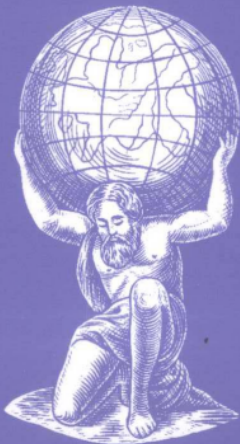


语言

艺术知识大课堂  
YUYANYISHU  
ZHISHIDAKETANG



邢春如·主编

# 语言艺术的攻心技巧

〈下〉

世间有一种捷径可以使人很快完成伟业并获得世人的认可，那就是拥有优秀的口才。

卡耐基曾经说过，一个人的成功约有15%取决于知识和技能，85%取决于沟通、发表自己的意见和激发他人热忱的能力。的确，说话的能力是成功的推动力！

辽海出版社

# 语言

艺术知识殿堂  
YUYANYISHU  
JINSHIKUJIAOTANG

- |               |             |
|---------------|-------------|
| 语言艺术概论(上册)    | 职场语言艺术(第1册) |
| 语言艺术概论(下册)    | 职场语言艺术(第2册) |
| 语言艺术的迂回技巧(上册) | 职场语言艺术(第3册) |
| 语言艺术的迂回技巧(下册) | 职场语言艺术(第4册) |
| 语言艺术的遣词技巧(上册) | 领导语言艺术(第1册) |
| 语言艺术的遣词技巧(下册) | 领导语言艺术(第2册) |
| 语言艺术的说理技巧(上册) | 领导语言艺术(第3册) |
| 语言艺术的说理技巧(下册) | 领导语言艺术(第4册) |
| 语言艺术的攻心技巧(上册) | 谈判语言艺术(第1册) |
| 语言艺术的攻心技巧(下册) | 谈判语言艺术(第2册) |
| 书面语言艺术(第1册)   | 谈判语言艺术(第3册) |
| 书面语言艺术(第2册)   | 谈判语言艺术(第4册) |
| 书面语言艺术(第3册)   | 求职语言艺术(上册)  |
| 书面语言艺术(第4册)   | 求职语言艺术(下册)  |
| 谈话语言艺术(上册)    | 推销语言艺术(上册)  |
| 谈话语言艺术(下册)    | 推销语言艺术(下册)  |
| 交际语言艺术(上册)    | 辩论语言艺术(第1册) |
| 交际语言艺术(下册)    | 辩论语言艺术(第2册) |
| 商务语言艺术(上册)    | 辩论语言艺术(第3册) |
| 商务语言艺术(下册)    | 辩论语言艺术(第4册) |
| 会议语言艺术(上册)    | 演讲语言艺术(第1册) |
| 会议语言艺术(下册)    | 演讲语言艺术(第2册) |
| 体态语言艺术(上册)    | 演讲语言艺术(第3册) |
| 体态语言艺术(下册)    | 演讲语言艺术(第4册) |

语言艺术知识大课堂之十

# 语言艺术的攻心技巧

(下 册)

邢春如 主 编

辽海出版社

## 目 录

### 六、诚信相求，情到心动

- 以诚相求，至诚话语动人心 ..... (101)
- 以礼相求，别有滋味在心头 ..... (104)
- 以情相求，感情融洽办难事 ..... (106)
- 以泪相求，吐露真情遂人意 ..... (114)
- 以私相求，语言转换有技巧 ..... (118)
- 以跪相求，感天动地难拒绝 ..... (121)

### 七、情话入心，赢得其爱

- 用语精当浴爱河 ..... (125)
- 一见钟情，搭讪要看心情 ..... (129)
- 主动示爱，开口要言实情 ..... (132)
- 表达不满，批评要顾恋情 ..... (138)
- 挽救爱情，语言要有热情 ..... (142)

## 八、说话攻心，心诚语美

- 把握好褒扬的艺术与分寸 ..... (147)
- 说赞美的话要慷慨些 ..... (149)
- 说祝贺的话要真诚些 ..... (161)
- 说恭维的话要巧妙些 ..... (164)
- 说体贴的话要温柔些 ..... (168)
- 说吉利的话要机智些 ..... (171)
- 说感谢的话要真挚些 ..... (173)
- 说道歉的话要诚恳些 ..... (178)
- 说风趣的话要圆滑些 ..... (183)

## 九、说服劝慰，说话攻心

- 怎样使说服产生良好效果 ..... (185)
- 常用的说服方法有哪些 ..... (186)
- 以退为进，巧妙说服对方接受意见 ..... (190)
- 借题发挥，巧言引申达到说服效果 ..... (193)
- 沉默应对，以无声达到说服目的 ..... (194)
- 忌堵宜疏：说服生气的人 ..... (196)
- 态度果断：说服犹豫的人 ..... (198)

## 六、诚信相求，情到心动

### 以诚相求，至诚话活动人心

当我们向别人求助遭到拒绝时，往往会发现对方其实并没有经过深思熟虑，只是因为意气用事或其他一些细小的原因而做出了拒绝的决定，这时候，我们就应当站在第三者的观点上，帮助对方分析其决定。然后再找合适的机会，通过巧妙运筹，让对方答应我们的请求。

20世纪80年代初，引滦入津工程正加紧进行。担负隧洞施工任务的部队因炸药供应不上，面临停工和延误工期的问题。部队领导心急如焚，派李连长带车到东北某化工厂求援。李连长昼夜兼程千余里赶到该厂供销科，可是得到的答复只有一句话：“眼下没货！”他找厂长，厂长很忙，没时间听他解释陈述，他就跟进跟出，有机会就讲几句，但厂长不为所动，冷冷地说：“眼下没货，我也无能为力。”厂长给他倒了杯茶水劝他另想办法。李连长并不死心，他喝了口茶，说：“这水真甜啊！天津人可是苦啊，喝的是从海河槽里、各洼淀中集

的苦水，不用放茶就是黄的。”他瞥见厂长戴的是天津产的手表，就接着说：“您也是戴的天津表？听说现在在全国每10块表中就有1块是天津的，每10台拖拉机就有1台是天津的，每4个人里就有1个人用的是天津的碱。您是办工业的行家，最懂得水与工业的关系。造1辆自行车要用1吨水，造1吨碱要160吨水，造1吨纸要200吨水……引滦入津，解燃眉之急啊！没有炸药，工程就得延期……”厂长一听，心中受到触动，就问：“你是天津人？”“不，我是河南人，也许通水时，我也喝不上那滦河水！”厂长彻底折服了。他抓起电话下达命令：“全厂加班3天！”3天后，李连长带着一卡车炸药返程了。

李连长之所以能说服化工厂厂长，为引滦入津工程求到炸药，就在于他抓住时机创设话题，用对比法讲了天津人的“苦水”，用举例法讲了天津人的贡献和水在工业生产中的重要作用，最后满怀深情地引入正题：“引滦入津，解燃眉之急啊！”还特别表示出“没有炸药，工程就得延期”的忧心如焚之急情。使对方意识到自己帮助的作用。同时以真情打动对方，“也许通水时，我也喝不上那滦河水。”这种以天下为己任的敬业精神和解民于倒悬的执著情感产生了极大的激励效应，厂长决定，全厂上下宁可少休息也要加班加点赶制出工程急需的炸药，李连长也就满载而归了。

诚能动人，至诚可以感天。

诸葛亮高卧隆中，自比管、乐，抱膝长吟，略无意于当世，他与刘备原是素昧平生，谈不上有什么私人友谊，刘备也知道诸葛亮是杰出人才，一心想收为己用。他仗着自己是中山靖王之后，汉室的子孙，同时利用人心尚未忘汉的机会，亲自去访问诸葛亮，一连去了三次，才得相见，这种行径，十足表示出他的诚挚，诸葛亮无意当世，原是找不到合意的主子，亲见刘备有重建汉室雄图，对他又万分诚挚，才认为他是合意的主子。便放弃高卧隆中的想法，以身相许，虽几经挫折，绝不灰心，到后来竟以“鞠躬尽瘁，死而后已”自期。可见诚挚动人至深。

应该强调指出的是，求人办事最忌的是用欺骗手段。天长日久你的欺骗，不能不被对方看破，对方对你的一切，就不能不有所怀疑，今日你虽诚挚待他，对方还是会以为这是你另一姿态的虚伪，即使你出赤心相示，他还只当你做作，所以无诚不信、无信不诚，你要诚，必先要修信，修身乃能立信，立信乃能行诚。因此，我劝你，一生不要有一次欺骗，免得对方发生不必要的怀疑。“汝也不爽，干贰其行，士也罔极，二三其德。”对配偶的粗心，还会遭到怨恨，况为素无交情的贤人，哪能不鄙夷你的为人呢！若发生例外那也只是你的力量太弱，还不足以打动对方的心罢了，这叫诚之未至。你应该增加你的诚，直到足以打动对方的心为止，任何事都要“反求诸己”，不必“求诸于



人”，这是用诚挚去感动他人的惟一方法。

### 以礼相求，别有滋味在心头

因为有求于人，就应该以礼相求，所以，语气应柔和、诚恳，即使是亲友、熟人也不能口气太硬。如你的孩子患病住院了，你手头又缺钱，只能向别人借，这时你可以说：“不知您手头宽绰不宽绰？下月开支我就还您。”用这种商量的口气，只要人家手里有钱，是不会不帮忙的。但有些人则不注意这一点，向人借钱时说：“谁不知你存了几万元，借我一千元还不是牛身上拔根毛？”诸如此类的话，在平日里与熟人打趣说说还不要紧，但在真正开口借东西时，就不可这样说。所以借东西时说话一定要用商量的语气，使对方感到你有求于他而且尊重他，他才肯帮你。

在拥挤的火车上，一位疲惫不堪的妇女，带着一个四五岁的孩子站了很久，也没人让座。孩子指着坐在旁边的一个小伙子对妈妈说：“妈妈，我累了，你跟这位叔叔说说，让我坐一会儿吧。”妈妈轻声地对孩子说：“妈妈知道你是一个非常懂事的好孩子，叔叔不是不给你让座，因为他也很辛苦，也很累，等叔叔休息好了会给你让座的。”一番话说得小伙子再也坐不住了，站起来说：“小朋友，你来坐吧，叔叔不累。”

小伙子对带小孩的妇女视而不见，这本身就是该受到大家批评的自私行为，年轻的妇女抓住了这一点，不但不同意孩子向小伙子提出请求，反而设身处地为小伙子着想，还给他强加了一个善良的动机，使他有台阶可下。这样一来，小伙子没法不产生羞愧心理，再加上车厢内其他顾客给他带来的舆论压力，迫使他不得不主动站起来为孩子让座。

有个大学讲师想请某文化名人为自己的一本即将出版的书籍题写书名。得知来访者的意思后，这位一贯以幽默著名的名人笑着说：“是题字啊，可以，不过，现在讲究经济效益，请我题字，是不是该付点钱啊？便宜一点儿吧，300块一个字，怎么样？”这虽然是开玩笑，但年轻的讲师也听出了这位名人似乎对常有人打他手迹的主意稍有抱怨之意。于是，他说：“X先生，您这话可是只说对了一半哟。要得到您的墨宝，理当付钱。可是，您的字何止值300块钱一个呢？比如说，我想要一件值300块钱的衣服，这家商店买不着，还可以到别的商店去买呀，可您的墨宝只能出自您自己的手，天底下别无他处可寻呐！在我看来，您的每个字都是无价之宝啊，我付多少报酬也不够啊。”几句话说得这位早已听惯了恭维之辞的名人，竟也觉得“别有一番滋味在心头”，遂欣然命笔。

恳请帮助讲究攻心策略，如果我们在求人帮忙时更多地强调自己对对方的敬重和仰慕，或者是充分展示自己对

某一项事业纯粹的兴趣与热爱，这样就比较容易使对方产生认同感，有助于拉近彼此的心理距离。以这种方式提出请求，往往令对方乐于帮忙。

### 以情相求，感情融洽办难事

中国人办事很少像西方人“此来为某事”那样直截了当开题，因为这样不风雅，如果是生客就更显得冒昧了。中国人的相会讲究话里作文章，有着八股般起承转合的优美。不仅有风格，而且有结构，大概可分为四段：

第一段是讲寒暄、评气候。诸如“尊姓”，“大名”，“久仰”，“夙违”及“今日天气哈哈”皆属于此类，林语堂称之为气象学的内容，旨在起来则安之位、安而后情定的作用，即联络感情。这些内容在人们的生命空间中确实也有很大的共同性，不致于遭到抗拒。

第二段是叙往事、追旧谊。这就更深一层了，要从大众皆有的生命空间过渡到彼此较为特殊的那一块，是深入的过程，林语堂戏之为“史学”。也许有你的令侄与某君同过学，也许你住过南小街，而他住过无量大人胡同，由是感情便融洽了。如果，大家都是北大中人，认识志摩、适之，甚至辜鸿铭、林琴南……便更加亲挚而话长了。这一段做得好，双方感情可能会有真真的融洽。

第三段是谈时事、发感慨。这可是“政治学”了。

“感情既洽、声势斯壮”，于是便可联手出击，可进入侃的境界。纵横的范围甚广，“包括有：中国不亡是无天理，救国策，对于古月三王草将马二弓长诸政治领袖之品评，等等。连带的还有追随孙总理几年到几年之统计。比如你光绪三十年听见过一次孙总理演讲，而今年是民国二十九年，合计应得三十三年，这便叫做追总理三十三年。”这一段做得好，感情更为融洽，声势又壮，甚而至于相见恨晚，到了两肋插刀的程度。至此，可认为到了陡然下笔，相机言事之际。

于是，这第四段就叫“经济学”——奉托“小事”。可客气地起立，拿起帽子，然后兀而转来道，现在有一小事奉烦：先生不是认识某某吗？可否请写一封介绍信云云。

当然，以上所说的是常理下套交情的方式，在实际运用中，现成的人情比比皆是，比如利用亲情恳求，也可以达到自己办事儿的目的。

蒋介石在“四·一二”反革命政变后，不但杀了大量的共产党员，而且还秘密拘捕了数以万计的共产党员和革命群众。

有一天，蒋介石接到门卫官的报告，说从家乡来了一位亲戚想要求见他，蒋介石一听家乡来人了，连忙叫门卫官请他进来。

门外进来一人，蒋介石仔细一看，正是自己的表弟。说起这个表弟，年龄只比蒋介石小两岁，是蒋介石小时候

最要好的一个亲戚。

只见蒋介石的表弟走了过来，行了一礼，说：“表哥目前可谓是春风得意，只怕连我这个表弟你也认不得了吧！”

蒋介石一听此言，知道这位表弟必有什么事要责备于他。仔细问清缘由后，果然不出所料，原来蒋介石在大肆拘捕共产党员与革命群众时，把这位表弟的一位好友也抓了进去。

蒋介石一听是这件事，不由暗暗为难，这时的他“宁可错杀一千，也不放过一人”，于是，毫不犹豫地拒绝了表弟放人的要求。

蒋介石的表弟一见这种情况，就知道今天若来硬的，肯定不会达到放人的目的。于是，他用悲伤的语气对蒋介石说：

“看来表哥确实变了一个人，姑奶当时对我说的话我还不信，现在看来是不会错了。”

接着，他回忆起小时候的情形，那时表兄弟在一起是多么的开心，感情是多么的深厚，那动情的言语不由得令蒋介石也为之暗暗感到悲伤。

说完这些话，蒋介石表弟一抹眼泪，起身就要告辞，这时，蒋介石一挥手，说：

“好吧，表弟，看在你我幼时的感情的份上，我答应你放人！”

就这样，一番亲情感动了杀人如麻、心如铁石的蒋介石

石。可见亲情是人世间所有人都会引起重视的一种感情，真正那种“七情六欲皆无”的境界看来是极少的人能做得到的。

从这个故事我们也可以看出，在利用亲戚关系时，小话起了很大的作用。可以说，善用亲情在很大程度上是要善用小话去说服对方，感动对方。

“床前明月光，疑是地上霜，举头望明月，低头思故乡。”这首出自李白《静夜思》的千古绝唱，将一个远离家乡、怀念家乡的游子心情描绘得淋漓尽致。

一个人，无论是出自什么原因，离开家乡，离开生他的土地，也许开头并不感到有什么难过，但时间一久，或在他乡碰到不习惯的生活习俗，或遇到挫折，他就会感到家乡的亲切，家乡的美好。也许，这个时候，一个人才会深深的感到，自己在家乡上有割不断、丢不掉的感情寄托，那是支持着游子出外去闯世界的精神依靠。

因此，在游子的记忆深处，有一块属于家乡的领地。也许，现实的生活会暂时把这块领地掩盖起来，而一旦触及到了这块领地，那一股思乡潮就会源源不断地涌泄出来，如闪电一般，充满游子的大脑，触及记忆的神经。

如此看来，要与一个久离家乡的老乡处好关系，有一种特有效的技巧就是：运用你的语言技巧，与老乡谈起家乡的话题，以此来触动他的思乡情绪，达到共鸣，从而使老乡之间的关系更进一层。

张先生原是吉林人，解放战争时期，由于兵荒马乱，他跟着父母逃荒到山东，后就在山东定居下来，一家人过着非常贫苦的生活。后来新中国成立了，张先生一家人为了当地的建设，就再没有回吉林。

改革开放以后，张先生以敏捷的思维和大胆的投资，创办了一个工厂，经过几年的奋斗与拼搏，现已成为全国同行业的佼佼者，个人资产总额已名列全国前五名。张先生虽已成家立业，但时时刻刻都在想着家，想着家乡的人民，现在年龄也大了，很有一种叶落归根的想法，但苦于时间太忙，无法回去。

这时，张先生的家乡为了创办当地特有的产品加工厂，需要一笔不小的资金，当地政府千筹万借，才筹到了总数的三分之一，于是就派出一名王某去找张先生，希望能得到援助。

王某是政府对外联络办的，为人聪明，善于交际，且很有办法。他看了张先生的详细资料后，就判断张先生这时也很有回家乡投资的意向。因此，在没有任何人员的陪同，也没有准备任何礼品的情况下，独自一人前往山东，并且打包票定会筹到款项。

当张先生听到家乡来人时，他在欣喜之余也感到有些惊讶，因为久不闻家乡的讯息，突然有人来了，该不会是招摇撞骗之人吧！张先生心里不由得起了阵阵疑心，但出于礼节，他还是同王某见了面。

王某一见张先生这种神情，知道他还未完全相信自己。于是他挑起了家乡的话题，只讲家乡解放前及前30年的风貌变化，他那生动的语言，特别是那浓浓的爱乡之情溢于言表，令张先生深受感动，也将他带回童年及少年时期，想起了那时的家乡、那里的爷爷奶奶，还有邻里亲戚……很显然，张先生记忆深处中的那块思乡领地已被王某揭开了盖头，蕴藏在心中的那份几十年的感情全部流露了出来，欲罢不能。

就这样，说了三个多小时的小话，王某对借钱一事，一字未提，只是与张先生回忆了家乡的变迁，犹如放电影一般。最后，张先生不但主动提出要为家乡捐款一事，还答允了与家乡合资办厂的要求。

王某确实很聪明，他充分抓住了张先生的心理特点，抓住了张先生心中那份埋藏几十年的思乡之情。与张先生聊了一个彼此都非常感兴趣、轻松的话题，引起了共鸣，不但使王某此行的目的圆满完成了，还了却了张先生那份心愿。王某真是不虚此行，也处理好了对家乡今后非常有用的老乡关系。

这种关系的处理方法，很关键的就是抓住了“情”这一字。那就是思乡之情，这份情是炽热的而又是深沉的，是愁苦的但又略带甜味，平时又不能轻易触动的。

一天，一位老妇人向正在律师事务所办公的林肯律师哭诉她的不幸遭遇。原来，她是位孤寡老人，丈夫在独立



战争中为国捐躯，她靠抚恤金维持生活。前不久，抚恤金出纳员勒索她，要她交一笔手续费才可领取抚恤金，而这笔手续费是抚恤金的一半。林肯听后十分气愤，决定免费为老妇人打官司。

法庭开庭。由于出纳员原来是口头勒索的，没有留下任何凭据，因而指责原告无中生有，形势对林肯极为不利。但他十分沉着、坚定，他眼含着泪花，动情地回顾了英帝国主义对殖民地人民的压迫，爱国志士如何奋起反抗，如何忍饥挨饿地在冰雪中战斗，为了美国的独立而抛头颅、洒热血的历史。最后，他说：

“现在，一切都成为过去。1776年的英雄，早已长眠地下，可是他那衰老而又可怜的夫人，就在我们面前，要求申诉。这位老妇人从前也是位美丽的少女，曾与丈夫有过幸福的生活。不过，现在她已失去了一切，变得贫困无靠。然而，享受着烈士们争取来自由幸福的某些人，还要勒索她那一点微不足道的抚恤金，有良心吗？她无依无靠，不得不向我们请求保护时，试问，我们能熟视无睹吗？”

法庭里充满哭泣声，法官的眼圈也发红了，被告的良心也被唤醒，再也不矢口否认了。法庭最后通过了保护烈士遗孀不受勒索的判决。

没有证据的官司很难打赢，然而林肯成功了。这应归功于他的情绪感染，驾驭了听众及被告的心理，达到了理智与情绪的有机统一，收到征服人心的效果。