

說服他人 其實很 *Easy*

葉淑美／編譯

毋需口沫橫飛
也不必長篇大論
只要掌握對方的潛在心理
便能輕鬆說服他人



說服他人 其實很

easy

葉淑美◎編譯

說服他人其實很Easy

編譯／葉淑美

責任編輯／唐坤慧

編輯／黃敏華、翟瑾荃、羅煥耿

美術編輯／林逸敏、鍾愛蕾

發行人／林正村

出版者／世潮出版有限公司

登記證／局版臺省業字第5108號

地址／台北縣新店市民生路19號5樓

電話／(02) 2218-3277

傳真／(02) 2218-3239

郵撥帳號／17528093 世潮出版有限公司

電腦排版／辰皓電腦排版公司

製版廠／國信印製企業有限公司

印刷廠／三華印製企業有限公司

合法授權・翻印必究

初版日期／1999年1月 一刷

定價／190元

• 本書如有破損、缺頁、裝訂錯誤，請寄回本社更換。

Printed in Taiwan

國家圖書館出版品預行編目資料

說服他人其實很Easy / 葉淑美編譯. -- 初版.

-- 臺北縣新店市：世潮，1998[民87]

面；公分. -- (High好心情；9)

ISBN 957-776-153-4(平裝)

1. 人際關係 2. 應用心理學

177.3

87015640

目 錄

序

第一章 使對方說「YES」的方法

——說服對方意見的心理技巧

第一節 反對→贊成——使頑固的反對者變成得力的夥伴／15

技巧 1 「聲東擊西」的心理戰術／15

技巧 2 強調微小的共同點使對方產生整體性／21

技巧 3 捨理性而從感性著手／25

技巧 4 時間緊湊會促使對方改變原意／31

第二節

白紙↓我方

把「管他的」轉變為「一定要做」／38

技巧 1

暗示「名人」這樣說／38

技巧 2

製造「氣氛」讓對方認為非採取同樣的步驟不可／42

技巧 3

利用「大眾」心理，使對方心生孤立感而產生恐懼／46

技巧 4

本身的意見用肯定的語氣講出後，再聽對方的意見／49

第三節

迷惘↓決斷

當對方猶豫不決時，想辦法讓他做出明確的決定／56

技巧 1

不要說：「你要什麼？」而說：「你選擇哪一個？」／56

技巧 2

二選一時，強調其中一個的負面，誘導選擇另一個／63

技巧 3

演出「這是最後機會」、「沒有以後」的狀況／68

第四節

不信↓信賴

贏得疑心重者的信賴／75

技巧 1

讓對方以為心事被看穿／75

技巧 2 違反「角色期待」，讓對方認為你是個誠實的人／82

第二章 讓對方自然產生好感的方法

——說服對方感性的心理技巧

第一節 討厭⇩喜歡——把「討厭」改變成「喜歡」／89

技巧 1 故意暴露自己的短處，刺激對方的優／89

技巧 2 分擔對方的痛苦，讓他視自己為「同伴」／95

技巧 3 讓對方產生依賴你的心理技巧／98

第二節 不關心⇩關心——吸引漠不關心者的注意力／103

技巧 1 與對方的利益結合，讓對方產生「沒有……

是一大損失」的心理／103

技巧 2 讓對方感覺「意外」，而想知道得更多／107

- 技巧 3 先讓對方感到驚訝，使無聊的話題也變得有趣／110
- 技巧 4 故意不作聲使對方不安／114

第三節

警戒心↓親近感

打開警戒心較高者的心扉／118

- 技巧 1 接近對方，縮短他和自己的心理距離／118
- 技巧 2 改變稱呼的方式，使對方產生同屬感／124
- 技巧 3 透露自己的隱私，使人產生親切感／128

第四節

反對↓接納

安慰或說服反對的對象／133

- 技巧 1 徹底成為聽眾，可化解對方不滿的情緒／133
- 技巧 2 「自嘲」以減輕對方的不滿／138
- 技巧 3 認同對方，把預期的反抗壓抑到最低限度／142

第五節

不安↓安心

把信心灌輸給沒有信心的人／148

技巧 1 讓對方去「看」令自己不安的原因／148

技巧 2 感到莫名的不安時，應將真相客觀地意識化／152

技巧 3 藉著談論「美麗夢想」拉開與現實間的物理距離／155

第三章 順利進行的說服法

——說服對方行為的心理技巧

第二節 拒絕⇓答應 使可能被拒絕的要求能順利達成／163

技巧 1 使用「小是的」使對方說不出「不」／163

技巧 2 刺激對方的自尊心，施以良心「負荷」／169

技巧 3 使「未決定事項」轉變為「已決定事項」／174

第二節 無力⇓有力 使沒有幹勁的人變得幹勁十足／180

技巧 1 使對方知道有競爭對象的存在／180

技巧 2 把目標「分散」，使繁雜的工作變為簡單的工作／185

技巧 3 施以「小異」刺激對方期望獲得認同的意願／189

技巧 4 讓對方參與決策的過程，使誤以為是「他決定」的／193

第三節 要求⇓撤回 順利讓對方撤回強硬要求／199

技巧 1 暗示對將來不利的一面，使其收回成規／199

技巧 2 取得先機，以逆轉情勢／204

技巧 3 故意違背對方的期待反應／206

第四節 原則⇓真心 使因為原則而逃避的對方說出真心話／212

技巧 1 從「正式」到「非正式」的差距／212

技巧 2 壓力可造成對方心理「混亂」／218

技巧 3 讓對方產生「無知」的錯覺／223

說服他人 其實很

easy

葉淑美◎編譯

本書原名爲《驅動他人的心理技巧》
現易名爲《說服他人其實很Easy》

序

大家是否注意到一個有趣的現象，剛看完恐怖電影，或從「鬼屋」探險出來的男女朋友，看起來比進去之前的模樣要親熱得多？

而平常厭煩於某項一成不變工作的員工，為什麼因上司幾句讚美的話，工作態度就會變得積極而奮發，堅持要把工作做好？

還有，為什麼當我們經過商店或百貨公司時，聽到「拍賣至今天為止」的訊息時，即使看到自己並不需要的東西，也會有一股購買的衝動？看到以上的問題，讀者們往往會立即說道：

「與其告訴我們這些事實，不如直接教導我們能具體說服他人的方法吧！」

由此可見，生活之中常常都會發生各種有趣的心理現象，而這些現象

的根源，都與人們不知不覺地受人驅使有關連。

不過，以上所述的問題，並非三言兩語就能說得清楚的。理由在於現象的前因和後果並非一致，諸如：「進入鬼屋」和「增加親密感」、「受到讚美」、「使無聊的工作變得有趣」，以及「到今天為止」和「想買不需要的東西」……等等，這些表面上的原因不盡相同，理由也無從一致。因為這些現象主要是和人類心理結構的原動力——「潛在心理」有關，必須了解人類的「潛在心理」之後，才能徹底找出問題的癥結。

我們都知道，人類除了表面上的喜怒哀樂之外，尚有很多不足為人道的煩惱，有時連自己也搞不清楚問題所在，甚至察覺不出自己的需求和慾望到底是什麼。關於這些現象，正與前面所說的「潛在心理」有關，這些潛在心理會不知不覺地悄悄來臨，並發生作用，影響人們的感情、態度和行動各方面。既然如此，我們若能正確掌握到這種潛在心理，當然就不會受到他人的左右，而使自己能一本初衷地完成既定的使命。

前面所舉的三例，事實上都是經由別人的驅使起因，結果導致自己的

意志發生動搖，行為和態度也就產生巨大的改變。至於這裡所說的說服他人的方法，並非使用強迫的手段，而是誘使對方加以附和，不知不覺地改變對方原來的意願和行為。這樣說來，我們也認為說服別人並非易事，其實不然，類似這種漸進、婉轉的方式，只要出於善意，都會得到認同，譬如使員工產生工作幹勁，或者和情人更加親密。不過要注意的是，說服別人之際，切忌「發動正面攻勢」，否則對方也會反駁相向；再者，若以粗魯無禮的方式責備對方，結果只有令人難以接受。因此，針對這些現象，我們應該隨時注意自己和他人的潛在心理，若要說服對方，應儘量以簡單的言語和影響力即可。

環顧現今社會，我們不難發現有很多人正在處心積慮地驅動別人做事，舉凡公司的經營者、主管、推銷員、老師、父母，甚至我們自己都在潛意識裡下功夫，說得更清楚一點，人人都在學習如何利用別人的潛在心理。筆者在著作本書的過程中，曾經廣泛蒐集古今中外的心理學實例，結果發現這些例子所顯示的作用都在於巧妙地掌握各種潛在心理，十分地生

動有趣，原來這種不施壓力、不採強迫手段、輕而易舉地說服他人的方式是這麼容易。

筆者堅信，能巧妙地引用心理學的原理，必能擴展人與人之間的心理層面，並進一步加強溝通的技巧。就這個意義來說，本書可使人們的人際關係變得更加和諧，更加得心應手，而這也是現代人待人接物不可或缺的生活智慧。

目 錄

序

第一章 使對方說「YES」的方法

——說服對方意見的心理技巧

第一節 反對→贊成 使頑固的反對者變成得力的夥伴／15

技巧 1 「聲東擊西」的心理戰術／15

技巧 2 強調微小的共同點使對方產生整體性／21

技巧 3 捨理性而從感性著手／25

技巧 4 時間緊湊會促使對方改變原意／31