

说服心理学

快速改变他人认知，让对方完全信服的人际互动课

聊天让人舒服的程度，决定着你成功的高度。

晓之以理，有效影响他人，改变对方想法，跨越沟通障碍。

赵颖 著

Persuade
psychology



群言出版社
QUNYAN PRESS

说服心理学

快速改变他人认知，让对方完全信服的人际互动课

赵颖著

 群言出版社
QUNYAN PRESS

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

说服心理学 / 赵颖著. — 北京 : 群言出版社,
2015.10
ISBN 978-7-80256-932-4

I. ①说… II. ①赵… III. ①说服—通俗读物 IV.
①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第246062号

责任编辑: 陈赫男

封面设计: 天之赋设计室

出版发行: 群言出版社

社 址: 北京市东城区东厂胡同北巷1号 (100006)

网 址: www.qypublish.com

自营网店: <http://qycbs.shop.kongfz.com> (孔夫子旧书网)

<http://www.qypublish.com> (群言出版社官网)

电子信箱: qunyancbs@126.com

联系电话: 010-65267783 65263836

经 销: 全国新华书店

法律顾问: 北京市君泰律师事务所

印 刷: 三河市祥达印刷包装有限公司

版 次: 2015年11月第1版 2015年11月第1次印刷

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 15

字 数: 210千字

书 号: ISBN 978-7-80256-932-4

定 价: 35.00 元



【版权所有, 侵权必究】

● 前言

19世纪美国著名的黑人领袖弗里德里克·道格拉斯曾说过：“如果我能说服别人，我就能转动整个宇宙。”从道格拉斯的话中，我们可以看出说服能力在这个社会中拥有着怎样的影响力。谁能够在有限的时间内采取最合理的方法打动对方的内心，用语言控制对方，谁就能拥有非凡的影响力。

与其他一切艺术形式一样，说服别人就是通过谈话的艺术来打动对方的心。在这整个过程中，把握对方的心理是至关重要的。说服心理学，就是一门能够说服别人同意你的观点，接受你的思想以及价值观的学科。它是关于如何改变人心，改变对方思想的一门心理学科。

在这个信息化的社会，说服能力可以直接决定你的人生的成败。例如在生活中，你需要通过说服你的老板得到工作，需要通过说服客户来获得业务，需要通过说服恋人来获得幸福等。

这样看来，说服的重要性不言而喻。那么，我们要说什么，怎样说，才能让别人心甘情愿地认同我们，接受我们的意见、请求或看法呢？这显然是一门沟通的艺术。

说服的过程，实际上是一个推销自己的理念或产品，并让他人接受的过程。在这个过程中，我们可能需要改变他人的认知，触动他人的情感，甚至可能撼动他人的利益。总之，我们要解决的问题很多，而解决这些问题的一个共同之处就是要对他人产生有效的心理影响。说服看似是一个庞大的工程，实则暗含着种种技巧和方法。

在生活中，我们需要说服的对象有很多，有可能是你的父母、你的上司、你的顾客、你的朋友或者是你应聘时的主考官，并且，我们随时可能遇到要说服别人的情况，如果不掌握说服的技巧，就难以达到让他人理解、认可的目的。

懂得说服心理学的人绝对是生活中、工作中、交际中的佼佼者，他们具有童话故事中的魔力，能够把陌生人变成自己的朋友，能够激励那些消极的人重新振作，努力拼搏。他们具有化干戈为玉帛的神奇，能够获得源源不断的支持和帮助，能够掌握自己的命运，甚至可以改变身边的人生方向。如果你能说服世界，你就能得到世界。

本书从各个方面对说服心理学进行了全面的阐述，传授了成功说服别人的方法和技巧，相信阅读本书之后，说服别人对你来说就不再是难事。

Chapter 1 企图说服对方前，先摸清对方的心理

- ››› 每个人都渴望获得社会认同 / 2
- ››› 虚荣心是可以用来说服对方的砝码 / 6
- ››› 渴望获得尊重是人的天性 / 10
- ››› 求知欲是推动人进步的心理力量 / 14
- ››› 摸透人们的从众心理 / 18
- ››› 观察表情，窥探内心 / 23
- ››› 听懂弦外之音，领悟对方的真实想法 / 27

Chapter 2 精心设计，提前准备，为说服暖场

- ››› 找到双方的共情之处 / 32
- ››› 先拿到说服的敲门砖 / 36
- ››› 选择合适的着装 / 40
- ››› 了解对方的性格特征 / 45
- ››› 选择一个合适的场所说服对方 / 49
- ››› 为劝说营造一种愉悦的氛围 / 53

Chapter 3 传播和灌输你的价值观

- ››› 要想让别人信服，先让自己信服 / 58
- ››› 精彩的演讲，使人对你产生幻想 / 62
- ››› 植入理念，给予理性的梦想 / 66
- ››› 循循善诱地说服别人 / 71
- ››› 为对方提供一个舞台 / 75
- ››› 打动心才能改变思想 / 79

Chapter 4 有理有据，使对方充分信服

- ››› 借助名人或权威效应 / 84
- ››› 找到双方共同点 / 89
- ››› 对症下药，具体问题具体分析 / 93
- ››› 抓住对方的把柄 / 97
- ››› 好话说到点子上 / 101
- ››› 简短和系统地说话 / 105
- ››› 重要的是达成下一步 / 109

Chapter 5 必要的身体语言，会增强话语的诚意

- ››› 让肢体语言为你的说服加分 / 114
- ››› 关注不经意间的小动作 / 118
- ››› 通过眼神来说服一个人 / 122
- ››› 利用微笑，增强吸引力 / 126
- ››› 借助手势，表达你的心声 / 129
- ››› 和对方进行适当的身体接触 / 133
- ››› 训练自己对肢体语言的敏感度 / 137

Chapter 6 运用说服技巧，让人无条件跟你走

- ››› 有选择地组合信息，说自己该说的话 / 142
- ››› 用目标牵着对方的鼻子走 / 146
- ››› 学会造势，让自己先占据主动 / 150
- ››› 让他人不自觉地跟你走 / 153
- ››› “新”观点更具吸引力和说服力 / 157
- ››› 利用自己人效应获取对方好感 / 161
- ››› 巧妙地劝说别人 / 165
- ››› 抛砖引玉，获得更大利益 / 169
- ››› 最后一刻，掌握好说服的命脉 / 173

Chapter 7 面对分歧，积极寻求灵活应对策略

- ››› 永远抱着积极乐观的心态 / 178
- ››› 不妨从侧面迂回进攻 / 182
- ››› 以情动人，化解沟通坚冰 / 186
- ››› 用包容让对方放松警惕 / 189
- ››› 退让让关系更加紧密 / 192
- ››› 学会激发对方的内部动机 / 195
- ››› 知己知彼，方能百战不殆 / 199

Chapter 8 做一个有修养的说服之王

- ››› 适当使用形式化的语言 / 204
- ››› 重视对方的感受 / 208
- ››› 给对方留足面子 / 213
- ››› 做个细节达人 / 217
- ››› 多多赞美他人 / 221
- ››› 勇于承担责任 / 225

Chapter 1

● 企图说服对方前，先摸清对方的心理

在现实生活中，我们要学会观察人的表情，它们反映着每个人内心深处微妙而又复杂的心理变化。面部表情能够更加准确地传递出对方内心的信息，反映真实的情感。在说服一个人之前，如果你能够通过表情捕捉到对方的内心，那么可以让你的说服变得顺利很多。

● 每个人都渴望获得社会认同

文艺复兴时期的法国人文主义思想家蒙田说过：“与别人交流有助于自己的思想修养。”是的，每个人都渴望与人交流，每一个人都需要与人交流。

交流是进行信息传递的有效途径。通过交流，我们可以化解彼此矛盾，改善人际关系；通过交流，我们可以拥有广阔的人脉；通过交流，我们可以促成合作，实现双赢；通过交流，我们可以了解对方的心理，并让别人了解我们，认可我们的思想、观点，进而说服对方接受我们的意见、方案等。

心理学家说：“每个人终其一生都在渴望得到他人的认同。”每个人都渴望能够有一个人理解他的思想，渴望能够有一个人与他产生思想上的共鸣，渴望获得对方的认同。

人类是群居动物，不管是在远古时代，还是当今社会或是未来世界，人

都需要保持与周围社会的交流。在科幻大片《机械公敌》中，高度智能化的机械人在被废弃的时候，也选择群居，选择与其他机械人共处，甚至表现出“趋光”的特性。为什么会这样？因为在这部电影中，这些机械人都是高度智能的生命体，换句话说来说，就是被拟人化了。

为了生存，远古时代的人必须结伴打猎，共同获取食物，彼此相互提供安全保障。除了孤僻症的患者，每个人都需要与他人进行交流，从而避免孤独占据我们的心灵。

这都是客观存在的现实，也是不可否认的规律。那么，我们不可不在与他人交流的过程中，来调整我们劝说别人的技巧呢？毫无疑问，答案是肯定的。

有的政治家会用激将的方法来引起与人们思想的共鸣，有的政治家会用亲民或者震慑的方法，来激起听众的情绪。像林肯、丘吉尔、罗斯福等优秀的政治家，他们没有一个不是出色的演讲家。当今的美国总统奥巴马也是一位非常出色的演讲家，为了稳定自己的政治地位，为了获得亚利桑那州人民的认同，为了稳定当地人民的情绪，奥巴马在2011年的枪击案中曾发表过一次出色的演讲。

2011年1月8日上午，美国的亚利桑那州图森市发生了一起重大的枪击案，在这次枪击事件中造成了6人身亡14人受伤。这起惨案顿时引起了美国各界的关注，奥巴马在12日专程前往亚利桑那州的图森市，为受害者举行追悼会，并在追悼会上发表了一次极具魅力的演讲。

奥巴马在此次演讲中一改过去冷酷、高傲的演讲风格。此次演讲中，

他怀着沉痛的心情哀悼逝者，用真诚的话语安慰幸存者，详细地叙述着每一位受害者的情况，同时，他还呼吁各方团结，不再发生类似事件。说着说着，奥巴马百感交集，声泪俱下。

此刻的他，更像是一位洞悉人间真情的牧师，在死的沉寂中唤醒生的希望。奥巴马还告诉人们：“人类重要的不是财富、地位、权力、名望，而是我们彼此之间的爱。”这番演讲不但使人们摆脱了悲痛，也让人们对生命有了更深刻的领悟。

枪击案刚发生的时候，人们心中都充满了对政府的愤怒，而身为政府最高领导人的奥巴马，他之所以要出来演讲，并获得了美国大部分民众的支持和认可，就是因为他掌握了高超的交流技巧。

语言交流是沟通的桥梁，语言交流是获得他人认可的前提，在这个社会上每个人都需要交流，只有顺畅的交流和沟通，才能建立起长久的人际关系，才可以让自己在生活中克服困难，在事业上左右逢源，如虎添翼，最终取得成功。

但是，并不是想要成功的人才需要与他人沟通。与人交流，是每一个人的需求。有时候你并不是因为功利而要去与人交流，有时候，你是因为爱，才想要与他人沟通。有小爱，有大爱。小爱者，爱人爱己，我们为了关怀家人，亲近朋友，用我们可用的言语，来抚慰伤痛，或者振奋精神；大爱者，为国为民，绞尽一切脑汁，搜刮一切可用的资料，在谈判中步步为营，或者坚守底线。

石油大王洛克菲勒说：“如果人际沟通能力也是如同糖和咖啡一样的商

品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格，购买这种能力。”

由此可见交流与沟通的重要性。



说服要点

交流可以促进两个人的合作，我们可以根据每个人都渴望交流与获得社会认同的心理去说服别人。

● 虚荣心是可以用来说服对方的砝码

人人都有虚荣心。“注意一个人的谈话主题，就不难知道他的虚荣心何在，因为每个人总爱谈论自认为最擅长的东西。”

这是切斯特菲尔德说过的一句话，形象说明了一个人的虚荣之心。每个人都有自尊心，但发生转变之后的自尊心就是虚荣心，俗话说的“穷显摆”，就是虚荣心在作祟。

现实生活中，许多人通过虚荣这一人性弱点来获取自己想要的东西，同样，在说服一个人的过程中，我们也可以利用虚荣心这个普遍的心理来达成我们的目的。

我们周围存在着许多这样的例子，比如说：节假日，你去商场逛街，你进入一家店铺买衣服，在试的过程中，店员会把你夸上天，这件衣服不管你穿上是否好看，都会百般赞美。很多人在这些店员的虚假的赞美下，购买了这些衣服。

她们回家后也许会觉得这件衣服很普通，根本没有店员夸赞的那样合身

得体，富有魅力，但是又能如何呢？只能是哑巴吃黄连有苦难言，这就是虚荣心在作怪的原因。

这不由得让我想起了美国作家马克·吐温写的一篇具有讽刺意味的小说《羊皮手套》。小说中，直布罗陀为自己的虚荣心吞下了苦果。

那天，船靠岸后，直布罗陀、谭和船上的那个外科大夫来到了大广场。他们遇见了将军、法官、提督和上校等人。他们说他们正准备去法院附近的小百货商店，据说那里有各种各样的羊皮手套，样式精美，价格也很合适。于是他们三个也跟了过去。

到了百货商店之后，店里一位非常漂亮的小姐给直布罗陀拿了一副手套。直布罗陀说我一直不喜欢蓝色的，可这位漂亮的小姐却说：“先生，像你这样的手，你不觉得戴蓝色更好看一点吗？”她的话让他有点动心了。他偷偷地看了一下自己的手，不知道为何竟然觉得蓝色确实是挺适合自己的。

当他用左手戴手套时，他感到很窘迫，因为尺寸太小了，而他的手又太大了。“啊，正好！”她却说道。他使劲一拉，真扫兴，竟然还是没戴上。她却微笑着说：“哟！我看你是戴惯了羊皮手套，不像有些人笨手笨脚的。”

听到这些甜美的话，他只知道应该把羊皮手套戴上。刚一使劲，手套竟从拇指根部一直裂到掌心去了。他拼命地遮掩着裂缝，此刻她还在一旁大灌迷汤。他想自己不能不识抬举，就待在那里继续听她说话。

“哟，您真有经验！”她说，这时，手背处又开了个口。

“这双手套就像为您量身定做的一样，您的手真细巧。万一绷坏，您

不必付钱。”此刻手套的横里也绽开了。“我一向看得出什么样的先生最适合戴羊皮手套，像您这样戴才显得大方，只有老资格才会这样。”这时，手套指节那儿的羊皮也裂开了。一双手套已经变成了叫人看着伤心的垃圾。

但是因为他的头上已经被售货小姐戴上了七八顶高帽子，所以，他不敢把手套扔回到美女的手里。

此刻他又好气又狼狈，但他的心里还是挺高兴的。他虽然感觉很害臊，但是面子上却开心地说：“这双手套正合适，恰巧合手。我喜欢合手的手套。不，不要紧，夫人，不要紧；还有一只手套，我到街上去戴。店里头真热。”他付了账，还给小姐绅士地鞠了一躬，离开了小百货商店。当他回到街上，回头望去的时候，发现刚才那个女人在哈哈大笑。绕过这条街，他把手套扔进了垃圾桶，唯一让他感到欣慰的是同行的两个人回到船上并没有把这件事情声张出去。

听完这个故事，大家可能会在大笑的同时唏嘘，其实生活中的大部分人都是这样。

就是因为他们有这种虚荣心，不断地追求荣耀和光彩的表面，我们可以利用他们这种心理，满足他们的需求，进而来说服他们。

老子说：“将欲歛之，必固张之；将欲弱之，必固强之；将欲废之，必固兴之；将欲取之，必固与之。”这句话是要告诉我们，要想达到某种目的，我们要学会转换思维，以达到“峰回路转，曲径通幽”的境界。虚荣是人的天性，只要我们能把握人的这个特性，满足对方的虚荣心，就会使对方在不知不觉中认同你的观点，达到说服的效果。

当然，我们要保证我们的观点是正确的、有益的、健康的，只有这样