

The Art of Winning Conversation

谈话制胜的艺术

轻松交流 引人入胜

[美] Morey Stettner / 著
董广才 应 望 祈洪彬 / 译



大众心理系列

中国轻工业出版社



PRENTICE HALL



新向导丛书——大众心理系列

The Art of Winning Conversation

谈话制胜的艺术

【美】Morey Stettner 著

宋韵声 译

 中国轻工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

谈话制胜的艺术 / (美) 斯泰特纳 (Stettner, M.) 著;
董广才等译. - 北京: 中国轻工业出版社, 1999.6 (2000.3 重印)
(新向导丛书·大众心理系列)
书名原文: The Art of Winning Conversation
ISBN 7-5019-2493-7

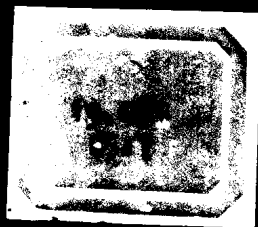
I. 谈… II. ①斯… ②董… III. 人间交往: 言语交往 -
通俗读物 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 25073 号

丛书策划: 石 铁
责任编辑: 朱 玲, 张乃东
责任终审: 社文勇

出 版 人: 赵济清 (北京东长安街 6 号, 邮编: 100740)
印 刷: 北京天竺颖华印刷厂
经 销: 各地新华书店
版 次: 1999 年 6 月第 1 版 2000 年 3 月第 2 次印刷
开 本: 850 × 1168 1/32 印张: 12.125
字 数: 230 千字
书 号: ISBN 7-5019-2493-7/G · 134 定价: 20.00 元
著作权合同登记 图字: 01-1999-1097 号
· 如发现图书残缺请直接与我社发行部联系调换 ·
版权所有 · 翻印必究

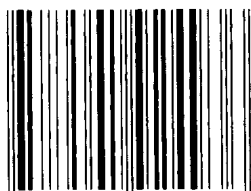
买书的人在意花多少钱购书，其实读书人更在意他们付出的读书时间是否“物有所值”。所有的人都希望自己的付出能获得回报，尤其是那些视时间为生命的读书人，在用他们最宝贵的东西做筹码，渴望换回的是真知、是理想、是美好生活的源泉。我们只有把最好的书呈献给他们，方能问心无愧。



轻松交流，引人入胜，说服他人，这种能力你是否拥有？如果你拥有了它，你会豁然开朗，从而成就事业，建立卓有成效的人际关系，赢得尊重，令你生活的方方面面充满生机。仔细阅读本书，你将会获得为你带来绚丽人生的交流技巧。在书中，你会发现：

- 修饰交谈的技巧以及成功地说服别人的三个基本步骤
- 怎样消除抵触，令别人90%的时候都说“yes”
- 帮助你更好地聆听并表明你对别人的话题很关切的四个策略
- 怎样解除沉默造成的压力，从而获得理解
- 在言辞的选择、语调的控制、个人风格和行为举止方面的专家意见
- 提高你在自我测试、角色扮演、剧本演示、记忆提示以及其他方面的能力，帮助你战胜异议，说服他人，使你充满成功者的魅力。

ISBN 7-5019-2493-7



9 787501 924936 >

目 录

导言	1
本书帮你取胜他人	1
如何使本书为你所用	6
本书对你日常生活的影响	11

第一步 准备说服

第一章 说服的艺术：取胜他人的三个步骤	16
开始——为充满自信的交流者准备的路线图	18
介绍三个步骤来增强你的说服力	21
怎样驾驭你的激情来加强你对别人的影响	35
怎样使准备 - 倾听 - 述说这一方法在日常 谈话中收效显著	37
第二章 说服时，克服恐惧	45
如何排除异议，使人们90%的时候说“是”	48
没有人永远正确！在你错了以后应该知道 怎样重新赢得他人	53
有了好主意？站出来，说出来	58
消除消极的思考方式重建你的自信	62
第三章 位置对换：利用移情力量去获得支持	72
每个男人和女人想听的是什么	73

三个移情方式可增强你的说服力	76
运用移情变初识者为朋友	83
移情如何缓解紧张、减少冲突	85
创造一个思维数据库来存储你对别人的观察所得	88
试一试位置对换：站在别人的角度看问题	91
并非人人都和蔼可亲：怎样赢得固执己见的人	94
第四章 柔韧你的个性、增强你的魅力	99
谁是你的听众？怎样通过施人之所欲	
来施加个人影响	100
与父母型、成人型及孩子型等各色人物交流沟通	105
正确判断他人喜欢的交流方式施展你的说服才能	109
自然而不做作地表达，使“真实的你”光彩照人	117
不要让听众忽视你：运用“说一听比率”	
来征服听众	122
第五章 正式讲演之前设计演练的三步骤	131
诊断性自我测试：判断一下你与一位朋友	
或熟人的关系	131
为什么背诵是最糟糕的演练方法	132
步骤一：走上前，自己讲给自己听：将你的想法大声	
说出来可帮助完善你的这些想法	134
步骤二：怎样应付异议——有所预料，设法缓解	138
步骤三：选择最好的方式来支持你的观点	145
第六章 通过三种思考方式使你的观点更具说服力	156
树立正确的目标，使你不致出错	156
三个魔方：一个包装你的观点的吸引人的方法	164

运用目标 1-2-3 目标路线图来说服	171
观点的预习准备怎样激起听众的兴趣	176

第二步 通过听来了解

第七章 倾听令你更易被人接受 182

为什么倾听是件麻烦事, 你如何解决它	185
怎样辨明事实和观点, 怎样听得准确无误	187
使用礼贤下士的技巧来了解	191
当说话者是个枯燥无味的人时怎样来倾听	194
增强听力技巧的三个步骤	196
警告: 如果你对说话者挑三拣四,	
你就不耐耐心倾听	197
不断地听才能不至于漏掉任何也许能在日后	
对你有所帮助的东西	202
提醒你倾听的警铃: 主张与决定性措辞	205

第八章 让大家知道你是个好听众来提高你的说服力 209

诊断性自测: 你的非言语交际习惯	210
父母倾听子女的正确方法	211
不说一句话而表示关心的七个方法	214
记住他人的个性特征等情况以此来取悦他们	217
怎样通过不断提问来使他人知道你在倾听	221
解释是倾听的基本工具	224
初级测试: 在倾听你不愿意听的东西时,	
尽量保持倾听的样子	227

第九章 运用沉默的力量获取知识并解决问题 235

在我们交流时为什么沉默是金 235

用沉默增强你的说服力 237

保持沉默、鼓励他人以相信你并与你分享

 他们的秘密 240

使用简短插话来使倾听变得容易 247

暂停法则：当你想得到答复时，让沉默起作用 253

避免打断对方的最佳方法是把沉默作为交谈伙伴 258

第十章 曲解：怎样避免听到错误的信息 262

曲解阻碍交流的三个实例 263

倾听正确的信息来防止曲解 265

夸张：夸大信息，失去要点 267

淡化：夸张的反面 270

忽略：当你沉湎于说话者的海阔天空时 275

认清禁区避免曲解 280

只要给说话者一些信任，你就不会曲解他们的话 284

第三步 为表达而说

第十一章 用生动简洁的语言解决你的问题 290

讲话有说服力的秘诀：言简意赅 292

用不断给予的态度张嘴说话 295

突出闪光的词使你的语言更有震撼力 300

看到什么说什么：视觉的快照值一千个词 304

构筑语言的艺术：表达观点的七种方法 314

第十二章 问：提出恰当的问题，这样别人就能自己

说服自己 320

通过邀情投入做好说服的准备工作	322
一份顾客满意程度的研究	323
有张有弛的平衡策略：融合不同类型的问题	329
用问题获得顺从	337
问问题克制你的脾气	340
不断问问题！不要羞于问问题	341
做完你已做的事情，简洁明了地说出你的要求	343
怎样回答问题才能提高你的说服力	345
提最尖锐问题的秘诀和技巧	348

第十三章 美化你的声音，使它更具说服力，

令人无法抗拒 352

试着喜欢你自己的声音	355
说话讲求节奏：确立一种引人注意的语速	356
柔和地“吼叫”：调整你说话的音量以使别人听清	362
呼吸使你的声音具有活力	366
怎样用声音的抑扬变化强调你的话	369
用热情去感染别人：让你的声音既富有感情 又清晰悦耳	372

导 言

本书帮你取胜他人

说服这门艺术无魔力可言，规则是基本的，技巧也很好掌握。实际上，你可能已经说服他人了，只不过你没意识到应做什么和怎样做而已。

本书的目的就是帮你拥有这种意识。有了这种意识就有了知识，有了知识就有了力量。

现在开始。

首先，介绍三个基本规则。

规则一 让他人按你的要求去做、去想、去感觉是一个过程，是一系列因果关系。如果你克服不了恐惧、语气的不坚定和六神无主的影响，你的说服力就会软弱无力。我曾听无数的人解释他们缺乏说服力的原因：

“我最讨厌当我知道我是对的时有人还是对我说NO，那也许会使我一两天缓不过劲来。”

“当我极力使某人相信某事很重要时，我就很紧张，这种紧张和焦虑令我心神不安，我简直无法正常地思考和交谈。”

“我经常是闪烁其词而不是直接了当，因为害怕说错话。当人们对我的意见不理睬时我还会伤心，所以我总是谨小慎微。”

我们中许多人对自己缺乏信心而人为地给自己设置障碍。我

们对自己过于挑剔。结果呢？我们在为自己设立了一系列前提条件后，才感到能够自如地交流。

“在我什么也不介意的时候，我容易说服别人。我越不介意，就越能放松。”

“当我面对一位喜欢的人，我对说服他充满自信。我无法忍受去赢得一位我讨厌的人。”

“在一对一的情况下，我可以应对自如。让我面对一群人，我则不知所措。”

但是你无法逃避重要的事件、令人不愉快的人们，或者一人以上的听众。将自己从人为设置的障碍中解脱出来，通过有力的说服过程我们就可以变成更随和、更难以战胜的交流者。

规则二 涉及对争论与说服的区分。争论是理性的演讲，你能赢得争论但并不见得能说服对方。例如，你在一次聚会中遇见一位税收机构的稽查员，他要你不骗税。你同意不应弄虚作假，但你还是作假了。

说服不单单需要逻辑。为赢得顺从或使某人回应，你必须调动热情，建立可信度。阿利斯托特尔曾写道：一个具有说服力的讲话者必须具备三个因素：Logos, pathos和ethos（逻辑、热情和可信）。争论可以在平和的基础上赢得，而说服则需拨动人们内心的情弦才能改变我们的感觉。这本书不是关于赢得争论的，它所展示的是如何将逻辑、热情和可信交融在一起，来赢得他人。

规则三 也是最重要的一点，让我们以一阵沉默来开始，将目光从这本书上移开，用5分钟时间来放松一下，闭上眼睛，保持

安静。你会发现说服的实质：闭上嘴一言不发的能力。

这本书将告诉你怎样用一段安静的时间来积蓄智力、体力、精力来认真地倾听，其原因是倾听与讲话一样重要。这并非小题大作。随意翻一本教你推销自己的书，作者都会告诫你粗心的倾听习惯为交流所带来的障碍。我猜想你可能千遍万遍地被告知：听着、注意、紧随说话人、别溜号、全神贯注。你肯定曾被不大高兴的朋友或同事这样要求过。

“你说完了吗？”

“听听我要说的好吗？”

“让我插句话好吗？”

要承认，有时你很可能听到人们（家人，朋友，上司，同事，老师）请求你停下来听他们说。甚至那些最善于倾听的人，那些以他们谦虚的举止而自豪的人（他们坚持认为他们“确实喜欢倾听，而不是夸夸其谈”），也会急不可耐地打破沉默。

如果你如我所见到的大多数人一样，你就会承认你能够改善你的倾听技巧，而这并不意味着你愿意少说话，就像减肥的人虽然知道少吃高脂肪的食物可减轻体重，但要让他们不吃冰淇淋和巧克力则太难了一样。到我的讲习班听我讲演的许多人在我赞赏沉默之美妙时都不耐烦地点着头，他们坐立不安地抱怨说：“是的，是的，倾听很重要，但现在告诉我们该怎样说。”

请放松些，我不会花太多时间给你们讲述沉默的妙处，不是叫你们停止讲话，而是告诉你怎样讲更好。继续读下去，你将获得大量的秘诀、工具和技巧，使你成为更有说服力、更能左右局

面的交流者。以下是本书内容的简介：

- 怎样将担忧和失败转变成动力，使你成为能取胜他人的人；
- 怎样克服厌恶感，而重新赢得谈话的主动权；
- 三种建立移情作用的方法，让别人更容易地说“**Yes——是**”；
- 演练你的说服请求，并使其熟能生巧的三个步骤；
- 怎样三思而后行，用具有说服力的外衣包装你的思想；
- 帮助你更好地倾听，向你的听众证明你实际上非常关心他的话的四个计策；
- 避免妨碍有效倾听的三大陷阱；
- 怎样运用有魔力的词汇——教教我，来提高你的倾听能力。

最好的说服者会用一个装满了技巧的工具箱来赢得听众。充满好奇心，性格外向，具有耐心。他们关心他们所说的，他们给人的印象是关心听众。他们知道说服力的来源不止是所使用的词语，他们知道推销自己的过程开始于与别人面对面交谈之前数小时、数天，甚至数周。他们的声音、举止和措词令人非相信不可。

让我们看看我的一位学生简是怎样说服她的老板改变工作习惯的。作为一位行政秘书，简尝试让她的董事长在那些繁忙的日子里遵守时间。她抱怨说董事长一遍又一遍地忘记通知她其行踪，他会不给她打电话就取消会议或擅自延长外出旅行的时间。她曾多次请求他改变这种习惯，但毫无作用。

当我问简他喜欢谈论些什么时，她说：“体育运动。他非常具

有竞争意识，早晨他一来上班就告诉我，他是如何赢得那场高尔夫球赛或是如何输掉了那场网球比赛的。他还喜欢就比赛打赌。”

既然他对打赌很在行，我便建议简向她的老板提出就一周之内他肯定会在什么地方“失踪”来打赌。他确信肯定会赢，就同意了。一周后简给我打电话说结果令人高兴：“他赢了，一天至少给我打两次电话”。

杰瑞是位定了婚的小伙子，他面对的是另一种挑战。他未婚妻的父亲卡尔，想在曼哈顿一家高级宾馆举办婚礼，而这对新人却希望在纽约的一家浪漫的山间宾馆里结婚。经过心平气和的询问，杰瑞了解到卡尔想通过花大钱在城里最昂贵又最高档的宾馆里举行婚礼向朋友们显阔。“我们要富丽堂皇地庆祝，我向你们保证，每个人都会看到我能做得到。”卡尔宣称。

没有去和卡尔争吵，杰瑞了解到山间宾馆曾经为世上最富有、最著名的家庭举行过婚礼，而且与喧闹的曼哈顿宾馆不同，山间宾馆提供的是清静与典雅。杰瑞向卡尔提及这些事实，卡尔喜欢“去一个比大宾馆舞厅好得多的地方”的主意。

以上两例说明了说服的作用。简和杰瑞对自己扮演的角色有清醒的认识——不与对手正面交锋而是设法与对方达成同盟；他们又是肯于动脑、富于心计的——通过倾听和询问来使谈话朝对他们有利的方向发展；最后，他们采取了创造性的行动——简与老板打了一个有趣的赌，杰瑞调查了山间宾馆，收集到了能使卡尔改变主意的信息。

你要开发一个三阶段式的说服计划，它几乎适用于所有人和所

有专业。我们以一个能帮助你克服对说服的恐惧和焦虑的概要作为开始，本书以如下顺序阐述说服的三个步骤：准备、倾听、述说。

本书用 2/3 的篇幅阐述说服而非谈话的策略。为什么要这样？因为我们在谈话前已将说服的种子播下。只要你愿意掌握谈话之前的这种虽说不十分有魅力但却相当实用的步骤，那么你将从下面的内容中获益匪浅。

如何使本书为你所用

为了更好地利用这本书，我建议你按顺序详细阅读每一章，不要略读。书中章节的设计就如同楼房的建筑结构，以极有条理的方式，一步一步地帮助你提高技巧。

第一章讲述如何更好地展开准备、倾听和述说这三个阶段。很多说服者的失败在于他们在谈话中过早地提出了问题。他们在时间安排上是失败的。在没有做好先期准备的情况下，他们就迫不及待地切入主题。由于缺乏信任与和谐，我们当然不愿接受这类谈话者。

在我的交流讲习班里，我组织“角色扮演”的表演，让参与者努力说服学员中自愿扮演角色的人。弗兰希望说服罗恩买她的首饰，史蒂芬想让“老板”加薪，琼斯想让她十几岁的女儿接受她的关于如何处理来自于同龄人压力的建议。不幸的是，几乎没有一位参与者是以直接的提问而使他人参与到真实的对话当中作为开始的。我发现大多数说服角色的扮演者都是先以陈述和评论作为开场白，他们总是倾向于表白他们认为什么是正确的或其他

人应该做什么。大多时候，他们在说服上的尝试听上去更像是发号施令。我问这些参与者：“你为什么不提出问题而使交流式谈话得以进行，而总是不断地告诉别人你是如何想的呢？”

我通常得到这样的回答：

“我认为，我之所以被人注意是因为我要做一名说服者，所以最好是明白地表明我的想法。”

“如果我让他人讲得太多，那就会把我晾在一边。我是说我知道为什么我认为这是正确的，我应当说什么。如果我过于安静，我就会失去热情，或者反而要去听我不想听的东西。”

“问许多问题让我紧张。当我是那位有重要事情要说的人时，反倒让别人夸夸其谈，让我感觉很别扭。”

听起来熟悉吗？想陈述自己的想法无可非议。如果你有重要的东西要说，不说出来反倒只问一些无关紧要的问题，只能是感到无聊。但如果你对人们发号施令，他们也会反抗的。

要 点

真正的有效说服不在于你认为你自己是如何的正确，而在于观众是否明白、是否关心你所说的话。

严格地按照准备、倾听和述说这三个步骤做，你就可以调整自己，增加你的影响力。如果你知道在述说之前你必须准备和倾听，你就会避免过于匆忙地推销自己。这说明了你为什么应当将本书从头看起：导言之后，我将教你怎样准备你的想法，怎样倾听，怎样做有说服力的述说。我的希望是，通过实践，让准备一