

汪龙光/著



巧言利口 的 心理学



话不在多，关键是要流畅、清晰和准确。

善说者的一言一语都能彰显能力和魄力。

与人交谈，一定要用心。

用心就是要把话说得得体 and 有针对性，情真才能意切。

QIAOYAN LIKOU DE
XINLIXUE



中国致公出版社

汪龙光/著



巧言利口 的 心理学



话不在多。关键是要流畅、清晰和准确。

善说者的一言一语都能彰显能力和魄力。

与人交谈，一定要用心。

用心就是要把话说得得体 and 有针对性，情真才能意切。

QIAOYAN LIKOU DE
XINLIXUE



中国致公出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

巧言利口的心理学/汪龙光著. —北京: 中国致公出版社, 2011. 1
ISBN 978-7-5145-0014-1

I. ①巧… II. ①汪… III. ①心理语言学 IV. ①H0

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 230802 号

巧言利口的心理学

著 者 汪龙光

责任编辑 董拯民

出版发行 中国致公出版社

(北京市西城区德胜门东滨河路 11 号西门 电话 66168543 邮编 100120)

经 销 全国新华书店

印 刷 三河市祥达印装厂

印 数 1—5500 册

开 本 710×1000 毫米 16 开

印 张 19

字 数 225 千字

版 次 2011 年 1 月第 1 版 2011 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5145-0014-1 定 价 36.80 元

版权所有 翻印必究

前 言

我的著作《能言善辩的心理学》出版后，承蒙读者不弃，或打电话，或发短信与我联系，感谢我的著作《能言善辩的心理学》给予了他们帮助，解决了他们的实际问题。得到他们的赞誉我十分欣慰，当初写作此书不就是想给他人一些帮助？实现了自己的愿望，怎不高兴呢？

但《能言善辩的心理学》只是写出了言语表达的一部分，我就想，既然读者很需要这方面的帮助，作为择善而为的心理工作者，有义务也有责任继续为此做一些实际事情，具体来说，就是完善《能言善辩的心理学》。于是我又开始写作了，于是有了《巧言利口的心理学》，本书是《能言善辩的心理学》的姊妹篇。

《能言善辩的心理学》是从言语的性质入手来谈言语的运用，本书则是从言语的对象入手来阐述言语的运用，虽有关联，也可以说相互渗透，但实际运用是不可相互替代的，各有奥妙，读者阅读此书后一定会明白。

会说的不在于话多，善说的一言一语都能显露能力和魄力。

有的人长于谈吐，有的人怯于启齿，这种差异对人的生活、事业影响是重大的。如果没有较好的言语能力，不仅会影响人际交流，失去机遇，有时可能还会招致灾祸降临。

武则天 14 岁时就被唐太宗召入宫中，被唐太宗昵称为“媚娘”。当时宫中观测天象的大臣纷纷警告唐太宗，说唐王朝将有人取代李姓为唐朝皇帝。种种迹象表明此女人多半姓武，而且已入宫中。唐太宗为子孙后代着想，把姓武的人逐一检点，做了可靠的安置，但对于武媚娘，由于爱之刻骨，始终不忍加以处置。



唐太宗受方士蒙蔽，大服丹丸，虽一时精神陡长，纵欲尽兴，但过不多久，便身形枯槁，行将就木了。而武则天此时风华正茂，一旦太宗离世，便要老死深宫，所以她时时留心择靠新枝的机会。太子李治见武则天貌若天仙，仰慕异常。两人一拍即合，山盟海誓，只等唐太宗撒手，便可仿效比翼鸳鸯了。

当唐太宗自知将死时，仍不忘如何保住李家江山的长久万代，他想让颇有嫌疑的武则天跟随自己一同去见阎王。临死之前，李治和武则天都在他床边，他当着太子李治的面问武媚娘：“朕的病情每日加重，眼看是不行了，你在朕身边已有不少时日，朕实在不忍心撇你而去。你不妨自己想一想，朕死之后，你该如何自处呢？”

武媚娘听出自己身临绝境的危险，怎么办？她心里清楚，只要现在能保住性命，就不怕将来没有出头之日。于是她灵机一动，赶紧跪下说：“妾蒙圣上隆恩，本该以一死来报答。但圣躬未必即此一病不愈，所以妾才迟迟不敢就死。妾只愿现在就削发出家，长斋拜佛，到尼姑庵去每日拜祝圣上长寿，来报效圣上的恩宠。”

唐太宗一听，连声说“好”，并命她即日出宫，“省得朕为你劳心了”。唐太宗本来是要处死武媚娘的，但毕竟自己很喜欢她，心里多少有些不忍。现在武媚娘既然敢于抛却一切，脱离红尘，去当尼姑，那么对于子孙皇位而言，便不可能有什么危害了。

武媚娘拜谢而去。

太子李治也借机溜了出来，对武媚娘哭诉道：“你竟甘心撇下我吗？”媚娘满脸无奈的忧伤，她回身仰望太子，叹了口气说：“主命难违，只好走了。”太子道：“你何必自己说愿意去当尼姑呢？”武媚娘镇定了一下情绪，把自己的担心告诉了李治：“我要不主动说出去当尼姑，只有死路一条。留得青山在，不怕没柴烧。只要殿下登基之后，不忘旧情，那么，我总会有出头之日……”

听完武媚娘的解释，李治非常佩服其才智，当即解下一个九龙玉佩，送给媚娘作为信物。太子登基不久，武则天很快又被召入宫中。

武则天的聪明机智从言语中体现出来，妥善的言语为她除灾避祸。在危险面前，她机灵万分，既要保全性命，又不能显露心机，于是，

说出为圣上着想的理由，取得信赖，得以脱身。假如她的言语稍有不慎，必然会招致杀身之祸。

由此可见，言语对于人的生存和生活是何等重要！无论是政府公务员，还是企业的总裁和主管，或是普通职工，都需要提高自己的言语能力。

言语表达要流畅、清晰、准确。我们常见到一些人，平日很有才华和见解，但一开口却语塞言滞，满腹经纶却难以说清，因此就认为自己天生没有好口才，于是采取了少说为佳的办法，能够不说的就尽量不说，天长日久，就更难启齿开口，言语就真的笨拙了。

其实，只要下一番工夫是可以提高表达能力的。丘吉尔是一位伟人，曾以雄辩口才受世人仰慕，但是你知道吗，他以前讲话却结结巴巴，口齿不清。他在下院演讲时，由于口才不济，曾多次只讲了一半就败下阵来。但他毫不气馁，潜心研究讲演诀窍，锻炼自己的口头表达能力，并总结出“节奏、措辞、比拟和中心”演讲四要素。功夫不负有心人，丘吉尔终于成为“世纪演说家”和卓越的政治家。日本前首相田中角荣和英国前首相撒切尔夫人在步入政坛之后，仍在努力提高自己的演讲技巧。撒切尔夫人还特意请来教师，指导自己发声，使她讲话更加悦耳，更富有魅力。通过努力，她达到了自己的目的。

言语的另一个要点就是言简意赅。有的人“逢会必讲，一讲就长，没完没了，空洞无物”，确实让人们讨厌。有的人有一种错误认识，以为要加重分量、突出效果，就得反反复复、多次强调，结果淹没了重点和主题，逻辑混乱，往往使听者不得要领。所以说，讲长话并非有水平，有水平的讲话应该是有话则长，无话则短，无论对谁都是如此。

宋将曹瑋镇守渭州时，一天正在与客人下棋，忽然有人跑入帐篷内，向他报告说，有十几人叛逃到西夏去了。曹瑋听后没有吭声，报告者以为曹瑋没有听清，又大声说了一遍。曹瑋从容地答道：“那是我特意派过去的，你老是嚷嚷什么？给我出去！”结果西夏人把那十几个叛军全部杀了，还把人头扔到边界上，以示不中曹瑋之奸计。

一句听起来很平常的话，不留形迹地除掉了一伙叛贼，真是妙不可言！



拿破仑说过：世界上只有两种可怕的力量，即刀枪和思想。从长远看，刀枪总是被思想战胜，其中玄妙耐人寻味。

再一点就是要记住，讲话还应注意场合、情境和对象。

讲话的目的是让人接受，因此要讲究因时、因地、因人制宜。与文化较低的人交谈，最好从他们身边事谈起，力求通俗易懂，使对方听懂、听清、听进去。而与知识分子讲话，要有一定的理论高度和深度，才能与对方形成有效的交流。

与任何人言谈，都得用心。敷衍的话、失去理智的言语是不能得人心的。用心就是要有针对性，讲得准确、富有情意，情真才能词切。

言语的较高境界就是形成自己独特的风格，没有个性就没有魅力。古今中外的口才大师皆有自己鲜明的个性特点。不过，个人言语风格的形成是长期积累、锻炼的结果，所以，你从现在起就必须做到说自己的话，少说套话。

言语是一个人的知识、气质、性格及至思想观念的综合反映，你要把握言语的要旨，就必须不断地加强自身修养，拓展眼界和知识，加强生活的积累，把一些技艺自然而然地融入到实际言谈中，天长日久，你就一定能得心应手。

汪龙光

2010年5月于武汉

目 录 CONTENTS

第一章 对上司说

名片效应——在交际中，如果表明自己与对方的态度和价值观相同，就会使对方感觉到你与他有较多的相似性。

弄清上司的心意后再说	3
完善上司意见，忠诚地说	7
搞清楚上司的意图，谨慎地说	9
接受上司的任务，爽朗地说	12
与上司交换看法，主动地说	13
支持上司，巧妙地说	14
赞赏上司，间接地说	15
对上司的批评，感激地说	16
向上司汇报工作，胸有成竹地说	17
为上司解脱尴尬，大方地说	20
在上司情绪不佳时，长话短说	21
向上司表达敬意，真诚地说	21
给上司提建议，有条有理地说	22
对上司的决定，以拥护的态度说	25
为上司建立和谐的人际关系，圆滑地说	25
批评上司的话，委婉地说	26
假装无意地说	27
曲直相宜地说	30



把批评当作希望说·····	54
化解矛盾，坦诚地说·····	55
旁敲侧击地说·····	56
贯穿真情地说·····	57
更换角度说·····	57
信任地说·····	58
体谅地说·····	59
关心地说·····	60
褒奖地说·····	60
激励地说·····	61
诱导地说·····	62
迂回地说·····	64
委婉地说·····	65
不说指责的话·····	66
不说命令的话·····	67
不说轻蔑的话·····	68
不说生硬的话·····	69
不说不该说的话·····	70
不说推卸责任的话·····	70
不说封官许愿的话·····	71

第三章 对同事说

共生效应——自然界有这样一种现象：当一株植物单独生长时，显得矮小、单调，而与众多同类植物一起生长时，则根深叶茂，生机盎然。人们把植物界中这种相互影响、相互促进的现象，称之为“共生效应”。

回答同事的问话，诚恳地说·····	74
谢绝同事的要求，拐弯说·····	74
与同事建立友谊，亲和地说·····	75



对同事的成就，赞赏地说·····	75
涉及同事的隐私，避开说·····	76
得到同事帮助，感激地说·····	76
受到同事批评，谦虚地说·····	77
遇到协调的事，商量地说·····	77
心中的想法，坦诚地说·····	78
对同事的意见，当面对·····	78
联络感情，随时说·····	79
消除误会，及时说·····	79
应付特别的同事，机警地说·····	81
不说找毛病的话·····	85
不说不满的话·····	86
不说传播隐私的话·····	86
不说损害的话·····	87
不说逞强的话·····	88
不说影响关系的话·····	89
不说丢同事面子的话·····	90
不说炫耀自己的话·····	92
不说议论上司的话·····	94

第四章 对朋友说

阿伦森效应——是指人们最喜欢那些对自己的喜欢、奖励、赞扬不断增加的人或物，最不喜欢那些显得不断减少的人或物。

对诤友型朋友，掏心窝说·····	99
对师长型朋友，谦逊地说·····	99
对患难型朋友，体谅地说·····	100
对信息型朋友，感恩地说·····	100
与朋友讨论，和缓地说·····	101



第五章 对女性说

异性效应——异性会相互产生好感，相互吸引。

大大方方地说	131
迎合大家说	132
为了增进友情说	132
挑对方感兴趣的话说	134
用激发的言语说	135
用逗乐的方式说	136
抓住眼前的情景说	137
寻找共同点说	138
拣对方关心的事情说	139
创造机会说	139
别出心裁地说	140
勇敢地说	141
主动地说	142
真切地说	144
甜蜜地说	145
幽默地说	146
大胆地说	147
巧妙地说	148
赞美地说	149
机灵地说	151
不说质问的话	152
不说呵斥的话	153
不说诽谤的话	153
不说刺激的话	153
不说过分亲昵的话	154
不说无视对方的话	154
不说单一表情达意的话	155



不说抽象赞美的话	155
不说挑毛病的话	156
不说有头无尾的话	156
不说强人所难的话	157
不说似是而非的话	158
不说盲目讨好的话	158

第六章 对爱人说

南风效应——在处理人与人之间的关系时，必须讲究方式方法。

赞扬地说	161
理解地说	162
商量地说	162
深情地说	163
沟通地说	164
感激地说	167
体贴地说	167
安慰地说	168
鼓励地说	168
幽默地说	168
柔和地说	169
转换角度说	170
不说分手的话	171
不说扣帽子的话	172
不说唠叨的话	172
不说抱怨的话	173
不说揭短的话	174
不说伤情的话	176
不说质问的话	178



不说贬斥的话	178
不说挑拨的话	179
不说审问的话	180
不说挑剔的话	180
不说阴阳怪气的话	181
不说加深矛盾的话	181

第七章 对恋人说

触摸效应——抚摸能有规律地刺激生长激素的分泌，进而促进消化吸收功能。

抓住要点说	187
含而不露地说	189
借物传情地说	190
分处两地时说	191
久别重逢后说	191
大庭广众中说	192
正儿八经地说	192
找借口说	193
迂回地说	194
用短信说	195
用心地说	196
关爱地说	196
细致地说	197
坦诚地说	198
赞赏地说	198
交流般地说	201
巧妙地说	202
机灵地说	204
用电话说	206



不说锋芒毕露的话	207
不说过分的玩笑话	209
不说对方敏感的话	209
不说有伤自尊的话	210
不说追根究底的话	211
不说操之过急的话	211
不说品评对方父母的话	212

第八章 对孩子说

瓦拉赫效应——人的智能发展是不均衡的，都有智慧的强点和弱点。一旦找到了发挥自己智慧的最佳点，使智能得到充分发挥，便可取得惊人的成绩。

针对孩子的特性说	217
对淘气的孩子，找出他的优点说	218
对不专心的孩子，用讲故事的方式说	220
对追求享受的孩子，以引导的方式说	221
对不讲礼貌的孩子，以打比方的方式说	222
询问孩子的情况，以关爱的态度说	223
评判孩子的决定，以尊重的态度说	224
让孩子正确对待成绩，以平和的态度说	225
让孩子自己做主，以鼓励的神情说	226
与孩子沟通，以商讨的口气说	226
批评孩子，平心静气地说	228
嘱咐孩子，拣重要的问题说	229
孩子遭遇挫折，以开导的方式说	230
拒绝孩子，站在孩子的角度说	231
夸奖孩子，实事求是地说	231
培养孩子的爱心，从细微处说	232
让孩子体谅他人，结合情景说	234



让孩子的特长生长，从前景上说	236
增加孩子的学习兴趣，用激励的方式说	238
培养孩子的责任意识，以赞赏的口吻说	239
鼓励孩子动脑筋，用启发的方式说	239
鼓励孩子去创新，结合事例说	239
鼓励孩子自强，从小处说	240
鼓励孩子做抉择，用信任的态度说	241
鼓励孩子面对挫折，用温情的态度说	241
鼓励孩子坚守希望，结合自己的经历说	242
鼓励孩子大胆表达，从细微处说	242
与孩子谈心，以朋友般的态度说	242
对孩子的期望，以肯定的口吻说	244
回答孩子的问题，诙谐地说	244
教育孩子，选准时机说	245
孩子被激怒后，冷处理了再说	246
不说厌恶的话	246
不说恐吓的话	247
不说强硬的话	249
不说生气的话	249
不说侮辱的话	250
不说埋怨的话	250
不说欺骗的话	251
不说过于宠爱的话	251
不说恶言恶语的话	252
不说唠叨抱怨的话	252
不说讽刺挖苦的话	253
不说冷漠轻视的话	253
不说发泄怨气的话	254



第九章 对陌生人说

首因效应——第一印象所产生的作用称为首因效应。初次与人或事接触时，在心理上产生对某人或某事带有情感因素的定势，从而影响到以后对该人或该事的评价。

灵活地说	256
找话说	257
礼貌地说	258
热情地说	260
理智地说	260
观察着说	263
借情景说	265
拧出关系说	265
转换话题说	266
恰如其分地说	267
平淡温和地说	268
自我介绍，艺术地说	269
称呼他人，尊重地说	271
按照对方身份说	273
根据对方年纪说	273
按照文化差异说	274
分清兴趣爱好说	274
针对对方特点说	275
对呆板的人，试探地说	275
对傲慢无礼的人，简单地	276
对沉默寡言的人，直接说	276
对深藏不露的人，抓住要害说	277
对草率决断的人，一项一项说	277
对过分糊涂的人，开导地说	277
对顽固不化的人，敷衍地说	278

第一章

对上司说



名片效应——在交际中，如果表明自己与对方的态度和价值观相同，就会使对方感觉到你与他有较多的相似性。

恰当地使用“心理名片”，可以尽快促成人际关系的建立。掌握“心理名片”的应用艺术，对于人际交往以及处理人际关系具有很大的实用价值。

两个人在交往时，如果首先表明自己与对方的态度和价值观相同，就会使对方感觉到你与他有较多的相似性，从而很快地缩小与你的心理距离，更愿同你接近，结成良好的人际关系。在这里，有意识、有目的地向对方所表明态度和观点如同名片一样把你介绍给对方。

但要使“心理名片”起到应有的作用，首先要善于捕捉对方的信息，把握真实的态度，寻找其积极的、你可以接受的观点，“制作”一张有效的“心理名片”。其次要寻找时机，恰到好处地向对方“出示”你的“心理名片”，这样，你就可以达到目标。

与上司进行言语交流，不仅仅是让上司熟悉你、了解你，更重要的是要让上司懂你、欣赏你、培养你、重用你。