

大连出版社

一语识人心

听话●艺术

孙远刚 编写



听话艺术——

一语识人心

孙延川 著

3

大连出版社

听话艺术
一语识人心
孙远刚 黄智 编写

大连出版社出版 吉林省新华书店经销
大连市中山区大公街23号 长春市印刷厂印刷

字数：130千 开本：787×1092 1/32 印张：6
印数：1—10,000

1992年5月第1版

1992年5月第1次印刷

责任编辑：徐彬

封面设计：关伟

责任校对：吴阔

ISBN 7-80555-609-1/z·68
登记号：(辽)第15号

定价：2.85元

上帝最先创造的人与现在的人的形象大不相同。他们有两个嘴巴，分别长在脸的上部和下部：只有一个耳朵，却长在脑后。这样的人太爱说话，每日都在喋喋不休，口若悬河。一个嘴巴讲疲劳了，另一个嘴巴马上接着讲。他们根本听不进别人的话，只爱自己进行雄辩，并因此经常闹出纠纷和争斗来。上帝不满自己的创造，于是就进行了一下改造：将人的嘴巴减去一个，而且放在面部的下端；将耳朵又增设一个，并从脑后移植到面部的两侧，而且让其大于眼睛、鼻子和口等器官。人不理解上帝此举为何意，就去询问上帝。上帝说：“人啊，我这样做是想让你们少说多听。”

一个古老的传说

阅 读 须 知

大千世界，芸芸众生，物物相通，人人互动，而使其动者，一言以蔽之，言也。说得通俗一些，人们要想表达思想，交流感情，就必须说话。因而，世人无不对说话艺术给予充分的注意，于是便有演说家，又有大力弘扬的演说术。在现实生活中，有关说的成语、俗语就在千条以上，什么三寸不烂之舌，交浅言深，话中有话，言外之意，信口雌黄，说三道四，一言九鼎，低声下气……

说话的重要性是显而易见的，然而这只是问题的一个方面。有说还要有听，没有听，说就失去了意义。即便你是一场谈话的主角，也不可能由你一个人滔滔不绝地说个没完。实际上每个人既是说者，同时又是听者。

按着这个现实的逻辑，光研究说话的艺术便有所欠缺了，同时还要研究听话的艺术才算完备。而且从某种意义上说，光会说不会听到头来还是要影响说的效果，只有又会说又会听才能有效地完成交

流与交际的目的。由这一点上来说，我们再来重提一下古罗马哲人亚里斯提的名言，就会觉得格外有新意，格外有道理：

“动不如静，言不及行；思不若做，说不如听。”

把听与说的重要性提到同样的高度，对这二者就要提出同等的要求，也就是说，听与说一样，也要以有效简便为原则。所谓有效就是要听得懂，不管对方怎样含糊遮掩，都能善发端倪，听前言而知后语。所谓简便就是能抓住关键，不管对方说了多少话，都能灵悉微中，闻一言而识人心。这本书所讲的一句识人心，指的就是在对方的千言万语中抓住最重要的一句或几句，透视对方的心理，并不是只要对方说一句话，便能万事皆晓。

此外，这本书与《一句见效果》作为姐妹篇，可以互读并阅，两相参照下思索一番，更能使读者受到更多更大的启发与和教益。这本书与《一句见效果》在内容、体例等很多方面都有相类似之处，在此不再赘述，读者当能自见。

目 录

口中所言心中想 1

吃不到的甜葡萄是酸的 (1) 吃到的酸葡萄是甜的 (3) 路边的桔子是苦的 (4) 贼捉贼的人往往自己是贼 (5) 夸耀别人是想抬高自己 (6) 不满现状者往往大谈当年 (8) 谈吐幽默是智者 (9) 说话如行云流水的人自我显示欲强盛 (12) 说话暧昧的人大多数喜欢迎合他人 (13) 说话好诉诸传统的人大多思想保守 (14) 说话好看风使舵的人大多无原则性 (15) 讳谈自己缺陷的人大多具有压制心理 (16) 喜找客观理由的人是想摆脱自身的责任 (17) 突然撒泼或明显不讲道理者具有倒退心理 (18) 说话婉转的人缺乏自信心 (20) 说话表情阴沉的人报复心极强 (21) 说粗话是为了求得心理平衡的渲泄 (22) 喜欢谈论父亲的男人具有权威主义人格 (24) 喜欢谈饶自己母亲的男人独立性差 (25) 爱说流行语的人大多数好赶时髦 (27) 好吹牛皮者喜欢自我陶醉 (28) 爱说外来语的人虚荣心极强 (30) 多嘴饶舌者大多内心空虚 (32) 喜欢谈论性的人或过于自卑或对异性过于倾注 (35) 好自我否定者往往有自卑心理 (37) 话题以别人为

重是支配欲的表现 (39) 与你话家常多半是对方看不出你的真意 (40) “压迫性面谈”是想侦知他人的关心程度 (41) 特别和善的态度往往是排斥的表示 (42) 对方滔滔不绝可能是不想让你说话 (43) 故意提出苛刻的条件可能是有诚意的表现 (44) 批评第三者可能是对你有所不满 (44) 刺探隐私是为了抓住弱点 (45) 粗暴无礼暴露了不安 (46) 强调事物的两面性是缺乏自信或不愿表露态度 (47)

说话不多意思重49

从口头语了解一个人的性格 (49) 想骗人者好用“绝对”、“完全是”等字眼 (51) 常用“然而”、“但是”的人并不随和 (53) 喜欢用借用语是权威主义者 (54) 过份的恭敬语表示怀有警戒心理 (55) 反复使用连接词语者的内心状态 (56) “我知道”是一种拒绝语 (57) 谈话中喜欢用“我”者主体性强烈 (58) 喜欢用“不过”、“可是”等短句的人意在拖住对方 (59) 打电话的用语与性格 (60) 从搭话方式见性格 (62) 从被赞美时的言语反应见性格 (63) 从被批评的言语反应见性格 (65) 从运用求助语的方式见性格 (67) 从结尾语的特点见性格 (69) 从他称语见性格 (71) 从毁谤语见性格 (73) 从打招呼判断对方的心理 (75) 酒后一语见真情 (77)

识破诡辩术80

无谓纠缠，牵强附会（80）以名乱名，偷换概念（82）节外生枝，金蝉脱壳（83）移花接木，歪曲篡改（84）无中生有，随意捏造（86）错为因果，强词夺理（87）鼓惑情感，人身攻击（88）含糊其辞，模棱两可（89）以偏概全，指点为面（90）利用歧义，指鹿为马（92）旁敲侧击，故绕弯子（94）以我为据，随心所欲（96）歪曲论题，自我掩饰（97）文不对题，支吾搪塞（99）不伦不类，将水搅混（99）节外生枝，施放烟雾（101）推托搪塞，保全脸面（102）投毒下井，混淆是非（104）预期理由，主观武断（105）

听话有道 107

故作忙碌，以显能干（108）自我贬低，欲增魅力（110）早就想到，输败不起（111）狐假虎威，抬高自己（113）示弱露拙，意图接近（115）形是小骂，实为大帮（116）利害转化，为谋统一（118）干扰激将，诱人失常（120）间接赞美，欲讨喜欢（121）拖拉回避，欲避锋芒（123）分散焦点，化大为小（124）说辞黄昏，欲握主动（126）先松后紧，欲增力压（127）大棒甜枣，企图拉拢（129）虚心请教，意在取悦（130）化整为零，诱尔上钩（132）无中生有，诱人入误（133）连环攻击，动

摇意志（135）箭先射马，意欲擒将（137）坚持有理，图见上风（138）毫不劝阻，就是劝阻（139）

走向更高的境界 141

核实法（141）套用法（144）归纳法（146）提问法（147）情感表达法（149）怎样从谈话中推测未道出的真情（151）怎样听出说话者的言外之意（154）“部分刺激”是为了“动摇整体”（158）从声调判断人的心理状态（159）从说话的速度看说话者的内心（162）听话要克服急于发言的障碍（163）听话要克服偏见的障碍（165）听话要克服语义上的障碍（167）听话要克服情绪上的障碍（168）善于听话者的心理特征（170）听话的原则（171）听话十戒（174）听话的技巧（177）听话的十项规则（179）

口中所言心中想

有个新兵刚到兵营，一军官命令他进行走步练习。开始时，新兵走在军官的前面。军官骂他道：“你这是要我跟在你后边呀？”新兵只好走在军官的后面，军官又骂道：“你想叫我为你带路呀？”于是新兵只好与军官并行而走。军官又骂道：“你是想与我平起平坐呀？”新兵不知所从，就去请教一个老兵。老兵笑道：“只要你有钱给他，你直走横走都无妨。”

这个小幽默里的那个新兵显然还没有掌握听话艺术，如果真的掌握了，就不会挨了军官的好几次骂，还不知对方话中真意。这虽然是一个笑话，但生活中类似的事情却常有发生。不会听话的人，不觉浑浑沌沌，尽处下风；会听话的人，总是聪颖灵透，占尽先机。下面我们就来介绍一些实用的听话技巧，它们可以帮助你迅速成为一个高明的听话者。

吃不到的甜葡萄是酸的

伊索寓言中有一个著名的故事，讲的是一只饥饿的狐狸，路过葡萄架下，看到一串串美味可口的葡萄，馋得口水直流。它想摘葡萄吃，但怎么努力也摘不到手。于是，便悻悻然地扔下一句话：“这葡萄一定是酸的！”

有不少人跟这只人格化的狐狸差不多，当自己的某个愿

望、想法无法实现时，就会说出“葡萄是酸的”一类的话来。事实上葡萄并不酸，而是人们由于强烈的自尊心作怪，不愿意承认现实，承认失败，承认无能。

比如，一个小伙子与一个姑娘谈了一段时间的恋爱，突然有一天他们分手了。人们询问原因，小伙子说：“那个女孩太浅薄了！”“她长得太不怎么样了！”“谁跟她结婚谁就得倒霉。”诸如此类批评的话，他能说出一大堆。

表面上听起来，他对这次分离很满意，甚至有些庆幸。是他对对方不满意，才终止了关系。实际情况却完全不是这样，是那个女孩抛弃了他。小伙子怕被人家笑话，不敢说出真情，只好靠贬低对方来为自己遮羞，并使自己的失落心情得到平衡。

类似的例子在现实中可以找到很多。比如，急急忙忙地赶汽车却没赶上，便说：“这么远路坐什么车，还是散散步好，又省钱，又锻炼身体。”

别人提职提级，自己却没提上，便说：“还是当个小老百姓好，不操心，不上火，谁愿意挨那份累？”

看到别人的妻子长得漂亮，心里着实羡慕，嘴上却说：“丑妻近地家中宝，找俊媳妇容易招风。”

看到人家的孩子有出息，比如出国深造去了，恨不得让自己那个考试总是不及格儿子也出国，但嘴上却说：“出去干吗？坐飞机不知道能不能掉下来，家里什么事也指望不上。不如守在家门口，孝顺父母。”

听到这些话，你会觉得说话人豁达大度，凡事都能想得开，没有过度的追求，真是乐天知命。其实，他们的内心是很痛苦的，总有一股酸溜溜的滋味。

请你记住，当一个人没有得到某种东西时，回过头来又

对它加以批评，往往说明其内心对此存在着强烈的渴望。

吃到的酸葡萄是甜的

根据《狐狸吃葡萄》这则寓言，有人又补了一个续篇，主人公还是一只狐狸。它看到一串紫红色的葡萄，迫不及待地就塞进嘴里。啊！酸得狐狸一个劲地呲牙咧嘴。它刚想把嘴里的葡萄吐掉，一只山羊走过来，问道：“狐狸先生，你没有看出这串葡萄是酸的吗！”“谁说是酸的？是甜的，甜极了！”说着，它装作津津有味样子把那串酸葡萄全都咽了下去。

葡萄明明是酸的，为什么偏要说成是甜的？进而还要硬着头皮把它吞下去，心甘情愿地吃哑巴亏。原因有两个方面：一是说话人怕丢自己的脸面，二是说话人要安慰自己。

比如，一位女性花了大价钱买了一件东西，后来发现同样的东西在别处卖价钱便宜得多，而且还有人买回来了。她知道自己上当受骗了，但绝不肯公开说出来，倘若说出来，不仅让别人幸灾乐祸，自己也会叫苦不迭。于是，她便这样说：“便宜没好货，那个东西肯定有毛病，不然哪有这样的便宜让你占！”这样一说，自己也觉得很有道理，心里也觉得坦然了。

一个人和一个自己不怎么喜欢的女孩结了婚，她长得不漂亮，人品也没有多少可取之处，但他却逢人便说：“她处处都听我的，娶上这样的媳妇真是走运。好看有什么用，也不能当饭吃。”

有人工作没有起色，被调到一个不重要的岗位上。别人以为他准会牢骚满腹，没想到他却高兴地说：“这个工作真

适合我干，工作环境也好，太开心了！”

听到这些话，你可能会觉得说话人真是心胸开阔。其实，他们内心也很痛苦。他们硬咬牙把酸葡萄说成甜的，只不过是為了自尊心和宽慰自己罢了。

路边的桔子是苦的

有这起一个事情：在一条行人来往频繁的路两边，是一片硕果累累的桔子林。来往这条路上的只有两种人：一种是聪明人，一种是蠢汉。聪明人来到树下的时候，对树上的桔子视而不见；而蠢汉来到树下的时候，却爬到树上饱嚼一番。聪明人的逻辑是：路边的桔子假若是甜的，一定会被来往的行人都摘光了，留下来的，不用说一定是苦的。而蠢汉的逻辑是：只要是桔子，就一定都是甜的。因而，蠢汉有吃到苦桔子而感到难受的时候，而聪明人也有坐失良机而丧失尝到甜桔子机会的时候。聪明人在这里对路边桔子的判断逻辑，在心理学上就叫做“苦桔子效应”。

具有这种心理的人，一般经常会很快作出一些自鸣得意的结论。

例如，当这种人看到富丽堂皇而顾客很少的商店时，就会这样说：“这里的货品一定都很贵。”

当他们看到没有人排队的柜台时，就会这样说：“这里一定是关了的。”

当他们看到空旷的海滩时，就会这样断定说：“这里一定是不准游泳的。”

当他们遇到条件很好的女孩子，而且名花无主，就会这样说：“她一定是个性上有问题。”

见到某本书畅销，他们就会说：“这本书不会太有文学价值”。

当你听到这样一些议论后，就要知道这种人有如下的心理特点：

其一，他们都是较聪明的人，如果进行一下心理测验，他们大多属于智商高者。他们对人对事好作分析、判断。他们在行动之前，必定要在头脑中进行一下可行性的理论论证。

其二，这些人心理上的自我防御机制较强，不愿意吃亏。大多数情况下，他们不会甘为天下之先，以担心被别人笑话。

由于“苦桔子效应”的干扰，有很多聪明人都失掉了一些难得一见的良机，到头来只便宜了一些勇于尝试者，他们会发现一个没有排队的柜台，或一个没有人游泳的海滩，或一本有价值的书。

喊捉贼的人往往自己是贼

精神分析学派大师弗洛伊德曾发现过这样一个病例：一个女病人，经常为自己的丈夫有外遇而忧郁，最后竟因此演变成严重的精神分裂症。但医生经过调查发现，其丈夫根本没有外遇，却是一个坐怀不乱的纯正君子，而这个女人反倒曾与人有私，由于她觉得自己做了对不起丈夫的事，感到内心有愧，便终日责备自己，为了从这种情绪中解脱出来，便怀疑丈夫也有类似行为，这样双方扯平，心理也就平衡了。

生活中，这种类型的人也不乏其例，比如，某人自己平庸，却大谈上司或同事“无能”，自己有假公济私的行为，

却攻击别人不廉洁；自己是盗窃老手，却诬陷别人“嗜偷成癖”。在心理学上，将这种行为称之为“投射作用”，所谓“投射作用”，就是个体把自己的行为失当、工作失误，或自己的某一方面缺陷，投射到别人身上，以减轻自身的不安，从而维护自尊。这种将己之过强加于人的做法，人们一般都愿意用这样一句成语来形容：“贼喊捉贼”。自己本来是贼，却诬别人为“贼”，一方面可以使自己求得心理平衡，一方面也可以转移他人视线，以使自己蒙混过关。“贼喊捉贼”者的手法不过有二：其一是对自己的不良品质信口否定，根本不认帐；其二是把自己的不良行为强加到别人身上并加以扩大。

心理投射作用是客观存在，恨别人的人总说别人在恨自己，疑心邻家之子偷自己家斧子的人，总觉得邻人之子处处都像小偷的样子。在社会生活中，这类例子举不胜举。由于投射作用，自己总是不承认自己存在什么令人丛恶的毛病，却把令人厌恶的毛病投射在别人身上。

这种人一般有两种类型：一种是有意识而为者，而另一种则是无意识或潜意识而为者。

夸耀别人是想抬高自己

有这样一个笑话：一个卖豆腐的王婆，请人自己写了这样一幅门匾：当朝丞相、大学士之子之友的邻居。这位王婆颇有些无知可笑，她想通过“当朝丞相、大学士”这种他人的社会地位，来抬高自己的身价，以获得别人对她的“另眼相看”，但实质上，无论她的名字前面加上多少令人生畏的他人称号，她自己仍不过是一个“卖豆腐”的妇人而已。

在生活中，这类现象也屡见不鲜：不争气的儿子，总是喜欢在别人面前夸耀自己的老子是如何如何的能耐；一位不漂亮的女士，总是在同伴面前赞扬自己的女友是多么多么的美丽；一位才能平庸的大学生，总是在同学中称道自己的某位朋友是怎样地才华横溢。

心理学上将这种行为或心理称之为“傍同作用”，所谓“傍同作用”，就是指个体通过渲染与自己有亲近关系人的某一方面的突出之处，以求得掩盖和弥补自己在相同方面的不足，从而获得心理平衡的心理现象。

“傍同作用”者的心理动机一般有两种：其一是有意识而为之的动机，这种人在生活中多半是弱者，在能力和个性方面皆差于同伴，他不愿意在同伴面前示弱，但他又没有超过同伴之处，于是就只好借用与自己有亲近关系的人的长处来压制或贬低别人，这种类型人大多虚荣心较强，且又无满足虚荣心的实力。其二是无意识或潜意识而为之的动机。这种类型人的“傍同作用”在多数情况下，是出自无意识的，不是主观有意的。因此，如果说是“动机”，倒冤枉了他们，倒不如说是一种模糊的“动因”更贴切一些。

鲁迅的小说《阿Q正传》中的阿Q，就有一些“傍同作用”的心理。他看到别人比他“阔”，于是就说：“他的阔算什么，我们家先前比他阔多了。”喜欢称道自己祖先的民族，大概也具有有一些“傍同心理”的国民性格。

自己不具备某一方面长处，就借用与自己有亲近关系的人的长处来炫耀，从而达到抬高自己身价而贬低别人的目的。这是大多数具有“傍同作用”心理的人的共同特征。