



林萃芬

從說話模式洞悉人心

- ◇「深入人心」才能掌握人際關係的奧妙
- ◇「正確回應」讓人避免無謂的衝突誤會
- ◇「改變說法」為你重建全方位良好人緣



圓神生日·讀者快樂

皇家加勒比海遊輪
送100名

每月8人同行
憑書內活動辦法



自信人生

053

從說話模式洞悉人心

作 者／林萃芬

發行人／簡志忠

出版者／方智出版社股份有限公司

地 址／台北市南京東路四段50號6F之1

電 話／(02) 2579-6600 · 2579-8800 · 2570-3939

傳 真／(02) 2579-0338 · 2577-3220 · 2570-3636

郵撥帳號／13633081 方智出版社股份有限公司

副總編輯／陳秋月

主 編／賴良珠

責任編輯／連秋香

美術編輯／陳正弦

印務統籌／林永潔

監 印／高榮祥

校 對／賴良珠 · 連秋香

排 版／莊寶鈴

總經銷／叩應有限公司

法律顧問／圓神出版事業機構法律顧問 蕭雄淋律師

印 刷／龍岡彩色印刷

2005年3月初版

定價 220元

ISBN 957-679-952-X

版權所有 · 翻印必究

◎本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回本公司調換

Printed in Taiwan

國家圖書館出版品預行編目資料

從說話模式洞悉人心 / 林萃芬著. -- 初版. --

臺北市：方智, 2005〔民94〕

面；公分. -- (自信人生；53)

ISBN 957-679-952-X(平裝)

1. 溝通 2. 人際關係

177.1

94001240



Contents

◆ 〈自序〉 好人緣，就從聽懂「說話模式」開始	0 0 5
◆ 從「聲音」解讀內在性格	0 1 5
◆ 五種溝通模式大剖析	0 2 9
◆ 「性格測驗」你習慣穿著哪一款「社交外衣」？	0 3 6
說話帶「蜜」更能潤滑人際	0 4 5
把「抱怨」變成「甜蜜愛語」	0 5 2
仔細聆聽話中期待	0 6 0
如何讓親密友人多愛你一點	0 6 7
適量「吃醋」，愛情紅不讓	0 7 9
面對假聖旨該如何接招？	0 8 8
憑真本事「搶功」才有理	0 9 4
和挑撥鬼聰明說拜拜	1 0 2
都是煽情話語惹的禍	1 1 0
巧妙探問，快樂分享	1 2 0

Contents



有話還是直說爲妙

別學青蛙亂膨風

適時來些「讚美」維他命

隨時爲生活環境加溫

「真心應酬」友誼才會長久

讓「命令句」來個漂亮轉彎

用心解讀說不出口的真心話

「唱同調」的快樂哲學

少批評、多讚美的溫暖人生

話中多些真實情意的好處

裝可憐不如「堅強露笑臉」

1 2 7

1 3 4

1 4 4

1 5 3

1 6 4

1 7 3

1 8 1

1 8 9

2 0 0

2 1 0

2 1 9

從說話模式 洞悉人心

林萃芬





Contents

◆〈自序〉 好人緣，就從聽懂「說話模式」開始	0	0	5
◆從「聲音」解讀內在性格	0	1	5
◆五種溝通模式大剖析	0	2	9
◆【性格測驗】你習慣穿著哪一款「社交外衣」？	0	3	6
說話帶「蜜」更能潤滑人際	0	4	5
把「抱怨」變成「甜蜜愛語」	0	5	2
仔細聆聽話中期待	0	6	0
如何讓親密友人多愛你一點	0	6	7
適量「吃醋」，愛情紅不讓	0	7	9
面對假聖旨該如何接招？	0	8	8
憑真本事「搶功」才有理	0	9	4
和挑撥鬼聰明說拜拜	1	0	2
都是煽情話語惹的禍	1	1	0
巧妙探問，快樂分享	1	2	0

Contents



有話還是直說為妙

別學青蛙亂膨風

適時來些「讚美」維他命

隨時為生活環境加溫

「真心應酬」友誼才會長久

讓「命令句」來個漂亮轉彎

用心解讀說不出口的真心話

「唱同調」的快樂哲學

少批評、多讚美的溫暖人生

話中多些真實情意的好處

裝可憐不如「堅強露笑臉」

1 2 7

1 3 4

1 4 4

1 5 3

1 6 4

1 7 3

1 8 1

1 8 9

2 0 0

2 1 0

2 1 9

〈自序〉

好人緣，從聽懂「說話模式」開始

經常有朋友疑惑地問道：「何以學了那麼多說話溝通技巧，還是無法擁有良好的人緣？」

深究其原因，是因為不少人以為：「人緣好」的人一定很會說「好聽話」。根據我長期的社交經驗，讚美之詞雖是人際互動的潤滑劑，但若不了解對方的個性、脾氣，不清楚對方的說話模式，一味地讚美、講好聽話，反而會被解讀成「虛偽做作」或是「別有用心」。

真正人緣好的人，不僅要聽懂別人「話中的意思」，更要做出「正確的回應」，才能滿足對方的「心理需求」，進而產生「你是我知音」的感覺！

除了「社交關係」需要了解說話模式外，「親密關係」更要聽懂話語背後隱藏的含義，訊息解讀錯誤，非但製造緊張衝突，更會刺傷彼此心靈，讓人生徒留遺憾。

《從說話模式洞悉人心》這本書，融合了我多年的社交應對心得、企業顧問歷練，以及心理輔導實務，同時結合了心理學理論，歸納整理出二十多種不同的說話模式、適當的回應方式、改變說話模式的技巧，還有性格放大鏡這四大重點，希望能夠幫助大家建立全方位的好人緣。

在正式進入主題之前，先跟大家分享一些閱讀這本書的觀念和技巧。

「深入人心」才能掌握人際奧妙

小的時候，我們會很自然地跟別人表達自己的感情——喜歡一個人就直接告訴他：「我好喜歡你喔！」討厭一個人也會大聲地跟他說：「我不要和你一

起玩！」可是隨著年齡的增長，我們表達感情的能力卻越來越弱。爲什麼呢？因爲我們害怕說出來會傷到自己，我們擔心說出來會讓對方不高興。

問題是，這些沒有說出口的話並不會無故消失，它們會變換成另外一種形式之後再說出來。心理學家柏恩在《人玩的遊戲》(Games People Play)這本書中，生動而傳神地列舉以下六種常見的「說話模式」：

◆「動作發洩」的說話模式 (Up roar)

有些人心裡不愉快或生氣的時候，不會直接表達內心的不滿，他們會繃著一張臉，用力地說：「沒什麼啦！」或是用不耐煩的語氣表示：「算了、算了，不跟你計較。」一邊說還一邊發出乒乒乓乓的巨響，即使是三歲小孩，也看得出他們在生氣。

◆「打我罵我」的說話模式 (Kick me)

有些人老喜歡用可憐兮兮的語調詢問別人：「你一定不會喜歡我，對不對？」「你一定覺得我能力很差，是不是？」每每讓被問者不知該如何回答。

這種人在工作的時候，也常會否定自己的能力——「這全都是我的錯，你儘管罵我好了。」好像聽到別人罵他，就會覺得好過一點。

◆「是的，不過……」的說話模式 (Yes, but……)

有些人會先假意接受別人的意見：「我覺得你的意見很好……」然後再加以否決：「不過實際執行起來，會面臨很多的難題……」

事實上，倘若他真的覺得對方的意見很好，就不會全盤否決，而會提出一些意見讓對方參考。通常在講話過程中，會使用「不過」、「可是」、「但是」這些否定字彙的人，行事作風往往喜歡「壓倒對方」，不容易認同別人的做法。

◆「逮到把柄」的說話模式 (Now I've got you)

有些人特別酷愛刺探別人的隱私，或是用神秘兮兮的語氣說：「我知道你的祕密喔！」或是用審判長的語調說：「你有哪些毛病我還會不知道嗎？」或以警察抓小偷的口氣說：「你那點小把戲逃得出我的眼睛嗎？」

其實，他們內心深處最怕被別人抓到缺點、看出弱點，爲了自保，乾脆先下手爲強，努力揭發別人的錯誤。

◆「要不是因爲你」的說話模式 (If it weren't you)

有些人總是把責任推給別人：「要不是因爲你動作那麼慢，我們也不會遲到！」或是把過錯歸咎給別人：「要不是因爲你那麼笨，事情也不會搞砸！」

總而言之，如果有錯，一切都是別人的錯，自己一點錯都沒有。

◆「看我多努力」的說話模式 (Look how hard I've tried)

有些人很怕被人發覺他「沒事幹」，只要有人問他：「最近在忙些什麼？」他馬上會表現出忙得不得了的样子，然後急呼呼地告訴對方：「我現在要做這、做那，沒時間跟你說話。」

上面這六種說話模式你是否覺得很熟悉，好像曾經在哪裡聽過？

事實上，我們每個人都會不自覺使用書中所列的各種說話模式，有時出於自我壓抑，有時想要達到目的，或有時基於抒發情緒。不過，如果總是使用同樣一種說話方式，就要留心觀察：為什麼偏愛此種方式？有沒有什麼特殊原因？

在此要特別提醒大家：了解不同的說話模式，目的不是為了分析、指責對方，而是要經由洞悉對方的心理思考邏輯來保護自己，不受別人的言語影響。

「正確回應」才能避開衝突誤會

有天夜裡，住在隔壁的一對母子發生激烈的爭執，哭泣聲混雜著吼叫聲。正想一探究竟之際，他們家的窗子突然「啪」地一聲被推開，那位母親激動地叫著：「我被你氣到腦衝血，你的所作所爲就是要逼我去死對不對？那我現在就死給你看！」一邊說還一邊做出跳樓的姿勢。

天啊！怎麼辦？我要不要報警？要不要去勸架？爲了避免悲劇發生，我決定先報警，再仔細聆聽這對母子爭吵的原因。

氣憤的母親這時又轉過頭去，繼續怒罵兒子：「我真是命苦，怎麼會養出你這種自暴自棄的小孩?！」

看到母親採取如此強烈的手段，兒子完全不爲所動地反唇相譏：「你以爲考試很容易嗎？那你自己去考考看，保證抱鴨蛋回來！」

母親似乎被兒子氣到忘了要跳樓，她轉過身去對著兒子說：「你認爲我沒有念過書嗎？」

兒子用激將法的語調說：「那你考給我看啊！就不相信你會考多高分。」

聽到兒子的答案，母親不禁悲從中來，哭著說：「你知不知道我賺錢養你有多辛苦？我真是太失望了，花那麼多錢請家教，你還是學不會，早曉得你現在這麼壞，當初就把你餓死算了！」

兒子一點都不領情，語氣很衝地反駁道：「好啊！你不要給我吃東西啊！餓死我啊！」

母親的情緒再度被兒子挑起，憤怒地咆哮：「我就是犯賤，幹麻養你這個寄生蟲，你乾脆出去外面流浪，當個沒人管的野人！」

兒子也不甘示弱，立刻反擊：「你每天一見到我就罵我，我才不想住在這裡，我要去婆婆家住，再也不要回來了！」

母親用一種看好戲的口吻說：「哼！婆婆那麼老了，哪有錢養你？哪有錢給你亂花？」

兒子則自我防衛地說：「我哪有亂花錢？」

母親開始算舊帳：「怎麼沒有？你昨天買的那雙球鞋不用花錢買嗎？」