

大众心理学丛书



邓伟志 主编
赵路保 王晨 著

说话的技巧



江苏教育出版社

邓伟志 主编
赵路保 王晨 著

说话的技巧

江苏教育出版社

说话的技巧

赵路保 王 晨著

责任编辑 赵 明

责任校对 刘小梅

出版发行:江 苏 教 育 出 版 社

(南京马家街 31 号,邮政编码:210009)

经 销:江 苏 省 新 华 书 店

印 刷:无 锡 春 远 印 刷 厂

(无锡市南门外江溪桥 139 号,邮政编码:214027)

开本 850×1168 毫米 1/32 印张 8 插页 1 字数 167 400

1995 年 9 月第 1 版 1998 年 6 月第 3 次印刷

印数 7021—12050 册

ISBN 7 - 5343 - 2468 - 8

G · 2219

定价:11.50 元

江苏教育版图书若有印刷装订错误,可向承印厂调换

序

邓伟志

在知道江苏教育出版社出版一套大众心理学丛书，并要我主其事时，马上想起二十多年前的一件往事。那时正当中国“文革”初期，实行大字报、大串连，揪“牛鬼蛇神”，境外有个地方的年轻人也摹仿中国，自发地搞起了“小文革”。怎么办呢？他们的上司既不是派工作组，也没有派工、军宣队进驻，而是派了一名社会学家、两名社会心理学家。经过他们三人的一番努力，不久就把“小文革”平息了。这不能不归之于社会心理学的威力。

社会心理学是研究一定社会生活条件下，个体心理活动发生、发展及其变化规律的一门学科。着重探讨社会与个体的相互作用，人们生活在一定的社会关系中，通过相互交往、相互作用，所产生的各种社会心理现象；着重探讨同一个体在不同社会情境下，所产生的不同心理反应，不同个体在相同社会情境下，有可能产生的相同心理反应；着重探讨个体内在心理特征，如气质、性格、能力、兴趣、需要等方面的差异，对同一社会刺激会产生不同的心理反应。

社会心理学，尤其是其中的应用社会心理学，已在教育、工业、司法、临床、军事等各个领域中得到广泛采用。用社会心理学的理论和方法，阐明人际关系、社会行为等

实际问题并提出对策。本《序》一开头讲的那个故事，便是一个例证。

社会心理学是思想工作的得力助手，是改进人际关系的润滑剂，是调动人的积极性的一支力量。懂得了社会心理学中的“从众”、“众从”、“服从”，有助于增进干群关系，懂得了“吸引”、“沟通”、“流言”，有助于改善人际关系。社会心理学学得好，有益于保持心理平衡，增强心理健康，提高社会的凝聚力和和谐度。

和谐，对中国人来讲，实在是太重要了。有钱，如果不和谐，不是幸福；有权，如果不和谐，也不等于幸福。和谐，即使是钱少一些，权小一点，也是幸福。和谐，是一种享受。和谐，能出生产力。我们在日常生活中，有些事情办不好，问题不在物质条件上，往往出在不和谐，或者是和谐度不高上。我们要在各个方面体现出“中国人不打中国人”。不仅是不打，而且应当是“中国人团结中国人，中国人帮助中国人”。

我希望我们这套大众心理学丛书能够帮助大众了解社会心理学，让大众懂得自我心理的调适，理解他人心理的平衡。愿大家的心理更卫生、更健康。

1995年7月14日于上海

前 言

在现实生活中，青少年朋友需要：介绍情况，研究工作；调查访问，解决问题；交换意见，形成共识；传递信息，商讨对策；推销自己，应聘求职等。要出色地完成这些事务，当然少不了与师生、家长、亲友和社会有关人员的交际。

从实际情况来看，青少年普遍感到“交际难，难交际”。特别是同社会上的人员交际时，就觉得更棘手了。为了帮助青少年朋友，我们向你们献上这本小册子，愿它能为你们的语言交际助一臂之力。

在现实生活中，我们经常看到：一些青少年，待人接物往往是“未开口，先脸红”，或惊愕发愣，呆若木鸡；或坐立不安，不知所措；或应付失常，陷入困境。而有的青少年，不管面对什么样的对象，商讨什么样的问题，都能得心应手，镇静自如。当今，经济信息交流日趋频繁，多种社会交往日渐兴盛。面对这一新形势，青少年朋友如果对语言交际一筹莫展，甚至一窍不通，那就很难适应社会的需要，做时代的强者了。这本小册子，从心理学的角度对语言交往中的实例进行了深入浅出的剖析，旨在唤起更多的青少年朋友重视语言交际，努力掌握说话的艺术技巧。

当然，要使语言交际真正做到融情感的交流、理智的真知和道德的熏陶为一炉，单靠把握它的艺术技巧还是不能完全奏效的。在日常的交往中，青少年朋友也许会遇到这样的对象：平时缺情少意，待人冷若冰霜，即使这些

对象强作笑颜,甚至捧着鲜花与你们交往,也难以为之动情;还有一些对象:平日阳奉阴违,处事两面三刀,尽管他们在交际中能说善辩,八面玲珑,但青少年朋友在“听其言,观其行”的对比中,会对其顿生“口是心非”的反感情绪。由此可见,交际能否取得最佳的效果,还同交际对象是否具有高尚的道德和健康的人格有着密切的关系。因此,青少年朋友在力求掌握说话艺术技巧的时候,务必首先把“交际与做人”、“交际与情感”、“交际与人生”等方面的研究,作为“入门”的向导。

此书在编写过程中,得到了江苏教育出版社的鼎力相助,在此表示衷心的感谢。由于我们的水平有限,书中难免有疏漏之处,欢迎广大同仁和读者批评、指正。

作者

一九九五年六月

目 录

一、学校篇	(1)
克服害羞心理	(3)
交往必须谦诚	(7)
叩开“闷葫芦”	(12)
表扬力求恰当	(16)
批评要有良策	(20)
讲究暗示艺术	(23)
寻找“共鸣点”	(27)
把握诱导技巧	(31)
提意见的技巧	(35)
务必尊重他人	(39)
熟知拒答诀窍	(44)
对话不能离题	(48)
增进情感交流	(52)
掌握激将策略	(56)
设法避免误会	(60)
借东西要得法	(64)
开玩笑应高雅	(68)
怎样淡化嫉妒	(71)
二、亲友篇	(75)
寒暄应当自如	(77)
要谋求好人缘	(81)
说话莫伤感情	(86)

避免碰“钉子”	(90)
赴宴务求文明	(94)
看病人要得法	(97)
注重交谈效果	(101)
学会吊丧安抚	(106)
正确对待发火	(110)
在笑中传真情	(115)
让老人尽开颜	(119)
要会“兜圈子”	(123)
拜见父母有方	(128)
三、社会篇	(133)
和谐邻舍关系	(135)
与领导交谈术	(140)
调节紧张情绪	(145)
询问应当得法	(149)
把握问路技巧	(153)
劝架要有良方	(157)
同陌生人交往	(163)
作好自我介绍	(168)
搞好社会调查	(174)
索取要讲方法	(178)
要适应新环境	(183)
正确拒绝求爱	(187)
交往中莫失言	(191)
求职应试技艺	(196)
谈判应变之策	(201)
四、综合篇	(206)
提高表达能力	(208)

对话要有节奏.....	(212)
叙谈应当得体.....	(217)
注重逻辑推理.....	(222)
学会含蓄幽默.....	(226)
交际要有风度.....	(230)
引起听者注意.....	(234)
怎样察言观色.....	(238)
要善于提要求.....	(243)
学点“转弯”术.....	(247)

学 校 篇

克服害羞心理

在与老师交往时,有些同学,特别是腼腆,性格内向的同学,往往会“口未开,脸先红”,甚至会在心慌意乱中,感到束手无策。那么,怎样克服这种害羞心理呢?

(一)要有充分的准备

在与老师进行预约性的交往时,应当事先做好准备。首先要精心考虑所谈话题的内容,并及时打好“腹稿”。这样,在交往时就会沉着冷静得多了。如果你到临场时才敷衍搪塞,草率准备,就会陷入手足无措的慌乱之中。如此这般,在交往的进程中给予你的只是紧张的心理威胁。而这种心理威胁,又会促使害羞心理不断地发展。

心理学家认为,人若缺乏必要的心理准备,就难以保证自我能力的充分发挥。如某中学初中部有一姓陈的女学生,原来既害羞,又有轻度的口吃。当沈老师第一次找小陈谈心时,她面红耳赤,成了一言不发的“闷葫芦”。后来,她变“被动”为“主动”,在向各科老师请教前,都要经过充分的准备,甚至对着镜子矫正自己的口吃,这样终于获得了成功的“契机”。如今,小陈在与老师的交往中,不仅能说会道,而且在态势上也显得从容自如。由此可见,过分的害羞心理状态是可以克服的。这正如格鲁吉亚心理学家普兰吉什维里所说:“只要充满信心,刻苦磨练,就能消除双边活动中的害羞心理。”

(二)要有沉着的态度

平时,我们经常可以看到这样一种情景:有些初次同老师交往的学生,总是站在或坐在办公桌边低头不语。他们之所以低头不语,主要是由害羞心理支配的结果。在这些学生看来,似乎抬起头来与老师谈心,或在叙谈时做一些手势,稍动一下位置,会把其他老师的注意力吸引到自己身上来,给自己带来更多的“显丑”压力。其实,这种心理状态对交际是很不利的。如果一个学生在交谈中像一根“电线杆”似的呆在一个固定的位置上,这不仅显得呆板、不协调,而且很有可能招来其他老师的议论。而这种议论,又会加速害羞心理的不断膨胀。法国著名的科学家拉瓦锡,1766年在石膏研究方面取得了卓著的成绩。当时,他在隆重的颁奖仪式上,只是低着头,抖着腿,显得十分害臊,引得到会者哄堂大笑。此后,拉瓦锡不断扩大自己的交际,通过多“亮相”,多“考验”,终于在公开场合变得沉着冷静了。

在同老师交往时,有些害羞的同学之所以“不敢越雷池一步”,往往是怕老师说这道那。这正如著名的心理学家齐奥洛夫所说:“怕羞者,常常担心自己被别人否定。因此,他们跟周围的人在一起时就会感到不自在。”其实,在交往的过程中出现一方被另一方议论的事情是正常的,不必过多地计较和过分地看重这些议论,要有点“我行我素”的魄力。

(三)要有多练的机会

同学们在预约性的交往前,应当争取有较多的锻炼机会,这样就可以有效地增强理智,较好地克服害羞的心

理。瑞典著名化学家舍勒，年轻时曾在一个小镇上当过药剂师。当时，他寡言少语，沉默寡言，甚至见到年长的陌生人连话都说不清。后来，舍勒就从预约性的交往开始，先练容易做到的，如经常在熟人面前多发言，并同他们多交谈，力求从理智上培养对害羞心理的抗衡力，而后再逐步扩大范围，增加难度。他就是在这种有意识的锻炼中增强了意志，壮大了胆量，最终克服了害羞怕丑的心理。

(四)要有防羞的妙计

心理学的原理告诉我们，人们不可能同时感受到两种截然不同的情感。因此，同学们在与老师交往时，可以有其他情感代替害羞的心理。如谈上一件略带幽默性质的轶事，或说上一段妙语连珠的趣事，就可把以自我为中心变成以听者为中心。只要你能把精力都集中到听者身上，就能从中心的转移中获得自我解脱的妙计，进而达到解除害羞心理的目的。

在与老师交往时，还要增强主观能动性，以便有效地防止害羞心理。如果把老师的预约性交往，仅仅看作是一种不得不去的特殊使命，甚至把它当作是一种精神负担，那么在叙谈中的害羞心理就势必要膨胀。反之，如果把与老师的预约性交往看作是一次向老师请求赐教或坦陈自己的好机会，那么你的害羞心理就会逐渐减少，也就会专心致志地做好交往前的准备工作，企盼着能及早地来到老师的身边，进行一次出色的“表演”。这样，就不会感到怕丑害羞了。

事实证明，害羞的心理，主要是后天的种种原因造成的。因此，它是完全可以改变的。也就是说，同学们可以通过环境的磨练，从中获得“克服害羞心理的镇静剂”。德

国著名心理学家勒温曾经说过：“人的心理因素，可以从环境因素中得到‘补偿’。”希望同学们从这一富有哲理性的言辞中得到有益的启迪。

交往必须谦诚

在交际中，我们常常可以发现这样一个问题：某同学阐述的观点正确，所谈的内容也真实无误，而对方却不大愿意接受。原因之一，可能是交际者未能谦诚待人，因而招来了对方的不悦，影响了交际的效果。

实践证明，谦诚在交往中是十分重要的。为了让你的交际更好地显示出谦诚的美德，我们谈三点看法，供你参考。

（一）愿你有虚怀若谷的胸怀

在交往中怎样对待他人，是心理学中的一个重要内容。每个同学都有自尊心和荣誉感，在交往中会时刻维护自己的人格和尊严。你对他人采取什么态度，也决定了他人对你采取什么态度。你对他人的态度，体现了人与人之间的相互关系，它直接影响着各自的心理变化：态度傲慢，反映了你的自以为是，目中无人，从而形成了一种与对方不平等的人际关系。这种人际关系，势必使对方产生厌恶的情绪；态度谦虚，则反映了你把自己置于和对方同等的地位上，从而形成了一种平等的人际关系。这种人际关系，必然使对方感到和蔼可亲，激起对你的信任。如果你未开口就趾高气扬，充满傲气，把自己摆在对方之上，说起话来或者声嘶力竭，吓唬他人；或者装腔作势，炫耀自己；或者声色俱厉，训斥不休。诸如此类的做法，都会在自己的周围筑起“高墙”，把自己与同学隔离开来。对于这