

SHUO HUA DE CE LÜE

# 说活的策略

● 田乃吉 吴蓝星

福建科学技术出版社



# 境域的境智

◎ 现象学·存在论·精神现象学

◎ 现象学·存在论·精神现象学

1-1019

20

# 说话的策略

田乃吉 吴蓝星

福建科学技术出版社

1990年·福州

# 說所的錢嘜

周乃青 吳徵根

·

福建科學技術出版社出版

(福州得世路 17 號)

福建省對外書店發行

福建新伊印刷廠印刷

序章 787.1(1982 毫米) 1.32 1.375 32 張 196 頁

1988 年 9 月第 1 版

1988 年 9 月第 1 次印刷

印數：17,000

ISBN 7-5335-0150-6/Z·37

定價：1.75 元

# 目 录

## 一、说话与心理

- (一)言为心声 ..... (1)
- (二)语言的交锋,心理的撞击 ..... (5)
- (三)人的心理需求 ..... (8)
- (四)正其言,必先正其心 ..... (12)

## 二、迅速捕捉对方的心理

- (一)从脸部表情去洞悉心理 ..... (18)
- (二)从四肢动作去洞悉心理 ..... (23)
- (三)从说话方式去洞悉心理 ..... (29)
- (四)从遣词造句去洞悉心理 ..... (33)
- (五)从其他方面去洞悉心理 ..... (38)

## 三、开启人们心扉的四句话

- (一)寓意深刻的“您好” ..... (41)
- (二)不可少的“谢谢” ..... (44)
- (三)“对不起”的魅力 ..... (50)
- (四)神奇的“没关系” ..... (54)

## 四、广交朋友的说话策略

- (一)你越想讨人喜欢,人家就越讨厌你 … (60)
- (二)人们喜欢诚实的人 …………… (62)
- (三)提高你的透明度 …………… (64)
- (四)幽默到处受欢迎 …………… (66)
- (五)多关心别人 …………… (70)
- (六)学会给别人搭下台阶 …………… (72)

## 五、左右人们情感的说话策略

- (一)诚恳地赞扬 …………… (82)
- (二)为心境不佳的人排忧 …………… (89)
- (三)谨防破坏情绪 …………… (99)

## 六、不遭拒绝的说话策略

- (一)劝说的三要素 …………… (105)
- (二)提高劝说的可信度 …………… (117)
- (三)增加我们的吸引力 …………… (124)
- (四)使对方不易反驳 …………… (134)
- (五)巧妙地反驳对方 …………… (142)

## 一、说话与心理

### (一)言为心声

如果从机械力学来看,人们说话无非是某些特定频率的机械振动:首先是说话的人以一定的方式使他的声带振动,继而振动着的声带推动着口腔、咽腔里的空气以相同的频率振动,形成声音的波浪向四面八方推进,最后传到听众的接受器——耳膜,耳膜也发生相同的振动,就是说听到了对方的话语。

但是,语言不是空洞的声音流,而是有着特定意义的声波。清代文学家龚自珍在《别辛丈人文》中指出:“言为心声”。

“言为心声”,一语道破了语言与思维的关系,指出言语是表示心意的声音。

《世说新语》中记载孔融(东汉时代名人)小的时候便才思敏捷,有“神童”之美誉。他能在大人们面前对答如流,语惊四座。有一次聚会,座中一个读书人说他“小时了了(聪明之意),大来必佳”,孔融听后立刻机敏地反驳道:“想君小时,必定了了。”驳得对方哑口无言,博得全场赞叹。

《红楼梦》写林黛玉舌枪唇剑,压倒群钗,尖酸泼辣的王熙凤也只得让她三分。

《三国演义》中写在群英会上诸葛亮舌战群儒，旁若无人，逐一有理有利有节地批驳了东吴主降派们的降曹谬论，为建立蜀、吴联合共同抗曹的新局面奠定了基础。

《史记》中记载了春秋时期的晏子、子产、苏秦、张仪等人，凭三寸不烂之舌，游说各国，常常是一席肺腑之言或利弊之谈使诸侯的国策改弦更张。

《智取威虎山》中的战斗英雄杨子荣，独身一人打入匪穴，机智勇敢地通过了匪首座山雕的层层盘问，终于取得敌人的信任，为我军在《百鸡宴》上一举全歼威虎山上的全部土匪打开了胜利的道路。

我们敬爱的周恩来总理生前所举行的多次记者招待会上的出色的风度，出色的口才，出色的智慧，为全世界政府首脑及刁钻的记者们为之倾倒，大长了中国人民的志气，大增了中国人民的信心，至今仍深刻地铭记在千百万人民的心头。

然而，在现实生活中，我们常常遇到这样一些人，说起话来，或装腔作势，内容空洞，令人反感；或唠唠叨叨，信口开河，令人讨厌；或语无伦次，颠三倒四，令人心烦；或污言满口，秽语连篇，令人憎恶。同时，我们也常常听到一些人诉苦：“我生来笨嘴笨舌，总说不过人家”，或者“道理我明白，就是说不上来”，等等。

同样是说话，高低优劣为什么相差这么悬殊？“心声”差异而已。

语言是直接与思想相联系的。它把人的思维的结果、认识活动的成果，用词或词所组成的句子通过口表示出来，这样便使人类社会的思想交流成为可能。语言是人们交际的手段，同时又是人类思维的工具。它与思维的关系是：一方面语言的存在依赖于思想，它不是空洞的声波，而是有确定意义的心理现



象,其意义就是思维的内容,就是思想.因此,人无论说出来的话还是领会别人的话,都离不开心理和思维,没有思维便没有语言;另一方面,思维又紧密地与语言相交织,语言提供思维以刺激物,语言是思维的物质外壳。

因此,我们要想说话流利,克服能意会而不能言传的现象,就应该积极与人交往,借鉴他人,锻炼自己,养成先想清楚再说的习惯。当然,如果要想语言丰富多彩,那还得多读、多看、多听、多学。

如果能够做到这几点,应该说为我们流畅地表达自己的思想奠定了良好的基础。

我们说过,语言是“心声”的表现,这个“心声”具体来说有两大类:一是传递某种信息的心声。例如,人们高兴时的“哈哈大笑”,愤怒时的“破口大骂”,恋人之间的“缠绵细语”……一句话,是把自己的喜怒哀乐的情感表达出来,告诉别人。又如教师上课是把知识用语言传递给学生,电视台或广播电台的主持人,是用语言把世界上发生的大事报告给观众或听众。

还有一种“心声”,它的目的不仅仅是为传递某种信息,而是通过传递信息、沟通思想而达到使对方产生某种预期的反应行动。例如,各种思想政治工作的谈话或报告,领导对下级的批评或表扬,决策会上的讨论与争论,教师或家长对孩子的教育等等。

假如我们说话的目的仅是为了表达自己的某种感情或传递某种客观的信息,那么能做到口齿清楚、发音准确、语速适当、用词得体也就行了。

但是,假如我们说话的目的不仅仅是传递某种信息,而是要引起对方的某种反应,控制他的行动,那么,光有清晰的表达是不够的。即不但要求说得清,而且要求说得“巧”。

两者差别在什么地方呢？请看下面的两个例子。

儿子数学不及格，父亲非常生气，用连珠炮似的批评表达了自己的不满与愤怒：

“你真不争气！上次不及格，这次又是不及格。你这么搞下去，让我这个当工程师的父亲的老脸往哪里放？你的脑袋是木头做的怎的？就是木头做的，我讲了那么多遍，也该开窍了……”

这是我们生活中常常听到的一种教子成龙的腔调。应该说，就表达自己的情感这一点上，这位父亲是做到口齿清楚、抑扬顿挫了。但是，他的本意是教育孩子今后一定要争取上进，请想一下，他的儿子听了他这一番数落，还能有多少心思上进呢？十有八九会越来越讨厌数学了。这样儿子产生的行为和说话的父亲的原意是背道而驰的，因此，这位父亲的教子讲话，不但是失败的，而且是破坏性的。

另一位父亲则不然。当他得知孩子数学不及格时，虽然也很生气，但很快把指责的想法变成了帮助的想法。他叫儿子拿出试卷，和儿子一起坐到写字台旁，说：“来，孩子，爸爸知道，考试不及格你心里很难过。我想，你也知道，爸爸的心情也和你一样。不过我想，不及格并不要紧，要紧的是，到底哪里错了，我们一定要搞清，绝不能放过它。来，让咱们爷俩儿一块再做一遍。父子一条心，铁杵磨成绣花针。”

这位父亲有没有清晰表达自己的情感呢？表达得很清晰。他能不能达到自己激励孩子学好数学的目的呢？只要坚持下去，一定能达到。

这两个小例子的区别在哪里？区别不在于两位父亲的口头表达能力，而在于：一位善于以孩子容易接受的方式来表达自己的心声；另一位恰恰选择了孩子讨厌的方式来表达自己

的心声。后一位父亲针对孩子的心理而说话，把话送到了孩子的心坎上，前一位父亲的连珠炮弹，都被孩子筑起的心理之墙拒之心外且反敬回去。

由此我们知道，要想使我们的的心声真正地被表达出来，就必须考虑对方的心理状况，否则其效果是可想而知的。

## (二)语言的交锋，心理的撞击

在一般情况下，一个人说话是说给别人听的(有的情况下是自己说给自己听的，即所谓自言自语)。如果我们从大众传播学的角度来分析一下这个说话和听话的过程，那么不难发现这个过程是由5个环节组成的：

第一，说话者是谁。其中包括他的社会文化背景、知识结构、品德修养、表达能力、与听话者的关系等等。

第二，想说些什么。即说话的人出于什么样的心理动机，为达到什么样的目的来说话。例如，是为发泄自己的喜、怒、哀、乐的感情呢，还是为了激励对方，或者是劝说对方放弃原有的观点而接受新的观点等等。

第三，通过什么样的方式表达的。即说话的人是如何运用语言来表达他的心声的。例如，是直接了当还是迂回曲折，是一语道破还是引而不发，是狂轰滥炸还是和风细雨等等。我们都知道，同样的一个意思，不同的表达方式则会产生不同的效果。

第四，对谁。即说话的对象。包括他的社会文化背景、知识结构、性格特点、听话时的心理状态等等。

第五，取得了什么效果。即说话人表达了自己的心声后，听话的人是否产生了说话人预期的反应。如果产生了“正反

应”，那就是证明这次说话是成功的，如果发生了“负反应”或者“没反应”，那就表明没有达到说话的目的。

虽然，如果详尽分析这个过程的话，还可以找出更多的影响人们语言交流的因素，但从上述的简略分析中我们已不难看出，这5个环节是最基本的。而要想达到讲话的预期的“正效应”，尤为重要的是能够对症下药，即针对对方的心理，用对方最容易接受的方式来表达自己的心声。

《晏子春秋·外篇上》载有“晏子谏杀烛邹”的故事。

故事说的是：齐景公喜欢射鸟，派烛邹为他管鸟。一次烛邹不慎，让鸟飞跑了。齐景公大怒，传令开斩。晏子对于齐景公这等滥用权力草菅人命十分不满，决意劝阻这一伤天害理的鲁莽行动。但是机敏过人的晏子却没有与齐景公对着干，而是来个顺水推舟。他对齐景公说：“大王，烛邹有三大罪状，让我当面数完它再杀也不迟。”景公允许。于是晏子召来烛邹，当着齐景公的面历数他的罪状：“烛邹，为了让你死个明白，让我把你的三大罪状数给你听。你为君王管鸟而让鸟飞了，这是第一条大罪；使君王因一只小鸟的缘故而杀人，这是第二条大罪；使诸侯得知此事而误认为我们的君王重鸟轻人，这是第三条大罪。”晏子数毕烛邹的罪状后，请齐景公下令行刑。齐景公内疚地说：“不要杀了，我明白你的意思了。”

晏子巧妙地达到了自己的目的：救了烛邹一条老命。晏子为什么能使自己的一段谈话发生这么大的效果？完全在于他摸清了齐景公的心理，能对症下药。

因为在那个奴隶社会中，君王的意志便是法律，是反对不得、抗拒不得的。所以，当齐景公因自己的宠物跑了，盛怒之下要治烛邹的死罪的时候，晏子机智地与齐景公在口头上保持一致，认定烛邹有罪。不仅如此，晏子为使齐景公的怒气能迅

速渲泄出来，告诉齐景公：烛邹不但有罪，而且大罪有三，这倒是齐景公事先所没有料到的。为一出心头怒气，他便同意晏子的请求：当面力陈烛邹之罪。晏子能说善辩，如果我们透过字面来理解的话，等于说：“烛邹，你大罪有三，放走了鸟，使大王因鸟杀人，由此使大王为诸侯所不齿。”弦外之音：“大王，因为一只小鸟而危及王位是值得的吗？”齐景公这才翻然醒悟，才知道晏子的良苦用心。

我们再说仔细一点，晏子分析了当时齐景公的心理，看出：其一，由于鸟飞跑而发怒，其二，任何君王都要极力保住王位。而齐景公恰恰没看到由于自己发怒杀人而可能危及王位的事实，晏子巧妙地点破了这个事实。在烛邹及王位两择一的情况下，他选择了后者。

我们设想，晏子如果不是这样说话，而是直接批评齐景公，那么，必然使齐景公火上加油。这样，不但烛邹不能获救，而且因为触犯了君王的权威，可能晏子自己的性命也难保。

假如晏子不批评齐景公，而只是替烛邹苦苦求情，齐景公是否会赦免烛邹呢？未必。因为国君从来都是视百姓如草芥，有限的几个生命在他眼里算不得什么的，国君从不为这几个小民性命而发恻隐之心的。

晏子抓住了齐景公的心理：保住皇位，保住权力。由此晏子暗示齐王，如果杀掉烛邹可能危及到他的声誉、权利及地位。这样，齐景公为了自身的利益才放了烛邹一马。

我们真是佩服晏子的口才，更佩服他的心理洞察力。表面上是几句平常的话，背后却是两种心理的交锋，而且晏子的心理终于战胜了齐景公的初衷。

因此，我们知道，当人们语言交锋的时候，人们的心理也在发生碰撞。而要想把话说得好，使我们所讲的话发生积极的

反应,我们必须对人们的心理有一个大致的了解。

### (三)人的心理需求

人们的一切行为,都是受心理所支配的。所以,我们若想别人能对我们所说的话产生预期的反应,我们就必须把话说到他们的心上。而我们若想用语言去拨动对方的心理之弦,就得了解人们心理的需求。

人们往往只知道,人活在世界上必须满足一定的物质需求,而不知道心理需求的满足同样是使一个人健康成长的必要条件。人的心理现象纷繁复杂,却都是建立在几种基本的心理需求的基础之上的。

如果人们生活的物质需求得不到满足,人们身体就会生病;同样的,如果人们的心理需求得不到满足,则人们的心理也会生病。心理生病则会导致人们的行为偏离正常的轨道。

全世界有那么多的人种,那么多的民族,那么多的文化,那么多的习俗,他们心理上有共同之点吗?答案是肯定的。

社会心理学家们为此提供了一个探索性的解答。他们经过多年的观察和可控的心理学实验,得出了下面的结论:

人的心理需求是一个由初级向高级发展的一个层次结构。大致说起来包括7个层次:生存的需求,安全的需求,归属的需求,自尊的需求,求美的需求,求知的需求以及自我实现的需求。

#### 1. 生存的需求

人活在世界上,首先必须生存,才能谈得上其他的活动。因此,生存的心理是支配人们行动的最基本的—个动机。从下

面的这个小故事中我们可以看出，人的生存的愿望是多么炽烈：

某商店的经理得知他的一位朋友因心脏病突发而进院抢救，等他赶到医院时，虽然病人的那颗停止了 22 分钟的心脏经抢救已恢复跳动，但医生告诉他：“由于大脑长时间缺氧，已濒临死亡。虽然他现在能够呼吸，但他永远不会恢复神智，他将成为一个植物人，直至死去……”

幸好经理很冷静，冥思苦想如何才能挽救这位老朋友的生命，哪怕有百万分之一的可能也要坚决一试。不知不觉，他回忆起大学心理学教授的一段话：“任何临死前的患者，常常处于‘死的昏睡状态’，他们对外界的一切刺激都可能没有反应。碰到这种情况，你们还是要考虑生命的继续。你要不断地呼唤他的名字。可能他们连动动嘴唇以表示听到了你说话的力气都没有，但是，他们的心的的确确听到了你的呼唤。要相信人的生存的心理是最强烈的。这时候，最重要的是，千万不要给患者带去任何消极的信念，因为那样做，无异于加速患者的死亡。”

于是，他轻轻握住病人的手，附在他的耳朵上轻轻地呼唤：

“朋友，我知道你不能说话，我也知道你不能回答我。但我知道你的内心深处在倾听着我的声音，对吗？我是你的朋友，你的朋友们都惦记着你。现在，我有个好消息要告诉你，你受了严重的心脏病的袭击，现在你正处在昏迷状态，但是，你就好了，你一定能活下去。你可能要长期坚持下去，可能痛苦难熬。但是，朋友，你一定会成功的。”

就在这个时候，便发生了一件最令人感动的奇迹：从他的眼睛里流出了一滴眼泪！这是生命之泉啊！一年后，病人已经

基本康复了。

这个奇迹的出现，完全归功于经理说的话拨动了病人心理上的生存之弦，激发了他体内的潜能。

## 2. 安全的需求

当生存的需求得到一定程度的满足后，人们就会提出安全的需求，并设法满足它。

有一次我乘火车出差，由于乘客很多，我们便拥挤地站在过道里，几乎动都不能动。忽然，我身后一声吆喝：“请让一下，开水来啦——”我和其他的乘客不知从哪里来的力气，一下子闪出一条道来。等我回头一看，哪里有什么开水！原来是一个小伙子为挤到前面去而进行的一个语言心理战：利用人们求安全的心理而打通道路。

## 3. 归属的需求

人是社会的动物。任何生活在一个社会群体中的成员心理上都需要得到该群体其他成员的承认和接纳，任何人都不希望自己在群体中处于一个被冷落或排斥的地位。

满足人们的归属感，有助于提高群体的凝聚力，增强群体内部的团结，从而使该群体稳定。

相反，如果人们的归属感得不到满足，那么人们的心理上将产生失落感。在失落感的支配下，人们对群体中的一切将采取冷漠、消极乃至敌视破坏的态度。有些父母闹离婚，孩子失去了对一个温暖家庭的归属感，便弃学、弃家而走，流落于街头。搞不好，往往被社会上的犯罪团伙所收容。在那里，他的归属感以一种扭曲的形式被满足。这种现象值得人们深思。

归属感在人们日常生活中还表现为社会交往。人不分男



女老少,为什么都喜欢交朋友呢?人们交朋友的目的不仅仅是为了在发生困难的时候互相帮助,更重要的是,人们希望建立一个小组。在这个小组中,能够找到“知音”,从而使自己在这个小组中被承认,被接纳,心理上的归属需求得到极大的满足。

#### 4. 自尊的需求

俗话说,人有脸,树有皮。任何一个人都有一种得到别人尊重的心理需求。被人歧视、侮辱的滋味是任何人都不愿领教的。

由于自尊,人们都想使自己的生存、工作有价值,而同时,这种价值能得到人们的承认,而不会被别人所忽视。

由于自尊,人们都希望得到别人的关心和爱护。有人说过,每一个人都希望在别人的眼中成为一位“重要的人物”。

要想使我们所说的话能够发挥足够的效力,要时时刻刻注意人们自尊的心理需求,并学会巧妙地拨动人们内心的自尊之弦,这是我们把话说得好的重要的先决条件之一。

#### 5. 求美的需求

爱美之心人皆有之。人们为什么那么崇拜电影明星?因为他们长得漂亮,给人们一种美的享受。

人们喜欢漂亮的衣服,整洁的城市,多彩的鲜花……统统都是为了获得心理需求的满足。

我们曾在一段时间里忽视了人们这一正常的社会心理需求,结果使社会生活变得单调乏味,从而极大地影响了人们的社会心理,给社会主义物质文明和精神文明建设带来损害。