

交往必知的 话语攻心术

刘颖 编著

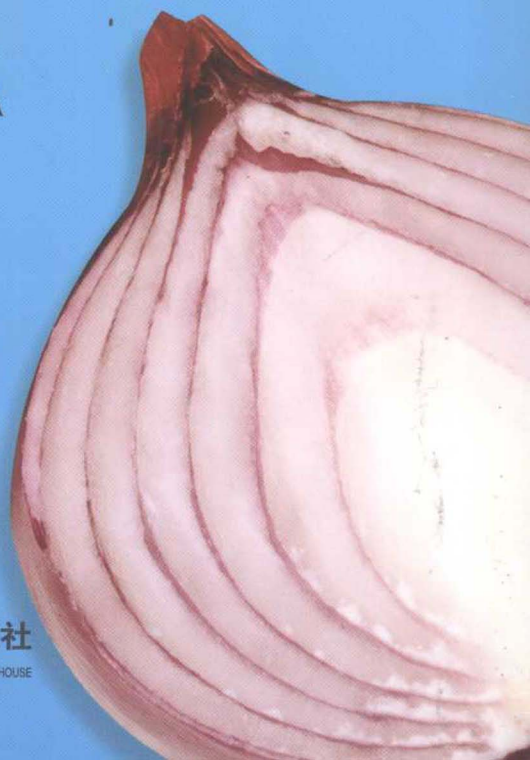
用最简单的攻心话语，
收获最完美的幸福，
获取最成功的事业。

让你无论在职场、情场，还是官场，
都能层层摸透人性心理的“死穴”



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



交往必知的 话语攻心术

刘颖 编著



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

交往必知的话语攻心术 / 刘颖编著. —北京: 企业管理出版社, 2011. 6

ISBN 978-7-80255-833-5

I. ①交… II. ①刘… 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 (2011) 第 116942 号

书 名: 交往必知的话语攻心术

作 者: 刘 颖

责任编辑: 杨亚琼

选题策划: 杨亚琼

封面设计: 刘弘毅

书 号: ISBN 978-7-80255-833-5

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 总编室 68420309 编辑部 68701891 发行部 68701638

电子信箱: emph003@sina.cn

印 刷: 三河市南阳印刷有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170 毫米×240 毫米 16 开本 14 印张 157 千字

版 次: 2011 年 8 月第 1 版 2011 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 29.80 元

版权所有 翻印必究·印装错误 负责调换

| 前 言 |

现代社会，人们对“会说话”的要求越来越高，一个人要想在人际交往中游刃有余，不仅要拥有洞察人心的敏锐观察力，还要掌握撼动人心的说话攻心术。只要掌握了“攻心”，你才可以将事业、订单、财富、爱情和人生幸福等等一一擒到手。所谓“攻心”就是利用心理战术来不战而胜，攻心的目的是驾驭人的思想，从思想上使其诚服，而非利用职权或是武力使其屈服。所以，攻获人心的话语最有力量！

在日常人际往来的交流中，有的人一开口就能抓住对方注意力，在谈话过程中悄无声息地突破对方的心理防线，一语中的说到对方的心坎里，使对方默然臣服，爽快地接受自己的意见。而有的人只会茫然地看着对方侃侃而谈，而自己只能随意附和，敷衍地点头，却不知道该怎么反驳对方，更不知道该如何说服对方。这两种情况明显地反映了掌握“话语攻心术”的重要性。美国前总统林肯的一席话，能让反对他的政敌哑口无言，肃然起敬；而法国前首相拿破仑的一席话，能迅速调动军队的士气，一鼓作气取得胜利。“工欲善其事，必先利其器。”这就是我们常说的“一言定乾坤”，也就是说话语能攻获人心才谓之成功。因此，要想拥有直击人心的话语攻心术，就离不开对古今中外相关经验的借鉴，更离不开对心理学理论和技巧的学习。



交往必知的话语 攻心术

本书围绕着生活的各个方面，向人们展示了一系列无往不胜的说话攻心策略。通过一些生动或著名的事例论证了“攻心术”的力量，含义深刻精辟，很有说服力。本书的特色是通过日常交往中一些常用的交谈方式，如寒暄、提问、倾听、批评、赞美、谈判、说服、套话等，运用一些心理学定律与心理效应来解释人们在日常生活的交往中所表现出来的常见心理，如亲和效应、首因效应、权利式提问、同理心、杜根定律等，深入浅出地告诉我们在与他人交往时，如何洞悉对方的心思，如何分析对方的心理需求，如何抓住对方的心理罩门或死穴，从而打开对方的心扉，使我们的建议为对方接纳。本书可以让读者知道如何去攻下对方的心理堡垒，达到交往的成功，以最快的速度去实现自己的人生计划！

| 目 录 |

第1章 鲜为人知的话语攻心密码——心理准备

1. 真诚微笑是打动人心最有效的武器——亲和效应 / 1
2. 热情的话语最温暖人心——杜利奥定理 / 4
3. 像算命先生一样神奇的说话术——巴南效应 / 7
4. 谎言说上一千遍就会变成真理——坚定效应 / 10
5. 自信的语言最能征服他人——杜根定律 / 13

第2章 进入话题前先来一段心理热身——妙用寒暄，赢得先机

1. 第一句话就赢得对方心理好感——首因效应 / 17
2. 寒暄的好处就是要引起对方谈话的兴趣 / 20
3. 巧妙利用潜意识给对方灌输重要信息 / 23
4. 寒暄也要适可而止、因势利导 / 26

第3章 用合适的钥匙打开对方的心锁——学会提问，打开话题

1. 用对了提问就找到了交谈的钥匙 / 30
2. 让别人无法拒绝的问话——权利式提问 / 33
3. 让对方敞开心扉——开放式提问 / 36



4. 在不知不觉中获取重要信息——巧妙设问 / 38
5. 让成功的几率翻倍——选择性提问 / 40
6. 算命师常使用的神秘技巧——否定问句 / 42

第4章 承接话意，赢得良好的沟通氛围——恰当迎合，营造气氛

1. 恰当的迎合能让气氛更热烈 / 46
2. 会迎合可以帮对方把话说得更完整 / 49

第5章 接收来自对方内心深处的声音——认真倾听，全盘了解

1. 会听比会说更招人喜欢——人都有自我心理 / 53
2. 听话听意巧应对，委婉表达使对方心服 / 56
3. 边听边看，揣摩他人心理 / 60

第6章 能说会道让对方从心底喜欢你——准确讲述，清晰表达

1. 准确清晰的表达能给对方好感 / 64
2. 简洁的表达更容易让人接受 / 67
3. 适时沉默比能说会道更有效——沉默定律 / 69
4. “同步”交谈更招人喜——情感共鸣 / 72
5. 多用“我们”来建立共同意识——自己人效应 / 75
6. 站在对方的立场说话更让人入耳——换位思考定律 / 78
7. 若要说话有分寸，嘴上带把尺 / 80

第7章 美言巧颂能满足对方的自尊心——得体赞美，使人开心

1. 赞美能创造出意想不到的奇迹——皮格马利翁效应 / 83
2. 没有期待的赞美好比意外的礼物给人惊喜 / 86
3. 赞美也需要先抑后扬——阿伦森效应 / 89
4. 不露痕迹的赞美最让人舒心——背后赞美 / 92

第8章 能言善辩让对方从心底相信你——合理解释，令人信服

1. 让你的解释更有说服力——同理心 / 94
2. 先赞同对方，再说出自己的看法会更令人信服 / 97

3. 敢于说自己不对，会让对方更容易接受 / 100

4. 解释时，不要一直和对方争辩 / 103

第9章 揭开对方藏在心底的秘密——巧用套话，洞悉内情

1. 露出自己的手掌，获取对方的信任——约哈里窗户理论 / 107

2. 交谈时尽量引导对方多说话 / 110

3. 巧用“攻心术”套取对方的真话 / 112

4. 聪明人常借别人的口说自己的话 / 116

第10章 惯用策略打赢心理战役——机智谈判，出奇制胜

1. 谈判时不要过于强势——心平气和 / 118

2. 以退为进，掌握谈判的主动权 / 121

3. 不妨把难题先丢在一边——酝酿效应 / 125

4. 破解谈判僵局，不妨运用一下幽默效应 / 128

5. 巧妙利用最后期限——最后通牒效应 / 131

第11章 晓以理、动以情才能征服对方——诚恳说服，使人接受

1. 自己信心十足才容易说服别人 / 135

2. 专家的话最令人信服——权威效应 / 138

3. 先抬高对方好说服——戴高帽效应 / 140

4. 巧妙诱其深入，说服不攻自破 / 143

5. 入情入理的话才最有说服力 / 146

6. 用他人说服他人——从众效应 / 148

第12章 诚恳相求让人无法拒绝你——委婉请求，借用贵人

1. 脸皮不可太薄，该求人处且求人——厚脸皮定律 / 152

2. 求人办事要以软刀子扎人，以激发对方的同情心 / 156

3. 劝导不如诱导，央求不如婉求 / 158

4. 想借一个，应开口两个——留面子效应 / 161

5. 得寸进尺未尝不可——门槛效应 / 164



第13章 风趣睿智让人无法抗拒——诙谐幽默，妙语通幽

1. 幽默是社交成功的捷径 / 168
2. 不要把幽默语言当作滑稽的表演 / 172
3. 幽默是化解尴尬的一剂良药 / 175
4. 幽默的关键是把话说得出奇巧妙 / 178
5. 说得自然流畅，幽默才最具感染力 / 182

第14章 委婉客观不伤对方的心——温柔批评，点到为止

1. 忠言逆耳，不要轻易批评人 / 186
2. 批评应让对方易于接受 / 189
3. 批评要点到为止，对事不对人 / 192
4. 不要乱挑毛病，一次只能说一个缺点 / 194
5. 批评要尽可能做到公平中肯 / 198
6. 间接批评，注意对方的情绪 / 200

第15章 婉言的推辞能获得对方的谅解——和气拒绝，巧找借口

1. 不要不好意思说“不”——比林定律 / 204
2. 将拒绝说得美妙动听，不使人难堪 / 207
3. 不要随意拒绝别人——需求定律 / 210
4. 含糊回答也是一种拒绝方式——间接拒绝 / 213

第1章

鲜为人知的话语攻心密码——心理准备

1. 真诚微笑是打动人心最有效的武器——亲和效应

微笑是一种令人愉悦的表情，特别是真诚的微笑，最能打动人心，可以使我们表现出强有力的“亲和力”。不管是多么高高在上的人物，只要能保持亲切、友好的态度，就能与他人之间保持较好的沟通。

张大爷家最近拆房子了，零钱整理出一大堆，他想将这些零钱换成整的，于是就提着一大袋零钱走进了一家银行。但是他在这家银行里排了半天队，眼看轮到了自己，可银行的职员一看他拎那么多零钱就一脸的不悦，对他说：“你等会吧，让别人先来。”张大爷只好离开柜台，站到一边等待。可是，今天来银行里办理业务的人太多了，这个完了还有



那个，张大爷实在等不下去了，就气呼呼地拎着自己的零钱走了。走到了另一家银行门口，张大爷站在门边犹豫起来，他想进去，却又怕遇到上次的情况，于是就一脸难色地站那儿。这时，里面的一位年轻女职员看见了，马上站起来微笑着说：“大爷，有什么要帮忙吗？请进来吧。”

看到微笑的工作人员，张大爷受到了鼓舞，他走过去小心地问道：“小妹妹，我这里有一大堆零钱，能帮帮忙换成整的吗？”

“当然能啦！把它给我们吧，您先坐在椅子上等一会儿好吗？”这位职员用充满真诚的语气，微笑而亲切地说。于是张大爷就坐下来等待。这时，那位职员叫来几个同事过来帮忙，没多大一会儿就把事情做好了。之后，这位职员依然微笑着对张大爷说：“大爷，我们数好了，一共是216.80元。现在我们将整钱给您，请您数一下拿好。”张大爷一看非常高兴，他激动得一连说了几个“好”字。老人像中了大奖似的拿着兑换的整钱非常开心地走了，在回家的路上，他碰到熟人就说：“很多人都说这么碎的零钱现在没处换，可是没想到XX银行却可以。我在门口就看到了里面工作人员的笑脸，进去试试，服务态度果然很好。呵呵，他们可真是我们老百姓自己的银行啊。”

有人说，一个人的面部充满微笑，表情亲切、温和，远比他穿着一套高雅华丽的衣服更吸引注意，也更容易受人欢迎。因为微笑是一种令人愉悦的表情，特别是真诚的微笑，最能打动人心，从而产生“亲和效应”，在这个效应的作用下我们就能与对方建立良好的人际关系。从上面的例子中我们可以看出，第一家银行的职员用一副冷冰冰的面孔与一种拒人于千里之外的态度来敷衍张大爷，使张大爷“气呼呼”地离开；而第二家银行，却是笑脸相迎、态度热情，并且在第一时间内帮张大爷解决了困难，这样他们虽然浪费了一点点时间，但他们真诚为“百姓服



务”的态度却印在了张大爷的心里，从而为他们树立了一个良好的口碑。所以说，真诚、灿烂的微笑，可以帮我们表现出强有力的“亲和力”，从而为我们赢得良好的人际关系。

所谓的“亲和效应”，就是交往对象由接近而亲密、由亲密而进一步接近的相互作用。一般来说，在交际中人们往往会因为双方之间存在着某种近似之处，从而感到更加容易接近。而这种相互接近，往往会使双方萌生亲切感，从而促使他们更加乐意相互接近，这就是说“亲和效应”有促进人际交往的作用。因此，不管是多么高高在上的人物，只要能保持亲切、友好的态度，就能与他人之间保持较好的沟通。生活中，也经常有这样一种现象，那些说话和蔼可亲、做事表现和善的人往往会被公认为好人，而且他们也会被认可为是具有亲切感的人，因为与这样的人交往会使得人们心情愉快，好像有着某种共同点似的，感到十分亲密。所以，为了使我们的诚意能获得对方的正面评价，使对方接纳并喜欢我们，我们就不要吝啬自己的微笑，不要吝啬自己亲切的态度，在交往或为他人服务的过程中创造积极的条件，努力形成双方的共同点，从而使双方都处于“亲和”的情境中，这样沟通起来就容易得多了。

小文是一家单位的电话营销员，但是不管怎么努力，业绩总是不佳，这令她十分苦恼。一天，公司的一位前辈告诉她，与客户打电话时语气一定要亲切。于是，小文再联系业务时总是让自己的语气亲切、客气，与客气沟通时像多年的老朋友一样处处表现出自己的关心。一段时间之后，她欣慰地发现情况不同了。这天竟然有两个客户反映她说话亲切，一个是老客户，一个是新客户。新客户说：“你说的事情我们正在考虑之中，过几天回复你，因为你很亲切。”而老客户一听电话声音就知道是她，当她询问对方原因时，对方回答说：“小文，你的声音听起来很亲



切，所以我们有什么需要总是先联系你。”这下小文可乐坏了，真正体会到了心理学书上所讲的“亲和效应”的价值。她终于明白，只要自己尽量保持亲和、微笑的态度，就能够得到客户较好的评价与认同。

曾经打败过拿破仑的俄国元帅库图佐夫，在给叶卡捷琳娜女皇的信中说：“您问我靠什么魅力凝聚着社交界如云的朋友，我的回答是‘真实、真情和真诚’。”是的，真诚是我们团结朋友的法宝，而真诚的微笑则是我们撬开对方心扉最有效的武器。微笑不仅仅是一种表情的展示，它还可以与被服务对象作感情上的沟通和交流。因此，在人际交往中微笑需要的是真诚的笑，是那种把交往对象当亲人、当朋友的笑，一个真诚的微笑就能带给对方足够的欣慰，能充分展示出最具亲和力的表情，能提供时间最短但最暖人心的交流。所以，真诚的微笑，是说话成功的第一乐章！

2. 热情的话语最温暖人心——杜利奥定理

一个人如果拥有热情积极的心态，乐观地面对人生，就成功了一半。缺少了热情，就无法成就任何事业，因为不管有多么恐惧和艰难的挑战，都将被热情赋予了一种新的含义。

美国作家拉尔夫·爱默生说：“一个人如果缺乏热情，那是不可能有所建树的。你要在别人说你‘不行’时，发出来自内心的有力声音——‘我行’。”他还说：“热情像糨糊一样，在艰难困苦的场合里，紧紧地把你粘住，坚持到底。”是的，一个人如果拥有热情积极的心态，乐观地面

对人生，就成功了一半。与人交往时也是如此，心理防范意识再强的人，也会被对方热情洋溢的情感所感化。只要有足够的热情，将一些温暖人心的话说到对方的心里，可比一场艰苦的洽谈还管用。这就是心理学里所讲的“杜利奥定理”的内涵。

心理学上说，一个人充满热情就代表着积极、健康、生气勃勃，这样做起事来往往事半功倍。美国著名的心理学家杜利奥提出，“没有什么比失去热忱更使人觉得垂垂老矣。因为精神状态不佳，一切都将处于不佳状态。”也就是说，没有什么能比失去热情更让人觉得心灰意冷、灰心丧气的了。如果精神饱满、充满热情、开心乐观、敞开心扉，那么一切成功都不在话下。有人说成功人士的首要标志，就在于他们拥有热情积极的心态。因此，人与人之间的差异是很小的，但这很小的差异却造成了很大的人生差距。很小的差异，就是所具备的心态是积极的还是消极的，而巨大的差距，就是成功与失败。所以说，决定成功与失败的就是我们的心态。

拿破仑·希尔是美国也是世界上最伟大的励志成功大师，希尔在自己的著作中曾经回忆了一位叫斯蒂芙的女士杂志推销员，她凭借自己的热情在希尔的办公室里卖出了6份杂志。他描述当时的情形说：“在斯蒂芙来推销《金融周刊》这本杂志之前已经有一个推销员来推销过了，当时他一看这位推销员神情沮丧，言语之中表露出他急需从我的订费中来赚取佣金的表情，可是他却没有说出任何能打动我的理由，所以我没有订阅。可是斯蒂芙却大不相同，她来到我的办公室没有立即向我推销，而是一眼就发现了桌子上摆的几本杂志，这时她的表情十分热情，之后便由衷地赞叹：‘哦！我看得出来，您非常喜爱阅读书籍与各种杂志。’就这么短短的一句话，再加上一个愉快的笑容和真正热情的语气，她已



成功让我准备好想要听听她说些什么……”

“但是斯蒂芙并没有再说什么，她看见我的桌子上有一本爱默生的论文集，就开始津津有味地与我谈论起爱默生那篇文章《论报酬》，而且她的见解竟让我得到了一些新观念。之后，她问我：‘您定期收到的杂志有哪几种？’我对她说明以后。她的脸上立刻又露出了温暖的微笑，接着就展开了她的那些杂志，并逐一向我进行分析，还说出了为什么要我每种杂志都要订阅一份。当时她是这样说的：《文学书摘》以摘要的方式将新闻介绍给我；《周六晚邮》可以让人欣赏到最干净的小说；《金融周刊》可以让我了解到工商界领袖人物的最新生活动态等。不过，我听后并未如她想像的那样反应热烈。因此，她又说：‘像您这种地位的人物必须消息灵通，知识渊博。’这个温柔的暗示果然很管用，它让我觉得多少感到有些惭愧，因为她已调查过我所阅读的材料并没有那6种她推销的畅销杂志。于是，我非常自然地问道：‘订阅这6种杂志一共要多少钱？’斯蒂芙温和地回答：“‘不多呀，全部加起来还不够你手里那张稿纸的稿费呢。’就这样，我一下子就订阅了她6种杂志。”

从古到今，所有伟大的成就都可以称作是热情的胜利者。无可否认，热情的心态在交往中可以起到巨大的作用，从上文里我们可以看出正是斯蒂芙的热情感染了拿破仑·希尔，她成功地将杂志推销给了希尔。由此可见，缺少了热情，就无法成就任何事业，因为不管多么艰难的挑战，都被热情赋予了一种新的含义。所以，一个充满热情的心态，不仅可以帮你找到生活的乐趣，更为重要的是它还能帮人们获得成功。倘若你没有热情，那非常遗憾，你失去了寻找生活乐趣的眼睛；倘若你热情高涨，那就算身处沙漠也会和仙人掌交友。那么，就让热情来帮我们打开交往的大门，让热情洋溢的语言来帮助我们洽谈成功吧！

3. 像算命先生一样神奇的说话术——巴南效应

人们总是期望有人能理解他被隐藏在深处的痛苦和矛盾，利用这种心理就可以让你瞬间成为他人的知己。因为人们非常容易受到来源于外界信息的暗示，从而出现自我知觉的偏差。这就是为什么人们最容易上算命先生的当的原因。

在我国明朝末年，有三个秀才结伴进京赶考。在京城的一家客栈，他们遇到了一个算命先生，三人想了解一下自己的仕途之路，就请这位算命先生算算他们三个人究竟谁会金榜题名。这位算命先生对他们三个人的脸上上下下观察了半晌之后，却什么也没说，只是伸出了一根手指。这三人一见，不解其意，就想详细地问一问，谁知算命先生却连连摇头，说：“天机不可泄露。”三个人见问不出来，无奈之下只好似懂非懂地去参加考试了。没想到考试完以后，秀才们都说算命先生非常厉害，算得非常符合他们三个的实际情况，真是太准了！实际上，怎么理解算命先生的这一卦都会很准的，因为他那一根手指是暗藏玄机的，怎么理解都合理，它既可以表示“一起不中”、“一起中了”，又可表示“只中一个”或“只有一个不中”，这样一来三个秀才可能会出现四种情况都包含其中了。

从上面的例子中我们可以看出，无论三个秀才最后的考试结果怎样，算命先生算的卦都是对的，这是因为人们非常容易受到来源于外界信息的暗示，从而出现自我知觉的偏差所致。这就是神奇的交往技巧，心理



学家称为“巴南效应”。就是说人们往往会觉得一种笼统的、一般性的人格描述非常准确地揭示了自己的特点，从而倾向于将别人的言行当作自己行动的参照，使自己受到身边信息的影响与暗示。在这种情况下，便不由自主地上当受骗。

大汉天子刘邦在未称帝之前，是楚霸王项羽的部下，项羽总是觉得刘邦是自己的威胁，想把他杀掉。他的谋士范增出主意说：“等刘邦上朝，大王就问他：‘寡人封你到南郑去，你愿不愿意去？’如果他说愿意，你就说他意图养精蓄锐，有谋反之心，可以立即推出去杀掉；如果他说不愿意去，你则以其违抗王命而杀掉他。”就这样，等到刘邦上殿后，项羽高声问道：“刘邦，寡人封你到南郑去，你愿不愿意去？”刘邦闻言虽然大为吃惊，但他是个很聪明的人，立刻就猜到了项羽的意思，于是便诚惶诚恐地回答：“臣食君禄，命悬于君。臣如陛下坐骑，鞭之则行，收辔则止。臣唯命是听。”项羽听到刘邦说“臣唯命是听”，真是无可奈何，只好说：“刘邦，你要听我的，南郑你就不要去了。”刘邦马上说：“臣遵旨。”

刘邦为了保命，用“臣食君禄，命悬于君。臣如陛下坐骑，鞭之则行，收辔则止”等话故意说自己对项羽是忠心耿耿，这样用言语避开了项羽问话的前提，接下来又用“唯命是从”来巧忽悠，从而蒙蔽项羽对自己的防范心理，使他找不到借口杀自己，从而保住了自己的性命。这种忽悠他人的语言技巧不但与上文中算命先生的那一根手指暗藏着一样的玄机，而且也与“巴纳姆效应”类似，使对方受到自己暗示的影响，从而轻易上当。

据说，有一位著名的马戏艺人，名叫肖曼·巴南。他在评价自己的