



一句良言能使人感到春风拂面，晴空万里；一声恶语会令人觉得阴云密布，大雨滂沱。

忍一时风平浪静 退一步海阔天空

一本解读言语心理学的书

能言善辩 的心理学

汪龙光◎著

良言一句三冬暖 恶语伤人六月寒

掌握了言语心理学就能舌战群儒、如鱼得水、一帆风顺，否则，言不达意、屡屡碰壁、一事无成。

NengYanShanBian
De XinLiXue



新世界出版社
NEW WORLD PRESS



一本解读言语心理学的书

能言善辩 的心理学

Neng Yan Shan Bian
De Xin Li Xue

汪龙光 著



新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目(CIP)数据

能言善辩的心理学/汪龙光著. —北京:新世界出版社,
2008.6

ISBN 978-7-80228-701-3

I. 能… II. 汪… III. 人间交往—社会心理学—普及
读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 071491 号

能言善辩的心理学

作者: 汪龙光 著

责任编辑: 慧钰 董晶晶

封面设计: 红十月工作室

出版发行: 新世界出版社

社址: 北京市西城区百万庄大街 24 号 (100037)

总编室: +86 10 6899 5424 6832 6645 (传真)

发行部: +86 10 6899 5968 6899 8705 (传真)

网址: <http://www.nwp.cn> (中文)

<http://www.newworld-press.com> (英文)

电子信箱: nwpcn@public.bta.net.cn

版权部电话: 86 10 6899 6306 frank@nwp.com.cn

印刷: 中印联印务有限公司 经销: 新华书店

开本: 787×1092 1/16 字数: 220 千字 印张: 19.5

版次: 2008 年 6 月第 1 版 1 次 2008 年 6 月北京第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-80228-701-3

定价: 35.00 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换

前言 *Qian Yan*

《能言善辩的心理学》就是告诉读者把话说好。怎样为好？方法正确，言语得当，话说得清楚，对方听得明白，心里舒服。

病从口入，祸从口出。生活的实际就是如此。许多的问题，许多的烦恼都是由于言语不当引起的，可是我们过去对此多有忽视，把原因归咎于其他了。《能言善辩的心理学》就是要引导读者把错误的观念改变过来，从心理上给予高度重视。说话是一个互动过程，心理的因素至关重要。没有深入的观察与分析，没有顾及环境和对方的感受，怎么可能把话说得好，说得让人舒服呢？《能言善辩的心理学》从心理角度谈言语，就是让读者明白只要你留心，是能够做到言语圆满的。本书淡化理论性，着眼实用性，以平常人日常生活实际为基本点，采撷实例说明，让读者清楚话应该这样说，不应该那么讲。

说话，过去都称为语言，而《能言善辩的心理学》则称作言语。言语，就是说出的话，听到的话。泛指说话。

言语和语言是两个既有联系又有区别的概念。语言是人类社会所使用的声音和意义相结合的符号系统。比如英语、俄语、汉语、藏语都是不同的语言。语言是社会现象，是语言学研究的对象。

言语则是对某种语言的具体使用，亦即人们在相互交际中的说、听、读行为。言语是心理现象，是心理学研究的对象。

语言通过言语来作有声表达。言语表达必须运用某种语言。比喻我们使用汉语来说话就称为言语，而汉语则是我们言语的语言。

言语是日常生活最广泛、最频繁的社会交际活动，把话说好是人人都是需要的，也是人人都能够做到的。《能言善辩的心理学》能助你一臂之力。

要把话说好，首先要对言语的总体要求有一个基本认识。



一是有五样“不说”的话。

不说大话 大话就是不切实际的话，说过了头，让人怀疑，让人好笑，让人无所适从。比喻，某大型企业的老总挺着胸膛说：“在三年之内，我要让公司上市，进入世界五百强。你们中层干部在这个时限内，必须取得硕士以上的学位。”此话一出，大家面面相觑。

不说套话 言语没有个性，没有指向性，没有具体性，放之四海而皆准，实际上毫无用处。比喻，有些领导就喜欢说：“要超越自我，超越能力，超越极限。”“我们要勤勤恳恳工作，踏踏实实贡献”。这些话再过几十年也不错，但是，它让听众领会到什么呢？

不说废话 有些人就善于说不着边际的废话。“所谓废话，就是不应该说的话，不应该说的话说了就是多余的，多余的就是不必要说的，不必要说的而说了就是闲言，闲言就是没有用处的话，没有用处的话还要去说就是罗嗦，既然罗嗦要说它干啥呀，所以就不要讲那些废话，说了废话……”这一段痛斥废话的讲话，让人感受到什么了？好似幽默，而生活中却不少见。此风不可长。人们的时间都宝贵，没有精力和时间空耗。

不说空话 空话连篇，内容全无，就象天上的月亮，美丽而温柔，看得见摸不着，仿佛和煦的春风，捉不住，留不下。空话除了内容空洞，还有一个言语人说话不算数的行为。许下的愿如风吹过，不留踪迹。如“我们的目标就是要让大家的收入一天更比一天高，心情一天更比一天好。所以做好事，办实事就成为各级干部的主要职责。好事要做好，实事要办实……”就象天边的云彩，只见在飘，没见其落。

不说谎话 谎话不等同于假话。假话是在特定的情况下，有意编造的，有时出于善意，如医生告诉病人说：“你的情况比你想的要好，肿瘤是良性的……”隐瞒实际病情，用假话遮掩，为的是病人的情绪稳定。谎话是有意为之。自以为高明，欺骗他人，是不端的道德品质。

二是要掌握言语表达的基本方法。

简明扼要。言不在多，简明则行；语不在华，准确则灵。以说得清楚为准则，尽量剪裁枝叶。

借言寓理 一些事理如果从理论上讲，虽然能说清楚，但让人难以理解，接受不了。如果能用俗语说，就能让人难忘。如“打虎亲兄弟，上阵父子兵”、“戏唱三遍少人看，话说三遍讨人嫌”包涵着深刻的哲理。



推陈出新 有些俗语谚语或词组已被人们广泛接受，如果旧瓶装新酒，便能推陈出新使人产生新鲜感，给人留下深刻印象。中国古代对妇女有“三从四德”之说，“三从”是：在家从父，出嫁从夫，夫死从子；“四德”是：妇言、妇德、妇容、妇功。相传胡适由于惧内，便在朋友面前宣传他对夫人的新“三从四得”。“三从”是：太太出门要跟从，太太命令要服从，太太说错了要盲从。“四得”是：太太化妆要等得，太太生日要记得，太太打骂要忍得，太太花钱要舍得。当然，这不过是笑话，胡适也未必真正惧内。但由于他借用了人们熟知的言语格式，使这种奇谈怪论产生了特殊的表达效果，给人们留下了深刻印象。

刻意比对 把那些事物或生活仅有的一点儿相似点结合起来，故意增大比对的反差，让人觉得妙趣横生。

赵本山曾在《车把式》的小品中有一个情节：……汽车司机对他不礼貌。他便说你神气什么，不就是跟我同行吗？……不都是车老板儿吗？……司机说，你知道怎样转向吗？他说，这有什么，不和我赶驴车一样吗？‘喔’、‘喔’，朝右；‘里’、‘里’，朝左；‘驾’，就是前进；‘捎’，就是倒档；‘吁’，就是刹车。把赶驴车和开车搅和在一起，虽然有些牵强，经过一比对；倒也让人觉得别有一番趣味。

言出心声 言语有比较深刻的思想，有超人的见解。

有个财主少爷出外游玩，见一年轻美貌的村妇在木桥边淘米，便生歹意。于是凑到跟前，嘻皮笑脸地说：“有木便是桥，无木也念乔；去木添个女，添女便为娇；阿娇休避我，我最爱阿娇。”说完，他的眼睛直勾勾地盯着村妇淫荡地笑着。

村妇听了这言词，非常生气，回敬道：“有米便为粮，无米也念良；去米添个女，添女便为娘；老娘虽有子，子不敬老娘。”

村妇才思敏捷，以“粮”拆解，一语双关。一是以同样的方式回敬财主少爷，二则暗示他，我就和你娘一样，调戏我也等于侮辱你娘。

比喻生动 善于运用比喻，使道理说得透，气氛也活跃。

曾有外国女子问辜鸿铭，为什么可以一夫多妻，却不能一妻多夫。辜鸿铭说：“见过一个茶壶配几个茶杯，哪里见过一个茶杯配几个茶壶。”这话虽然是“强词夺理”，但比喻形象，显得振振有词。

幽默风趣 幽默能给人笑声，给人快乐，也可以为自己解除尴尬。马克·

吐温有一次乘火车旅行，中途列车员过来检票，马克·吐温翻遍身上所有口袋，就连座席和地板也仔细搜寻了一遍，可还是没有找到车票。这时列车员已认出这位大作家，便安慰说：“算了，先生，别找了，您回来时把车票让我看一下就行了。如果实在找不到，那也无妨。”马克·吐温却像十分焦急地说：“怎么无妨呢？要是找不到这张车票，我怎么会知道今天我是上哪儿去呢？”马克·吐温丢了车票不假，可他不至于连自己去哪里都忘得一干二净。面对列车员的宽慰，自嘲一番，简直把自己夸大成一个白痴。这样一来，不仅机智地解除了眼前尴尬，还通过幽默的调侃暗示列车员，自己确实有票，只是一时找不到罢了。

三是要注意言语的态度。

集中注意力。别人讲话时，要注意倾听。四下张望，或是翻看报纸书籍等等，别人就以为你对他的话没有兴趣，会很扫兴。

照顾情绪。自己的情绪、他人的情绪都必须顾及。如果你对别人表现出刻薄的神情，或者对所谈的内容反应冷淡或鄙视，那么对方谈话的兴趣也就消失了。

假如你不喜欢听对方言语，不同意对方的意见，但还得表示友善，不要因为对方不得体的话就否定其人格。你尊重他，并不妨碍你表示与他有不同的意见。实在没有时间消耗，就巧妙地变被动为主动，适时插话，扭转话题的方向。如说：“您的言论使我受到一些启迪，请教一下……”引出你想说或讨论的话题，不至于伤害对方。

轻松快乐 真诚、温暖的微笑，是打开别人心灵的钥匙。能使谈话进行得生动活泼，使大家无拘无束，心旷神怡。

力戒自我 跟自己趣味相投的人在一起就舒服，话多得很。遇见趣味不投的人就感到别扭，不想开口。依着这样的脾气去接近别人，真正能融洽的就很少。所以，在社交活动中，自我意识不能太强，应该主动适应别人。

谦虚谨慎 谦虚是真诚地尊重对方、关心对方的需要，言语要尽力避免伤害对方，用平和的言词表达，也是自身留有余地的需要。每人的知识有限，要善于向别人学习。如果傲慢无礼，别人有可能出难题让你下不了台，那样更是丢人。

言语在实际运用中千变万化，需要不断实践，不断总结。只有掌握好言语的技巧，才能成功地搞好人际关系，取得事业上的辉煌。

目录 Mu Lu



第一章 赞美

赞美绝不是虚伪，一定要做到是真诚和真情的流露。能够引起对方好感的只能是那些基于事实、发自内心的赞美。还要善于发现别人最不起眼的优点，并不失时机地予以赞扬。让对方感受到你的亲切和可信。受到真诚赞美的人也会精神振作、心情愉悦。

赞美的心理要求	(3)
要有真诚的心理	(3)
要有求实的心理	(3)
要有圆满的心理	(4)
赞美的方式方法	(5)
“自谦”式赞美	(5)
“评说”式赞美	(6)
“激发”式赞美	(7)
“尊崇”式赞美	(9)
“欣赏”式赞美	(11)
不适当的赞美	(12)
任意拔高的赞美	(12)

目

录



虚情假意的赞美	(12)
顾此失彼的赞美	(13)
与众相同的赞美	(13)
不得要领的赞美	(14)
长篇大论的赞美	(14)
违背事实的赞美	(15)



第二章 批评

批评就是指出人的不足。人非圣贤，孰能无过？有错者有时往往意识不到自己的不足之处，这样就需要一是自省，二是他指。指出别人的问题，就要说别人不爱听、不想听的话，那些话毕竟能够帮助别人清醒地认识错误，冷静地思考问题。对于不得不说的话，我们应该掌握一些技巧，把批评的话说得好听一些。

批评的心理要求	(19)
用为善的心理批评人	(19)
用尊重的心理感动人	(19)
用求是的心理说服人	(20)
批评的方式方法	(21)
以表扬的语调批评较轻松	(21)
用自省的感悟批评最真诚	(22)
以说事实的危害批评打动人	(23)
用间接的提醒批评较委婉	(24)
以建议的口气批评最睿智	(25)
以宽慰的态度批评最包容	(26)
以谈心的方式批评教化人	(27)
用保护的心情批评要谦卑	(27)

批评不宜采用的方式方法	(31)
-------------------	------

大张旗鼓地制造气氛	(31)
别有用心地发泄怨愤	(31)
不加选择地乱用言辞	(32)
毫不留情地截断后路	(33)
各不相让地坚持己见	(33)
自命不凡地打击他人	(34)



第三章 说服

说服就是劝解、劝说，或者叫做进言、劝谏。

说服应格外注重言语，稍不注意就容易出现偏差，使说服变成强词利语、滔滔不绝的说辩，那样不仅不能让被说服者接受意见，而且会使被说服者形成反感情绪。说服必须讲究方式方法，耐心细致地循循善诱，以便让被说服者慢慢地领悟开窍。

目

录



说服的心理要求	(39)
---------------	------

谨防傲慢心理；增强理解心理	(39)
摒弃自我心理；增强尊重心理	(39)
克服急躁心理；树立责任心理	(39)
清除厌烦心理；建立关怀心理	(40)
丢掉恐惧心理；保持自信心理	(40)

说服的方式方法	(41)
---------------	------

倾注情感温暖人心	(41)
事理结合打动人心	(43)
对症下药入情入理	(44)
层层诱导心服口服	(44)
旁敲侧击柳暗花明	(47)

佯作无意解矛盾	(48)
抓住要害拨动心弦	(49)
循序渐进迂回说服	(50)
不当的说服方式	(52)
言词不当激化矛盾	(52)
打击别人抬高自己	(53)
急于求成事倍功半	(53)
大话连篇空洞无效	(54)
违背实际推卸责任	(54)
态度生硬主观武断	(55)



第四章 拒绝

拒绝就是说“不”。对于别人提出的要求或希望，你无法满足或不能满足，就需要表示出“不”的态度。

而实际生活中，往往不是一个简单的“不”字便可解决的。拒绝他人有口难开，遭人拒绝心情不佳。

在这种状况下怎么办？唯有学习拒绝的技巧，予以巧妙拒绝。那样一来，你心里无疙瘩，别人不受到伤害，彼此相安。

拒绝的心理要求	(59)
要顾及对方的心理	(59)
不要有硬撑的心理	(59)
克服虚荣的心理	(60)
消除掉烦躁的心理	(60)
不应有敷衍的心理	(60)
铲除欺骗人的心理	(61)

拒绝的方式方法	(62)
直言拒绝 话讲当面	(62)
托词拒绝 巧妙应付	(64)
委婉拒绝 以柔克刚	(66)
美言拒绝 攻心为上	(67)
巧言拒绝 幽默机智	(68)
不适当的拒绝方式	(69)
盲目行事 当即拒绝	(69)
伤人害己 轻易拒绝	(69)
不近情理 严厉拒绝	(70)
不负责任 随意拒绝	(70)
心存鄙视 傲慢拒绝	(71)
自私冷漠 无情拒绝	(71)
推脱买好 借名拒绝	(71)

目

录



第五章 交谈



交谈就是我们日常生活中的谈话，也可以理解为说话，是运用最普遍的言语方式。

交谈是把自己的思想、意见说给别人听，是与人交流，不是辩论，也不是劝说、演讲，应该注意把握分寸。

交谈的心理要求	(75)
应有学习的心理，不能自以为是	(75)
要有平和的心理，不能反感急躁	(75)
要有谦虚心理，不能轻蔑嘲弄	(76)

交谈的方式方法	(77)
恰当地借情借景交谈	(77)
委婉地说明不同的意见	(77)
准确地表达真实的意图	(78)
巧妙地隐匿本来的目的	(79)
机智地打破被动的局面	(80)
冷静地应对对方的刺激	(80)
准确地把握言语的时机	(81)
充分地理解下级的心情	(81)
热心地关怀孩子的成长	(82)
幽默地介绍自己的情况	(84)
礼貌地称呼交往的对方	(85)
适当地提出欲知的问题	(86)
不适当的交谈方法	(90)
有失修养 违背礼仪	(90)
得意忘形 有意吹嘘	(90)
工作焦躁 盲目表态	(91)
不讲礼貌 匆忙告辞	(91)
重复啰嗦 缺乏重点	(92)
言词尖刻 别有用心	(92)
简单粗暴 损伤自尊	(92)
言行不一 娇惯欺骗	(93)
惩罚恐吓 反应过大	(93)



第六章 幽默

幽默，就是用诙谐的言语表达。话外有意，意味深长。

幽默重要特征一是含蓄，言语者故意把话不直说，其实是点到

为止，妙处就在有意留下遐想的空间；特征二是朦胧，“话说半句就止，笑露三分即敛。”

幽默对人生大有益处。可以减轻压力，润滑人际关系，消除紧张，提高人的素质。

幽默的心理要求	(97)
要体现出乐观的心理	(97)
要体现出宽容的心理	(97)
要体现出学习的心理	(97)
要体现出创新的心理	(98)
幽默表述的方式方法	(99)
巧用哲理式幽默言语	(99)
使用荒诞式幽默言语	(100)
利用讽刺式幽默言语	(101)
善用开心式幽默言语	(102)
运用寓意式幽默言语	(103)
采用推理式幽默言语	(104)
多用比喻式幽默言语	(105)
应用中和式幽默言语	(106)
引用名人的幽默言语	(108)
妙用双关式幽默言语	(109)
不适宜的幽默方式	(110)
不分场合随意地幽默	(110)
没有分寸粗俗地幽默	(111)
缺乏道德损人地幽默	(111)
不合时宜强行地幽默	(112)

目

录





第七章 答话

答话，就是回答他人提出的问题。从心理上，从形式上都是被动的，不仅要根据对方的提问来答复，而且还要把问题讲清楚，使提问者清楚明白并满意。

答话的内容涉及非常广泛，涵盖方方面面。回答问题要首先认真听懂问题的内容，然后有条不紊地、条理清晰地回答。切忌答非所问，更不能信马由缰，滔滔不绝。

答话的心理要求..... (117)

应有平和的心理 (117)

应有自信的心理 (117)

应有轻松的心理 (118)

应有机智的心理 (118)

答话的基本技巧..... (119)

出其不意，让对方措手不及 (119)

“模糊概念”，把具体问题抽象化 (120)

以其人之道还治其人之身 (121)

“幽默机智”，把答案留给对方 (122)

“实话实说”，不留缝隙给对方 (123)

答问不当的方式..... (125)

就事论事 过于直白 (125)

不得要领 含糊不清 (126)

思路不清 答非所问 (126)

不动脑筋 陷入圈套 (127)



第八章 电话

本章中所指“电话”是指接听、拨打电话。电话除了传递信息之外，再就是加强联络，增进友谊。“电话”的言语成为使用的关键。

如果不懂电话交谈的礼仪，就会直接影响人际关系，影响工作和学习。所以，不但要学会使用电话，更重要的是掌握好电话语言交谈的艺术。

“电话”的心理要求	(131)
要有简单实在的心理	(131)
要有礼貌文明的心理	(131)
要有融洽利人的心理	(131)
要有轻松坦荡的心理	(132)
接打电话的方法	(133)
应该知道接打电话的对象	(133)
应该清楚对方的身份	(134)
应该明白通话的目的	(135)
应该使用的电话用语	(136)
应该掌握的电话礼仪	(136)
应该使用的电话声音	(138)
接打电话不当的方法	(140)
随随便便 缺少礼貌	(140)
口气生硬 拒绝沟通	(141)
情绪失控 态度恶劣	(142)
信马由缰 浪费时间	(143)
东拉西扯 喧宾夺主	(144)
心怀叵测 发泄愤恨	(144)

目

录





第九章 情话

这里所界定的情话，主要指恋人或夫妻之间示爱说情的话。

情人之间的谈话，恰如蝶恋梨花、彩云追月，从心灵深处涓涓而出，浸润着浓烈炽热的感情。有时是在细雨黄昏，有时是在月下花前，有时却是日常生活中，无论何时何地，都在悄悄吐露着爱情的芬芳与甜蜜。

情话就如我们五彩斑斓的生活，充满了无穷无尽的魅力。

情话的心理要求.....	(149)
要有诚挚的心理	(149)
要有尊重的心理	(150)
要有宽容的心理	(150)
要有永恒的心理	(151)
表达爱意的方式方法	(152)
假托言情 巧妙表白	(152)
以物传情 拉近距离	(153)
借机献情 表达爱意	(153)
借物喻情 婉转示爱	(154)
坦率自信 诚心求爱	(155)
表达情话不当的方法	(157)
伤害对方 游戏情感	(157)
损伤情意 触及隐秘	(158)
缺乏尊重 挫伤人格	(158)
缺乏信任 心存疑惑	(159)
不得要领 操之过急	(160)
心生不满 妄加评说	(161)