過橄欖球實況轉播呢？像是：「啊，剛才那個是向前掉球（knock on）呢！球掉到身體前方了！」此外，我還曾在網球的實況轉播中聽過這樣的解說：「哦哦，漂亮的控球！球落在很好的地方！」以上兩個例子，就連不懂橄欖球或網球規則的人都聽得懂。

同樣地，面對不熟悉專業術語的人，也要說得讓他們很容易懂。這

樣子你的工作會更順利，留給對方好印象喔。

### POINT

用簡單到連小學生聽得懂的話，避免工作上的麻煩。

37

人人  
**愛**

在對話時叫對方的名字



好感度  
**73%**

被人  
**打**

叫錯別人的名字



反感度  
**76%**

37

人人  
**愛**

在對話時叫對方的名字



好感度  
**73%**

被人  
**打**

叫錯別人的名字



反感度  
**76%**



經常有人弄錯我的名字「五百田達成」，有人寫成五十田、百田或達也，或是把五百田（Iota）唸成「gomota」或「gotanda」之類的。

千萬記住！**叫對別人的名字會讓你討人喜歡**。名字代表著一個人，所以很重要。要是輕忽這一點，弄錯別人的名字，會讓自己的印象大大扣分。另外，**記住別人的名字之後，要盡可能多喊幾次**，這樣做可以加強記憶，也能確認自己沒有叫錯。叫對方的名字有能縮短雙方心理距離的效果喔。

以前，我和某位女性通電話，她的應對就讓我很有好感，因為她在對話中叫了好幾次我的名字。

「五百田先生，那就這樣吧！這件事先暫緩……」

「五百田先生，這個部分如果改了，這裡也會跟著變動喔！」

「哇，那真是太好了，五百田先生！」

當時的電子郵件使用還不普及，從話筒中傳出來的聲音，讓她整個人在我心中留下暖暖的好印象。

## 五星級飯店服務員必做的事

五星級飯店的服務員，或高級美容沙龍的櫃台人員一定會喊客人的名字，像是：「○○先生，歡迎回來！」或是「○○小姐，您要哪一種方案？」沒有人喜歡自己的名字被叫錯。此外，叫對方的名字，還能讓對方知道你不是在叫別人，而是誠心誠意地在跟自己說話。

**若你的說話方式能讓對方覺得你很重視、很在乎他，那你就離成功更近一步了。尤其在人數眾多的聚會上，這樣做很有效。**人們在大型聚會時，往往會把對方的名字聽過就忘，所以都會避免提到對方的名

字。因此，當你一得知對方的名字，就要積極地多叫幾次，就能讓自己從眾人中脫穎而出。

比方說，聽到「這一位是○○先生／小姐」時，要馬上回答：「○○先生／小姐您好，請多指教。」開始聊天後，要多開口叫對方的名字，甚至叫到有點煩人的程度。

記好別人的名字，並且多叫幾次，就是這麼簡單、這麼有效。

## POINT

好好叫對方的名字，就能拉近關係。

38

人人  
愛

不八卦



好感度  
72%

被人  
打

一直想講別人的八卦



反感度  
72%

38

人人  
**愛**

不八卦



好感度  
**72%**

被人  
**打**

一直想講別人的八卦



反感度  
**72%**

在公司裡，總有一兩個很喜歡講八卦的人。

「○○和△△部長是同一間大學畢業的，好像就因為這樣，所以○○才不會被降職。」

「××因為上次那項事業失敗的關係被調職了，之後好像會由□□接下他的位子。」

愛說八卦的人，說好聽是萬事通，當事人也不覺得這是什麼壞事。但是，愛說八卦的人其實很容易給別人壞印象。

愛說八卦的壞處很多。首先是不知道事情會如何地被加油添醋。比方說，假設你說「那傢伙做事的動作很慢」，聽到的人說不定會傳成「那傢伙不會做事」，甚至被講得更誇張，變成「那傢伙完全不做事」。而且，還有可能傳到當事人耳裡。

老是說別人的八卦，早晚有一天你也會變成別人八卦的對象，說你愛講某人壞話、對高層不滿，或是大嘴巴之類的流言。

## 只能說出自己的所見所聞

八卦和流言都暗藏惡意。像是「他好像對女性特別嚴格」、「他的工作能力很好，可是家庭好像不和睦」這些其實都隱藏著對他人的嫉妒。

八卦流言會導致各種誤解，是造成麻煩的根源。所以要下定決心，別再說任何人的八卦。其實，「好像」這種說法很可怕，不確切的資訊不但會為工作帶來阻礙，還會破壞人與人之間的信賴關係，讓你戴著有色眼鏡看別人。

那麼，要怎麼說話才會吃香呢？那就是，只說自己看到的所見所

**聞和經驗談。**「聽說○○做事好像很慢」就很不好，你應該只說自己的真實經驗，像是：「我之前和○○共事時，他很遵守期限，工作品質也不錯。」這雖然只是你的個人意見，卻是可靠的資訊。

收集各種情報並告訴別人，雖然能讓你成為萬事通，卻無法得到別人的信賴。與其當個萬事通，不如當個可以信賴的人，這樣的人際關係才能長長久久。

### POINT

不說八卦，就能得到信賴。

39

人人  
愛

直率地表達  
「我覺得這樣不好」



好感度  
77%

被人  
打

用「我是為你好」來說教



反感度  
69%



39

人人  
**愛**

直率地表達  
「我覺得這樣不好」



好感度  
**77%**

被人  
**打**

用「我是為你好」來說教



反感度  
**69%**

「我是為你好才說的！」

「我是為了你的將來著想，才講這麼不中聽的話！」

這種對話在生活中很常聽見吧。每個人都不喜歡被說教，但是有時候又覺得對方說得有道理。這種看似為對方好的說話方式，其實只會消耗一個人的能量，很難讓人真心想改善。「我是為你好」這句話就是在強迫別人，會讓對方覺得厭煩，很容易被討厭。

「我是為你好」這句話之所以被接受度很低，那是因為說話者並不是真心的。當然了，如果父母或好朋友是真心為你好，那倒是無妨，但真心為你好的人不會刻意這麼說。那些說出「我是為你好」的人其實和你並不親近，彼此之間缺乏信賴感的情況下，這句話就會變得很討厭。

那麼，為什麼那些人會這麼說呢？他們說教的真正原因，其實是不滿、不快，因為想要說些對自己有利的話，但又怕被說自私，為了不被討厭，他們便刻意強調「我是為你好」，並開始說教。

## 虛假的說教打動不了別人

有句話和「我是為你好」很像，那就是「我是無所謂啦」。

「我是無所謂啦，但你可就麻煩了！」

「我是無所謂啦，但這樣做的話，你會挨罵吧！」

這句話聽起來也很假，有一股強烈的偽善感，容易招人反感：「既然你無所謂，那就給我閉嘴！」

不要用這種虛假的說教方式，才能成為人人愛。

「我很討厭你這樣做，希望你別再這樣了。」

一開始，要說出這樣的話需要勇氣。但是，和說出「我是無所謂啦，但考慮到你的將來」的人比起來，明白說出「我討厭你這樣說」的人才能得到別人的信賴，對方也才會願意把你的忠告聽進去。不要偽善地說「為你好」這種話，直接說出自己真正的想法，這樣才有好人緣。

#### POINT

說出真心話，對方才會真的聽進去。

40

人人  
愛

挨罵了也能保持樂觀



好感度  
78%

被人  
打

稍微挨罵就意志消沉



反感度  
69%

40

人人  
愛

挨罵了也能保持樂觀



好感度  
78%

被人  
打

稍微挨罵就意志消沉



反感度  
69%

有種人只要稍微跟他說句重話，就會非常沮喪。這種容易受傷的人，會讓氣氛瞬間凝結。

「我認為你現在提出這種企劃還太早了，再重新想一下內容架構。」

「鳴……」

「啊，但是我覺得你的切入點很不錯啦……」

「……對不起，我什麼都做不好。我一定是不適合做這個工作……」

「呃，我沒有那個意思……」

不過是工作上指導，對方就像世界末日般大受打擊，讓指出缺點的人還得反過來安慰他。像這種會因為一點糾正和批評就沮喪的人，是會吃虧的。

首先，心情沮喪會讓工作進度停滯。長久下來，越來越沒有人願意指出你的缺點，最後就無法獲得成長。

## 樂觀是最強的性格

即使挨罵，也還是能保持樂觀的人真的很討喜。若能散發出直說無妨的氛圍，大家就會沒有顧慮地與你溝通，工作進展得更順利。

因此，心容易受傷的人要把自我和工作切割。那些指出工作缺失的話，絕對不是在否定你這個人。要學著轉換成樂觀正向的心態，說出「我會更努力」。心態上的轉變能让你更討喜。

把情緒調到樂觀模式，也是很有效的做法。人就算被稱讚一百次，卻還是會在意那一次的負評。因此，你要逆向思考，讓自己對好評敏感

一點。

「這次的企劃案雖然沒過，但是上司誇我切入點很好，太棒了！」讓自己在說話時表現出開朗樂觀的樣子，在職場上會得到更多的幫助喔。

### POINT

表現得開朗一點，旁人就會更願意幫助你。



41

人人  
愛

說出對旁人的感謝



好感度  
73%

被人  
打

一副「都是我的功勞」的  
驕傲模樣



反感度  
74%

41

人人  
**愛**

說出對旁人的感謝



好感度  
**73%**

被人  
**打**

一副「都是我的功勞」的  
驕傲模樣



反感度  
**74%**

奧斯卡頒獎典禮上，以下的感言很常聽見。

「我要感謝養育我的父母。」

「我會得獎，都要感謝所有工作人員和支持我的人。」

幾乎所有得獎者都會像這樣，說出對別人的感謝。棒球比賽結束後的球員訪談也是如此。

「都是因為有隊友們的支持，我非常感謝大家。」

「我要感謝我的球迷，你們是最棒的！」

這種感人的發言之後，整座球場就會瞬間沸騰。平時就懂得表達感謝的人，就是很討喜的人。

相較之下，也有說話很強勢的運動員，話語中充滿攻擊性。他們喜歡撂大話，在比賽前說出「我們一定會贏」，在比賽結束後就說：「這是理所當然的結果，沒什麼大不了的！」

運動選手之所以會這樣說話，有兩個原因。第一個原因是想藉由強勢的發言鼓舞隊友、威嚇對手；第二個原因則是想激勵自己。運動員總是在超越極限的領域中苦戰，如果不用這些話來鼓舞自己，精神上可能會撐不下去。正向積極的發言才會引導比賽有好結果。

## 「這都要感謝大家」是一句神奇咒語

但是，那些撂大話的頂尖運動員之所以會得到很帥氣的評價，是因為他們生活在專業領域。一般人要是隨便模仿他們，馬上會被當成難搞的人。

「你做到這麼晚，好辛苦哦！」

「不會辛苦啊！」

「可是，你昨天不是也加班到很晚嗎？」

「這很平常啊！我下個月也要奪下業績冠軍！」

「……是哦。真了不起。」

「拿不出成果的傢伙就只有辭職啊，沒什麼好說的。」

「是哦……」

當事人沉浸在自己的世界裡，自以為是個能幹的專業人士，但這樣只會給別人壞印象，別人也不會想要為他加油。**討喜的人會時時把目光放在別人身上，並感謝周遭的人。**「這都要感謝大家！」把這句神奇魔法，時常掛在嘴邊吧。

## POINT

懂得感謝，就會得到更多支持。

42

人人  
愛

若無其事地關心別人



好感度  
76%

被人  
打

做些自我滿足的雞婆事



反感度  
71%

42

人人  
愛

若無其事地關心別人



好感度  
76%

被人  
打

做些自我滿足的雞婆事



反感度  
71%



做些自我滿足的雞婆事很容易被討厭。舉例來說，我朋友的上司不但記住了所有部下的生日，甚至連部下的結婚紀念日都記得。

每到部下的結婚紀念日，那個上司就會很開心地走到部下旁邊，笑容滿面地拍拍部下的肩膀，跟他說：「今天早點回去吧！」「咦？為什麼？」「今天是你的結婚紀念日吧？」

看到這裡，你可能會覺得：「有這樣的上司不是很棒嗎？」關心對方的確是人際關係中的基本。就這點而言，你會覺得這個上司在職場的人緣一定很好。可是，這樣做似乎有些過頭了，反而讓人感到害怕。

而且，仔細觀察就會發現這位上司想得到眾人感謝的意圖很明顯。他想要聽到部下說：「不愧是部長，真會替人設想！」所以表面上他看起來用心，卻可能讓別人更費心，這就是人家說的雞婆。

如果是真心祝福，發自內心為部下設想，那就是位好上司。然而，如果他只是「想讓自己看起來像個好上司」，那就是另一回事了。

重點就在於是為了自己，還是為了對方。看似是關心別人，其實眼中只有自己。這種人比想像中的多，而且別人早就看穿了他的企圖。

## 送禮究竟是為了對方，還是自己？

如果雞婆是種吃虧行為，那到底要怎麼做才好呢？那就是若無其事地關心對方。不必選在特別的日子刻意祝福，而是平時就若無其事地關心部下，才會讓人留下好印象。例如，對部下說：「哦，你很有精神呢！」「你現在很忙嗎？」「做得不錯！」等等。

動不動就辦生日派對之類的大型活動；明明只是去附近出差，也要買伴手禮送給所有同事；因為一些小事就把部下誇上天……如果你是這樣的人，就要問問自己：「這樣做，究竟是為了自己，還是為了別人？」



## POINT

從小地方關心部下，才是成為好上司的祕訣。

43

人人  
愛

連事情的經過也一併說明



好感度  
73%

被人  
打

突然從結論說起



反感度  
73%

43

人人  
愛

連事情的經過也一併說明



好感度  
73%

被人  
打

突然從結論說起



反感度  
73%

「我辭職了。」

如果另一半突然這樣說，任何人都會嚇一跳吧。昨天明明還很正常地去上班，現在卻突然說已經辭職了，一開始會感到疑惑，甚至還可能會質問對方為什麼不先和自己商量，最後就是吵架。如果平時就先商量想要換工作或是獨立創業，就不會發生爭執了。

這個例子讓我們知道，凡事突然只說結論的人會讓人很苦惱。這類的人不擅長表達，對自己也缺乏自信。對他們來說要準確傳達事情的經過和思考過程很困難，所以就是只丟出結論，逼對方接受。

然而，對方一時之間只聽到結論，當然會覺得非常突兀，溝通起來就會不順利。而且，由於你沒告訴對方事情的經過，對方只會覺得你不信任他，心裡不安地想：「你是不是把我當成一個講不通的人？」

## 說話跳躍者的思路

另外，還有說話跳躍的人也很讓人苦惱。

「那麼，我會請○○公司再重新檢討預算。」

「拜託你了……啊，對了，我已經請常務董事裁定了。」

「什麼？這件事已經傳到董事那邊了嗎？裁定？」

「哦，我是說△△公司啦！」

「什麼啊，原來是在說另一件事……」

說話很跳躍的人，大腦可以一次處理的資訊量比一般人還要多。他們的腦中同時在處理○○和△△公司的案子，然後聯想到請常務董事裁定的事。可是，要是沒有前言後語就把這件事說出來，只會讓聽的人困

惑而已。

所以，要站在對方的立場，連同事情的經過也一併解釋清楚。如果你有說話沒頭沒尾的問題，努力試著把自己的思考過程也告訴對方。

以上的例子換句話說的話，就會變成：「那麼，○○公司就這麼辦。還有沒有其他事情要先告訴你一聲的呢.....？啊！對了對了，△△公司的案子也進行到一半對吧？關於那件事，我已經請常務董事裁定了。」只要像這樣把思考過程也告訴對方，對方就不會混亂。

把事情經過和對方分享，就表示你信任對方。不要認為「反正他一定不會了解」而放棄，而是抱著對方應該會明白的想法，先相信對方。

## POINT

除了結論更要分享過程，才能成為值得信賴的人。

44

人人  
愛

大聲說出正面的事



好感度  
76%

被人  
打

小聲說出負面的事



反感度  
74%

44

人人  
愛

大聲說出正面的事



好感度  
76%

被人  
打

小聲說出負面的事



反感度  
74%



說話小聲的人很吃虧、說話大聲的人就很討喜；愛說負面言論的人很吃虧、喜歡正向發言的人很討喜。所以，個性開朗又具有社交性的人，在人際關係中會很吃香。

如果想讓自己有人緣，說話時就要音量大而且咬字清晰。要是小聲地喃喃低語，別人就聽不到，存在感就會越來越薄弱。人都喜歡有存在感而且表裡如一的人，所以如果你說話很小聲的話，要記得提高音量。

另外一個重點是打招呼，像是早安、你好、再見和辛苦了等等。打招呼的目的是要讓對方知道你正在關注他，向他傳達你的善意，這有助於良性的溝通。

這麼基本而且重要的事，其實有很多人都沒做到。規模大的公司可能不流行打招呼，但還是要讓自己養成這個好習慣！

## 成為講話正向的好人緣代表吧！

我大學時曾加入一個練習次數很頻繁的網球社團，社團會在每天練習結束時召開檢討大會。一百多人聚集在大廳裡，幹部們站在台上，針對當天的練習情況提出檢討。

然後，幹部們會請前來參加集訓的校友幫大家說幾句話。被叫起來發言的人受到檢討大會的氣氛影響，都說一些挑毛病的話，像是練習中有人犯了什麼錯，最好要注意之類的。而學弟妹們則是一臉苦悶地回應「知道了」，整個檢討大會就像喪禮一樣，氣氛非常沉悶。

有一次，一個學妹被叫起來發言了，當時她的發言非常出色。「今天大家都喊得很起勁，雙腳的活動量不少，不但沒有受傷，天氣也很好，是一場很棒的練習！」她只說了這些，就坐下了。

在大家都想著要檢討什麼而滿滿的負能量時，只有她很正面地說出自己的想法。她那開朗的笑容，讓人覺得特別耀眼。成為一個隨時都能

說出正向發言、展現樂觀態度的人，營造出和你在一起就能打起精神的好人緣形象吧。

試著說話大聲又發言正面吧，方法簡單又非常有效喔。

## POINT

說話時開朗又有精神，別人就會聚集到你身邊。

第 4 章

嚴選 15 句  
人人愛金句

第 4 章

嚴選 15 句  
人人愛金句



## 01

「我屬於不喝咖啡的類型。」「我屬於早上爬不起來的類型。」這種說法充滿了自我保護的感覺，好像在說「我只是○○類型的其中一人，不是只有我不好」，讓聽的人很不開心。簡單地說「我不喝咖啡」、「我早上爬不起來」更簡潔扼要。



## 02

「最近不是很熱嗎？」「我不是話很多嗎？」句中的「不是嗎？」這種說法超出了尋求對方同意的界線，根本就是在強迫對方同意。這時，只要直截了當地說「好熱哦」、「我話很多」就好。



### 03

「不過啊，反過來說……」「反過來說，咖哩怎麼樣？」明明沒有相反的意思，但有些人愛用「反過來說」，這樣的講話方式很拐彎抹角。他們這樣說的目的，是想要用令人印象深刻的詞句引起對方的興趣，但聽到的人不但會覺得自己被否定，還被迫聽你說一些明明就沒有相反意思的話。若能用「的確如此」或「說到這個」等正向的用語，就能讓對方留下好印象。





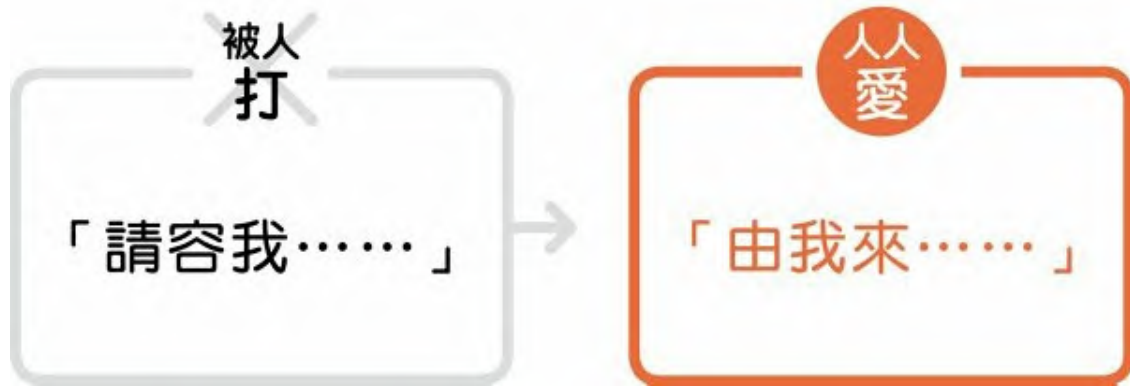
## 04

「你最好看看那部電影。」「你最好看看這本書。」這種強迫推銷的方式可是會吃大虧的。對方會覺得你在說教，強迫他接受你的個人意見。你可以老實說「我希望你看看那部電影」或「請看看這本書」。



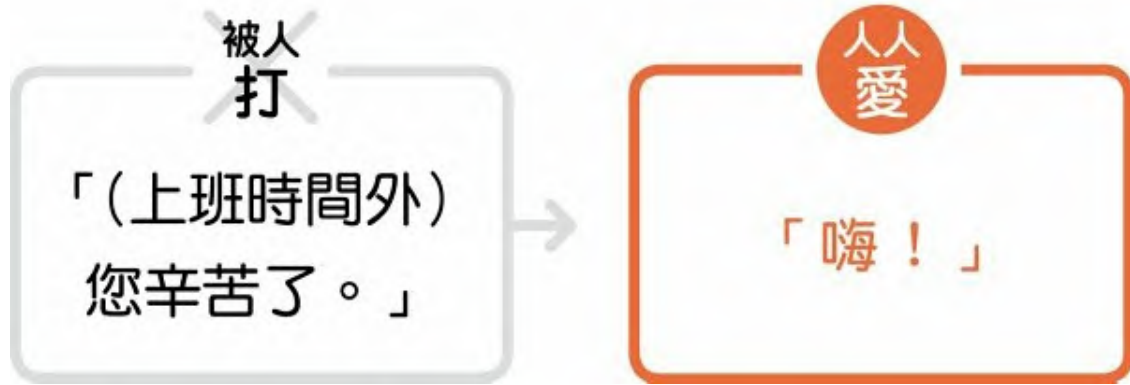
## 05

最近很常看到「不知道可不可以」這種說法，乍看之下很有禮貌，但給人太過小心翼翼又狡猾的感覺。明明要拜託別人做事，卻因為害怕被拒絕，故意用「不知道可不可以」來閃躲。其實只要老實拜託對方就可以了。直接說「可以請你幫我○○嗎？」「可以拜託你幫我○○嗎？」。



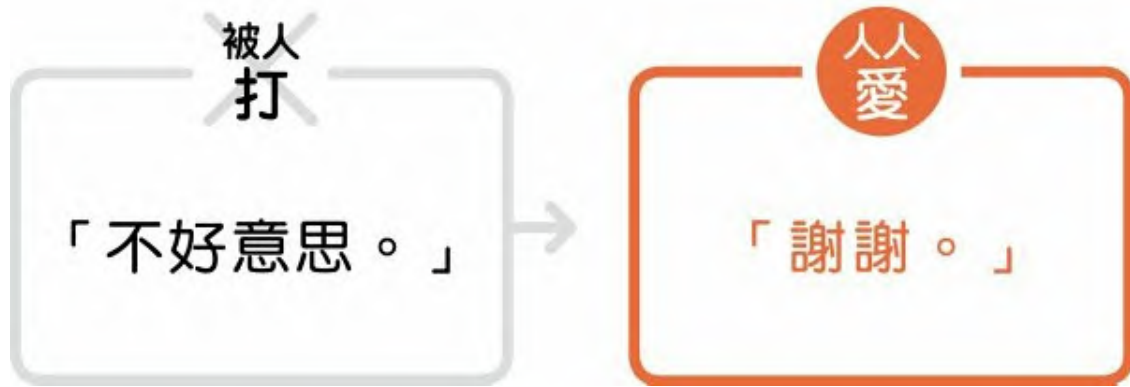
## 06

用「請容我」雖然顯得謙虛有禮，卻太過矯情又饒口。職場上特別容易出現這種用法，像是「請容我送上企劃書」、「請容我擔任負責人」等等。直接說「由我來送上企劃書」、「這次由我來擔任負責人」能給人更俐落的印象。



## 07

私底下約工作夥伴出來見面，卻還用「您辛苦了」，氣氛瞬間變得很拘謹。尤其是和喜歡的異性一起去吃飯時，一句「您辛苦了」就會讓浪漫的氣氛化為烏有。這時，說聲「嗨」會給人更爽朗的感覺。一句很簡單的問候，就能讓對方留下好印象，非常好用。



## 08

有些人會在該說謝謝的場合說不好意思，這樣其實很不討喜。在服務生端茶上來或有人讓座給自己時說不好意思，對方也不會開心。這時，直接說謝謝就好了。



## 09

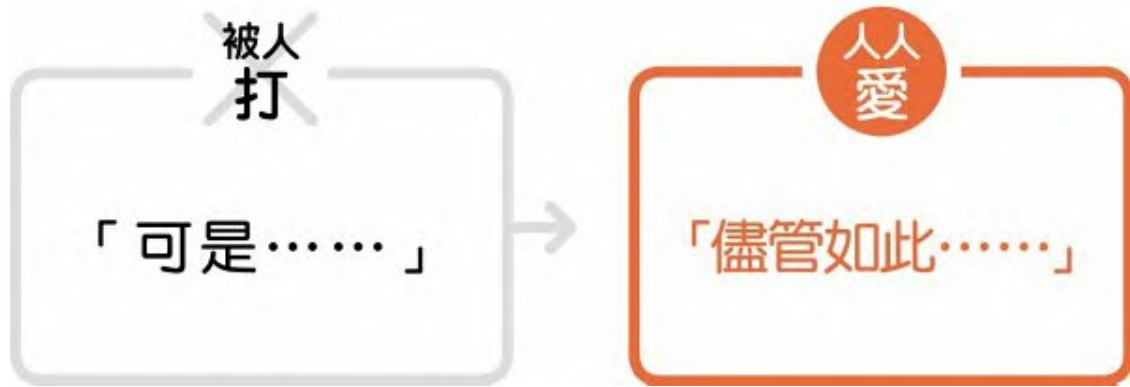
有些人很喜歡說話時刻意賣關子，或是反問對方「你覺得我看起來幾歲？」或是「你猜中國現在最蓬勃的產業是什麼？」被問問題的人，只會覺得煩而已。別做這些多餘的事了，乾脆地把答案說出來吧。



## 10

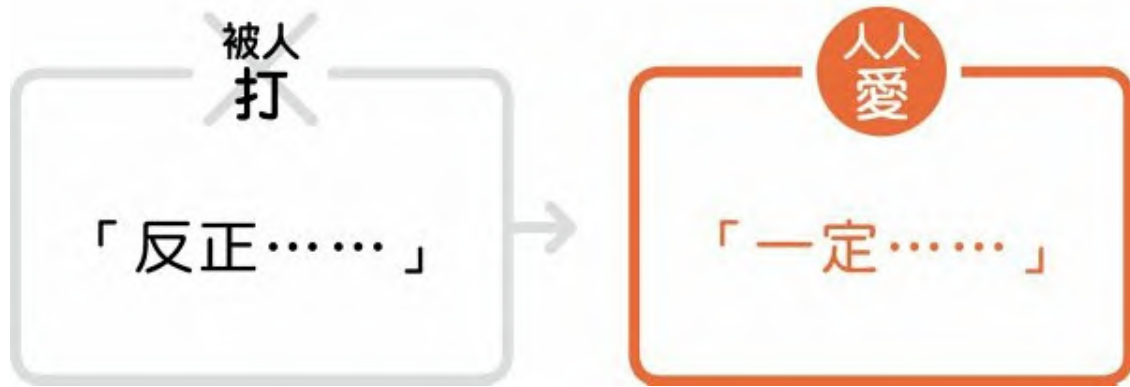
當主管請部下製作資料時，有越來越多人會回答：「好啊！」這樣一句不經意的話，可是會讓上司留下壞印象。這句話隱含著上對下的態度，有種「幫你做也沒差」的意思。被主管委託工作時要說「我知道了」或「了解」才正確。





## 11

說話時，有些人習慣性地會把「可是」掛在嘴上。「可是，○○他這麼說」或「可是，客戶不接受」這種說法，只會給人愛找藉口的壞印象。要反駁對方時，使用「因為」或「儘管如此」是比較好的說法。這兩種說法含有說明的意思，對方也會認真傾聽。



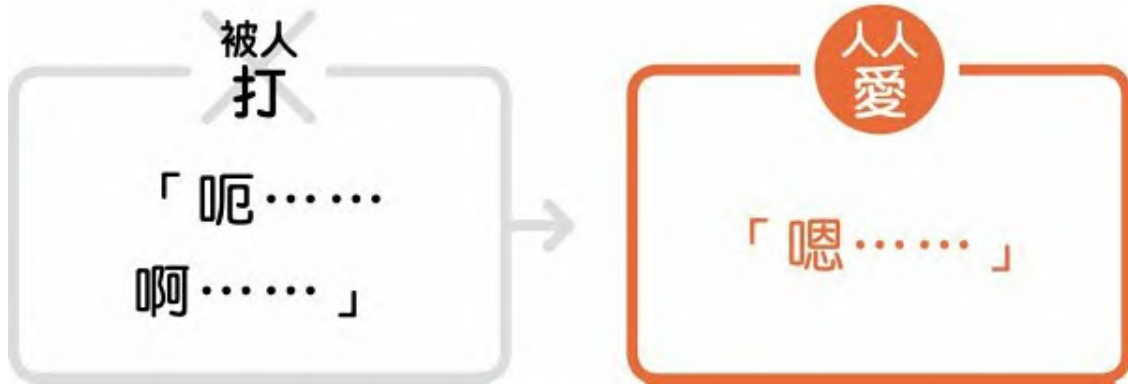
## 12

接在「反正」後面的話，多半是負面的內容。例如，「反正都會失敗」或「反正不會錄取」。沒有人喜歡和老是散發出負面能量的人來往吧！這時可以把「反正」改成「一定」，像是「一定會成功」或「一定會錄取」。說話時多多正向發言吧！



## 13

有些人會用「蛤？」來反問對方，甚至養成了說「蛤？」的口頭禪，小心這樣子可是會吃虧的喔。「蛤？」的語氣非常不禮貌，還有可能會吵架。「咦？你說什麼？」才是吃香的說法。在聽不清楚或聽不懂別人說話時，要更有禮貌地詢問。



## 14

在演講或簡報時一直呃呃啊啊，會給人不熟練、不專業的印象。如果是因為害怕沉默，想要填補對話時的空檔時，說「嗯……」會好一點。但是，最好的方法是善用停頓。用得好的話，還能吸引觀眾注意，是一種討喜的說話方式。



## 15

有些人會在餐廳說：「那就點啤酒好了。」雖然說話者沒有察覺，但這句話其實含有「沒辦法啊，只好先點啤酒了」的意思。如果你想要點啤酒，那就說「我要啤酒」或「我想喝啤酒」。除了餐廳之外，在其他場合也使用「我要○○」的說法，營造出一種乾淨俐落的形象吧。

## 〈後記〉

# 說話技巧的好壞，取決在對方

在討論說話技巧時，經常說表達方式代表一切。即使你以為自己說話很溫柔，但如果對方感到害怕，那就是不好的說話方式。有時是，你以為把做法清楚地告訴對方了，但只要對方不懂，這就是失敗的溝通方式。

說話方式的好壞完全取決於對方的理解和感受。短短一句話，會讓對方產生什麼樣的感受，就是這本書最重要的重點。

＊

用字遣詞和金錢的使用方式很像。同樣擁有一百萬圓，花錢的習慣卻因人而異，有人可以一個晚上花光，也有人能存起來做別的事。同理可證，有些人說話就是很討喜，有些人聽他說話就是一肚子氣。

本書就是透過換句話說，進而讓人產生好感，並改善人際關係。相反地，說錯話可是會讓人際關係更惡化喔。說話術最重要的本質就是，對方如何感受和決定結果，真是一門很深奧的學問啊（笑）

＊

「這也太難了吧！」

「我們根本不可能知道對方怎麼想的啊。」

為了回應讀者們的這些心聲，本書實際做了問卷調查，研究哪些說話方式會讓人留下好印象還是壞印象。書中若是寫著好感度九十%，就表示世界上有九十%的人會對這種說話方式產生好印象，請各位讀者務必參考這些數據。我衷心期盼各位都能成為好人緣的人，讓人際關係再

也沒有壓力又愉快。

二〇一八年八月  
五百田達成





輕商管 31

# 一句話好感度暴增、反感度爆表

監修 | 五百田達成

譯者 | 伊之文

日文編輯 | 李婷婷

版權經理 | 劉契妙

美術主編 | 藍秀婷

封面設計 | 李蕙雲

內頁排版 | 陳佩君

發行人 | 張輝明

總編輯 | 曾雅青

發行所 | 三采文化股份有限公司

地址 | 台北市內湖區瑞光路513巷33號8樓

傳訊 | TEL:8797-1234 FAX:8797-1688

網址 | [www.suncolor.com.tw](http://www.suncolor.com.tw)

本版發行 | 2019年9月6日

話し方で損する人得する人

HANASHIKATADE SONSURU HITO TOKUSURU HITO

Copyright © 2018 by Tatsunari Iota

Original Japanese edition published by Discover 21, Inc., Tokyo, Japan

Complex Chinese edition is published by arrangement with Discover 21, Inc.

Illustrations © Akiko Tokunaga

著作權所有，本圖文非經同意不得轉載。All rights reserved.

本書所刊載之商品文字或圖片僅為說明輔助之用，非做為商標之使用，原商品商標之智慧財產權為原權利人所有。