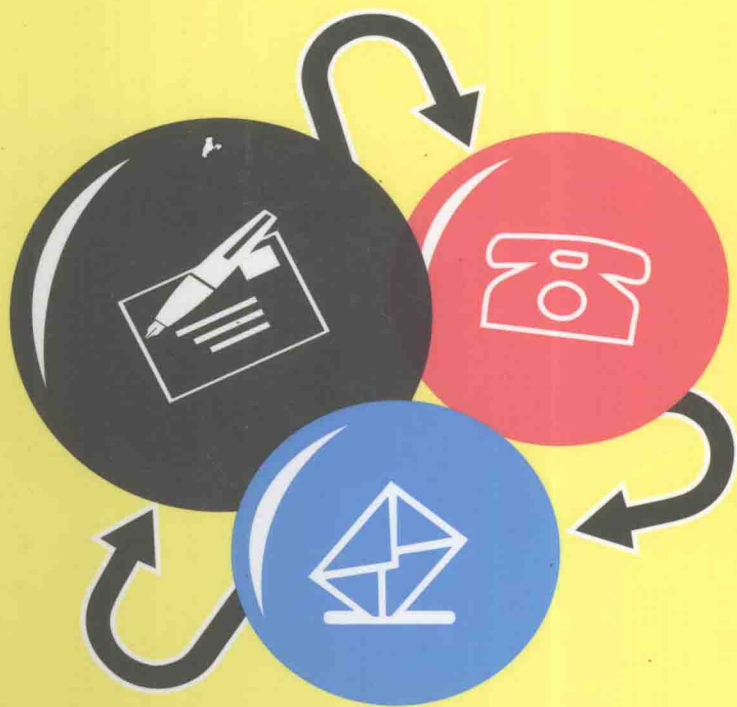


世界上最具魅力的沟通宝典

超级沟通 心理学

醉流枫/编著



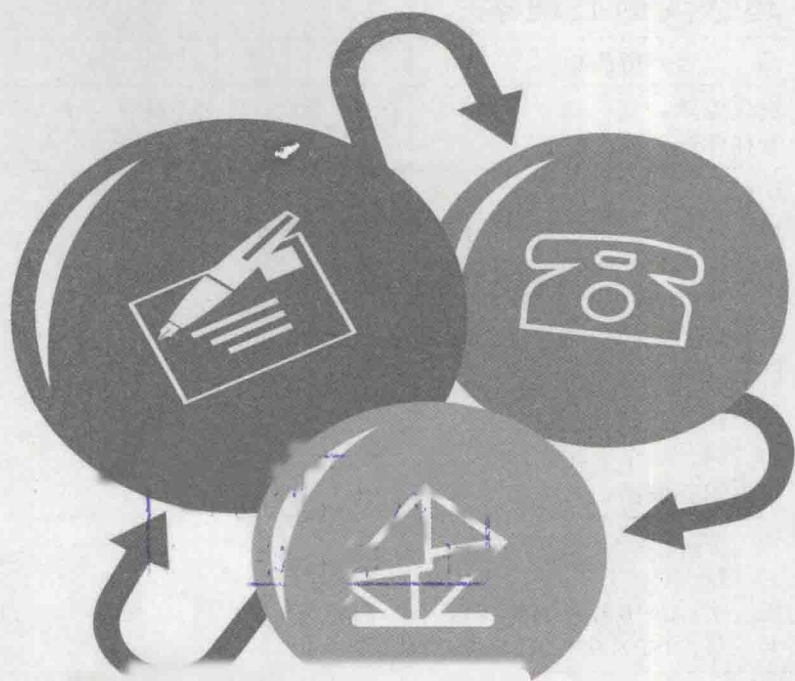
怎样有技巧地说服他人

摸清对方心理，运用好逻辑思维
选择合适时机，一开口就让人心悦诚服

台海出版社

超级沟通 心理学

醉流枫/编著



台海出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

超级沟通心理学 / 醉流枫编著. —北京: 台海出版社,
2016. 2

ISBN 978-7-5168-0876-4

I. ①超… II. ①醉… III. ①人际关系学—社会心理学—
通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 040217 号

超级沟通心理学

编 著: 醉流枫

责任编辑: 刘 峰

封面设计: 一个人·设计

责任印制: 蔡 旭

出版发行: 台海出版社

地 址: 北京市朝阳区劲松南路 1 号, 邮政编码: 100021

电 话: 010—64041652 (发行, 邮购)

传 真: 010—84045799 (总编室)

网 址: www.taimeng.org.cn/thcbs/default.htm

E-mail: thcbs@126.com

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 北京中印联印务有限公司

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 710×1000 1/16

字 数: 193 千字

印 张: 15

版 次: 2016 年 5 月第 1 版

印 次: 2016 年 5 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5168-0876-4

定 价: 35.00 元

版权所有 翻印必究



前言

Preface

随着经济的飞速发展，人与人之间的关系也变得越来越密切。于是，如何处理人际关系被提到日程上来了。而“说服”在人际关系中起着极其重要的作用，一个能否掌握“说服”的艺术决定着人生的成与败。

戴夫·拉客哈尼说：“说服是一门得到你想要的神奇艺术。”弗里德里克·道格拉斯说：“如果我能说服别人，我就能转动宇宙。”由此可见，“说服”对一个人的非凡影响力。

一个人倘若掌握了“说服”的技巧，那么不管是遇到朋友、客户、爱人或者陌生人都能够左右逢源、八面玲珑，而且办起事情来更是得心应手。这样，你的人生目标便能够得到实现，你的爱情便能够在宽容中得到进一步地升华，你的朋友便会在你最危难的时候施以援手，甚至身边的陌生人也会因为出众的口才而对你顿生好感。

但是，倘若你是一个木讷而不会说话的人，那么你的人生可能要经历一番艰辛了！不过，你也不必太担心，如果你想让自己的人生命运有一个一百八十度的大转弯，那么，就请在空暇之际学学“说服术”吧！

有这样一个故事：

美国南北战争时期，属下向林肯总统打听敌人的兵力数量，林肯不假思索便答：“一百二十万至一百六十万之间。”下属又问其依据何在，

林肯说：“敌人多于我们三四倍。我军四十万，敌人不就是一百二十万至一百六十万吗？”为了对军官夸大敌情、开脱责任提出批评，林肯巧妙地开了个玩笑，借调侃之语嘲笑了谎报军情的军官。这种批评显然比直言不讳的斥责要好多了。

其实，许多时候批评的效果往往并不在于言语的尖刻而在于形式的巧妙，正如一片药加上一层糖衣，不但可以减轻吃药者的痛苦，而且可以使人非常情愿地接受。批评也一样，倘若我们能在必要的时候给其加上一层“外衣”，也同样能够达到“治病”的目的。所以，倘若你能够聪明地运用“说服”的技巧，在批评别人前先对其进行一番赞美，那么更容易让他快乐地接受你的想法。

在生活中，随时随地都需要“说服”。可以说，说服是无处不在无时不在的。

当你与别人的意见不一致时需要“说服”，当你想求人办事时就需要以情动人、以“礼”求人，当你身处困境时就需要口才来为你开道，当你要拿下“高业绩”炫耀一番时就要想想办法练练嘴巴了，当你想得到恋人的“芳心”时就要懂得用美言来哄哄他了……

为了帮助大家达成自己的心愿，我们专门编写了这本关于“说服”的小书。

希望广大读者朋友能够从中找到适合自己的方法技巧，领略到说话的真正魅力，那么我们便会因此而感到万分开心。本书从各个方面向你展现语言的巨大魅力，它选取了世界上最经典最动人的案例故事，语言朴素易懂，是一本非常值得一读的实用口才书。

目录

Contents

第一章 说服的最终目的是让人心服口服

- | | |
|-------------------------|-----|
| 1. 话说到了心坎上，谁都会为你所动 | 002 |
| 2. 见什么人说什么话，到什么山唱什么歌 | 005 |
| 3. 顾全别人的脸面，别人才会给你脸面 | 009 |
| 4. 在尊重的基础上，说话直指对方要害 | 011 |
| 5. 拒绝浮躁的心态，用你的耐心去打动对方的心 | 014 |

第二章 明白对方想什么，你才知道怎么去说

- | | |
|---------------------------|-----|
| 1. 头部动作有玄机，你需要参悟其秘密 | 020 |
| 2. 眼睛是心灵之窗，你可知道对方的喜怒哀乐 | 024 |
| 3. 手势都含有意思，你能从中看懂对方的心思 | 028 |
| 4. 听说话声音的大小，就能知道对方的个性 | 032 |
| 5. 站姿发射心理信号，看人站相能洞察其心理 | 036 |
| 6. 坐姿里面也有乾坤，看坐姿能洞察对方内心 | 039 |
| 7. 观察眉毛的高低起伏，其内心能看得清清楚楚 | 042 |
| 8. 腰部会“说话”，读懂了“腰语”就懂得了他 | 044 |
| 9. 腿是“不会发声的嘴”，透露的都是最独特的信息 | 047 |

第三章 你的礼貌，让你的形象值百万

- | | |
|-----------------------|-----|
| 1. 正确称呼一声，一开口便赢得对方的心 | 052 |
| 2. 你礼貌地倾听，能无形地化解对方的怨气 | 056 |
| 3. 寒暄不是废话，能拉近彼此心理距离 | 061 |
| 4. 维护他人的尊严，你的说服才会成功 | 065 |
| 5. 彼此关系再好，你也要讲讲礼貌 | 068 |

第四章 善于赞美的你，办事必将了不起

- | | |
|--------------------|-----|
| 1. 打动别人最好的方式就是赞美 | 072 |
| 2. 你欣赏别人，就要及时表达出来 | 076 |
| 3. 别人感到被重视，才会重视你 | 078 |
| 4. 给予失败者肯定，让其恢复自信心 | 082 |
| 5. 批评别人前，不妨先对其赞扬一番 | 085 |
| 6. 夸到点子上的称赞才最有说服力 | 088 |
| 7. 赞美是办事成功不可或缺的工具 | 092 |

第五章 用“玩笑”将不好说的话说出来

- | | |
|-----------------------|-----|
| 1. 幽默的表达，就是别人听了感动舒服的话 | 096 |
| 2. 对付挑衅，幽默是最好的回击方式 | 101 |
| 3. 消除误会，幽默能让人重修旧好 | 105 |
| 4. 偶尔自嘲，是赢得好人缘的秘方 | 108 |
| 5. 婉拒对方的好意，幽默是最好的招数 | 112 |
| 6. 打破对方的忧虑，不妨讲几句幽默 | 115 |

第六章 让对方支持你，不妨采取迂回说服

- | | |
|-----------------------|-----|
| 1. 你先放出“鱼”，再等待别人“放饵” | 120 |
| 2. 先提一个小要求，再一步步地加码 | 124 |
| 3. 运用“模糊”语言，让对方自己去悟 | 127 |
| 4. 无声胜有声，适时沉默来表达态度 | 130 |
| 5. 正话反说，利用逆反心理会让说服更有效 | 134 |
| 6. 欲擒故纵，你也可反其道而行之 | 138 |
| 7. 你先激将他，再耐心说服他 | 142 |
| 8. 迎合对方，顺着对方说“是” | 146 |

第七章 说话不要太过，给人留脸面就是给自己留退路

- | | |
|------------------------|-----|
| 1. 批评别人要注意方式，给人留脸给人台阶下 | 152 |
| 2. 让别人觉得主意永远都是自己想出来的 | 156 |
| 3. 巧妙示弱，让人在不知不觉中就范 | 159 |
| 4. 顺水推舟，给别人送一个大人情 | 163 |
| 5. 巧妙把荣誉和奖赏留给别人 | 168 |
| 6. 注意身份地位，说服他人要看人下菜碟 | 173 |

第八章 掌握说服定律，让对方无法说“NO”

- | | |
|---------------------|-----|
| 1. 晓之以理，更重要的是动之以情 | 178 |
| 2. 一锤定音，选准目标就别犹豫 | 183 |
| 3. 找到兴趣点，让对方愉快地答应 | 187 |
| 4. 引导对方一步步地说“yes” | 191 |
| 5. 让对方觉得你们坐在一条船上 | 194 |
| 6. 你足够忍耐，就没有不服的难缠对手 | 198 |

第九章 规避禁忌，做最优秀的说服者

- | | |
|------------------------|-----|
| 1. 说话要委婉，直来直去会“伤到自己” | 204 |
| 2. 胸怀宽阔一点，避免和对方争辩 | 208 |
| 3. 开玩笑有分寸，玩笑过火会引“祸”上身 | 214 |
| 4. 知之就知之，不懂装懂只会让人小看 | 220 |
| 5. 注重口德，不要用冷水浇灭别人说话的热情 | 224 |
| 6. 动口前先动脑，口无遮拦惹人恼 | 227 |



第一章

说服的最终目的是让人心服口服

我们说服他人，其目的就是让对方接受我们的观点或者按照我们的意图行事。但是，如果我们不能让对方心服口服，只是让对方嘴里勉强答应或者不得不同意，那么我们的说服效果就大打折扣。毕竟，说服的最终目的是让人心服口服地同意，而不是被迫同意。

1. 话说到了心坎上，谁都会为你所动

很多人都认为，那些说服专家都是口才流利、能言善道的人，其实不然，只有懂得“攻心”说话才是说服成败的关键。包括美国联邦调查局和知名国际公关公司在内的许多谈判高手都表示，要说服一个人，口才不是重点，攻心才是关键。所以，如果你想说服别人，掌握攻心的策略是非常重要的。

古人讲的“攻城为下，攻心为上”是有一定道理的。所谓“口服心服”说的也是这个意思。因此，对于说服者而言，一定要先想办法在心理上战胜自己，战胜对方，不能不有所思考，有所研究。以子之矛，攻子之盾，利用时机，反客为主。

1964年4月，担任中国外交部部长的陈毅，曾率团参加第二次亚非会议的筹备会，地点在印尼首都雅加达。到达雅加达后，他首先会见了印尼总统苏加诺，没过多久他就发现彼此的观点不一致。

苏加诺的意思十分明确，他主张第二次亚非会议仍在印尼的万隆召开。而陈毅的想法与他不同，他认为第一次亚非会议已在万隆召开，第二次亚非会议应该选在非洲国家召开。

双方不一致的观点为筹备会议增加了难度。为了坚持自己的观点，又不致伤了和气，陈毅想到了很好的办法。他知道苏加诺很爱面子，所

以他从照顾东道主的面子出发，并从尊重苏加诺的角度考虑，非常庄重地对苏加诺总统说：“非洲有 40 几个独立国家，总统阁下如果主张此次会议在非洲召开，就等于支持了非洲的独立，你的做法真可谓高瞻远瞩，顾全大局，还能够充分展现你政治家的风度，当你到那里去发言时，你就会得到更多的支持。”

苏加诺听后，觉得很有道理，但他仍然碍于情面，只是点头称是，却不肯放弃自己以前的观点。陈毅元帅洞察出了他的心机，转而在幽默、诙谐的语言对他说：“你是总统，我是元帅，我给你当个参谋长，你要不要呢？”苏加诺自然无法回绝，唯有称是。

人们经常会说：“一把钥匙，开一把锁。”陈毅正是运用懂人心的钥匙，不伤和气地说服了印尼总统苏加诺。对此，心理学专家指出，倘若人与人之间的相处是彼此间敞开心扉的，那么就谈不上想方设法地影响他人做事了，只需在让对方做事情前告诉自己一声便可以了。但事实正好相反，人与人之间内心深处所想的事情，是完全不同的两个状态，这就需要人们懂得他人的心思。心理学家的言外之意旨在说明，既然人与人之间不能完全敞开心扉，那么欲向他人施加影响，只有在懂得他人的心思后，才能更易于施展。

有一位作家对一位商人说：“上个星期，我的伞在伦敦一所教堂里被人拿走了。因为伞是朋友送给我的礼物，我非常珍惜，所以，我花了几把伞的价钱登报寻找，可是一直都没有消息。”

“您的广告是怎样写的？”商人问。“广告在这儿。”教授一边说，一边从口袋里掏出一张从报上剪下来的纸片。

商人接过来念道：“上星期日傍晚于教堂遗失黑色绸伞一把，如有仁人君子拾得，烦请送到布罗德街 10 号，当以 5 英镑酬谢。”

商人说：“我是常做广告的。登广告大有学问。您登的广告不行，肯定找不到伞。我给您再写一个广告。倘若还找不到伞，我买一把新的

赔您!”

商人写的广告见报了。次日一早，教授打开屋门便大吃一惊。原来院子里已横七竖八地躺着六七把雨伞。这些伞五颜六色，布的、绸的，新的、旧的，大的、小的，各种各样的伞都有，都是从外面扔进来的。

而作家的那把黑色绸伞也在其中。好几把伞还拴着字条，说是没留心拿错了，恳请失主勿将此事声张出去。作家把这个喜讯告诉了商人，商人说：“这些人可真是老实。”

作家很好奇地问道：“你的广告到底是怎么写的，他们怎么会把伞都送过来呢？”

商人把写的那张广告拿给作家看，上面写道：“上星期日傍晚，有人曾见某君从教堂取走雨伞一把，取伞者如不愿招惹麻烦，还是将伞速速送回布罗德街 10 号为好。否则此君为谁，尽人皆知。”

商人的广告虽然做得有些狡猾、奸诈，但是毫无疑问，其语言具有非常强的说服力与杀伤力。作家实事求是的广告没有奏效的情况下，商人“别出心裁”，达到了出奇制胜的效果。

商人的广告之所以能够奏效，原因就在于他抓住了一般偷伞人怕被抓到的心理弱点。求人办事也是如此，要找准所求人心理的那个薄弱点：“恭”其所需！不一定非得要有拍马屁的高超本领，但你最好学会把握好时机说好话、说好听的话。倘若碰巧所求之人的女儿在他身边，你就要把他的女儿夸成一朵花，即使她不漂亮，也要夸她“可爱”；倘若对方是一位老艺术家，清心寡欲，那你就要准备好和他谈谈诗词，聊聊苏轼之类的人物了。

总而言之，求人办事时，说话要有一定技巧，说到对方心里，对方就会不知不觉地按你说的去做。相反，倘若所说的话不能抓住别人的心理，或许就不能达到求人的目的。所以，说话要攻心，对方才会为你所动。

2. 见什么人说什么话，到什么山唱什么歌

俗话说“见什么人说什么话。”说话要看对象，这是一个常识，也是一个原则。也就是在和别人进行交谈时，尽量使用对方认同的语言，谈论对方熟悉和关心的话题。但也要看具体情况，什么场合说什么话，什么话可以说，什么话不可说，灵活机动，因“人”而异。尤其在与上司相处时，更要倍加小心，随机应变。

有位名人曾这样说：“射箭要看靶子，弹琴要看听众。”话总是说给别人听的，说得好不好，是否有口才，不仅要注意话语是不是恰到好处地表达了自己的思想感情，还要看别人能不能准确理解，乐于接受。倘若你说的话别人听不懂，或者压根儿就不想听，那你说的还有什么意义呢？所以说在适当的场合说适当的话，对不同的人说不同的话，灵活变通至关重要。

李芳是一个餐馆的服务员。有一个知识分子进店，李芳这样说：“同志，您要用餐，请这边坐。来个拌鸡丝或溜里脊，清淡利口，好不好？”有一个工人同志进店，李芳这样讲：“师傅，今儿过来，想吃过油肉，还是氽丸子？”乡下老大娘进店，李芳这样欢迎：“大娘，您进城里来了，趁身子骨还硬朗，隔一段时间就来转转，改善改善生活，您想尝尝点啥？”

李芳对知识分子，用语文雅、委婉；对工人同志，用语直接、爽快；对乡下老大娘，用语通俗、朴实。这就恰到好处地适应了不同对象的不同爱好和文化修养。

在生活中，面对不同的人，我们需要说不同的话，根据对方的认知、社会的水准以及文化层次、兴趣爱好等，说他们最容易接受的话，与他们进行最真诚的交流。当然，这些需要说话人要有广博的知识和准确的识人能力，针对不同的人采取不同的说话方式。

以下几点，对我们提高说话水平有非常大的帮助：

（1）看对方的身份地位

在说话的时候，一定要看清楚对方的身份地位，然后再说话。倘若与领导说话，或是探讨工作，就应该尽量用“请教”的语气。向领导应该多请教一些工作方法，多讨教一些办事经验，他会觉得自己受到尊重。所以，在工作中、在办事过程中，如有不明白的地方应主动去问上司：“关于这事，我不太了解，应该如何办？”或“这件事依我看来这样做比较好，不知您有何看法？”

领导一定会十分高兴地说：“嗯，就照这样做！”或“这个地方你要稍微注意一下！”或“大体这样就好了！”如此一来，我们不但会减少犯错误的机会，领导也会感到自身的价值，有了他的帮助和支持，后面的事情就好办得多了。

（2）针对对方的特点

与人交谈首先要看对方的身份、地位，其次还要看对方的性格特点，针对他的不同特点，采取不同的说话方式，这样才有利于解决问题。如果对方性格豪爽，便可以单刀直入；如果对方性情迟缓，则要“慢工出细活”；如果对方生性多疑，切忌处处表白，应该不动声色，使其疑惑自消等。

（3）重视对方年龄的差异

对年轻人，应采用煽动的语言；对中年人，应讲明利害，供他们斟酌；对老年人，应以商量的口吻，尽量以尊重的态度。

（4）考虑地域的差异

新中国成立前夕，陈毅同志在一次报告中说：“我们有充分的信心可以预见，解放全中国已经不需要太长的时间了！解放上海，更是指日可待！（台下爆发雷鸣般的掌声）过不了几天（用标准的上海话）阿拉这些土八路可以到上海白相白相！”（台下充满笑声）这样的话在那个社会环境和具体场合显得十分得体，而且出语幽默，又鼓舞人心。

不同地域的人具有不同的生活方式、心理特征，对于不同地域的人应该采取不同的劝说方式。如对于我国北方人应采用粗犷的态度；对于南方人，则应细腻一些。

（5）考虑职业的差异

不论遇到从事何种职业的人，只要运用与对方所掌握的专业知识相关的语言与之交谈，对方对你的信任感都会大大增强。

（6）考虑文化程度的差异

一个人的文化教养与理解话语的能力密切相关。这就要求说话时要善于根据对方的知识水平而选用合适的话语表达。假如不看对象，随意用词，就无法取得预期的交流效果。如某幼儿园大班的一位小朋友，见妈妈留客人吃饭，便也拖着客人的衣角不让走。客人问小朋友有什么好“招待”的，小朋友只是瞪着眼望着。客人忙改口说：“你有什么好吃的？”小朋友这才“巧克力、旺旺饼、口香糖……”一口气数开了。这里用“好吃的”取代“招待”，正是适合了小朋友的知识水平、理解能力。一般来说，对于文化程度低的人所采用的方法应简单明确，多使用一些具体的数字和例子；对于文化程度高的人，则可以采取抽象的说理方法。