



文翰◎编著

我能说服你

最高效实用的攻心心理学典藏本

彻底改变你沟通方法的头脑风暴！高盛、通用电气、人寿保险等世界500强企业都在学习！

TALKING



中国工信出版集团

电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
http://www.phei.com.cn

我能说服你

最高效实用的攻心心理学典藏本

文翰◎编著

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书是一本关于心理学的实用读物，旨在从心理分析的角度理解个人的心理状态。本书是一本能够帮助读者在沟通中扫清盲区的说话宝典，通过生动、立竿见影的谈话技巧，用最直接有效的方式，使你在高难度对话中做到游刃有余，进而从说话中对谈话对象的心理及想法有一个最全面、最清晰的认知与理解，真正达到有效沟通、有效说服的目的。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

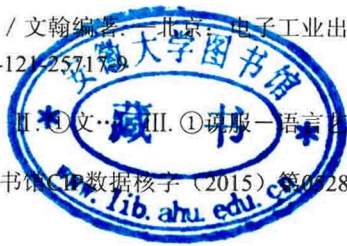
图书在版编目（CIP）数据

我能说服你 / 文翰编著. — 北京：电子工业出版社，2015.5

ISBN 978-7-121-25717-9

I. ①我… II. ①文… III. ①说服—语言艺术—通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2015）第052873号



责任编辑：张毅 特约编辑：徐岩

印刷：三河市鑫金马印装有限公司

装订：三河市鑫金马印装有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编：100036

开本：720×1000 1/16 印张：15.5 字数：236千字

版次：2015年5月第1版

印次：2015年5月第1次印刷

定价：38.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至zts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。

近日，一部名为《离婚律师》的电视剧走入了人们的视线。剧中，男女主角均因情伤而不再相信爱情，屡次在法庭上针锋相对。其实，这就属于一个说服和被说服的过程。有时候，律师需要劝说离婚双方心平气和地分手，然后开始新的生活；有时候，律师则需要劝和要离婚的夫妻，解决各种危机。随着故事的进展，说服的作用也越来越明显。

一提起说服，很多人的脑海里就会自然而然出现一种场面：说服者凭借着自己的三寸不烂之舌，巧言善辩，舌绽莲花般地说得对方哑口无言，让对方心服口服。当然了，很多时候，这样的说服场面是存在的，也是难以避免的。我们要做的不仅是看到说服的表象，还要理解说服的含义。

说服，不是那种不学无术、粗俗不堪的蒙骗他人，也不是混淆视听、愚弄弱者的“捣鬼”手段。说服他人，一定要从对方的角度出发，了解对方所想，然后灵活运用各种说服技巧来影响对方的思考方式和做事方式。

说服有理，说服有据。鲁迅先生曾说：“捣鬼有术、有效，然而也有限。”愚昧的方式虽然可以骗取说服对象的一时听从，但终究不会长久。美国第十六任总统林肯也曾告诫那些政治骗子说：“你可以在有的时候欺骗所有人，也可以在所有的时候欺骗有的人，但你绝对不可能在所有的时候欺骗所有的人。”所以说，有理有据的说服才是最具说服性的。

心理学家指出，要顺利地说服别人，靠的不是渊博的知识，而是准确地掌握对方的心理。人的心理活动其实很微妙，同样的一句话，可能换一种方式说出来之后对方就会产生不一样的情绪。而说服者想要达到说服别人的效

果，就要做到懂得避开对方情绪上的障碍，在合适的时候说合适的话，以此来说服对方。

既然说服对方的难点并不在于说服者的见识和表达能力，也不在于说服者有没有直抒己见的勇气，而更多的是在于读懂别人的内心，并且在此基础上巧妙提出自己的观点，借此达到说服的目的，那么，如何才能读懂说服对象的内心呢？

语言和沟通是上天赐给说服者最大的优势。朱自清曾说过：“人生不外言动，除了动就只有言，所谓人情世故，一半儿是在说话里。”美国的著名人际关系专家戴尔·卡耐基也曾说过：“一个人的成功，约有15%取决于知识和技术，85%取决于沟通。”所以，对于说服者来说，借助语言进行的沟通是说服者最大的依仗，也是最有效的方式。

巧用说服术来说服别人，便是这本书最大的特色。我们想要从一个口齿微笨的人瞬间变成一个能言善道的说服大师，很显然这样的速成法是没有保障的，也是十分不可信的。但这并不意味着口才不好的人就不能进行相关的说服工作。套用这本书的理论，只需稍微改变一下自己说话的方式，就可以把说服的效果进行得更彻底。本书中独立的章节自成一个小故事，读者可以根据自己具体的说服对象选择最适合自己的说服方式，相信你的说服能力在这本书的参考下会更加具有说服力！

Part1 理解说服的内涵 / 1

- Chapter 01 | 你认为是的说服是什么？ / 1
▲ 说服是为了化解分歧，不是为了压倒对方
- Chapter 02 | 你准备好进行说服了吗？ / 9
见什么人说什么话，到什么山头唱什么歌
▲ 不打无准备之仗，说服要做好计划、准备和演练
- Chapter 03 | 你说服的对象信任你吗？ / 23
亲和力法则，几招让你瞬间获得信任
▲ 声音：让尖锐的话隐藏在温柔的声音里
- Chapter 04 | 你要如何引导他人的思维 / 35
▲ 准确把握导向性思维
- Chapter 05 | 隐藏你的说服意图 / 43
刺耳的话要藏着说，回避可能暴露你意图的问题
▲ 善意的谎言是天使的翅膀，有选择地去隐瞒

Part2 科学说服的八种方法 / 59

Chapter 06 | 互惠说服术 / 59

一根甘蔗两头甜，说服的结果要双赢

说服对手要注意方法，南风比北风更管用

Chapter 07 | 对比说服术 / 75

两害相较取其轻，给说服对象一个选项

Chapter 08 | 期望说服术 / 83

人人都有期望值，满足人就能说服人

Chapter 09 | 关联说服术 / 91

同病相怜最交心，善用等同法——“我也是！”

Chapter 10 | 从众说服术 / 101

枪打出头鸟，劝告对方不要做特殊的人

Chapter 11 | 绝望说服术 / 109

直戳对方要害，让说服对象理屈词穷

大信息量轰炸，让说服对象没有思考的空间

Chapter 12 | 稀缺说服术 / 125

紧迫感——说服的重要手段

Chapter 13 | 一致说服术 / 133

像个政客一样去化解矛盾



Part3 说服的技巧 / 141

- Chapter 14 | 强化说服 / 141
▲ 夸张的言语最引人注意，用夸张寻找突破口
- Chapter 15 | 设置“陷阱” / 149
做好铺垫，让说服对象自己放弃
▲ 因势利导，逐步瓦解说服对象的心理防线
- Chapter 16 | 暗示比喻 / 165
▲ 暗示比喻做出角色的转换
- Chapter 17 | 反向说服 / 173
▲ 巧言相激，让人顺着杆子往上爬
- Chapter 18 | 循序渐进 / 181
说服对象的喜好是最好的切入点
▲ 欲擒故纵，巧妙制服说服路上的“拦路虎”
- Chapter 19 | 后发制人 / 197
强化对方自主权才更容易说服他
▲ 巧用胡萝卜加大棒，先肯定再否定
- Chapter 20 | 旁敲侧击 / 213
反面文章正面做，正话反说有效果
▲ 舌头多绕几个弯，话会更容易被接受
- Chapter 21 | 谈笑风生 / 229
▲ 玩笑胜过说教，幽默让说服更顺畅
- 后记 / 237



Part1 理解说服的内涵

Chapter 01

你认为的说服是什么？

说服是为了化解分歧，不是为了压倒对方

小故事大道理

最近，有部热播的电视剧叫《离婚律师》，里面扮演女律师罗邛的姚晨和扮演男律师池海东的吴秀波演对手戏。有一集，池海东和罗邛打对手官司。因为案子本身的问题，如果罗邛的当事人放弃诉求对双方都好，于是池海东就劝说罗邛，让她劝说自己当事人选择调解。

这本来是对双方都有利的事情，因此池海东只要稍微动动脑子，说服罗邛其实不在话下。但见面之后，两个人谈来谈去却把话题引入到婚姻双方责任的问题上。作为女性的罗邛，很不认同池海东的大男子主义观点，而池海东毫不相让，想把罗邛嚣张的气焰压下去，结果两个人不欢而散，调解一说自然是不了了之了。

说服他人，这其实是一种特殊的能力。之所以称之为特殊，是因为这种能力并非谁都具有。以池海东为例，他面对的本来是一个没有多大难度的说服情况，只需要对罗邛权衡利弊，姿态放低一点，让罗邛意识到调解对她自己也有利，罗邛就会接受他的说辞。但是，他偏偏做了最错误的选择，将一方对一方的说服变成了两个人的争执，而且是原则问题的争执，结果自然是失败。

由此可见，并不是所有人都具有说服他人的能力。当然，不具有这种能力的人可以通过学习和锻炼加强自己的说服能力，但是，这一切都必须在一个前提下进行，那就是弄清说服到底是什么？

Section A：说服的误区

说服到底是什么呢？有人认为，说服就是一种辩论力和影响力，通过言



语让自己的观念战胜别人的观念，就如同诸葛孔明江东舌战群儒那样，让别人在我们的话语下甘拜下风。但实际上，这个理解是错误的。

以诸葛孔明为例，舌战群儒确实精彩，让我们看得也很过瘾，但是他说服江东群儒了吗？其实是没有的，他只是让对方无话可说，他们并没有因此就信服诸葛孔明，有些人反倒对其怀恨在心。诸葛孔明辩论的效果达到了，说服的效果却没有达到，所以说，说服绝不是辩论。

不过，说服是影响力这是毋庸置疑的，只不过，实现这种影响力的方法并不是通过辩论让说服对象哑口无言，而是通过精确的技巧让对方心服口服，最终化解双方的分歧，在彼此之间达成一个共识。

譬如有一个朋友，在心里笃定丰田车比别克车好，而且所支付的购置费用却并不是太多。在这位朋友所能支付的范围内，别克车的配置要优于丰田车，那么我们对他说服，只要让他意识到这一点并选择别克车就可以了，没有必要改变他对丰田车的青睐。

因此说，说服真正的本质是化解分歧，并非是压倒对方。如果抱着压倒对方的信念去进行说服，那么可能连最基本的化解分歧也实现不了。我们看有些朋友的口才不可谓不出众，言辞不可谓不犀利，但没有丝毫的说服能力，究其原因就是因为他们太能说了。

无论面对谁，他们想的都是如何把对方驳倒，结果让所有人都对他们敬而远之，虽然言辞上说不过他们，但内心终究是不服气的。这些人根本就没有理解说服的本质，自然是不会具有说服的能力的。

Section B: 构成说服本质的因素

想要学习说服的技巧，让自己成为一个说服他人的高手，首先就要走出说服的误区。即不能搞错自己的目的，搞清说服的本质。而在这个本质之下，有两个具体的因素可以帮助我们理解。

首先，就事论事。说服这项活动的进行，往往都是有具体的事件或问题支配，并非是思想与观念的碰撞。比如两个人某天去吃饭，甲爱吃炒菜而乙

爱吃火锅，甲对乙进行说服，其目的只是让乙陪着自己去吃一顿炒菜，并不是让乙改变火锅比炒菜好吃的看法。

就事论事，这是说服的根本。人都是有自己的思想观念、生活习惯的，大家彼此不同，也不分对错，因此让一个人改变是很困难的，同时也是没有必要的。即便是在一些非原则性问题上，想要一个人彻底地改变，也不是那么容易的。

但是在某一特定的事件上，只要说服者的说辞有足够的说服力，是可以让被说服者暂时放弃自己的思想观念和行为习惯选择“通融”的。

外国有一项调查显示：某些特定的情况下，个人暂时放弃自己的思想观念是很普遍的，也就是个人偶尔会做出违背个人原则的事情。但如果是要通过说服来使人放弃自己的原则，那么这个原则即便是已经被个人做出过实质放弃，个人的内心仍然不会对放弃产生认同。

其次，求同略异。求同，就是寻找共同点，在因某事说服他人的时候，要尽量寻找两个人在这件事上的共同点，这样就不会让彼此站在对立的局面上。以《离婚律师》里面那个故事为例，池海东和罗鹂虽然是对手，但这件事子如果能够和解，对两个人都是有好处的，这就是两个人的共同点。

而在寻找到共同点之后，针对于彼此之间的不同或者矛盾，则需要尽量选择放弃。能略过尽量略过，不能略过也最好一笔带过，因为这样可以避免双方发生冲突。没有冲突，说服就成功了一半。

朋友们一定要记得，说服他人是一种化解冲突的能力，而不是制造冲突的“本事”，在说服他人的能力中，犀利的言辞是应该具有的，但未必要拿出来用。很多时候，不太犀利的语言，谦和一点的态度，甚至选择性的退让，都会让你的说服工作圆满完成。

化解分歧，这是说服活动的本质。在我们的现实生活中，需要运用说服能力的地方很多，如化解危机，解决问题，商业活动等，虽然在不同的场合面对不同的问题，所要运用的说服方法也不尽相同。但立足点总有一个，就是让对方心悦诚服地接受我们，而想要实现这一点，我们就不能站到对方的对立面上去。



那么，如何才能够化解分歧，实现直达本质的说服呢？对此，笔者建议读者为自己的说服活动设置阶段性目标，以此来衡量自己的说服行为是否科学。

Section C：说服的阶段性目标

《烛之武退秦师》这篇文章我们都学过，说客烛之武仅凭自己的三寸不烂之舌就说动秦军退兵，进而保全了郑国的国祚，可以说是说客的典范，让我们看看烛之武是如何说服秦军的。

烛之武的原话是：秦、晋两国围攻郑国，郑国已经知道要灭亡了。如果灭掉郑国对您有好处，那就烦劳您手下的人了。越过晋国把远方的郑国作为秦国的东部边境，您知道是困难的，您何必要灭掉郑国而增加邻邦晋国的土地呢？

邻邦的国力雄厚了，您的国力也就相对削弱了。假如放弃灭郑的打算，而让郑国作为您秦国东道上的主人，秦国使者往来，郑国可以随时供给他们所缺乏的东西，对您秦国来说，也没有什么坏处。

况且，您曾经对晋惠公有恩惠，他也曾答应把焦、瑕二邑割让给您，然而，他早上渡河归晋，晚上就筑城拒秦，这您是知道的。有什么能满足晋国的呢？现在它已把郑国当作东部的疆界，又想扩张西部的疆界。如果不侵损秦国，晋国从哪里取得它所企求的土地呢？秦国受损而晋国受益，您好好考虑考虑吧！

我们可以试着解析一下烛之武说服秦国国君的说辞，他先后从几个方面论证了秦国攻取郑国的不可行。这几方面论证层层递进，一步一步深入，最终打动了秦国国君。

首先，烛之武肯定了秦国国君的强势地位，即秦国想要灭掉郑国易如反掌，这就给了秦国国君一个选项，是灭掉郑国还是不灭掉郑国。有了这个选项，烛之武便可以把说服工作向对自己有利的条件去引导了。

接着，烛之武列举了灭掉或者不灭郑国，分别对秦国有哪些好处和害处，也就是在之前的选项上面附加了结果，让秦国国君自己去衡量选项的优劣。

最后，烛之武引入条件之外的思考，即灭掉郑国之后对晋国的影响，借此来统一战线，将郑国和秦国统一在晋国的对立面上，进而让秦国国君得出灭亡郑国只是对晋国有好处，而对自己没有好处的结论。在这个结论下，秦国国君自然知道该如何做选择了。

我们看到，烛之武的说辞，从一开始的立足点就很对，他没有将自己摆在秦国的对立面上，而是作为一个旁观者对秦国灭亡郑国这件事进行分析，并逐步引导秦君的思路，最终实现了自己的目的。

烛之武这套言辞，其实就吻合了我们提出的说服要具有阶段性目标的设置。在设置阶段性目标时，我们应该从四个方面依次递进：

第一，开始进行说服时，弄清相互关系处于什么阶段。以烛之武的说辞为例，他以及背后的郑国面对的是灭亡的局面，如果秦国出兵，那么郑国的灭亡就是必然的事情，因此他就不能立足于与秦国国君平起平坐，而是应该先确定秦君的优势地位。而事实上，烛之武也确实是这样做的。

第二，考虑对方的优先事项和承受的压力。秦君的优先事项，自然是对秦国自己有利，而他所承受的压力，不过是对于晋文公的承诺。烛之武通过分析，让秦君得出放过郑国对自己有利，和晋国曾对他背信弃义的结论，这样的结论一经得出，说服也就成功了一半。

第三，不断检查对对方观点的理解。关于这第三点，在上文当中并未体现，这主要是针对说服对象对说辞的抵制来说的。说服工作遇到抵制是很正常的，而说服者只有充分理解对方抵制观点，并不断发现其观点的松动或者变化，才有可能成功说服对象。

第四，找到双方都认为是积极的解决方法。放过郑国让它成为秦国的“东道主”，这就是烛之武为双方寻找到的共同点，而秦君在权衡利弊之后，也得出了这个选择最有利的结论，于是郑国得到了保全。

在这里，我们需要指出的是，一个成功的说服者，必须要给被说服者想



到问题的解决方案，即让说服有始有终。否则说服工作进展得再顺利，说服者到了最后没有选择方案，仍然会坚持原有的思想，那么说服工作也就白进行了。

Pastime: 情景小演练

现在是情景再现时间，让我们将这一期学到的理论，带入到现实的情景当中，来检验我们这一期的学习效果吧！

情景设定：明天是一个休息日，你的男/女朋友想去看一场刚刚上映的电影，而你想去游泳，你要试着说服你的男/女朋友听从你的安排。

你：明天终于到周末了，累了一个星期了，这个周末咱们可得好好放松放松，咱们去游泳馆游泳好吗？

男/女朋友：明天有部新电影新上映，我想去看电影，咱们别去游泳了！

你：看电影也不错，也能放松。

（反对意见，双方处于对立的角色。）

（先肯定对方的想法。）

不过累了一个周末了，咱们应该先让大脑休息一下，看电影要动脑子呢，不想再动脑子了，你呢？

（将双方的意见统一到休闲上面来。）

男/女朋友：嗯，我也不想动脑子了，不过明天的电影是典型的爆米花电影，应该不用动什么脑子，只不过不知道好不好看呢，所以想抢先去看看。

（优先考虑事项已经从电影转变到休闲。）

你：那还不简单，咱过两天再去，到时候看看朋友圈里有谁看了，看看他们的评价呗，评价好咱们就去，评价不好就算了，省得给别人当小白鼠了。

（意识到对方观点的转变，针对转变观点继续深入说服。）

男/女朋友：可是那样就没惊喜了啊！再说游泳太累了，回来筋疲力尽的！

（承受压力出现。）

我能说服你

你：可能是惊喜也可能是恶心啊，万一是烂片呢？还不够恶心的！再说游泳可以减肥啊，咱们游几个小时，累一点晚上也能睡个好觉。周日晚点起来，到时候看看有没有人看过那部电影了，看看他们的评价，好就去，不好就不去看了。

(消除对方压力，并提出对双方都有利的解决方法，说服完成。)

男/女朋友：那好吧，咱们先去游游泳，我也该运动运动了！



Chapter 02

你准备好进行说服了吗？

见什么人说什么话，到什么山头唱什么歌
不打无准备之仗，说服要做好计划、准备和演练