

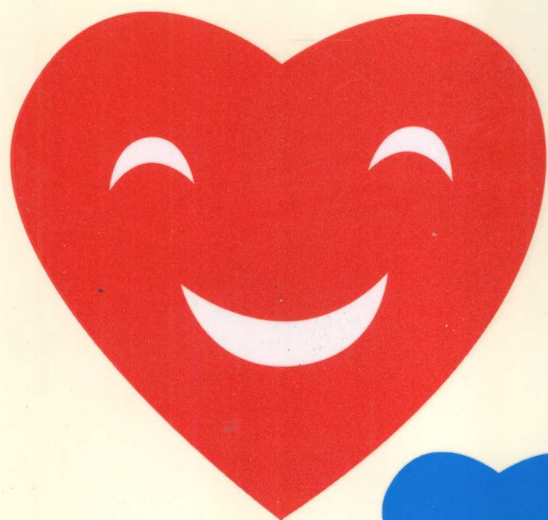


博雅光华

人际沟通专家潜心研究**20年**
500余家知名企业员工内训教材

● 你能赢得多少人心，
就能成就多大事业

鞠远华◎著



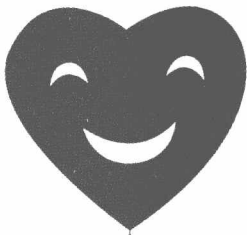
NLIC2970903368

3步赢得人心

善用顶级说服术“上方宝剑”



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



3步赢得人心

善用顶级说服术“上方宝剑”

鞠远华 著



NLIC2970903368



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

3步赢得人心：善用顶级说服术“上方宝剑” / 鞠远华著. —北京：北京大学出版社，2013.6

ISBN 978-7-301-22405-2

I. ①3… II. ①鞠… III. ①人际关系学—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第077137号

书 名：3步赢得人心——善用顶级说服术“上方宝剑”

著作责任者：鞠远华 著

策 划 编 辑：朱 笛

责 任 编 辑：李森森

标 准 书 号：ISBN 978-7-301-22405-2 / F·3609

出 版 发 行：北京大学出版社

地 址：北京市海淀区成府路205号 100871

网 址：<http://www.pup.cn> 新浪官方微博：@北京大学出版社

电 子 信 箱：tbcbooks@vip.163.com

电 话：邮购部 62752015 发行部 62750672

编辑部 82893506 出版部 62754962

印 刷 者：三河市华业印装厂

经 销 者：新华书店

787毫米×1092毫米 16开本 11.75印张 126千字

2013年6月第1版 2013年6月第1次印刷

定 价：28.00元

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

举报电话：010-62752024 **电子信箱：**fd@pup.pku.edu.cn

自然界中，一粒微不足道的草籽，随风飘扬，落入泥土，只要有适合的阳光、雨水等条件，它就可以独自生长。人类却不同，我们每一个人的成长都离不开他人的扶持与帮助：

小时候，我们需要父母的养育、家人的呵护；

上学时，我们需要老师的教育、同学的帮助；

工作后，我们需要上级的指导、同事的支持；

成功时，我们需要分享与提醒；

挫折时，我们需要倾诉和鼓励；

.....

可以说，我们的一生都要与人打交道，也只有在众人的帮助下，我们才能健康成长。因此，学会如何与他人相处和交往是贯穿我们一生的重要课题。

然而，令人遗憾的是，在学校的课程表里却找不到这类课程，人们只好在社会实践中摸索前行。

20世纪初，美国著名成人教育家戴尔·卡耐基也遇到了同样的问题。他认识到为人处世的技巧对于一个人的成功至关重要，但在当时却找不到哪本书在讲授这些技巧，于是，他决定自己写。



卡耐基阅读大量的书籍、杂志，并约请近百位成功人士，请他们谈谈自己的为人处世之道，从中发现有关交朋友和说服他人的实用方法。

卡耐基将这些方法传授给训练班上的学员，让他们去实践和验证。然后，他将获得的资料精编成书，于1936年正式出版。这就是使卡耐基享誉世界的《如何赢得友谊及影响他人》。

50年之后，在大学校园里，我读到了这本书，立刻被其中生动的事例、简单的原则和实用的方法所吸引。

后来，我不断应用这些理论和方法，并结合心理学和社会学的知识，在实践中总结出具有中国特色的人际关系理论和方法，包括赞美的13把“小飞刀”、人际沟通的“上方宝剑”^①、顺向语言，等等。

1999年，我开始将自己的理论付诸实践，在北京开设了有关心理学、口才学和人际关系学的实用课程，以提高学员们的洞察力、沟通力、领导力以及处世应变的能力。

在人际关系的课堂上，我总结并提炼出一些简单而实用的沟通原则和方法，让学员们立即应用到生活和工作当中去。众多的学员在实践中满怀喜悦地看到了收获，并再次回到课堂上分享自己的心得体会，他们讲述的生动事例构成了本书的精彩篇章。

重要的是，这些生动的事例与卡耐基的经典案例^②一样来源于真实的生活和工作中，因而能够为你提供切实可行的应用参考。

① 上方宝剑，也作“尚方宝剑”。——编者注

② 本书中的卡耐基经典案例参考卡耐基著作《人性的弱点》《美好的人生》。

如果你在从政——本书帮你提高说服力，赢得支持；

如果你在经商——本书帮你提升沟通力，赢得财富；

如果你是领导——本书帮你增强号召力，赢得拥护；

如果你是员工——本书帮你增加亲和力，赢得信任；

.....

总之，无论是在职场、商场还是生活中，本书所提供的理论原则和方法都将极大地扩展你的影响力，让你赢得更广泛的信任和支持，收获更多的友谊与合作，从而取得事业的成功和生活的幸福。

当然，上述目标的实现依赖于你在工作 and 生活中应用本书的理论原则和方法，不断地应用。

鞠远华

前言 / VII

Step I 取得好感——给人留下良好印象

1 诚挚地关注他人 / 3

人人期待被关注 / 3

向小狗学习，对人真心地感兴趣 / 4

于细微处显关爱 / 9

2 展示真心的微笑 / 14

微笑，价值连城 / 14

◇ 微笑使你的气场扩大 / 14

◇ 微笑把更多人吸引到你面前 / 17

◇ 微笑助你收获成功 / 19

◇ 微笑是奉献给他人的珍贵礼物 / 20

◇ 微笑是人际关系的绿灯 / 23

◇ 微笑让社会更和谐 / 25

让微笑绽放在脸上 / 27

◇ 面部表情比穿着更重要 / 27

◇ 声音也可以传达微笑 / 29



3 记住别人的名字 / 31

名字是世界上最重要的声音 / 31

名字是通往心灵的钥匙 / 36

◇ 用名字做载体，沟通更顺畅 / 36

◇ 留意光荣榜或值班表上的信息 / 37

◇ 小小胸牌，不可忽视 / 39

称呼对方须恰当 / 41

◇ 把姓去掉，直呼其名更有效 / 41

◇ 适时地称呼对方的职务 / 42

◇ 给人一顶高帽子——口头封官 / 44

化解尴尬的小技巧 / 45

◇ 重视名字就是重视他本人 / 45

◇ 用心记住他的名字 / 47

◇ 用赞美解围 / 49

◇ 好记性不如做准备 / 50

Step 2 获得赞同——不伤感情而改变他人

1 勿伤感情——说服的前提 / 55

以情动人才有效 / 55

◇ 先感情，后道理 / 55

◇ 好话未必是真话 / 57

◇ 感情通了，才能直达道理 / 59

避免争论——不要空洞的胜利 / 60

- ◇ 赢了争论，输了人心 / 60
- ◇ 化争论为讨论——5分钟谈话法 / 66
- ◇ 退一步海阔天空 / 70

2 顺向语言——以退为进的说服术 / 72

顺则和，逆则伤 / 72

说服并不难——让你左右逢源的三种方法 / 75

- ◇ 尊重上级 / 75
- ◇ 理解同级 / 76
- ◇ 鼓励下级 / 77

破解销售难题——四招应对“扬彼贬我” / 78

- ◇ 强调法——先重复对方观点，再顺势转向 / 79
- ◇ 询问法——让对方参与进来 / 81
- ◇ 肯定法——先认可对方，再说出自己的观点 / 84
- ◇ 赞同法——与对方站在同一战壕 / 86

3 求同存异——从对方认可的话题开始 / 91

让对方先说“是” / 91

抓住对方的兴趣点 / 98

- ◇ 多谈“你”，少谈“我” / 98
- ◇ 用对方珍视的事物做诱饵 / 101

轻松掌握对方的兴趣所在 / 102

- ◇ 与对方步调一致 / 102
- ◇ 通过细节了解对方 / 103
- ◇ 身体信号告诉你对方的兴趣 / 106

初次见面，选对话题 / 106

- ◇ 用琐事开启沟通的大门 / 106



◇ 话题也分年龄段 / 108

4 忠言顺耳——批评的艺术 / 115

不要逼别人认错 / 115

批评要对事不对人 / 119

◇ 要指出，不要指责 / 119

◇ 要鼓励，不要否定 / 120

◇ 不要指向不能改变的事实 / 121

批评之前，先用赞美铺路 / 121

◇ “三明治”批评法 / 121

◇ 部分肯定法 / 123

面子问题，不可轻视 / 124

◇ 给对方恰当的台阶 / 124

◇ 不要张扬对方的失误 / 126

◇ 让对方有回旋的余地 / 128

◇ 巧用“替罪羊” / 129

◇ 放低自己，赢得好感 / 131

◇ 假装没有掌握全部事实 / 135

Step 3 赢得支持——善用顶级说服术“上方宝剑”

1 让对方自觉自愿地行动 / 141

把你的想法变成对方的想法 / 142

“听了你的发言，我才想到……” / 143

“你觉得呢？” / 145

选择权留下，决定权给他 / 147

2 请求帮助——人际关系润滑剂 / 149

让他人喜欢自己的高明方法 / 149

帮助越多，爱心越大 / 151

三要素铸就“上方宝剑” / 154

使用得当，才会收获最佳效果 / 158

3 “上方宝剑”一出手，人生处处有朋友 / 161

得到上级的信任和支持 / 161

◇ 让领导帮自己改错 / 161

◇ 向领导请教 / 163

赢得友谊和尊重 / 163

收获爱情的秘密武器 / 166

增进夫妻感情的法宝 / 169

◇ 不用认错，也能和好 / 169

◇ 女强人——在外是强人，在家是女人 / 170

获得合作，取得共赢 / 171

Step 1

取得好感

——给人留下良好印象

获得赞同

赢得支持

①

诚挚地关注他人

◎一个真心地对别人感兴趣的人，在两个月之内所得到的朋友，比一个要别人对自己感兴趣的人在两年之内交的朋友还要多。

◎真诚的关心和爱护，是从一个人的言辞、动作和表情中自然流露出来的。

◎细节和小事会传达出明确的信息：我非常在乎你，我关心你。

人人期待被关注

我们每一个人都特别关心自己，也希望别人关心自己，要证明这一点很简单：

当你拿到一张集体合影时，你最先看谁？——看自己！哪怕你与国家领导人一起合影，哪怕人小得都看不清楚，你还是要先找找自己在哪里，先看看自己照得怎么样：闭眼睛了没有？发型如何？笑容是否灿烂？……而后，才去看自己距离领导有多远。

据说美国纽约电话公司曾专门做过一项调查——“打电话的时候，大家用得最多的是哪个词？”你知道结果吗？用得最多的是——“我”。



他们调查了大约500个通话，谈话中人们一共说了将近4000次“我”。这个结果透露出，人们在潜意识里更多地希望得到别人的注意，得到别人的关心，所以才会在不经意间说出许多的“我”。

那么，既然人人都特别关心自己，你要做的就是先对别人感兴趣。满足了别人的愿望，自然，别人就对你感兴趣了。

正如美国著名成人教育家卡耐基所说：“一个真心地对别人感兴趣的人，在两个月之内所得到的朋友，比一个要别人对自己感兴趣的人在两年之内交的朋友还要多。”《圣经》里也提示：“想让别人怎么对待你，你就要怎样对待别人。”

向小狗学习，对人真心地感兴趣

我们知道，一个人要想得到更多的友谊和支持，就要先对别人友好，对别人真心地感兴趣。那么，如何才能更好地做到这一点？

卡耐基建议我们，不妨向一种动物学习。这种动物是人类忠实的好朋友，不论是什么脾气、什么性格的主人，这种动物都能与其和谐相处，并得到主人的喜爱。

什么动物有这样的本事？——狗！

这个世界上的许多动物为了得到一日三餐，都需要劳动：奶牛需产奶，母鸡要生蛋，人得工作……然而，狗却是个例外。过去养条狗还用来看家护院，现在城里人养狗，只是当宠物而已，不仅不用它工作，主人还要为它忙活——定时带它出去遛弯儿。

那么，小狗凭什么不用劳动就可以得到三餐？它凭的就是这条原则——真心地对主人感兴趣，密切关注主人的一举一动。

仔细想想，你家的小狗是不是这样做的？你刚进家门，小狗就跑过来，舔你的脚，舔你的手，跳起来往你身上扑，围着你转圈儿，摇头摆尾的……那个高兴劲儿，意思是在说：“主人啊，我终于把你盼回来了，我听了那么多的脚步声，都不是你的，特别让我失望。这一次，我一听声音就知道是你回来了，我太想你了！”

小狗就是这样表达它对你的欢迎和喜爱。重要的是，小狗是真心地对你感兴趣，没有隐藏的动机：它不是想卖东西给你，也不是要跟你结婚……无论你的状况如何，它都会忠实于你，它不会嫌贫爱富，它只是真诚地喜欢你。真心换真心，自然你也会喜欢它了。

小狗对人真心地感兴趣，会赢得人的好感。我们人类真心地对动物感兴趣，真心地爱护动物，也会有助于与动物的和谐相处。

相信许多人看过一档著名的电视栏目《动物世界》，它让我们对大千世界有了更全面的了解，对动物界有了更进一步的认识。在观看时，你是否注意到一种现象：播放的那么多集《动物世界》里，来自国外的题材非常多——非洲草原、巴西丛林……这其中一个是重要的原因是：国外的专家学者真心地对动物感兴趣！他们的敬业精神令人敬佩。

● ● ●

◇在《丛林日记》里，动物学家为了研究动物的习性，真的生活在丛林里，睡在树上。他把镜头推近，对着大象的



鼻子拍，对着鳄鱼的嘴巴拍，对着蛇的眼睛拍……他对那些动物真心地感兴趣，动物们也能与他和谐相处，结果，他拍到了一系列惊心动魄的场景。

◇《探索》有一期讲的是，国外的一个科学家为了研究鲨鱼在什么情况下会攻击人类，他亲自下海，不带任何防护措施，在水里和鲨鱼一块儿游泳，手里还拿着长棍，时不时地碰碰左边的鲨鱼，再轻触右边的鲨鱼……那么投入，那么兴趣盎然，自然，他拍出的画面震撼人心。

● ● ●

只有对动物真心地感兴趣，才能与动物们和谐相处，才能拍到珍贵的镜头。

人类世界亦如此，只有对他人真心地感兴趣，才能得到他人的好感和关心。一位优秀的杂志主编说：“那些送来的小说，我只要读过其中的几段，就能感觉出作者是否喜欢别人。如果作者不喜欢别人，别人就不会喜欢作者，更不会喜欢他的小说。”

如果说写小说是如此的话，那么，待人处世就更是如此。卡耐基的学生就用自己的亲身经历证明了这一点。

● ● ●

卡耐基训练班里有一位来自康州的律师学员。有一天，他和太太开车到长岛去探望太太的亲戚。到了之后，太太让律师丈夫陪着年长的姨妈聊天，而她自己则去看望那些年轻的亲戚。