

类别 (CIP) 目录题录并图

出版大学立三册第一 著者纪殿禄

ISBN 978-7-5610-7050-3

说服艺术概论

纪殿禄 著

辽宁大学出版社

前 言

人类在 20 世纪有两大最不可思议的发明：原子弹和因特网。原子弹作为暴力工具，它能毁灭人类；互联网作为非暴力工具，它对人类有益。21 世纪乃至未来，以原子弹所象征的硬实力的影响力将越来越小，而以因特网所象征的软实力的影响力将越来越大。西汉学者刘向在《说苑》中说：“政有三品：王者之政化之，霸者之政威之，强国之政胁之。夫此三者，各有所施，而化之为贵矣。”^①“司马法曰：‘国虽大，好战必亡。’”^②欲征服世界、称王天下，只能依靠教化。和平与发展仍然是当今世界两大主题。

和平与发展，需要交流与沟通。在已成为共识的“互不干涉内政、互不侵犯领土和主权”等五项原则之下，国与国、民族与民族、地区与地区之间，都在积极地寻求经济合作，努力建立和发展友好关系。在此国际大环境下，任何军事行动和武力威胁，将越来越不受欢迎，而以非暴力形式和手段来传播民族思想和文化，将越来越成为世界发展的主流。这为发展说服理论、施展说服能力提供了良好的国际环境和世界舞台。我国已加入世贸组织，同世界各国间的关系越来越密切，贸易往来也越来越频繁。政治磋商，商务谈判，外交斡旋，文化传播，形象树立……都需要开展说服活动，都需要增强说服能力，都需要运用说服手段和

^① 引自刘向：《说苑·政理》

^② 引自刘向：《说苑·指武》

技巧，讲究说服的艺术。

我国正在进行深化改革，在进一步完善社会主义市场经济体制的同时，还要不断建立和完善与社会主义市场经济体制相协调的其他各种体制。在这场不断走向深化的改革过程中，必然会触及到方方面面的利益。要使社会各项事业顺利发展，我们干部队伍需要切实增强行政能力，放弃简单粗暴的手段和做法，学会运用说服方法，掌握说服技巧，以便更好地团结群众、教育群众、引导群众、带领群众，去实现改革的目标。

孟子说：“以力服人者，非心服也，力不赡也；以德服人者，中心悦而诚服也，如七十子之服孔子也。《诗》云：‘自西自东，自南自北，无思不服。’此之谓也。”^① 孟子认为“凭借武力使别人降服，别人不是从内心真正归服，而是力量不足不得已；凭借道德使人归附，别人内心高兴真诚信服，就像七十位弟子拜服孔子一样。”孟子反对“以力服人”，主张“以德服人”。唯有“以德服人”，才能做到《诗经》中所说“从西到东，从南到北，无不诚服”。

说服活动是施加影响的一种社会活动，是一种通过非暴力形式和手段传播信息、思想和观念的传播活动。在当今这样一个信息爆炸的时代，一个由闭塞走向开放的时代，一个传收信息都很迅速的时代，无论传者还是受者，其掌握的知识 and 获取信息的渠道都比以往有很大变化。在这样一个时代，每个人，每个社会组织，都十分渴望掌握信息传播过程中的话语权，都十分渴望能够在信息泛滥时代有效地传播自己的信息，并通过有效地沟通，实现影响他人，影响其他组织的目的。追求理解、渴望沟通、发挥影响力，是当代人们所存在的一种普遍的心理需要。由于时代的不同和人们独立意识的增强，每个人又都不愿意轻易接受来自他人的影响，这就给信息传播活动造成了一定的障碍。要消除这些

^① 《孟子·公孙丑上》。王应麟主编：《四书》，时代文艺出版社，2003年1月第1版，第267页

障碍，实现有效沟通和积极合作，就需要研究和掌握一些说服技巧和方法，遵循一定的说服原则，讲究一定的策略。

说服活动存在于各行各业。在各种职业活动中，每一位管理者都是一位说服者，都要在具体的管理活动中，向管理对象传递信息，都要引导、团结、影响管理对象为实现管理目标而努力。作为一名管理者，要想实现管理目标，就必须具有较强的影响力。影响力由很多因素构成，说服能力是一个重要的因素。可以说，一个人如果没有一定的说服能力，就不会有较强的影响力。

说服学属于传播学范畴，但又不是传播学本身，它是综合运用传播学、心理学、社会学、社会心理学、逻辑学、语言学、口才学、演讲学等一系列学科知识，旨在探讨人际传播或组织传播中，如何实现有效影响的一门科学。说服学与口才学、演讲学关系密切，优秀的说服者要具有良好的口才和一定的演讲能力，口才和演讲是说服的媒介和手段。而要具有良好的口才和较好的演讲效果，就需要掌握一定的说服技巧和方法。

传播学研究兴起于20世纪30年代，作为一门学科最早产生于美国，但人类自觉的说服活动以及对说服理论的研究却在古希腊和我国春秋战国时期就有了。出生于公元前384年的古希腊亚里士多德，在公元前335年创办吕刻昂学院，讲授哲学、自然科学、政治学、伦理学、修辞学、诗学等课程。^①亚里士多德完成于吕刻昂学院讲学时期的《修辞学》一书，是欧洲文艺理论史上第一部系统的修辞学理论著作。亚里士多德给修辞术所下的定义是：“一种能在任何一个问题上找出可能的说服方式的功能。”^②尽管亚里士多德所研究的修辞术主要是关于“诉讼演说、政治演说、典礼演说”，但其中有关演说的原则、方法和技巧，对今天

^① 亚里士多德著，罗念生译：《修辞学》，生活·读书·新知三联书店，1991年10月第1版，第1页

^② 亚里士多德著，罗念生译：《修辞学》，生活·读书·新知三联书店，1991年10月第1版，第24页

的说服活动仍然具有指导意义。《修辞学》共有三卷，第一卷所探讨的“非人为证明和人为证明”问题，实际就是探讨“说服的手段”问题；第二卷所探讨的“人类感情、各种感情的起因、感情与个性之间的关系”等问题，实际就是探讨“说服对象的心理”问题；第三卷所探讨的“演说风格与演说词的安排”问题，实际就是探讨“说服技巧”问题。可以说，亚里士多德的《修辞学》虽然没有直接命名为《说服学》，但被世人公认为第一部有关说服研究的比较系统的理论著作。

而真正意义上的“说服”活动，可以说是从中国的春秋战国时期开始的。出生早于亚里士多德 170 余年的我国古代伟大的思想家、教育家的孔子，周游列国，游说君主，传播“治国以礼、为政以德”的政治主张。继孔子之后的老子、墨子、鬼谷子、孟子、庄子、荀子、韩非子等人，他们不仅直接从事说服活动，而且对说服活动的原则、方法、技巧、战略等问题都有较高实用价值的见解。

《鬼谷子》是战国时期纵横家唯一流传至今的著作，它总结了纵横游说之术，与古希腊亚里士多德《修辞学》遥相呼应，开创了可与之相媲美的中国游说修辞术的理论体系。《鬼谷子》被认为是“中国第一部口语修辞著作”，^①我们认为，如果说它是一部修辞学著作，那它也是从游说辩论的角度来研究修辞，因此，与其说它是“口语修辞著作”，不如说它是“中国第一部研究说服艺术的著作”。鬼谷子不仅创立了中国游说修辞术的理论体系，而且也培养造就了苏秦、张仪等一批纵横游说之士。

中国人民大学文学院冷成金教授认为，“在中国历史上，存在着儒、道、法、墨、纵横、阴阳等许多流派。这些主要的学派不仅非常关心政治，还不约而同地指向了‘治人’，而治人就必

^① 高圣林：《〈鬼谷子〉：中国修辞学著作的最早源头》，湘潭师范学院学报，2000年1期

须讲究方法，讲究方法就是智谋，就是谋略，就是权术。”^① 中国文化作为一种“谋略型的文化”或称为“智谋型的文化”因此而形成。我们认为，由先秦诸子思想所构成的诸多思想流派，作为中国传统文化的思想精髓，确实充满了具有中国特色的谋略和智慧。这些流派都研究如何“治人”，都讲究“治人”的方法。这些“治人”的方法，与其说是“智谋”、“谋略”和“权术”，不如说是“在被统治者中制造同意的艺术”。而“在被统治者中制造同意的艺术”被美国舆论学者李普曼称为“当代意义最为重大的革命”。李普曼认为：“当代意义最为重大的革命不是经济革命或是政治革命，而是一场在被统治者中制造同意的艺术的革命……在新一代掌权者的政治生活中，劝服已然成为一门自觉的艺术与大众政府的常规器官。还没有人开始理解这场革命的结果，然而说如何制造同意的认识将改变所有的政治前提将毫不为过。”^② 如果说中国传统文化是有关“治人”的“智谋型的文化”，那么，中国传统文化也是或在本质上实际就是饱含“在被统治者中制造同意的艺术”的文化，就是有关劝服艺术的文化，就是充满“治人”的智谋，强调说服，追求说服，践行说服的一种文化。作为中国古代第一部研究说服艺术的《鬼谷子》一书中，就有以“权”、“谋”二字命名的篇章。这里的“权”和“谋”就是研究如何分析游说对象，采取因人制宜的策略，决定游说的方法。

冷成金教授认为：“权谋绝不仅仅是一种技术，中国权智在本质上是一种至为深刻的文化。”他认为儒家智慧极为深刻，“是一种非智谋的大智谋，其运谋的方法不是谋智，不像法家或兵家那样直接以智慧迫使对方服从；而是谋圣，即从征服人心着手，

^① 冷成金：《谋略与文化》——《天下无谋之秘卷八书》总序，时代出版传媒股份有限公司、黄山书社出版发行，2010年3月第1版

^② 【英】布莱恩·麦克奈尔著，殷祺译：《政治传播学引论》第2版，新华出版社，2005年8月第1版扉页

让人们自觉自愿地为王道理想献身。”他认为，“中国的智慧首先是道而不是术，也就是说，术只是道的表现形式，道则是术的根本，是术的决定因素。只有掌握了道，术才会无师自通，才会自然而然地显现出来。无论是儒家、道家，还是法家、兵家，他们都是正大光明的‘阳谋’学派，他们都有一个共同的特点，就是都要求首先提高自己的道德境界，加强自己的人格修养，然后才是智慧谋略。”^①中国智慧和谋略所强调的以“道”为本，体现在说服活动中就是以“德”为主旨，追求说服的道德性。这似乎是中西方有关说服传播理论、说服艺术研究的一大区别。

本书立足于我国春秋战国时期说服活动的实践和先秦诸子有关说服的理论，结合现代传播理论，运用传播学、心理学、社会学、社会心理学、逻辑学、语言学等学科理论，探讨和研究现代说服活动的理论和方法。本书从说服活动的主体，即说服者角度出发，立足于中国传统文化典籍，对说服者开展说服活动所需要掌握的知识 and 应具备的能力等问题进行系统研究，关于说服者应该具备的知识结构和能力结构，说服者在说服过程中应该注意遵循的原则，以及基本的说服技巧和方法，本书都做了比较系统而且富有实战操作的探讨，力求充实和丰富传统的说服理论，尝试建立富有中国特色的本土化的说服理论和说服艺术。

说服活动是一项复杂的活动，虽然作者试图努力总结和概括出一些有效、有力的说服手段和说服技巧，但是，限于水平和能力，书中一定会有很多有待进一步丰富和充实的地方，竭诚欢迎惠阅本书的广大读者批评指正。

^① 引文见冷成金：《谋略与文化》——《天下无谋之秘卷八书》总序，时代出版传媒股份有限公司、黄山书社出版发行，2010年3月第1版

前言	1
第一章 绪论	1
第一节 说服的含义及其本质	2
第二节 中西方古代说服活动的差异	11
第三节 说服艺术的研究对象和内容	25
第四节 掌握说服艺术的现实意义	29
第五节 学习说服艺术的方法	38
第二章 态度及影响态度改变的因素	42
第一节 态度的含义及构成要素	42
第二节 态度的特点	46
第三节 影响态度改变的因素	48
第四节 有关态度改变的理论简介	52
第三章 说服者的信誉与说服活动	62
第一节 信誉的含义及其构成要素	63
第二节 说服者的信誉对说服活动的作用和影响	71
第三节 增强说服者信誉的途径和方法	75
第四章 说服者的性格与说服活动	92
第一节 性格的含义、类型及特点	92

第二节	说服者性格对说服活动的作用和影响	98
第三节	说服者有效开展说服活动应具备的性格特征	100
第五章	说服者的情绪与说服活动	105
第一节	情绪的含义、状态及其特征	105
第二节	说服者的情绪状态对说服活动的作用和影响	113
第三节	情商的含义及其构成要素	119
第四节	提高情商的途径和方法	127
第六章	说服者的知识结构与说服活动	158
第一节	马克思主义哲学知识	160
第二节	传播学知识	162
第三节	心理学知识	165
第四节	语言文学知识	173
第五节	逻辑学知识	185
第六节	社交礼仪知识	192
第七节	社会学知识	202
第七章	说服者的能力结构与说服活动	213
第一节	乐于和善于交往的能力	215
第二节	营造和谐气氛的能力	218
第三节	语言表达能力	226
第四节	解读和运用非语言符号的能力	232
第五节	演讲的能力	237
第八章	掌握说服对象的心理需要与说服活动	240
第一节	掌握说服对象心理需要对说服活动的意义	241
第二节	需要的含义、种类及其特点	243
第三节	马斯洛与帕卡德的需要理论	248

第九章 心理防御机制、人格障碍与说服活动·····	266
第一节 掌握心理防御机制与人格障碍对说服活动的意义·····	266
第二节 心理防御机制的构成及其表现·····	271
第三节 人格障碍的主要类型及特点·····	277
第十章 说服活动应注意遵循的原则·····	282
第一节 自尊、自信，冷静、耐心·····	282
第二节 尊重说服对象，保持微笑，营造和谐·····	292
第三节 以情动人，精诚执著·····	306
第四节 分清对象 把握时空·····	312
第五节 积极倾听，善于观察·····	325
第十一章 说服技巧和方法举要·····	334
第一节 传播学中有关说服技巧和方法·····	335
第二节 晓以利害，正反对举；利用自私，谋求共赢·····	341
第三节 讲故事，作类比·····	346
第四节 空穴启发，循循善诱·····	350
第五节 危言耸听，善意威胁·····	353
第六节 主动示弱，以柔克刚·····	361
第七节 转移视线，限制选择·····	370
第八节 满足力量感和价值感需要，激发责任感·····	379
参考文献·····	383
后记·····	387

第一章 绪 论

人之情，出言则欲听，举事则欲成。

——鬼谷子

当代意义最为重大的革命不是经济革命或是政治革命，而是一场在被统治者中制造同意的艺术的革命……在新一代掌权者的政治生活中，劝服已然成为一门自觉的艺术与大众政府的常规器官。还没有人开始理解这场革命的结果，然而说如何制造同意的认识将改变所有的政治前提将毫不为过。

——【美】沃尔特·李普曼

无论个人或团体之间的交谈与沟通，时刻都充斥着一方试图影响另一方的氛围。

不管你乐意与否，身处当今社会你必须得学会影响和改变他人的所作所为——否则你就得退位让贤。

——【英】汤姆·兰伯特

子曰：“三军可夺帅也，匹夫不可夺志也。”

——《论语·子罕篇》

思考是简单的，行动是困难的，而让一个人的想法付诸行动则是最难的。

——【德】歌德

本部分主要介绍有关说服的基本问题，诸如说服的含义，说服的本质，说服艺术所要研究的问题，中西方古代说服活动及理论的差异和相通之处，以及说服艺术的学习方法和学习说服艺术的意义等问题。

第一节 说服的含义及其本质

要开展说服活动，首先必须正确认识说服的含义。只有准确把握说服含义，才能在说服活动中，自觉遵循说服原则，恰当使用说服技巧和方法，才能有效实现说服目的。

一、“说”字的读音及含义

“说”字有四种读法：一是 shuō；二是 shuì；三是 yuè；四是 tuō。前两种读音是古今通用的，后两种读音是通假字读音，是“悦”和“脱”两个字的读音。现已基本不用。这四种读法的具体含义如下：

(一) 说 (shuō)：动词，形声字。

从言，兑 (duì) 声。本义：《说文》：“说，说释也。从言，兑声。一曰谈说。”

1. 讲述。《释名·释言语》：“说，述也，宣述人意也。”《说文·言部》：“说，谈说。”杨树达《释说》：“谈说者，说之始义也。”

2. 解释。如：说明；说理；解说。《说文·言部》：“说，说释也。”

3. 评议；谈论。《广雅·释诂二》：“说，论也。”

4. 道理；学说。宋代苏洵《权书上·强弱》：“孙臆有言曰：‘以君下驷与彼上驷，取君上驷与彼中驷，取君中驷与彼下驷。’此兵说也，非马说也。”言论，主张。如学说、著书立说。

5. 告诉。《广韵·薛韵》：“说，告也。”《国语·吴语》：“夫差将死，使人说于子胥。”

6. 劝告；责备。如：数说；“狠狠地说他一顿”。

7. 旧时指说合、介绍。如：说亲；说媒。

8. 以为。如：当初只说要选个美人，谁想娶了这丑八怪。

9. 古代墨家逻辑的名词，指推理。

10. 文体的一种，如韩愈的《师说》。

11. 周代的祭祀名。

(二) 说(shuì): 动词。

1. 劝说别人，使之听从自己的意见。说服；劝说。例如：

《史记·项羽本纪》：酈生说我曰：“距关，毋内诸侯，秦地可尽王也。”

又如：游说；说项（本意为称道人善，后引申凡替人游说，阐说人情都可称“说项”）；说难（指用言语说服他人并不容易）；说城（劝说举城投降）；说导（劝说开导）；说辞（游说的话）；说谏（劝说进谏）；说调（怂恿，撺掇）。

2. 休憩；止息。通“税”。如：说卫（军队扎营休息时担任警卫）。

3. 说客：劝说别人接受某种主张的人（今多含贬义）；替别人游说的人。例如：《三国演义》：“子翼良苦。远涉江湖，为曹氏作说客耶？”

(三) 说(yuè) 古代同“悦”。通假字。

1. 高兴；喜悦。《广韵·薛韵》：“说，喜也，乐也，服也。”例如：

《论语·学而》：“学而时习之，不亦说乎？”

2. 喜爱。例如：

《论语·雍也》：“非不说子之道，力不足也。”

汉代司马迁《报任少卿书》：“士为知己者用，女为说己者容。”

3. 取悦；讨好。例如：

《论语·子路》：“君子易事而难说也。说之不以道，不说也；及其使人也，器之。小人难事而易说也。说之虽不以道，说也；及其使人也，求备焉。”

(四) 说(tuō): 动词，通“脱”，通假字，解脱的意思。例如：

《易·小畜》中说：“舆说辐，夫妻反目。”

《诗经·氓》中有这样一段：

“桑之未落，其叶沃若。于嗟鸠兮，无食桑葚；于嗟女兮，无与士耽。士之耽兮，犹可说也；女之耽兮，不可说也。”

这段文字表达的是“弃妇”对自己轻率嫁“氓”而遭遗弃的悔恨。“士之耽兮，犹可说也。女之耽兮，不可说也”中的“说”字读作“tuō”，就是“解脱”的意思。

二、说服的含义

(一)“说服”二字的读音辨析

“说”字的四种读音，除了“yuè（悦）”和“tuō（脱）”两种读音是通假字，现代汉语不再使用之外，其他两种读音都是现代汉语常用的，其中更为普遍使用的读音是“shuō”。当“说”字与“服”字组成词语时，在现代我们一般习惯读作说（shuō）服，而在古代只要“说”与“服”二字组成一个词语，一般习惯读作说（shuì）服，这与自孔子周游列国、游说天下以来，在春秋战国时期出现的说客辩士替主游说、纵横捭阖的历史文化有直接的关系。

1. “说服”两字的读音及含义

(1) 说（shuō）服：用充分理由劝导，使人心服。例如：我们要耐心细致地做好说服教育工作。

(2) 说（shuì）服：劝说别人，使之听从自己的意见。

2. 两种读音含义的区别

说（shuō）服和说（shuì）服，都有劝导别人的含义，但是，两者之间还有一些细微差别：

(1) 中国内地现代汉语通常把说服二字读作说（shuō）服。

(2) 古代汉语和台湾、香港地区通常把说服二字读作说（shuì）服。

(3) 说（shuō）服的含义更主要在于劝告、劝导；说（shuì）服的含义更主要在于积极主动地传播、宣传自己的思想、观念和主张。虽然“说（shuō）服”的劝告、劝导之中也有劝

告者、劝导者的思想观念和主张的传播，但是，与“说(shuì)服”相比，或多或少地缺少一些传播自己思想观念的主动性和目的性，其意在劝告和劝导对方，而不在意或不谋求传播自己的思想观念和主张。而“说(shuì)服”则有明显的传播自己思想观念和主张的意图。说(shuō)服更主要依靠口才；而说(shuì)服则不仅需要口才，还需要其他一些因素和手段。

总之，“说”字这两种不同读音，表明说(shuō)服和说(shuì)服两者之间在具体含义上有一定差别，但两者之间的差别不是绝对的，在现代意义上，两者含义基本趋同或一致。

为弘扬传统文化，也为了与台湾、香港地区交流上的方便，本书采用说(shuì)服读音。

(二) 说服的含义

龚文庠在《说服学——攻心的学问》一书中给“说服”下的定义是：“说服，就是个人（或群体）运用一定的战略战术，通过信息符号的传递，以非暴力手段去影响他人（或群体）的观念、行动，从而达到预期的目的。”^①

英语中有“说服”含义的单词有：“Persuade”、“Persuasion”和“Persuasive”、“Persuasively”、“Persuasiveness”等。与我们汉语说服含义相联系的主要是用作动词的“Persuade”和用作名词的“Persuasion”两个单词。

Persuade 的含义有：1. Persuade sb into/out of sth. 即 cause sb to do sth by arguing or reasoning with him. 用汉语来解释就是：说服或劝说某人做或不做某事。2. Persuade sb (of sth): cause sb to believe sth; convince sb. 用汉语来解释就是：使某人相信某事物；使某人信服。

Persuasion 的含义是：persuading or being persuaded. 汉语

^① 龚文庠著：《说服学——攻心的学问》，东方出版社，1994年10月第1版，第2页

意思是：说服；劝说；信服。如：Defeated by his powers of persuasion, I accepted. 他的劝说很有力，我完全接受。After a lot of persuasion, he agreed to come. 好说歹说，他才同意来。Gentle persuasion is more effective than force. 温和的说服胜于压服。此外，还有信仰、信念、见解等含义。^①

外国学者对说服的含义也有一些不同的解释，归纳起来主要有以下几类。^②

1. 过程说

一些学者认为，说服的含义主要是指“过程”，不论有意还是无意的说服，也不论说服的效果是成功还是失败，只要有“过程”就是说服行为。例如，拉森认为：说服是改变人们的态度、信念、观点或行为的“一种过程”。勒宾格认为：说服是促使他人采取行动的“一种操作”。

2. 效果说

一些学者认为，只有产生了效果的说服才是说服，说服不仅仅是一个可能产生效果的过程。例如，克郎凯特认为：说服指的是这样一种情形，即“通过信息的传播真正从某种程度上改变了人的判断行为或趋避行为”。弗塞林汉认为：说服是说服者的信息对接受者所产生的“一系列效果”。

3. 意图说

主张意图说的学者认为，说服活动是说服者有意识地向说服对象施加影响。这是站在说服者立场上来认识说服活动的。例如，安德森认为：说服就是“按信息发出者的要求使对象自愿地改变态度或行为”。T·谢德尔认为：“说服者通过传递视听信息有意识地对接受者的行为施加影响。”

① 见《牛津高阶英汉双解词典》第四版增补本，商务印书馆，2002年1月第1版，第1097页

② 参见龚文岸著：《说服学——攻心的学问》，东方出版社，1994年10月第1版，第113—116

4. 反应说

主张反应说的学者认为，说服者有意或无意发出的信息都能产生说服效果。这是站在说服对象立场上来认识说服活动的。例如，斯蒂芬·金认为：任何时候，只要“接受者对信息发出者的行为解读出意义”，说服就可能发生，“不管信息源是否有意向对象传递信息”。K·伯克认为：说服是一种运用信息的功能，客方可以脱离主方意图来利用信息。

5. 注入说

主张注入说的学者认为，说服过程是说服者向相对被动的接受者施加影响的单向过程。这种注入说类似传播学中的“枪弹论”或“皮下注射论”，认为说服对象都是被动接受说服者的说服策略的任意摆布。古典或早期的说服活动大多是这种注入式的。

6. 互动说

主张互动说的学者认为，说服效果产生于个人或群体之间的信息符号互动交流，即双向的、同时进行的交流，说服活动的双方都有选择和控制的自由。例如，E·贝廷豪斯认为：说服是“一个人有意识地运用信息传播来改变另一个人或一群人的态度、信念或行为”。T·谢德尔认为：说服是“说者和听者的联合行动”。拉森认为：说服是“信息源和接受者合作建立起来的一种共识”。

综合以上说法，我们认为：所谓说服，就是个人（或群体）为了达到明确、特定的目的，通过一定的媒介形式，运用信息符号和一定的技巧、手段，主动积极地、富有艺术性地传播自己的思想观念和主张等信息，以影响或改变他人（或群体）的思想观念和行为的一种社会活动。也可简洁表述为：说服是一种非暴力的信息传播活动，是说服者通过与说服对象之间的信息互动，旨在影响说服对象（包括个人或群体）自愿改变态度或行为的社会活动。