

人际交往中的 旁敲侧击术

既不招
他人反感，
又能把话说到位，
引发人的自我反思，
潜在地影响
他人。

林越·编著

因地、因时、因境、因人制宜，
巧于谋划、巧于周旋、巧于言行、
巧于发现、巧于分化，巧于利用，
这样才能成为真正的社交达人。

在竞争激烈的社会环境中，
游刃有余，
打出自己一片天地。

有一说一，二说二
心理操纵、说服、暗示、幽默、批评与赞赏八个方面
对方的潜在心理，让人在心情愉快的情况下，
自己的意图去做。言有尽而意无穷，余意尽在不言中
攻心为上，攻城为下

中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

人际交往中的 旁敲侧击术

既不招
他人反感，
又能把话说到位，
引发人的自我反思，
潜在地影响
他人

林越·编著

**因地、因时、因境、因人制宜，
巧于谋划、巧于周旋、巧于言行、
巧于发现、巧于分化，巧于利用，
这样才能成为真正的社交达人。**



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

人际交往中的旁敲侧击术/林越编著.

北京: 中国经济出版社, 2012. 6

ISBN 978 - 7 - 5136 - 1246 - 3

I. ①人… II. ①吴… III. ①人际关系—语言艺术—通俗读物 IV. ①C912. 1 - 49
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 230780 号

责任编辑 伏建全
责任审读 贺 静
责任印制 张江虹
封面设计 任燕飞设计工作室

出版发行 中国经济出版社
印刷者 北京金华印刷有限公司
经销者 各地新华书店
开 本 787mm × 960mm 1/16
印 张 11
字 数 160 千字
版 次 2012 年 6 月第 1 版
印 次 2012 年 6 月第 1 次
书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 1246 - 3/C · 203
定 价 26.00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037
本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究(举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

前言

现代社会中,人际关系的好坏在很大程度上决定着一个人的成就高低。多数成功者都是左右逢源的社交高手。

在本书中,我们要告诉人们,那些社交达人是如何采用高明的社交方式获取良好的人际关系的,如果我们也可以那样做,那么我们就可以升华自我的交往境界,摆脱在生活中处处碰壁的尴尬,轻松地驾驭和改变他人,无往而不胜。

我们把这些高明的社交方式概括为“旁敲侧击的艺术”。

旁敲侧击是指交际者借助语言(包括身体语言)、知识、阅历、交往技巧,以及对环境的利用等,采用迂回委婉的方式,点明要害,给对方以震撼的谈话技巧。它能间接地、隐蔽地给人以启示、教育,最终达到说服人的目的。

在人际交往中,“旁敲侧击”既不至于招惹他人的反感,又能把话说到位,引发人的自我反思,潜在地影响他人。

《三国演义》中有这样一段情节:赤壁大战曹军大败后,曹操率领士兵从华容道败走,因关羽念及昔日曹操对他的恩惠,放了曹操一马。曹操回到安全之地后,忽然仰天长叹,悲切不已。部下疑惑地问他:“丞相已经脱离困境,当时面对诸多敌军毫不沮丧,现在人已得到食粮,马已得到草料,您为何还如此悲切呢?”曹操说:“不为别的,只是哭我那早死的郭嘉。如果他活到现在,决不会让我曹操如此惨败!”众将士听后没有不反省自己的。

赤壁之战惨败而归,大家都有责任。曹操并没有直接把下属痛骂一顿,也没有责备他们不尽心尽力,而是采用“旁敲侧击”谈话术,当着众人的面追思已经死去的谋士,既没有让大家下不来台,又委婉地批评了众谋士的失职,达到了批评下属的目的。

俗话说,“攻心为上,攻城为下”。我们知道,这个世界最复杂的莫过于

人际交往中的旁敲侧击术

人的心理,与人交往,首先就要了解人的心理。“有一说一,有二说二”的交往方式固然简单易行,但是很容易触犯别人的心理禁忌,给人一种被侵犯和强迫的感觉,造成对方的心理对抗和反感。

而“旁敲侧击”可以从维护他人的自尊心出发,潜移默化地从心理层面来影响、驾驭和改变你的交往对象。诱导对方的潜在心理,让人在心情愉快的情况下,按照自己的意图去做。

“旁敲侧击”既可以做到不伤害对方,也能有效地保护自己。当我们在社交中,面对一些难堪、尴尬的局面,面对对方无理取闹的行为,或者不能直接回答的问题时,我们尽可以以“旁敲侧击”的方式予以回击和化解。言语上含蓄婉约,做到“言有尽而意无穷,余意尽在不言中”。说得不显露,却又能让人家明白你的意思,点到为止,又不失之仁厚。方式上迂回灵动,借力打力,声东击西,无形中化去对方的火气和攻击,既能解决矛盾,又能让对方主动知难而退。这是“妙接飞镖又暗中回掷”的高超人际交往术。

“旁敲侧击”说起来简单,但是实施起来却不易。本书从心理操纵、说服、暗示、幽默、批评与赞美等六个方面向您介绍了“旁敲侧击”社交艺术的深层原理、具体作用、实施技巧,并对众多的社交案例加以分析,帮助我们多方面去认识、学习、体会这一社交技巧。

当然,在生活中,还需要我们因地、因时、因境、因人制宜,巧于谋划、巧于周旋、巧于言行、巧于发现、巧于分化、巧于利用,这样才能成为真正的社交达人。在竞争激烈的社会环境中,游刃有余,打出自己一片天地。

人 际交往中的旁敲侧击术

目 CONTENTS 录

第一篇 从“心”开始,没有打动不了的人

我们与人交往,实际上是与人的心理交往,不懂得在社交活动中运用合理的心理技巧,往往会好心办坏事,不经意间与人交恶,以至于成为“孤家寡人”。只有善于抓住人的心理变化,根据人的不同心理活动采取不同的交往技巧,才能轻松赢得他人的信任和喜爱。

人的心理是复杂多变的,但也是有规律可循的,本篇将向你阐释人们在社交活动中常见的心理现象,以及采取怎样的方式才能抓住别人的心理,影响他人的行为,开拓出自己的人脉资源。

第一章 一定要掌握的心理操纵术 / 3

1. 要使人不反对,先令人不反感 / 3
2. 帮助他,还要给他留面子 / 7
3. 唠家常,消除对方心理顾虑 / 10
4. 让他人不知不觉接受你的意见 / 13
5. 得寸进尺,一步一步深入 / 16
6. 让人将不能办到的事,认为能办到 / 18
7. 投其所好,他要什么给他什么 / 20
8. 制造“共同的敌人”化敌为友 / 23

人际交往中的旁敲侧击术

第二章 社交中的攻心策略 / 26

1. 点到为止,打动人心 / 26
2. 看人下菜碟,看身份说话 / 28
3. 适时沉默,给对方压力 / 31
4. 拒绝他人,但不让他人难堪 / 33
5. 以子之矛攻子之盾 / 37
6. “坏话”也要好好说 / 40
7. 说闲话也能敲打人 / 43
8. 说话不是越多越好,少说话更能威慑人 / 45

第二篇 沟通有术,在不知不觉中影响他人

在社交活动中,我们每时每刻都在与人沟通,但是沟通方式的不同,产生的效果也不同,正所谓“一句话惹人笑,一句话惹人跳”,要想成为社交高手,就一定要掌握沟通技巧的奥妙。善于沟通不仅仅是伶牙俐齿、能言善辩,而是一门知识、修养以及各种社交场合观察能力和应变能力的综合体现。

本篇将从多个方面讲解社交中沟通的方法和技巧,帮你迅速提高社交能力,在各种社交场合,面对各种人,都能游刃有余,一语中的。

第一章 深层的说服艺术 / 51

1. 向古人学习“讽谏”的艺术 / 51
2. 欲擒故纵,让对方入套 / 54
3. 向对方请教,说服变得很容易 / 56
4. 寻找共同点,投其所好 / 58
5. 以退为进,制造和谐气氛 / 61
6. 同情心是说服对方的杠杆 / 63
7. 随声附和,解除对方的心防 / 66
8. 顺水推舟,暂时与对方站在同一立场上 / 69

第二章 委婉式赞美 含蓄式批评 / 72

1. 赞美他人,成全自己 / 72
2. 男人、女人,赞美各有不同 / 74
3. 赞美对方,影响其言行 / 76
4. 背后赞美更有效 / 78
5. 赞美式批评,让批评甜起来 / 79
6. 用含蓄的批评激励对方 / 81
7. 类比式批评,让他人自己感受错误 / 83
8. 批评有技巧,才能更有效 / 85

第三章 不可不知的幽默法则 / 90

1. 嘲笑自己,让他人脸红 / 90
2. 釜底抽薪,事半功倍 / 91
3. 曲径通幽,有话巧说 / 93
4. 正话反说,逆向幽默 / 95
5. 张冠李戴,妙语成趣 / 97
6. 一语双关,余味无穷 / 99
7. 答非所问,出人意料 / 101
8. 借题发挥,以虚对实 / 103

第三篇 人情练达,在交往中成为赢家

红楼梦中有一副对联“世事洞明皆学问,人情练达即文章”,极其生动地概括了中国人的处世智慧。人情练达,人际关系圆融的社交达人,他们可以巧妙地利用各种显规则和潜规则,随时变换自己与人交往的方式,最终达到“你好我也好”的双赢目的。

人情练达,世事洞明不是天生的,需要我们从实践中磨练,更需要我们学习前人的经验。本篇将引导我们认识学习那些交往中的手段和方法,轻松达到我们的目的。

人际交往中的旁敲侧击术

第一章 用暗示的方法敲打对方 / 109

1. “端茶送客”的妙用 / 109
2. 巧妙地利用社交距离,让对方知难而退 / 110
3. 让表情传达你的心声 / 112
4. 身体语言有微妙,要打好这张牌 / 114
5. 暴露自身缺点,暗示自己有亲和力 / 115
6. 利用暗示,激励对方 / 117
7. “大家都这么做”,利用从众心理 / 118
8. “如果我是你”,以心换心 / 121

第二章 人情世故是一门大学问 / 124

1. 给别人一个帮助你的理由 / 124
2. 送礼要掌握好技巧 / 128
3. 套近乎,见面熟 / 132
4. 刮起枕头风,事情一定成 / 134
5. 走走老人、孩子路线 / 136
6. 利用第三者,巧妙办成事 / 138
7. 请将不如激将,利用对方的情绪 / 140
8. 平时多烧香,急时有人帮 / 144

第三章 不可缺少的圆场术 / 148

1. 幽默,化解尴尬的万能术 / 148
2. 转移话题,顾左右而言它 / 149
3. 找个借口,给对方台阶下 / 152
4. 善意曲解,化解僵局 / 154
5. “打圆场”要善用“吉言” / 157
6. 自己失言自己补,自己的场子自己圆 / 159
7. 做好第三者,为别人打好圆场 / 161
8. 学会做场面人,说场面话 / 164

第一篇 从“心”开始,没有打动不了的人

我们与人交往,实际上是与人的心理交往,不懂得在社交活动中运用合理的心理技巧,往往会好心办坏事,不经意间与人交恶,以至于成为“孤家寡人”。只有善于抓住人的心理变化,根据人的不同心理活动采取不同的交往技巧,才能轻松赢得他人的信任和喜爱。

人的心理是复杂多变的,但也是有规律可循的,本篇将向你阐释人们在社交活动中常见的心理现象,以及采取怎样的方式才能抓住别人的心理,影响他人的行为,开拓出自己的人脉资源。

第一章 一定要掌握的心理操纵术

1. 要使人不反对,先令人不反感

英国心理学家 E. S. 欧弗斯托曾经讲过两个小故事,第一个故事是:

有个妻子要过生日了,她希望丈夫不要再送花、香水、巧克力或只是请吃顿饭。她希望得到一颗钻戒。

“今年我过生日,你送我一颗钻戒好不好?”她对丈夫说。

“什么?”

“我不要那些花啊、香水啊、巧克力的。没意思嘛,一下子就用完了、吃完了,不如钻戒,可以做个纪念。”

“钻戒,什么时候都可以买。送你花、请你吃饭,多有情调!”

“可是我要钻戒,人家都有钻戒,我就没有,就我贱、没人爱……”结果,两个人因为生日礼物,居然吵起来了,吵得甚至要离婚。

更妙的是,大吵完,两个人都糊涂了,彼此问:“我们是为什么吵架啊?”

“我忘了!”太太说。

“我也忘了。”丈夫搔搔头,笑了起来:“啊!对了!是为了你要颗钻戒。”

第二个故事是:

有个太太,想要颗钻戒当生日礼物。但是她没直说,却讲:“亲爱的,今年不要送我生日礼物了,好不好?”

“为什么?”丈夫诧异地问,“我当然要送。”

“明年也不要送了。”

丈夫眼睛睁得更大了。

“把钱存起来,存多一点,存到后年。”太太不好意思地小声说,“我希望你给我买一颗小钻戒……”

人际交往中的旁敲侧击术

”噢！”丈夫说。

结果,你们猜怎么样?

生日那天,她还是得到了礼物——一颗钻戒。

同样一件事情,为什么前后的差别这么大呢?欧弗斯托说:说服一个人的时候,开头就让他不反对,是实在要紧不过的事。

它告诉我们,如果我们在谈话的一开始就有一个好的开端,让其在缓和愉快的气氛中展开,在融洽的气氛中结束,这对双方来说,都达到了目的。

特别是在我们知道这次谈话是无可避免地要与对方讨论一场的情况下,更应懂得这一迎合对手、使对方满意的技巧,它将使你 and 对方在愉快的心情中达成一致的协议。

我们比较前面可以知道第一例中的妻子太不会说话,她一开始就否定了以前的生日礼物,伤了丈夫的心。接着她又用别人丈夫送钻戒的事,伤了丈夫的自尊。

最后,她居然否定了夫妻的感情。

何况,这样硬讨的礼物,就算拿到,又有什么意思?她丈夫的感觉也不好啊!

至于第二个故事,那太太就聪明多了。她虽然要钻戒,却反着来,先说不要礼物,最后才把目标说出。

因为她说了后年才盼有个钻戒,丈夫提前,今年就给她一份惊喜,无论太太或丈夫,感觉都好极了,这不是“双赢的沟通”吗?

一个有技巧的人会让对方在开始时就觉得他的话很有道理,而表示出肯定的意思。这样他心情松弛,放松防备,连连同意你的看法,在不知不觉中就接受了你的建议,顺从了你的要求,最终你会达到目的。这其实是一种心理战术,让他不觉得你有“敌意”,心理防线不断向后拉,最后站到你这边来。

所以,你在谈话前应该考虑好要说的话。这些话所包含的内容应该是为对方所肯定的,而且也是你自己肯定的。例如,此次谈话是为了对你们的合同达成一致。你就先对对方说:“此次合作的目的,我们都是想让合作的项目成功,是不是?”对方肯定会说:“是的。”然后再说:“此次讨论的目的,双

方都是想达成一致的协议,是不是?”对方肯定会再说:“是的。”有了这种铺垫后,双方缓和了敌对情绪。这样一来,对方会觉得你和他们之间相同的地方是很多的,而且利益是息息相关的,沟通的可能就变成了现实。

如果我们一开始谈话就提出一些意见相左的问题,或者提出双方都极敏感的话题,那只会激起对手心中的逆反情绪,而无其他任何好处。这样做,对手的第一个反应就是对你说出“我不同意你的看法”之类的话。

据生理学家研究,当一个人说“不”的时候,他全身的神经、肌肉系统都会处于紧张状态,随时准备采取抵制态度来反对别人的意见。而一个人说“是的”、“对的”的时候,这些系统却是处于松弛状态的,这时对方感到你的意见与他的意见不谋而合,自然心情就舒畅了。把对方激到紧张状态无形中给自己树立了一个敌人,而且“不”这个答案是一个最难克服的障碍。一个人一旦说出了“不”字,就无异于走上了一条相反的道路。

一开始就将对方导入与你一致的方向——肯定的方向,而不要让他持否定的观点。这样至少能够让他暂时忘掉争执,并且很乐意地接受你的意见。等他想起与你争论时,也许已早被你所“同化”。

这就是心理学的奥妙,你在生活中,可以利用这一法则,在人际交往中,说服对方,达到自己的目的。

第一,和对方交谈时,首先让对方说“是”。

当一个人在说话时,如果一开始就说出一连串的“是”字来,就会使整个身心趋向肯定的一面。这时全身呈放松状态,容易造成和谐的谈话气氛,也容易放弃自己原来的偏见,转而同意对方的意见。

美国电机推销员哈里森,讲了一件他亲身经历的有趣的事:

有一次,他到一家新客户的公司去拜访,准备说服他们再购买几台新式电动机。不料,刚踏进公司的大门,便挨了当头一棒:

“哈里森,你又来推销你那些破烂了!你不要做梦了,我们再也不会买你那些玩意儿了!”总工程师恼怒地说。

经哈里森了解,事情原来是这样的:总工程师昨天到车间去检查,用手摸了一下前不久哈里森推销给他们的电机,感到很烫手,便断定哈里森推销的电机质量太差。因而拒绝哈里森今日的拜访,推销更是无门啦!

人际交往中的旁敲侧击术

哈里森冷静考虑了一下,认为如果硬碰硬地与对方辩论电机的质量,肯定于事无补。他便采取了另外一种战术,于是发生了以下的对话:

“好吧,斯宾斯先生!我完全同意你的立场,假如电机发热过高,别说买新的,就是已经买了的也得退货,你说是吗?”

“是的。”

“当然,任何电机工作时都会有一定程度的发热,只是发热不应超过全国电工协会所规定的标准,你说是吗?”

“是的。”

“按国家技术标准,电机的温度可比室内温度高出 42°C ,是这样的吧?”

“是的。但是你们的电机温度比这高出许多,喏,昨天差点把我的手都烫伤了!”

“请稍等一下。请问你们车间里的温度是多少?”

“大约 24°C 。”

“好极了!车间是 24°C ,加上应有的 42°C 的升温,共计 66°C 左右。请问,如果你把手放进 66°C 的水里会不会被烫伤呢?”

“那——是完全可能的。”

“那么,请你以后千万不要去摸电机了。不过,我们的产品质量,你们完全可以放心,绝对没有问题。”结果,哈里森又做成了一笔买卖。

哈里森的成功,除了因为他的电机质量的确不错以外,他还利用了人们心理上的微妙的变化。

所以,在与交谈时,一定要创造出对方说“是”的气氛,要千方百计避免对方说“不”。为此,提出的问题应精心考虑,不可信口开河。最好让对方听到问题后,脱口而出“是”。

第二,与人交往时,精心选择提问的方式。

什么是最好的提问方式呢?那就是问题中能够暗示你所想要得到的答案。相声演员郭德纲曾经幽默地问观众:“我的节目,您是喜欢呢,还是一般喜欢呢,还是非常喜欢呢?”这样的问题,你无论怎样回答,都是提问题人想要的。

不要以为这样的问题提得荒诞不经,生活中就有人采用这样的方式,取得了成功。

两个下岗女工,各在路边开了一个早点铺,两个人因为生活压力大,都很勤奋,但是,结果却不相同,一个生意逐渐兴旺,一个生意不景气,不久转行做别的去了。原因在哪里呢?

原来生意逐渐兴旺的那家,每当顾客到来时,总是这样问:“您是要一个鸡蛋,还是要两个鸡蛋?”这样问完后,绝大多数顾客都会买鸡蛋吃。而另一家总是这样问“您要不要鸡蛋?”结果,很多人选择了“不要”。两种不同的问法使第一家卖出较多的鸡蛋。鸡蛋卖得多,盈利就大,就付得起各项费用,生意也就做了下去。另一家鸡蛋卖得少的,盈利少,甚至连本钱都回不来,最后只好收摊子。巨大的差异却只是因为一句不同的问法。

想通了这个道理,你随时可以用这个办法改变你的交流方式。比如你想让孩子在星期五以前练习好新的钢琴曲。一般父母会这样说:“你可不可以星期五以前练好它?”其实你可以换一个更好的说法:“为了在星期五以前练好这个曲子,你希望是今晚多练一会儿,还是明晚呢?”

2. 帮助他,还要给他留面子

生活中,有人做了好事,帮助了别人,但是不但没有被人感激,反而落了一身埋怨,就是我们通常所说的“费力不讨好”。这是为什么呢?究其原因,是没有照顾到别人的自尊心。每个人都有自尊心,即使他处于弱势,或是做错了事,我们也要考虑到这一点。给他保留自尊,保留面子,这样做,是你打动对方心理的最高明的手段。

泰戈尔说过:“人越是能够将心比心,他就越是真正的人。这个真理不仅是主观价值,而且表现在我们生活的每个方面。”

李素丽是一名平凡普通的售票员,之所以在平凡的岗位上做出不平凡的业绩,就是她在与乘客打交道的过程中,始终把维护客户的尊严放在第一位。

公共汽车是一个流动的小社会,车上什么样的乘客都有。特别是在早晚上下班高峰期间,车厢拥挤、嘈杂,有时还会发生矛盾和口角。李素丽往往几句话就化解了一个个矛盾。

一次,李素丽查验下车乘客的车票,一个小伙子掏完衣兜掏裤兜,就是

人际交往中的旁敲侧击术

拿不出票来。李素丽看出小伙子没买票,说:“您可能一时着急找不到票了,要不,你今天再买一张,下车后,你要是找到了,下次坐我的车就不用买票了。”小伙子不好意思了,拿出两元钱说:“大姐,刚才我没买票,您说怎么罚就怎么罚吧!”“按我们的规定,下车逃票才罚款,您及时补票就行了。下次上车要主动买票,这样就不耽误您的时间了。”

事后,李素丽说:人人都有自尊心,售票员不能得理不让人。让乘客下台阶,我的服务就上了台阶。

对待一些不讲理的乘客,李素丽也是以礼待人,以情感人。有个小伙子上了车就往干干净净的地板上吐了一口痰。李素丽轻声提醒他不要随地吐痰。不想气呼呼的小伙子又吐了一口。这时,李素丽没有再说话,走过去,掏出纸把地板上的痰迹擦干净。在全车人的注视下,小伙子脸红了,下车时连连道歉:“刚才全是我不对,请大姐原谅。”

生活中,我们不能纵容那些犯错误的人,但是我们能用尊重别人人格的方式旁敲侧击地提醒别人,这样不仅仅能让对方“改邪归正”,同时也能赢得他人的尊重。

爱面子,讲面子是人的一种“本能”,属于正常的心理需求,也是合情合理,天经地义的事情,当一个人犯了错误,他最大的恐惧不是来源于错误本身,而是害怕丢了自己的面子。

当一个人犯了错误,不想被当众批评责难时,当一个人的隐私不想公布于众时,上司或朋友出于尊重他,为了他的面子而不予批评、不予曝光,那么,他对上司布置的工作会加倍努力干好,他对朋友的感情会一如既往,甚至感情更笃。

为什么保留了一个人的面子,他的积极性、责任感等会更强呢?主要原因有如下几点:

一是保留面子的互惠作用。上司不批评不责难下属,给下属以面子,以人情,给他人留下了自己是个好人的印象,因此,工作中不需防备“小人”暗算,以获得清静的好处。而下属呢?免去了受骂受训,保住了脸面,增加了感恩、报恩的机会与行动,给他人留下了知错即改的好印象。因此,在保留面子这一过程中,双方都得到了实惠,大家都得到了进步。可见,互惠作用