

語言溝通

多湖 輝著



■ 袖珍心理系列 3

《語言溝通》

／多湖 輝

袖珍心理系列 3

語言溝通

著 者 多 湖 輝

發行人 張英華

執行編輯 吳惠真

印 行 久大文化股份有限公司

台北市敦化南路三八五號五樓之四

(○二)七七六三一四〇

新聞局局版臺業字第三七一七號

總經銷 萬象圖書股份有限公司

台北市敦化南路一段一九二號九樓之五

(○二)七七六三一四一

訂書專線 (○二)七七二〇四三二

傳真機 七一一五五四五

排版 紀元電腦排版股份有限公司

印刷 海王印刷廠

三 版 一九九一年九月

定 價 八十元

ISBN 957-41-0051-0

序

爲了研究社會心理學與兒童心理學，我到美國來已將近一年。對一個外國人來說，最常發生的就是語言障礙。當初我認爲只要經過三個月大概就不會有問題，但是，時日愈久，語言方面的問題反而更多，絲毫沒有輕鬆的傾向。

外國人在語言方面的問題，大家可能想到的就是缺乏交談經驗，以及對於單字的了解太淺顯。起初筆者便是這種情形，拼命地去了解對方說出來的單字，老是在想這句話要如何以英文表現等，爲此頭痛不已。

經過兩、三個月的適應，即使對方說得快些也大致能了解了，而且，我也能夠很自然地由口中說出英文來。然而，我的語言問題並不是這樣就解決了。相反的，我是愈能夠感受到將自己的意思明白地傳達給他人有多困難。至此，這個問題已不純粹是到美國去的外國人，必然會有語言障礙問題，而是關係到語言本身的本質了。

語言本來就是在肉體與精神方面都不同的兩個人，企圖溝通時的一種表達符號，但這個符號並不完全，爲了成立更好的溝通，還必須在這個符號裏加入一些東西——亦即發出符號（語言）者與接受符號者之間的心理上交流。因此，語言的溝通主要就看心理上的感受如何，結果往往會產生很大的差距。

爲探討語言的本質，逐漸地就會深入心理背景裏，其原因或許在筆者本身即從事心理學研究，故而有此無法避免的結果。實際上，筆者以前即對語言者心理背景問題感興趣，總想找出一套普遍法則，可是，在國內根本沒有時間讓我去研究語言問題，所幸到美國來以後，得以擁有在國內難以想像的多餘時間及精神，於是我就從國內索取文獻，再利用許多美國方面的研究書籍，來深入探討此一問題。

或謂「語言是活的」。筆者在寫本書時，便一再感受到語言的確有其機能，它是有機性的，不停在動，而這個有機物就看你如何用它，便會帶給使用者相當大的效果差距。譬如希特勒這種擅長煽動大眾的大演說天才不談，一般人都無法隨意操作語言，因而必須不斷爲了要表達自己的意思而努力。本書即是由心理方面來談如何增強你的語言力量，這是一本很獨特的書，相信它一定能讓你有更好的溝通技

巧，因為筆者本身即十分欣賞這部作品。

目錄

1 給予人強烈印象的語言技巧 1

1 「瞬間沉默」是讓聽眾專注的有效手段 3

2 低沉平穩的聲音較激昂聲量，更容易進入腦中 5

3 由否定的表現，可傳達更強烈的肯定意念 7

4 愈切中核心的短言，愈容易喚起人的感動 9

5 語言順序顛倒，也能加強印象 11

6 要留下印象的話，最好放在文章末端 13

7 口頭禪會成為加強自己印象的註冊商標 15

8 給對方貼「標籤」可加強形象 17

9 談話內容不如談話的音調容易令人陶醉 19

10 母音具有推動感情、喚起感動的力量 21

11 將語言的「內容」與「動作」視覺化，可加強印象 23

12 Be動詞使用得愈少愈具有明晰的說服力 25

13 謊言也可以變成加強真實印象的「第

「二真寶」 27

14 多聽彼此的話也能使所言帶給對方強

烈印象 29

2 能影響他人感情的說話術 31

15 時而明知他人是在奉承也不覺憤怒

33

16 意料之外的讚美會使喜悅倍增 35

17 幽默是因語言與語言的意外組合而產

生 37

18 令人發笑的第一要件是給予對方優越

感 39

19 有目的的行爲突然失去目的時也會令

人發笑 41

20 個人受到過度讚美反而會感到不安

43

21 預期結果落空也會帶來強烈不安 4

5

22 最容易令女性感到迷惑的是衣服、伴

侶與食物 47

23 人的性格被模式化表現時最容易憤怒

49

24 自尊心受到傷害也會爆發憤怒 51

25 外來的干涉反而會令人火冒三丈 5

4

26 抽象度高的語言容易激怒他人 56

27 利用背後可能隱藏的相對感情來消弭

憤怒 58

28 只有贊同的感情可消弭他人困擾的情

緒 61

29 語言的發洩可減輕緊張狀態 63

30 客觀性的自省可有效消除自卑感 6

5

31 粗話具有消除欲求不滿的作用 67

32 利用語言的自由聯想掙脫失意的束縛

69

33 專家無心的一句話偶而會給常人帶來

致命打擊 71

34 利用語言將經驗記號化可脫離絕望

73

3 防止他人說「不」的技巧 77

35 贊同對方是讓對方贊同你的第一步

79

36 先讓對方「感同身受」，再說服對方

81

37 要為對方製造回答「是」的心理準備

83

38 多為對方設想，即易於說服對方 8

5

39 向他人提出要求宜小而大 88

40 要徵得他人贊同宜避免使用視覺語言

90

41 強調屬於同一集團較易獲得對方的認

同 92

42 能使對方產生優越感的用語，會使意

見更具效力 94

43 形容詞的比較級具有使對方輕易首肯

的效用 96

44 重複使用對象不明確的稱謂，能使對

方知覺麻痺 98

45 「那個」這種指示語會給人已經了解
的印象 100

46 承認自己也有錯誤，可製造同伴意識
102

47 先假裝接受對方要求，較易有效拒絕
對方 104

48 改變對方拒絕性態度的秘訣，是事先
準備對方會反駁的問題 106

49 深入對方內心，才能有效探知隱藏的
實情 108

4 令他人產生親切感的語言心理

戰 111

50 以關係重要之親友為話題，最易製造

親切感 113

51 刻意使用共通語，可與初識者建立親
近感 115

52 經常稱呼對方，有助於建立人際關係
117

53 以對方為主角的話題，最易博取好感
119

54 直呼對方為「你」，可平等雙方的立
場 122

55 以對方專門外的興趣為話題，可速增
親密感 124

56 不同的名稱可改變對方對相同事物的

不良感受 126

57 以強調語氣繼續責罵對方，可相反地

除去心結 128

58 彼此價值觀不同時，宜以詢問態度防

止尷尬感 130

59 無意識的行為是令沉默對象開口的最

佳話題 132

5 讓他人振奮起來的語言心理術

135

60 以語言技巧對換身份，即可令對方振

奮 137

61 簡單的語言重複，也能讓人產生幹勁

139

62 疑問句比命令句，更具有令人振奮的

效果 141

63 溫馨的感化性語言，也有振奮人的效

用 143

64 承認其能力並給予更高期許，對方才

會產生幹勁 146

65 誘導對方客觀地自我批判是使之反省

的要訣 148

66 重複依照悲觀→樂觀的順序說話即可

鼓勵他人 150

67 二擇一的語言可有效使他人由絕望中

東山再起 152

68 類似的體驗可消弭對方的自卑而帶來

振奮 154

69 黃色笑話有治療性方面自卑感的效果

156

6 在辯論中致勝的秘訣 159

70 直接說服對方不如使之成爲對第三者

的說服者 161

71 統計數字或「零數」，最具有取信於

人的效果 163

72 數字能給語言內容帶來真實性 16

5

73 以抽象語說明抽象語，可逃避不必要

的爭辯 167

74 抽象度低的語言及一貫態度，是辯論

獲勝的秘訣 169

75 引用已爲社會肯定認可的事實，是避

免對方追究的秘訣 171

76 「無論如何」或「總之」具有中止對

方思考的作用 173

77 低水準的爭辯可利用身體、階層、能

力等缺點 175

78 超越目的以上的答覆，可使對方失去

反駁力 177

79 先表示同意可達成誘導對方談話的目

的 180

7 讓人發生判斷錯誤的說話術 1

83

80 愈單純明快的理論，愈容易有陷阱

185

81 含意模糊的語言會產生誤會或偏見

187

82「預期心理」會扭曲一個人的判斷力

189

83人情之常是「謠言」愈大，取信傾向

愈強 191

84一旦給予前提，便容易判斷錯誤 1

93

85語言的混淆會使他人得不到統一印象

196

86「達觀的表現」會使人無法做合理判

斷 198

87斷然表現的現在式，會給語言帶來現

實性 200

88外文的巧妙使用可使對方宛如墜入五

里霧中 202

89只談價錢會使顧客忘了貨比三家的必

要性 204

8 擊退討厭對象的說話術 207

90「那些話不聽也罷」的態度就能趕走

討厭對象 209

91多用非溝通語也可以擊退討厭的對方

211

92一旦在談話途中被打岔幾次，便會失

去談下去的意願 213

93敬稱有奪走雙方親密性的效果 21

6

94製造可乘之隙，借機與討厭對象決裂

218

95要逃離討厭的對方，必須搶先機 2

96 刻意製造語言的強外之音來產生混淆

222

97 以自言自語道出難以當面說出的話

224

98 多用生理語言即可輕易打發討厭的女

性 226

99 語言與身體表現的歧異，會造成深刻

的不良印象 228

1 給予人強烈印象 的語言技巧

1

「瞬間沉默」是讓聽眾專注的有效手段

要利用語言來影響對方時，首先要考慮的便是如何提醒對方注意，讓自己留在對方印象中，本章所要談的主要便是這個問題。

某位以雄辯著稱的政治家，每次上了講台都不會立刻大聲演說，因為聽眾都還在喧嘩。於是，他就以聽眾聽不到的音量說些他人聽不到的話，結果使聽眾逐漸地豎起耳朵來聽，整個會場便愈來愈安靜，到會場都靜悄悄時，他才開始正式演說。這便是利用「沈默效果」的第一流演說技巧。

不論是什麼樣的演說或演講，到會場來的都是想聽他人說話的人，演說者上台了，當然會以聽眾能聽到的音量說話。可是，演說者上台半天了却不說話，這種意料之外的舉動必定會吸引觀眾的注意，於是，聽眾便專注地注意演說者在變什麼把戲——沈默即有此意外效果，可視為極有利的技巧。

其實，筆者所認識的教授當中，也有幾個善於應用此種語言武器的名人。如當