

ShuoQuan Xinli Yu ShuoQuan Jiqiao

说劝心理与



说劝技巧

曹希绅 等著
安徽人民出版社



H019

55



说劝心理与说劝技巧

SHUOQUAN XINLI YU SHUOQUAN JIQIAO

曹希绅 等著



安徽人民出版社



责任编辑:杜宇民

装帧设计:宋文岚

说劝心理与说劝技巧

曹希绅 等著

出版发行:安徽人民出版社

地址:合肥市金寨路381号九州大厦 邮编:230063

经销:新华书店

印刷:合肥永青印刷厂

开本:850×1168 1/32 印张:8.5 字数:180千字

版次:1999年1月第1版 1999年1月第2次印刷

标准书号:ISBN 7-212-01517-2/G·203

定价:11.00元

印数:05001-11000

本版图书凡印刷、装订错误可及时向承印厂调换

前面的话

说劝心理与说劝技巧，是一种具有综合性的方法和艺术。在现代社会，它正日益广泛地受到人们的重视。本书汇集和评介各种有关改变人们态度或观点的方法和技巧，诸如说劝学、心理学、口才学等方面的内容，但主要是以心理学的原理为中心，分析说劝主客双方的双向交流即主体的说劝与客体的被劝之间的互动过程，探索其规律。目的在于帮助人们了解和掌握这门如何通过有效的信息交流来影响人们的态度或观点的科学与艺术。

我们认为，说劝一词可以涵盖这门主要研究如何改变人们态度或观点的科学与艺术。但如何理解和评介在人们日常生活中以及科学研究中都占重要地位的说劝艺术，必然要涉及到对逻辑学、心理学、社会学、语言学、修辞学、传播学等等学科的思考。也只有在各门相关基础学科充分发展的基础上，我们才有可

FB28/16

能在更深刻的意义上更系统地研究说劝,充分揭示其丰富的形式和内涵。就本书而言,我们在结构上作了如下安排:

全书分上、中、下三篇。

上篇,着重介绍说劝的一般概念、模式以及人际沟通的一般原理,主要依据心理学及其他相关学科的基础研究,分析人们的态度形成以及转换的内在机制、规律和表现形式。

中篇,详细考察说劝过程诸环节、诸因素及其在整个说劝过程中的地位和作用,涉及说劝者、说劝对象、说劝内容、说劝情境等方方面面,从多角度系统而多层次地对说劝艺术加以分析。

下篇,主要是介绍说劝方法和技巧。前二篇是以理论阐述和理性分析为主,这一篇则努力化抽象为具体,从理论转向实践,侧重于可操作性,尽可能寓抽象的理论于生动的说劝事例之中,从实践的角度阐述说劝的一般原则和具体方法,其中不仅包括常见的合乎规范的方法,也有一些罕见的不太合乎规范的方法。

本书由曹希绅、吴学琴、陈闽红共同撰写,曹希绅统稿。要特别指出,本书作为一个课题酝酿了很长时间,其间,杨翠英、申健、郑凤霞等几位同志先后为本书的及时问世付出了辛勤劳动,参与了编务工作。在此一并致谢!

我们在研究和实际撰写过程中,借鉴和引用了国内外许多研究成果。这也为我们如何迈进说劝之门提示了方便的路径,在此真诚地表示感谢。也向所有关心此书的人们深表谢意!

作 者

1997年12月

目 录

前 面 的 话	
上 篇 叩开说劝之门	(1)
1 说劝说什么	(3)
1.1 “拉斯韦尔模式”	(6)
1.2 说劝的不同类型	(9)
2 说劝主渠道——人际沟通	(13)
2.1 什么是人际沟通	(13)
2.2 人际沟通过程	(15)
2.3 人际沟通几种类型	(17)
3 说劝中态度的形成与改变	(27)
3.1 态 度	(27)
3.2 态度与行为	(34)
3.3 态度测量	(39)
3.4 态度形成与改变的过程	(43)
3.5 态度形成与改变理论及其评价	(48)

3.6 态度改变的手段.....	(57)
------------------	------

中 篇 走进说劝时空..... (65)

4 成功的说劝者.....	(67)
---------------	------

4.1 说劝者的权威性.....	(68)
------------------	------

4.2 说劝者的可信性.....	(70)
------------------	------

4.3 说劝者的吸引力.....	(74)
------------------	------

4.4 说劝者的素质.....	(78)
-----------------	------

5 多面的说劝对象.....	(85)
----------------	------

5.1 说劝对象的态度状况.....	(85)
--------------------	------

5.2 说劝对象的人格因素.....	(88)
--------------------	------

5.3 说劝对象的心理抵抗.....	(91)
--------------------	------

5.4 说劝对象的社会背景.....	(95)
--------------------	------

6 巧定说劝内容.....	(98)
---------------	------

6.1 说劝内容的组织原则.....	(98)
--------------------	------

6.2 说劝目标的确立.....	(100)
------------------	-------

6.3 说劝内容的组成方式.....	(103)
--------------------	-------

7 详悉说劝情境.....	(109)
---------------	-------

7.1 说劝的心理背景.....	(109)
------------------	-------

7.2 说劝的周围情境.....	(112)
------------------	-------

下 篇 说劝技巧揽胜 (122)

8 生活中的说劝技巧 (124)

- 8.1 “登门槛效应”说劝法 (124)
- 8.2 高抬低就说劝法 (125)
- 8.3 标定形象说劝法 (126)
- 8.4 “公开化效应”说劝法 (127)
- 8.5 跨越前提说劝法 (127)
- 8.6 先入为主说劝法 (128)
- 8.7 拖延说劝法 (129)
- 8.8 利诱说劝法 (130)
- 8.9 暗示说劝法 (132)
- 8.10 “昵称”说劝法..... (134)
- 8.11 “坐标转换”式说劝法..... (134)
- 8.12 求同式说劝法..... (135)
- 8.13 以柔克刚式说劝法..... (136)
- 8.14 转移视线式说劝法..... (137)
- 8.15 “抬举”式说劝法..... (137)
- 8.16 权衡式说劝法..... (138)
- 8.17 对比式说劝法..... (139)
- 8.18 若即若离说劝法..... (139)
- 8.19 角色参入说劝法..... (140)
- 8.20 名人效应说劝法..... (140)
- 8.21 “逆水推舟”式说劝法..... (141)
- 8.22 期望在后说劝法..... (142)
- 8.23 反向诱导说劝法..... (142)

8.24	“请君入瓮”式说劝法	(144)
8.25	“分心”式说劝法	(145)
8.26	直接参与说劝法	(147)
8.27	屡败屡战式说劝法	(148)
8.28	“巧设陷阱”说劝法	(148)
8.29	“冷落”激将说劝法	(150)
8.30	装聋作哑说劝法	(152)
8.31	欲擒故纵说劝法	(153)
8.32	不卑不亢,扬长避短说劝法	(154)
8.33	间接否定说劝法	(155)

9 商贸谈判中的说劝技巧 (158)

9.1	知彼知己,百战不殆	(159)
9.2	装一副“谦卑相”	(161)
9.3	与强者谈判,应不卑不亢	(162)
9.4	巧用分化瓦解战术	(162)
9.5	保持与对方的适度距离	(164)
9.6	“鹰”唱“鸽”和	(165)
9.7	巧设宴会	(166)
9.8	率先报价战术	(167)
9.9	互惠战术	(168)
9.10	辩论战术	(169)
9.11	实力战术	(171)
9.12	虚张声势	(172)
9.13	控制谈判语气	(175)
9.14	制造“注重”与“轻视”的烟幕	(177)

9.15	频繁加压战术·····	(178)
9.16	“保全面子”战术·····	(179)
9.17	适时插入新争议点·····	(181)
9.18	暂时僵局战术·····	(184)
9.19	休会战术·····	(185)
9.20	“得请示一下”战术·····	(187)
9.21	中间周旋·····	(188)
9.22	出其不意·····	(189)
9.23	激将法·····	(190)
9.24	哀兵战术·····	(191)
9.25	“合理的最后期限”·····	(192)
9.26	“走边门”——诉诸个人 利益战术·····	(195)
9.27	“二择一”战术·····	(196)

10 商贸推销中的说劝技巧····· (204)

10.1	引起对方注意·····	(205)
10.2	选择适当的话题·····	(207)
10.3	推销说劝要因人而异·····	(209)
10.4	知兵者动而不迷·····	(211)
10.5	先发制人是策略·····	(214)
10.6	以退为进话让步·····	(216)
10.7	交易成功靠口才·····	(221)
10.8	诱导顾客作决定·····	(224)
10.9	说劝“功夫在诗外”·····	(226)
10.10	现身说法有暗示·····	(231)

11 领导者的说劝技巧.....	(235)
------------------	-------

11.1 “出场亮相”.....	(236)
11.2 “名片”效应.....	(238)
11.3 寻找相似性.....	(239)
11.4 总结式说劝法.....	(240)
11.5 容许失败的说劝技巧.....	(241)
11.6 “杀鸡给猴看”.....	(242)
11.7 塑造共同敌人说劝法.....	(243)
11.8 树立共同理想说劝法.....	(244)
11.9 形势与任务分析说劝法.....	(245)
11.10 “牵牛鼻子”说劝法	(246)
11.11 本末比较说劝法	(247)
11.12 只言“听到”，不做承诺.....	(248)
11.13 旁敲侧击说劝法	(249)
11.14 出示“黄牌”，反守为攻 说劝法	(250)
11.15 从引诱对方参与活动开始	(251)
11.16 增加接触，促进了解.....	(252)
11.17 赦罪图报说劝法	(252)
11.18 典型示范说劝法	(254)
11.19 说劝看对象	(254)
11.20 批评的艺术	(255)
11.21 角色扮演，态度认同.....	(258)
11.22 “首因”、“近因”效应说劝法.....	(259)
11.23 先承后转说劝法	(260)

主要参考文献·····	(262)
-------------	-------

上篇

叩开说劝之门

说劝，是说劝者为了某种特定目的而意欲影响、干预他人态度和行为的沟通方式。人要在社会生存和发展，离不开与他人的交往，离不开与他人的协同、合作。当然有时也免不了与他人的冲突和斗争。一般而言，当人们在交往过程中出现矛盾或冲突时，就开始了较为活跃的沟通。沟通是减少矛盾冲突和达到协调的主要手段。然而沟通并不总是一帆风顺的，它常会遇到各种障碍，其中之一是人的主观障碍，如人的动机、认识、情感和态度等等。说劝作为一种特殊的强有力的沟通手段，它所针对的正是以态度为核心的人的主观因素。说劝虽然不是改变人们态度的唯一手段，但它却是一种带有普遍意义的、经常有效的手段。

不过，作为说劝者，要影响、干预或者说改变、控制他人的态度，就不能不对态度的结构与功能、态度形成与变化的规律有一个较为透彻的了解。人是有特殊性的，人的态度千差万别，然而人的态度又有很多共同的特性和规律。作为说劝者，只要抓住了人们态度的共同规律，就能够举一反三地去影响、干预人们那种具有特殊性的态度。

本篇分三部分,分别介绍说劝的一般概念和模式、人际沟通的一般原理、态度及其变化规律。这些内容作为说劝的基本心理学原理,是从事说劝心理研究以及专业说劝人员需要掌握的。即便是普通读者,系统了解一下这些原理,对熟练掌握说劝艺术也是有益处的。尤其是第三部分,它是整个说劝心理研究的核心内容,只要把握了这些内容,就如同有了一把打开说劝之门的金钥匙。

1

说劝说什么

一般来说,说劝即说服和劝导。说劝,对于我们是一个既十分熟悉又有点捉摸不透的课题。即使是每一次成功的说劝之后,我们仍然会遇到新的说服和劝导工作,它需要我们付出更多的精力和时间。

在人类社会的运行过程中,人们以各种方式来处理相互间存在的问题,在诸类方式中,说劝是较为普遍的、文明的且经常有效的方式。

人类社会,就某种意义而言,是合作与斗争的统一,而人们之间无论进行合作还是斗争,都离不开说劝,只不过有时将说劝作为主要手段,有时将说劝作为辅助手段。

说劝对于人类社会的作用,大概不会有人否认,但对于说劝作用大小的看法,却是众说纷纭。有人则强调强制,有人更信奉“无为”。无论怎样,说劝作为强制和“无为”之间的一种手段,其作用是不可代替的。我国古代著名的军事家孙武就深谙此道,指出“不战而屈人之兵”为上策;主张“上兵伐谋,其次伐交,其次伐兵,其下攻城”,将谋略及外交说劝放在重要地位上。事实上,很多历史故事也说明了说劝的巨大作用。

公元前 630 年,秦国与晋国合兵攻打郑国。在秦晋兵临城

下、郑国陷入危机之时，郑文公派能言善辩的烛之武前往秦军驻地，说服秦国退兵。当时，秦军驻扎城东，晋军安营城西。烛之武趁夜下城墙，直奔秦军营门前并放声大哭。秦穆公知道后令部下捉来盘问：“你何人？”“我是烛之武。”“为何大哭？”“哭我郑国快要灭亡了。”“那你为何在我军营门前哭？”“老臣哭郑，也哭秦。因为郑国灭亡已在所难免，并不可惜，可惜的是秦国呀！”烛之武接着为秦穆公分析说，秦晋合兵攻郑，即使胜利了，对秦国也无利而有损。因为秦国在晋国西面，与郑相隔千里，所以无法跳过晋来占领郑国一寸土地。而郑与晋相连，胜利后领土利益必全归晋。你们两国旗鼓相当，势均力敌，可晋若是得到郑国地盘，力量必超过你们，且晋国历来言而无信。这些年他们大力扩军备战，兼并四方。今日拓地于东灭郑，它日必会拓地于西攻秦。君不见晋假道伐虢的历史教训吗？秦穆公听罢如梦方醒，随之倒戈背晋而结盟于郑，除留下三员大将领兵两千帮助郑国守城外，主力部队悄悄班师回朝了。晋军知道后，十分气愤，但自觉孤掌难鸣，也只好撤兵了。

战国时期齐国有位著名外交家晏子，关于他能言善辩的故事一直为世人所传颂。有一次，齐国王因宫中死了一只鸟而暴跳如雷，扬言要杀掉养鸟人为其爱鸟报仇。晏子知道此事后，认为国王此举未免太过分了，决心保护养鸟人。他对国王说：国王，待明日我陪你一起审问罪犯，然后将其杀头示众。次日，晏子在国王面前装作愤怒的样子质问养鸟人：你养死国王爱鸟，该杀，这是其一；你使国王生气为鸟杀人，该杀，这是其二；你使国王重鸟不重人的坏名声传到列国，使国王蒙受耻辱，该杀，这是其三。国王听至最后，终于醒悟，立即赦免了养鸟人。

* 鸿门宴是国人家喻户晓的历史故事。当时，刘邦和项羽分别

沿河南、河北两条路线攻打秦国。刘邦兵避实击虚，首先夺取了关中，而项羽兵屡打硬仗，虽击溃了秦军主力，但延误了夺取关中的机会。项羽气愤之余，决心将刘邦赶出关中。是时项羽兵四十万，而刘邦兵仅十万，眼看一场一边倒的战争就要爆发。正巧，项羽季父项伯趁夜奔刘邦军营，私约好友张良脱逃。刘邦乘机约见项伯并陈述：“吾入关，秋毫不敢有所近。籍吏民，封府库，而待将军。所以遣将守关者，备他盗之出入于非常也。日夜望将军至，岂敢反乎！愿伯俱言臣之不敢倍德也。”刘邦当场决定第二天前往鸿门坂拜谢项王。次日，刘邦在张良、樊哙等人陪同下前来拜谢项羽，说：“臣与将军戮力而攻秦，将军战河北，臣战河南，然不自意能先入关破秦，得复将军于此。今者有小人之言，令将军与臣有隙。”称臣谢罪，掩盖自身所图；其言辞皆谎，但听之情真意切，感人肺腑，使项羽生怜悯之心，而轻易放走了刘邦。

说劝的巨大作用，不仅表现在历史上，在当今社会亦是如此。经国际社会斡旋，柬埔寨各方力量达成和解；经国际社会调停，波黑穆塞双方达成谅解；经多次艰苦谈判，中美之间避免了因知识产权问题而可能引发的贸易战，等等。

实际上，说劝的作用也不仅表现在军事、政治、外交等领域，就是在日常生活中表现亦很突出。有时因为一点小事，你可能就得采用说劝术。比如，在开职工大会时，因会场十分嘈杂，难以正常讲话，而大发脾气似乎又同会议气氛不相协调。为此你不妨这样开头：“有个善于讲演的人总结了一条经验，要掌握会场情绪，只要注意看两个人，一个是最漂亮的听众，看着这个人，可以使你讲话更有色彩；另一个是最不安宁的听众，镇住他，使你讲得更有信心。我想学习这个方法，今天来这里一看，长得漂亮的有一百个，可是没有发现不安宁的听众，这可叫我难办了。”这样风