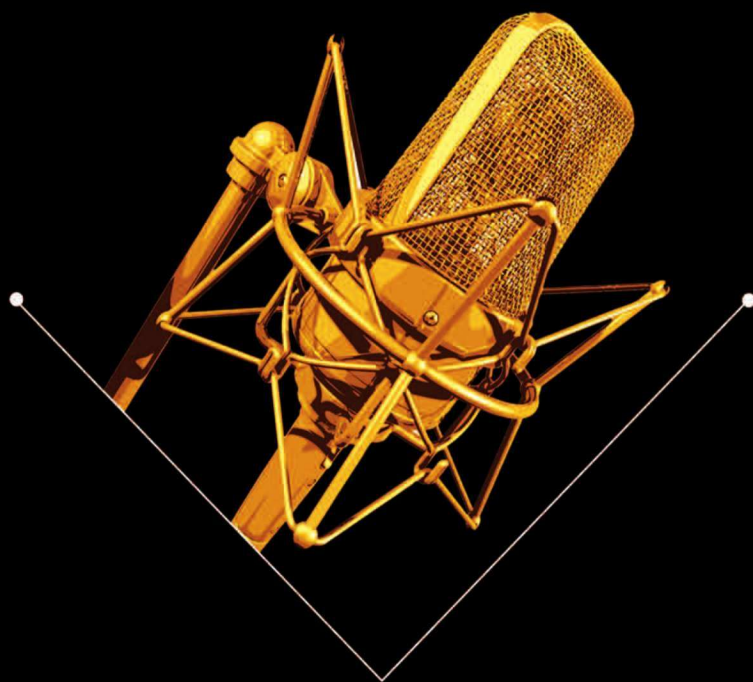


说服力

怎样有逻辑地说服他人

杜梅◎主编



巧嘴赢天下，逻辑服人心。

说服是一门神秘而强大的艺术，
要掌握好这门艺术，就要学会运用逻辑来引导他人说话的态度和方向。

中國華僑出版社

作者简介

杜梅，女，黑龙江省大庆市人，曾就读于哈尔滨工业大学化工机械专业和黑龙江省行政学院经济管理专业。现任大庆市物业管理公司纪委监察部副主任。曾发表论文数篇，爱好书法及写作，曾执笔及出版发表作品：《哈佛思维课全集》《自制力练习题》《不懂带团队：你就只能自己干》等。



策 划：周耿茜

责任编辑：文 喆

封面设计：顽瞳书衣 
TEL: 13810594934

投稿邮箱：dongfangwenhua66@sina.com

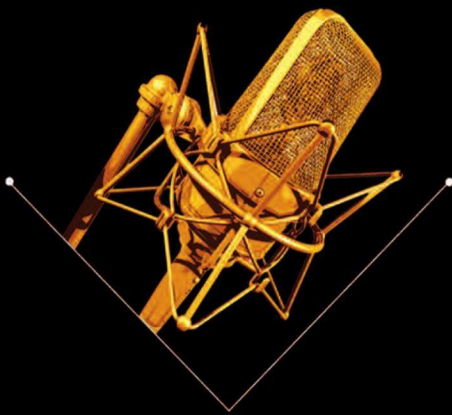
说服力

怎样有逻辑地说服他人

说服的关键不是说话的内容，而是说话的逻辑，逻辑决定了说服的成败，在这方面占得优势，就等于取得了胜利。

说服不是口头上的较量，而是思维上的战争；成功的说服不是口头上的压制，而是心理上的接纳；说服的逻辑不是侃侃而谈，而是知道如何赢得他人的好感。

人生在世，要取得成功就需要不断地说服他人，学会用逻辑说服他人，才能影响到他人的行为。增强自己的说服力，就能为自己赢得机遇、赢得信任。



图书在版编目(CIP)数据
说服力:怎样有逻辑地说服他人/杜梅主编. —北京:
中国华侨出版社, 2015. 3
ISBN 978-7-5113-5243-9
I. ①说… II. ①杜… 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042887号

说服力:怎样有逻辑地说服他人

主 编/杜 梅
策 划/周耿茜
责任编辑/文 喆
责任校对/志 刚
装帧设计/顽瞳书衣
经 销/新华书店
开 本/710毫米×1000毫米 1/16 印张/16 字数/185千字
印 刷/北京中印联印务有限公司
版 次/2015年4月第1版 2015年4月第1次印刷
书 号/ISBN 978-7-5113-5243-9
定 价/30.00元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里26号通成达大厦3层 邮编:100028
法律顾问:陈鹰律师事务所
编辑部:(010)64443056 64443979
发行部:(010)64443051 传真:(010)64439708
网 址:www.oveaschin.com
[E-mail:oveaschin@sina.com](mailto:oveaschin@sina.com)

前 言

说话是人们生活中不可缺少的一种行为，很多的事情都需要通过说话来解决。社会的快速发展，各行各业都需要大量会说话的人，人们要想在竞争激烈的社会中获得一定成就，就必须使自己的说话能力得到不断地提升。说话水平和能力，已经成为人们能否获得良好生活和工作条件的主要衡量标准。会说话的人必然可以在社会生活中得到尊重，不会说话的人常常会引起他人的反感。

说话是一个人非常重要的能力，拥有好的口才，在复杂的社会中可以化敌为友，赢得人心，取得成功。说话是一个技术活，它的最终目的是为了说服他人为我们办事或支持我们，通过话语上的技巧和对方建立长期信任的关系。说服是说话的中心，说话的一切活动都要围绕这一中心而展开，否则就会南辕北辙，浪费彼此的时间。

说服不是简单的说话，它要求说服者具有较高的能力，可以左右双方谈话的方向，抓住对方的心理，让对方的逻辑跟着自己的思维来运转。说服是一种富有逻辑性的活动，说服者要有自己的一套说服逻辑，每一个细节都在他的掌控之中，拥有坚定立场，能够从对方的角度思考，通过一定的方法使对方认同他的道理，使对方活动在他的逻辑框架之内，最终用自己的逻辑说服对方。

说服对方的关键是抓住对方的心理，通过满足对方的心理需求，从而和对方建立相对和谐的关系。说服者一定要学习一点心理学，知道对方在想什么。说服其实就是一场心灵的战争，看双方谁有实力在心灵上征服对方。说服者只有具备赢得对方心灵的能力，才能够在这个没有硝烟的战场上握有主动权。

说服需要技巧。说服的技巧是说服的主要利器，是掌控和扭转他人思维和心理的主要手段。改变一个人的思想是一件非常困难的事情，要想说服对方，说服者就要掌握必要的说服技巧，只有这样，他才能够说服中抓住对方的心理，找出对方的需求和破绽，制定相应的策略，从而在心理上使对方向自己倾斜，最终说服对方。

一位汽车商人带着顾客甲看了很多部车子，顾客甲总是不满意。一会儿说这不合适，一会儿说那不好用，一会儿又说价格太高。这时，商人停止了向顾客的推销，决定让他自己主动购买。几天后，顾客乙希望把自己的旧车子换辆新的，请商人代卖，这时商人就打电话给顾客甲，请他过来帮个忙，提些建议。顾客甲来了后，商人说：“你是个精明的买主，非常懂得车子的价值，你能不能看看这部车，试试它的性能，帮我估算一下别人能出多少钱买这部车。”顾客甲很高兴，觉得汽车商都把自己当作行家了，很高兴。非常认真地检查，并进行了试车。然后建议说：“若有人以3000元买下的话，应该是划算的。”“如果按这个价钱卖给你，你是否愿意买呢？”商人适时说出了自己的想法。顾客甲想了一下，很快同意了。

说服就是那么地微妙，只要掌握住对方的心理，就能够成功地说服对方。说服这个富有逻辑的心理战争，必须掌握一定的技巧才能够用自己的逻辑去影响别人，没有好的说服技巧就像是被绑住手脚的大力士，就是有再大的力气，发挥的效用也是微弱的。只有学会心理的说服技巧，你才能够说服的战场上，进退自如，所向披靡。

说服不是说话最终的目的，说话的最终目的是和他人建立长久的合作共赢关系。

本书以完整的体系框架告诉读者如何用心理逻辑去说服他人，使自己能够快速建立逻辑结构，为自己说服能力的提升奠定理论基础。本书语言朴实易懂，有很多小故事，富有情趣，注重方法技巧的归纳和总结，读者能够在阅读本书的过程中掌握相关的技巧，可以为自己的说话增添风采。真诚希望阅读本书的朋友能从本书中汲取营养，在社会交往中能够拥有自己的说服逻辑，多交朋友，为自己的成功添加动力。

目 录

第一章成功说服他人，既要有逻辑又要掌握对方心理

一个人无论什么时候都不能没有方向，就像航海的人一定不能没有指南针，黑暗中不能缺少灯光一样，说服工作一定要有自己的思维逻辑，知道如何才能够让对方接受你，如何才能够让对方喜欢你，说服的首要工作就是建立自己的说服逻辑，在自己的说服逻辑中掌握住对方的心理，让对方从心灵深处接纳我们。

说服其实是一场“心理战”

想要别人赞同你，首先就要让他喜欢你

掌握对方的心理诉求，才能一击即中

真诚的态度往往比口吐莲花更重要

嘘寒问暖的关心也很必要

用热情点燃说服的激情

双方互惠互赢是有效说服的前提

第二章准确分析你的说服对象，知己知彼百战百胜

《孙子·谋攻》：“知己知彼，百战不殆；不知彼而知己，一胜一负；不知彼，不知己，每战必殆。”说服也是一种战争，不是胜利就是失败，要想取得这场战争的胜利，我们就必须要了解我们的说服对象。只有对我们的说服对象进行充分地分析，我们才能准确把握到他们的心理变化，找到应对的方法。

了解对方才会不失礼

性格不合可能导致不欢而散

检查自身缺点，使说服更进一步

耐心倾听，尊重对方的意见表达

看看对方喜欢什么样的沟通方式

抓住双方的感情共通点

第三章说服要讲方法，一开口就要吸引对方注意

没有人可以一口吃成胖子，没有一个人可以一步登天。说服要稳扎稳打，不断积累对方的好感。不积跬步无以至千里，成功是靠一步一步积累才能达到的，梦想是要慢慢实现的，就像过独木桥一样，从一端到另一端，你必须一步一步地走，只有走稳了才能顺利抵达对岸。说服的每一步都讲究方式方法，张口的第一句话就要让对方被我们吸引，打好说服的基础。

谈话时要和颜悦色

简短的话语更能让对方产生好感

优秀的说服者首先要明白对方的需要

在必要的时候提出自己的需求

鼓励是拉近双方距离的金钥匙

给对方一点“压力”，也是成功说服的好办法

偶尔主动承认错误，能让你与他人的关系更融洽

尽量让对方有多说话的机会

第四章用逻辑拟订说服计划，找出重点和重要的话

法国著名学者罗曼·罗兰说过：“与其花许多时间和精力去凿许多浅井，不如花同

样多的时间和精力去凿一口深井。”好的说服计划，是说服的重要手段，是说服顺利进行的关键。做事情要把握事情的关键，只有抓住重点，才能找到解决问题的方法。举一纲而万目张，解一卷而众篇明。说服过程中，要做到一语中的，一定要找出说服的重点，说重要的话，这样，才能掌控人心。

找到一个最具吸引力的话题
准备多一点的谈资，让话语源源不断
心情、表情、仪态，一个都不能少
用一句话赢得对方的认同感
说话要开门见山还是婉转迂回？
不要被对方的逻辑牵着走
暗示是一种神奇的力量
不同的观点要商量着来
讲清道理，先把后果说在前头
说服特别固执的人，要有一定的技巧

第五章掌握微表情，细节是说服他人的关键

天下大事，必作于细。忽视细节的人，必然被成功所抛弃。时光无声无息吞噬了粗糙的岁月，迎来了充满细节的时代。举轻若重者，不会怠慢琐碎的小事，一定会将每一细节做到完美。举重若轻者，不把细节放在眼里，是不可能建造出摩天大厦的。说服也是如此，注意自身的每一细节，心情、表情、衣着、肢体动作等，不要让这些微小的细节问题破坏掉我们的付出与努力。

第一时间判断出对方是哪类人
抓住对方聆听时的兴奋点
沉默是金，冷静一下就能扭转事态
面对再紧急的事也要从容不迫
恰当的肢体语言能增加说服的力量
谈话避免“一问一答式”
说话要有节奏感，让对方听得津津有味
了解那些代表反感的小动作
你的话很让人“昏昏欲睡”吗？

第六章做谈话中的“领路人”，让对方跟着你的思维走

人生是自己的，人一定要掌握好自己的主导权。无论干什么事情，都要自己掌握住主导权，只有自己掌控住事情的进展，我们才不会被他人所左右，失去自己的根本。说服其实就是双方思维的交战，在双方思维的碰撞中，谁能掌握住主动，谁就能掌握住事态的发展。在谈话中，一定要做谈话的引路人，让对方顺着我们的思维逻辑来。

以退为进，使对方不自觉地靠近你
欲抑先扬，让对方认可你的观点
想办法让对方做出肯定回答
先成为一个可信的人，才能取得他人信任
转移对手的注意力，自己就能稳操胜券
语言有硬也有软，把握好“度”是重点
对他表示理解，再让他按照你说的去做
用正确的方法消除对方的不安心理

第七章摸准心理脉搏，你要知道对方是怎么想的

知人者智，自知者明。每一个人都有自己的不同特点，在任何时候都有不同的需要，说服的重点就在于抓住对方的心理需要，明白对方到底想要什么，在一定程度上满足他，我们就有机会说服对方。只要对方有自己的想法，我们就能够找到对方的需要，从而感动对方，让对方接受我们的观点。

尊重别人的重要一点是记住对方的名字

谈话是两个人的事，用巧妙提问穿针引线

知道什么时候该说，什么时候不该说

友好一点，人们才会愿意接近你

说话时要多站在对方的立场上

谈话讲究方式，找对方容易接受的那种

反问句也是进行说服的好方法

第八章说服之后也要维护，与对方建立稳固的关系

好不容易建立的关系，你如果不主动去维护，就可能使关系断绝。平时不联系，有事时才找人家，给人家打电话，一开口就是让人帮忙，那是让人反感的事情。虽然说无事不登三宝殿，但如果平时不联系，人家一定会记得你的？交朋友不能吃完了就把人家抛在一边，而应该相互走动，保持良好的关系。

建立你自己的影响力

尽量别让对方生气

合作才能成事

说服是一种持久的动力，应该持之以恒

给对手留一点余地

第一章 成功说服他人，既要有逻辑又要掌握对方心理

一个人无论什么时候都不能没有方向，就像航海的人一定不能没有指南针，黑暗中不能缺少灯光一样，说服工作一定要有自己的思维逻辑，知道如何才能够让对方接受你，如何才能够让对方喜欢你，说服的首要工作就是建立自己的说服逻辑，在自己的说服逻辑中掌握住对方的心理，让对方从心灵深处接纳我们。

说服其实是一场“心理战”

在日常生活中，我们常常会遇到这样一种情景：当你在和别人争论某个问题时，分明自己的观点是正确的，可就是不能说服对方，有时还会被对方反驳得哑口无言。这是为什么呢？

其实，这正是因为在说服的过程中没有掌握好对方心理的表现。说服是一种心理行为，要想说服他人赞成自己的观点，就必须打好“心理战。”心理学家认为，要争取别人的赞同，仅仅观点正确是不够的，还要掌握微妙的心理交往技巧。

心理学理论告诉我们，人们的选择，大多数是非理性的。研究表明，当人们面临几个选择时，往往会感性地、不自觉地、无意识地根据几个选项的顺序来做出选择。

有一个快餐店，由夫妻二人经营。当妻子掌勺卖饭和汤的时候，经常是饭卖光了，汤剩的很多；当丈夫掌勺的时候，常常是饭剩了很多，汤全卖光了。妻子想知道个中原因，认真观察了几次，终于明白：就是因为他们在卖饭和汤的时候问话的顺序不同。

妻子通常会问：“您买汤，还是买饭？”得到的客人回答多半都是：“买饭。”

丈夫通常会问：“您买饭，还是买汤？”得到的客人回答多半都是：“买汤。”

虽然这只是个案，但是却说明了人在面对选择，尤其是二者择其一的时候，通常会选择别人提供给的最后一个答案。

说服也是如此，只要明白了对方的心理活动，再用正确的逻辑来组合话语，就能得到对方的赞成和支持。用正确的逻辑对话语进行微妙的变换就像调味品，可以让你的说服有香有色，让听者在良好的情绪下愉快地接受你的观点。

要想准确运用“心理战”，就要掌握最基本的六种增强说服力的方法。

第一，利用“居家优势”。

先来回答一个问题：如果邻居家的狗咬伤了你的孩子，你是去他家告状索赔医药费？还是让他到你家里来，和他讨论赔偿的问题呢？

相信你会选择后者。因为根据心理学研究，在熟悉的环境中，人会有心理优势，底气会更足，做起事来也会更有把握。双方的信息不对称，客观上是有利于自己的。所以当你试图说服别人时，如果不能在自己家或办公室讨论，也应尽量选择中性环境，如安静的咖啡馆、茶室等，这样你们双方都不占据“居家优势”，在心理上会保持平等。

第二，将你的仪表收拾妥当。

如果你想让上级在一份重要的文件上签字，你是精心修饰一下仪表呢？还是相信“听其言不观其貌”呢？

也许你会以为，自己受到别人的言行比受到别人外表的影响要大得多，其实并非如此，因为人们会不自觉地“以貌取人”。实验证明，穿着打扮不同的人去寻求路人帮助，那些仪表堂堂、衣着整洁的人要比那些不修边幅的人更有可能获得成功。

第三，寻求与对方保持一致的地方。

如果你想让同事和你去逛街，而她对此毫无兴趣，甚至觉得你很无聊，你该怎样应对呢？

很多心理学家证实，如果你试图改变某个人的爱好，你越是使自己等同于他，就越具有说服力；你和他的相似程度越高，他越把你当成“自己人”。在他看来，你的言行也代表了他的需要和动机，原本的排斥心理很可能在寻找到共同点后逐渐淡化。所以你可能会遇到这样的情况：一个高傲的公司女高管很可能和举止拘谨的全职妈妈言谈甚欢，恰恰因为她们都有孩子，也许她们正在沟通教育方法。

第四，体验对方的感受。

如果你是个公益事业的志愿者，隔壁新搬来一对夫妻，你准备去拜访他们，然后请他们为孤儿院捐款，但是他们正因为天花板漏水的问题与物业公司争吵，你会用什么办法来达到目的呢？

一般说来，募捐者很可能开门见山地提出捐款请求，结果很可能被对方直接拒绝；如果你不直言来此的目的，而是说：“听说你们是新邻居，我想认识你们，正赶上你家天花板漏水了，我看看能不能帮上忙。”你要感受对方的困难，这就体现了对别人情感的尊重，在融洽的感情交流下，再委婉地提出募捐请求，就让人难以推辞。

第五，提出有力证据。

你准备参加一个决策会，为一项前景并不被大家看好的事业寻求一大笔投资，你该怎样组织发言稿，让别人转变看法？

如果你能在发言稿的陈述中向听众提供可靠的资料，包括充足而真实的数据、严密有逻辑的分析和论点及论证，而不是个人的主观看法，你的说服力会大大增强。其间，最好能请一些专家为你做理论支持，因为权威更能消除人们的偏见，会让人们感到心安。

第六，运用典型事例和情节。

如果你是一位药品推销员，向患者推销一种新药，你是详细介绍药物的成分、功能、用法、禁忌呢？还是告诉对方，有一位他们熟悉的病友在服用此药后病情得到有效的控制了昵？

通常来说，人们对后一种推销方法更感兴趣，因为对患者而言，药品的疗效才是最重要的，而身边熟悉的病友是实实在在的典型例子，比任何长篇大论的吹嘘都更有说服力。日常生活中，要想说服别人，应旁征博引使用具体的例子，最好是对方熟悉的人或事物，而不要一味地空洞说教。

总之，说服别人，赢得对方的赞同并不是很难，通过学习一些谈话的技巧和社会交往技能，你就可以增强自己言谈的说服力。要知道，说服以攻心为上，了解对方的心理，才能取得良好的说服效果。

想要别人赞同你，首先就要让他喜欢你

在日常生活中，不难发现，越是讨人喜欢越能赢得别人的青睐，在工作中，那些善于取悦上司的人，总是能够得到领导的赏识。人与人的交往中，如果你能够做到让对方喜欢你，你找对方办事就非常的容易。同样，在说服中，你想要对方赞同你的观点，你就需要先让对方喜欢你。

心理学研究证明，一个人在愉快高兴的状态下最容易接受别人的意见和建议。人与人的交往，其实就是双方心与心的交往，人都喜欢和喜欢自己的人在一起，你取悦对方说明你关心在乎对方，对方也会对你的付出作出回馈。

心理学家说，人是情绪化的动物，人大多数情况下都会受情绪的影响，非理性地处理事情。在谈话交流当中，你如果能让对方喜欢你，你就能够获得对方对你的更多支持。人都喜欢站在自己人这一边，你让对方喜欢你，他的心就会向你靠拢。

西汉末年，王莽 24 岁开始做官，虽然处事往往比较霸道，但他千方百计迷惑谄媚取悦太皇太后，甚至太皇太后身边那些常侍的随从，他都用多种方法去讨好，并经常用钱财去贿赂他们。他还建议太皇太后封她的姐妹为君，并赐予封地供养。因此，太皇太后身边的人日夜

不停地赞美王莽。此外，王莽知道，太皇太后作为一个女人，对深宫中的生活十分厌倦。于是他就用娱乐的方法去偷换太皇太后手里的权力，春夏秋冬四季，凡是天气晴好的日子，他都会请太皇太后到长安四郊进行游玩，并慰问那些孤儿、寡妇和贞妇。太皇太后所到长安各处，他都会大施恩德，赏赐平民牛肉、美酒、丝织品、钱币，年年都这样去做。太皇太后身旁供支使的人有病，王莽亲自前往探望。王莽运用种种手段去取悦太皇太后，得到了太皇太后的好感，这使他篡位登基获得太皇太后的支持。

王莽在历史上的名声虽然不是很好，但是他却能够赢得大部分人的支持，原因就是他会采取手段让大家都喜欢他，虽说他的行为有些不为世人称道，但是，他让人们明白，能够让他人喜欢，就能够获得他人的支持。

说服也是同样的道理，你只要能够在与人交谈中，取得对方的欢心，让对方喜欢你，你在向对方提出自己的观点或请求的时候，对方拒绝你的理由就会很少，有时甚至会主动提出要帮助你。

要想让他人喜欢你，你不妨试试下面几种方法。

第一，适当地暴露下真实的自我，会赢得他人的好感。

在人际交往中，人们都喜欢把自己最好的一面展现给别人，总是把自己不好的地方隐藏起来。如果你适当地暴露下自己的缺点，那么你会发现对方对你会感到很亲切。心理学研究表明，当你看到一个崇敬的人犯了个小错误，你会变得更加喜欢他。这和人们平时的想法完全不同。这说明一个处处展现完美的人，不一定会让你喜欢，就是说，稍带一些瑕疵的人，更能被你所接受。如果你想要让他人喜欢你，不妨在适当的时候暴露下自己，制造点小小的误会，然后自我解嘲一下，那样会让他人更加喜欢你。不要把自己看得太重，这样会拉近你和他人的距离，让对方喜欢和你在一起。没有人喜欢和装模作样的人做朋友。只有那些特别在意自己的人才会展表现的完美。人们大都不喜欢与太过自我的人往来。自嘲一下自己的缺点，会帮你赢得对方好感。

第二，用关联的方法，让对方想到你就喜欢。

在日常的生活中，你一定注意到，很多的企业都喜欢用漂亮的明星做代言人，这不仅是为了利用明星自身的影响力，同时也是为了让你对他们的产品与明星产生关联，当你想到某一明星时，自然就会想到对方的产品。你喜欢这些明星，作为关联，你也就会喜欢他们代言的产品。在你与对方的交流中不妨也试一试这一有效的方法，在对方心情高兴的时候出现在对方的面前，这样对方的愉快心情就与你产生了关联。比如说，你要开开心心地去旅行，那么你就会把你的这种愉快心情与你所见到的人关联起来，这样一旦你想起旅游时的美好时光，你就会想起那个人，你对那个人的好感就会更胜一分。相反，研究指出，当你心情不好时，那你对人的好感度就会降低。当然，让对方对你产生好感不是与对方的好心情一起出现那么简单，但采取这样的方法可以让对方对你产生比较好的情绪反应。所以，如果想要让他人喜欢你，你就要在他开心的时候和他交流，他就会把你与他那时的好心情与你关联起来，对你产生好感。同时，你也应避免在对方情绪恶劣的时候去表现自己一些不好的行为，这会让对方对你的感觉更糟糕。

第三，多接触会让对方更喜欢。

俗话说，“亲不敬，熟生蔑”。这句话说的有一定道理，但不完全正确，人们之间的关系完全靠联系来维持，如果不联系，双方关系不就疏远了吗？人与人之间保持一定的距离是必要的，但是经常地接触，且不使对方产生厌恶感，那么就会不断增进双方的感情。心理学研究表明，你和他人接触的次數决定你和对方的亲密程度。扎荣茨和莫兰德 1982 年的研究说，一个人只要第一印象是好的，他的重复出现能够提升人们心中的好感。重复出现次数越多，人们反应就会越激烈。这也就是为什么很多厂家的广告中只让产品图片或名称出现，而不说产品的任何信息。生产商知道他不需为产品做过多的说明，只要你能记住他们的品牌就可以

了。经常出现在他人面前，更容易与对方产生互动，更容易让对方喜欢上你，并希望和你做朋友。

总之，说服的过程就像是在找朋友，只有让对方感觉到你和他是自己人，他就会喜欢你。要想在说服中取得对方的赞同，不妨先让对方喜欢你，这样，他就会站在你的立场上支持你说的话。

掌握对方的心理诉求，才能一击即中

韩非子说过，要想说服别人，靠的不是你有多么丰富的知识，而是你要紧紧抓住对方的内心，准确地掌握对方的心理。人们的心理是难以把握的，它们常常变化让人难以琢磨，有时候不同的人说同样的话却会引起他人不同的情绪变化或者不同的看法。只有在对话中掌握住对方的心理需求，才能够掌控住对方的情绪反应，在谈话中，就能够直击对方的要害。

在说服的过程中，人的心理活动和人的思维与情感是不可分割的。无论对方的语言形式是怎样的，都会受着一定的心理影响。人的心理活动有坚定沉着与浮躁紊乱之分。只要能够掌握住对方零乱浮躁的心理变化，就可以找到对方的弱点，从而使自己的话语直击对方的软肋，使对方折服。

0

0

春秋时期，齐国派晏子去出使楚国，楚王见晏子身材矮小，有心要侮辱晏子一番。他先是在大门旁边开个小门，让晏子从小门进来。晏子不甘受辱，机智地难倒接待他的人。晏子在会见楚王时，楚王十分地无礼傲慢，开口就问，“难道齐国没人吗？竟派你来当使者！”晏子回答说：“我们齐国的都城临淄有上万户人家，张张袖子就遮住了太阳，挥把汗就如同下雨，人挤得肩并肩，脚碰脚，怎么能说没有人呢？”楚王说：“既然如此，为什么还派你来当使者呢？”晏子回答说：“齐国派遣使者有种种规定，贤能的人被派到贤明的君主那里去，不肖的人被派到不肖的君主那里去。我是最不肖的人，所以被派到你这里来了。”楚王听后十分不好受，自己掉进自己挖的坑里，很是难堪，只好不语。

晏子之所以能够在这场辩论中取得胜利，就是因为他能够准确把握住楚王言语中傲慢的心理，运用了有礼节、符合道理的语言，与他相抗衡的方略，使楚王陷入了尴尬的境地。无论是什么人，都会有他的心理预期，在任何时候，只要你能够把握住他的心理动向，你都可以准确地说服对方。说服是一场激烈的心理战，战场的情况虽然千变万化，但是对手的主要目的不会变化，通过对方言语中的动态，掌控住对方的心理诉求，那么，你就可以轻松地搞定对方。

了解人们的一些基本心理，就可以使你在与他人交谈中把握住对方的心理动向，最终说服对方。下面介绍几种人们基本的心理状态。

第一，傲慢、轻视、刁难的心理。

在说服中，有些人或许因为自己在学识、身份、地位等方面优于你，因此会产生出一种居高临下的态度，会出现傲慢、轻视、刁难的心理，在这种心理的影响下，他们的说话语气往往自大狂妄，不可一世。他们会对你采取轻蔑的态度，言语尖刻冷峻，其举止霸道粗俗，甚至还会恶语伤人，似乎一切都在他的掌控之中，你只能任其宰割。对于具有这种心理的人，说服中只要能够做到据理反驳，就能够在交锋中挫伤对方的气势，使对方检点他的言行。上述晏子使楚的事例中，楚王妄图利用自身的优势来为难晏子，晏子据理反驳他，使他不得不沉默。

第二，畏惧害怕的心理。

畏惧害怕心理会表现在一定人的身上，他们因为自身的一些弱点或劣势，害怕对方会抓住其软肋。从心理学角度分析，只要是产生畏惧害怕心理的人，其心理上会形成一种内在的紧张机制，一旦触及对方的脆弱点，他们心理就会失衡，情绪就会产生强烈的波动。因此，

在交谈时，他们的语言就会零乱，缺乏流畅性和逻辑性，会出现掩饰自己不足的行为。如果你掌握住对方的这种心理，你可以采取处处质问的方法使对方仓皇掩饰中暴露其弱点，从而使对方陷于困境之中。

西汉时期，汉朝使臣苏武被匈奴扣押，放牧多年，坚守忠节不降匈奴。后来匈奴派使者来汉朝求和。汉朝的使者要求匈奴把苏武放回汉朝。匈奴的使者撒谎说，苏武已经死了，但是他们又非常害怕汉朝使者知道苏武还活着。汉朝的使者明睿地抓住了他们这种心理变化，并知道其中的缘由，于是质问道：“你们既然要和汉朝和好，为什么要欺骗汉朝呢？苏武明明在北海牧羊，你们为什么说他死了呢？”匈奴的使者听后十分震惊，回去后连忙向单于建议，把苏武放回了汉朝。

汉朝使臣因为掌握了对方害怕畏惧的心理，使用了连续质问方式，让对方不得不屈服。由此可见，只要在说服中发现对方有害怕畏惧的心理，就要探察对方真正害怕什么，这样我们就可以一针见血地说服对方。

第三，舍本取末的心理。

一些人有时候说话不围绕主旨去陈述，但却喜欢抓住一些细枝末节的问题不放，并喜欢滔滔不绝地陈述。他们这样做的目的是想趁对方在主旨问题上还没有做好准备，导致其思想上的偏向，引发语言上的舍本取末的讨论，来转移对方的注意力。一旦你在谈话中发现对方具有这种心理动向，你就可以毫不客气地指出其偏离了主旨，这样对方就会陷入进退两难的境地，谈话的方向就会由你来主导。

王先生和张先生一次就人民的生活水平在改革开放以来是否得到大幅度提高的问题展开了一场激烈的讨论，王先生在谈论中一味强调不少的贫困人口的现实状况不太理想，他们还没有解决温饱问题，上不起学、看不起病。张先生从王某的言谈中发现了其有偏离主旨的心理，于是立即发问：“你一直在谈有人还没有解决温饱问题，请问改革开放以前你家有自己的住房？有现代化的家具吗？这难道不是生活水平提高的表现吗？至于有少数人还没有解决温饱问题，难道他们的生活比改革开放以前差吗？”由于张先生及时地将问题引到了辩论的主体上，王先生知道自己有些偏离主题，无法就这一问题继续谈下去了，所以只得当场认输了。

“知己知彼，百战不殆。”说服工作中，只要你能掌握对方的心理动向，并善于根据其特征采取相应的方法和技巧，你就可以在说服的战场上取得胜利。

真诚的态度往往比口吐莲花更重要

真诚是人们相互交往的基础，人们都喜欢和真诚的人交往，只有真诚的人才值得信赖。只要你在交往中付出了自己的真诚，你就能够得到他人真诚的回报。心理学认为，每个人的心灵深处都是不会轻易向人敞开的，同时他又希望得到他人的信任和认同，拥有开放的一面。然而，他们只会向真诚信得过的人开放自己的心灵。

真诚的人能够得到他人的信赖，是成功的主要基石。没有真诚，所有的关系都是虚无的。像李嘉诚、王永庆那样的成功者，他们的真诚是实在的，让人可感的。你可能不期望像他们一样成功，但要想使自己的工作和生活都如意，在交往中，真诚是不可少的。它虽然没有华丽的表现形式，但是，它可以深入人的心灵，让人感到温馨，那不是华丽的语言能够比拟的。

一个乞丐一天来到了一家面包店内讨饭吃，其店员把准备好的一个面包拿给他时，发现他的手很脏，让人有些不舒服。店员犹豫了一下将面包捏在手里，这时，正赶上老板走过来，看到了这一情景，连忙接过店员手中的面包，非常有礼貌地递给那个乞丐，并微笑着说：“欢迎您再来光临。”乞丐走了，店员十分疑惑地问老板：“您干吗要亲自招呼这样的人呢？”老板回答说：“这是起码的商业道德，是我们做生意的秘诀。”后来这家面包店成了美国最大的面包店。

真诚不仅仅是最基本的商业道德，也是做人的根本。不真诚，做人就会很虚伪，为人处事就会让人厌烦，别人就不乐意与你交往。我国著名的翻译家傅雷说：“一个人只要真诚，总

能打动人的，即使人家一时不了解，日后便会了解的，我一生做事，总是第一坦白，第二坦白，第三还是坦白。绕圈子，躲躲闪闪，反易叫人疑心；你耍手段，倒不如光明正大，实话实说，只要态度诚恳、谦卑恭敬，无论如何人家不会对你怎么的。”以真诚待人，你才能够取得他人的信赖，做起事来，也会坦坦荡荡，没有遗憾。

如何才能让对方感受到我们的真诚呢？在人际交往中，我们一定要注意下面几点。

第一，实话实说。

你一定有过说假话的经历，也许那是善意的谎言，但是如果被别人知道后他会是什么感受？也许你不可能明白。但是，你若被别人欺骗，无论对方出于什么目的，你的心里肯定不舒服。有时候，说实话更能够让人信服。

爱因斯坦出名之后，很多人都找他想为他画像或为他写传，但是他讨厌那些记者的采访或画家要求为他画像。但有一次，他的态度完全不一样。一天，一位画家请求能为他画一次像。爱因斯坦像往常一样拒绝他：“不，不，我没有时间。”“但是，我非常需要靠这幅画所得的钱啊。”画家十分诚恳地说。“噢，那就是另外一回事了。”爱因斯坦马上改变了态度，“我当然可以坐下来让您画像。”

上面的例子中，爱因斯坦就是因为对方说了实话，才答应对方让他为自己画像。现实的社会中，很多时候人们为了达到自己的目的，喜欢编造一些故事，他们的说话中必定透露着不真诚。一旦听到实话，难免会觉得可贵。

第二，真诚待人，不以个人利益为取舍。

生活中，常常会发现一些势利的人，他们在你风光时极力巴结你，在你失利时对你不屑一顾。真诚的人和别人交朋友是实诚的，不会因为对方是否能给自己带来利益而改变自己对方的态度。

北宋时期，宋朝积贫积弱，外患不断，范仲淹主张变法改革，使得朝廷不高兴，被贬去饶州。当范仲淹卷起铺盖离京时，从前和他有些交情的官员，生怕被说成是朋党，都对他避而远之，没有一个来相送的。有个叫王质的官员却和别人不一样，当时他正生病在家，闻讯后，立即抱病前去，一直将范仲淹送到城门外。在那一人犯罪就株连亲友的封建社会里，王质能做到不计较自己得失利害，真诚待友，和那些见异思迁的人相比较，那是最珍贵的。对范仲淹来说，谁是假朋友，谁是真朋友，此时此刻，他是最清楚不过的啦。

第三，真诚待人，患难与共。

什么时候才能知道他人是不是真心的呢？这个问题不难回答，在你最困难的时候，对方仍对你不离不弃。俗话说，患难见真情。只有经历了患难，你才知道谁是你真正的朋友。无论什么时候，对待朋友都要真心，不管对方遇到什么困难，能帮就帮，不能帮也要尽力给予宽慰。

北宋时期，苏轼因乌台诗案的牵连进了监狱，秦观听说后立刻赶去探望他。当苏轼又被贬黄州时，秦观也经常写书信给苏轼。随后，秦观因受到苏轼的牵连也遭贬斥。但两人还是往来诗书，互相劝勉。这期间，两人在海康会过一次面，秦观拿出自己做的挽词给苏轼看，苏轼抚着秦观的背，万分感慨地说：“我经常担心你太过于看重生死，现在叫我怎么说呢？”秦观拿出自己的挽词，说明他已经做好了最坏的打算，看淡了生死。对此，苏轼感慨万千。从此，两人由患难之交而上升为生死之交。

总之，真诚胜过千言万语，在人际交往中，没有什么比真诚更重要的了。它就是他人心灵的万能钥匙，只要拥有了它就能够开启他人紧闭的心扉。

嘘寒问暖的关心也很必要

生活中离不开朋友，朋友在我们身边，他们的关心和问候会让我们感到十分的温暖。不光是朋友，就是他人的一个小小的关心也会让我们十分的感动。生活的快节奏已经让我们开始忽略对他人的关怀，人们有时外表看起来很平静，其实那只是在掩饰自己不安的心灵。在

生活中，我们过的有些困倦，他人的关心就像春日的阳光一样给人温馨。每一个人都需要关心，只有真正的关心才能使他们紧闭的心扉向你敞开。无论你是一个怎样的人，都不要像独行侠一般去闯荡，尤其是在你的事业还没成就时，更要去和人打交道，真心实意地关心他人，帮助他人，那会给你带来意想不到的好运。关心问候是赢得人心最好的方法，只要你能够主动对对方寒虚问暖，那么你就会赢得对方的回报。说服就是与人打交道的工作，在我们的工作中，只要我们用点心去关心一下对方，那会让我们的说服更加顺利。

威尼斯著名的心理学家阿尔弗雷德·阿德勒写过《生命对你意味着什么》一书，书中主张关心他人就如同关心自己，送人玫瑰，手留余香，在生活和工作中，不妨把自己的爱传递给每一个人。

西奥多·罗斯福总统的一个侍仆在其所著的《仆人眼中的罗斯福总统》一书中有这样一段关于罗斯福的描写：“有一次我太太问总统先生什么是鹌鹑，因为她没有见过，不知道这种鸟的样子，很是好奇，所以总统先生很详尽地描述了一番。没过多久，我们农舍里的电话铃响了，我太太跑去接，原来是总统先生亲自打来的，他在电话中说道，如果我太太从窗户向外看的话，也许可以看到有只鹌鹑正在窗外。像这一类的小事情，点点滴滴都显示出总统先生的优秀品质。无论什么时候他从农舍经过，一定会过来找我们。有时虽然见不到我们，也可以听见他喊我们的名字，这是多么友善的招呼啊！”

成功人必有成功之处，在伟人身上总会发生一些感人的故事，也许我们会羡慕那些伟人的荣耀，其实，我们都忽略了他们生活的细节，一个受人爱戴的人一定是一个非常会关心人的人，他们经常性的嘘寒问暖，会让人感到温馨，罗斯福就是这样一个人。

关心人一定要使对方真心地感受到，这样，对方会对你产生一份感激。如何才能让我们的关心深入人心呢？

第一，关心人让对方感受尊重。

关心他人会让人感受到温暖，关心他人如能让对方感受到你的尊重则能让人非常的感动。渴望尊重是每一个人心底的愿望，是一个人从别人那里获得的自我认同，会给他极大的鼓舞。

在塔夫脱总统任职时期，罗斯福有一天到白宫造访。但是总统和夫人恰巧外出不在，罗斯福亲热地和白宫的仆人们打招呼。他不但叫着每一个老仆人的名字，和他们打招呼，也向厨房里洗碗盘的女仆问好。当他见到在厨房里工作的女仆爱丽丝时，他问她是不是还在烘玉米面包。爱丽丝说，她有时做一些给仆人吃，但楼上人并不吃。“他们真不懂得品味。”罗斯福大声说道，“我见到总统的时候一定这么告诉他。”爱丽丝将装有玉米面包的盘子递给他。他拿了其中的一片吃着向办公室走去，并且一路和园丁、工人打招呼。他和每一个人寒暄聊天，就像以前一样。曾经在白宫当过40年仆役的艾克·胡佛含着眼泪说道：“这是我两年来唯一感到快乐的日子，但谁也不会用这一天和一张百元大钞交换。”

第二，对普通人的问候，更能表现真心。

人人都是平等的，待人不能厚此薄彼。一个人是否是一个有爱心的人，只要看他对于一个普通人的态度就可以了。在人与人的交往中，最能体现一个人的真心，是在平常。不要小看平时的言行，一个能关心他人的人，他会把他的关怀同时赋予每一个人。

一位新泽西州业务代表正由于对一个看似普通的人给予关怀，使他挽回了一个客户。他叫小爱德华·赛克斯，他自己说道：“好几年前，我为强生公司在麻省一带拜访客户，其中之一是位于兴罕的药品杂货店。每次我到店里去的时候，总要先跟柜台的职员寒暄几句，然后才去见店主。一天，店主突然告诉我不用再去了，他不想再买强生公司的产品，因为强生公司的许多活动都是针对食品市场和廉价商店而设，这对小药店的伤害不小。于是我落荒而走，开着车在镇里兜了好几个小时。最后，我决定再回到店里，至少也要把公司的情形解释清楚。走进店里的时候，我照常和柜台员工打招呼，然后进到里面见店主。店主见到我很高兴，笑着欢迎我回来，并且比平常多订了一倍的货。我十分惊讶，忙问发生了什么事。他指着柜台

卖饮料的男孩说，在我离开店铺以后，卖饮料的男孩走过来告诉他，说我是到店里来的推销员当中少数几个会同他打招呼的人之一。他告诉店主，如果有什么生意值得做的话，应该就是我。店主同意这个看法，从此成了我最忠实的客户。我永远也不会忘记，对人关心是推销员必须具备的特质。”

上述事例告诉人们一个道理，真心体现在细微之处，像对待你的客户一样对待平常人，那会让你显得更真诚，关心他人，对平常人更应该嘘寒问暖，只有这样，你才能真正关心他人，引起他人的注意，获得他人的好感。

用热情点燃说服的激情

“只有划着的火柴才能点燃蜡烛”，热情就像是火柴，而蜡烛是我们交往的对象，只有我们自己爆发热情能量的时候，我们才能够使他人活络起来。这个世界上只有富有热情的人才容易被人接受，它不仅可以使我们富有激情，同时也能够感染对方。

据有关人士研究，在成功的销售案例中，人们购买产品，产品知识只占其购买欲望的5%，95%的购买欲望来自销售人员的热情。无论你做什么工作，只要你富有热情，你就能更好更顺利地完成任务。同样，说服更需要热情，在说服过程中，只有充满热情，才能够让对方感受到我们的真诚，从而打动对方。

心理学家认为，人富有热情能被人喜欢正是因为热情的品质具有很多的个人情况，与之相关的一些优良特性和品质能够让人联想到，反映在他的热情当中。一旦有人被我们的热情所吸引，他们就会认为我们是乐观、积极、真诚的。我们的热情能够感染他人的情绪，给他人带去美好的心情。

在美国美林证券公司几次裁员中，作为公司上层领导的台湾人泰德·秦一直不忍让他的助手彼德·阿瑟离开公司，那是因为彼德是个英国人，他不遵守纪律但富有热情。泰德说：“虽然他有时不能严于律己，但是在我们高度的紧张工作中，他热情的笑脸，诙谐幽默的话语，是我们最好的放松理疗，我感到心灵和大脑能振奋起来。”彼德非常的乐观，善于表现自己，喜欢助人为乐，善于和他人沟通交流，他总是能把自己的快乐带给别人，他能够用性格的魅力轻而易举地解决一些别人不容易解决的部门之间的问题。因而，泰德认为他是交易层内最受欢迎的人。虽然英格丽和他仅仅见过一面，当时他还迟到了半个小时，但他能让英格丽理解了为什么泰德总是要原谅这个不守纪律的人，因为那次见面，他的热情和欢快的性格让在座的五六个人就没有停止过笑声。

热情的人在人际关系中发挥着重要作用，它可以让对方心情愉快，人们都喜欢和他交流，听他说话。热情是人们交流的纽带，具有热情的人可以很好地维护周边人的关系。

那么如何才能让我们更加富有热情呢？

第一，想想爱我们的人。

在日常生活中，我们不是独立的，在什么时候，都有爱着我们的人。比如说，我们拥有父母的爱，一想到这些我们都会很温馨，心中洋溢着幸福。我们的朋友爱我们，我们会感到不孤单，又很幸运。想想我们是如何得到这些爱的，他们爱我们，我们也爱他们。在人际关系中，只有主动地去爱他人，我们才会得到更多的爱，爱我们的人越多，我们就会越幸福。这个世界上没有人愿意面对冰冷的人，富有热情的人才能给予人温暖。只要我们经常想想为了爱我们的人更好地生活，或拥有更多爱我们的人，我们就会以更多的热情融入我们的工作生活交往当中。

第二，为自己的工作自豪。

有工作做是一件幸福的事。很多时候，你会发现没有工作做，是一件特别痛苦的事，我们不但要为自己的生活忧虑，还要为打发无聊的时光而苦恼。但是，我们有了工作之后，我们完全不再为这些问题而过于担心，虽然工作可能很劳累，但是我们会觉得很充实。可是人还是喜欢安逸，因为那样自己就不会有太大的压力。其实，那只是一种错觉，要是没有工作，