

攻心 说服力²

〔日〕内藤谊人 著 李炜 译

生活就像一场场说服竞赛，只要你与别人的意见有分歧，不管对方是你的家人、朋友、同事，还是你的部下、上司、客户，或者你说服对方，或者对方说服你。

话不在多，“攻心”就行！你不能不懂的攻心说服力！

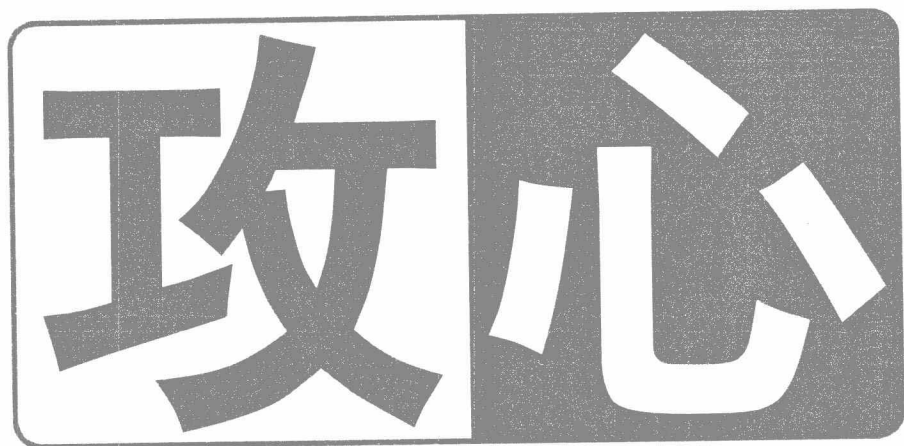
攻心

说服力②

【日】内藤敏人 著 李海 译

生活就像一场场说服战，从职场与同事的谈判、协商，不管对方是客户、家人、朋友、同事、上司或下属、上司、客户、供应商或竞争对手，说服技巧都适用。

这本书里，“攻心”高手的 100 个例子，让你学会说服别人！



说服力²

〔日〕内藤谊人 著 李炜 译

南海出版公司

2009·海口

图书在版编目(CIP)数据

攻心说服力.2/[日]内藤谊人著;李炜译. —海口:
南海出版公司, 2008.12

ISBN 978-7-5442-3927-1

I. 攻… II. ①内…②李… III. 人间交往—社会心理学—
通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 180597 号

著作权合同登记号 图字: 30-2008-271

AKUMA NO TAIWAJUTSU

by NAITO Yoshihito

Copyright © 2004 NAITO Yoshihito

Originally published in Japan by DIAMOND, INC., Tokyo.

Chinese (in simplified character only) translation rights arranged with

DIAMOND, INC., Japan

through THE SAKAI AGENCY and BARDON-CHINESE MEDIA AGENCY.

All rights reserved

GONG XIN SHUOFU LI 2

攻心说服力 2

作 者	[日] 内藤谊人
译 者	李 炜
责任编辑	李玉珍
内文插图	高 源
丛书策划	新经典文化 www.readinglife.com
装帧设计	崔振江 内文制作 北京文辉伟业
出版发行	南海出版公司 电话 (0898)66568511
社 址	海口市海秀中路 51 号星华大厦五楼 邮编 570206
电子邮箱	nanhaicbgs@yahoo.com.cn
经 销	新华书店
印 刷	三河市三佳印刷装订有限公司
开 本	700 毫米 × 990 毫米 1/16
印 张	9
字 数	120 千
版 次	2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-5442-3927-1
定 价	20.00 元

南海版图书 版权所有 盗版必究

目 录

前言

第 1 章 ► 取得对方信赖的技巧

事先要做充分的调查 / 5

即使压制自己的意见也要迎合对方 / 7

对于相反的意见，要暂且表示同意 / 9

听对方谈话时要夸张地点头 / 11

全身心倾听对方的谈话 / 13

快速转换话题，以便转换心情 / 16

鹦鹉学舌 / 18

表达方式要通俗易懂 / 20

一股脑地发火，一点点地表扬 / 22

第 2 章 ► 撬开对方嘴巴的诱导技巧

假装不知道，让对方开口 / 27

装傻的技巧 / 29

故意说错话，消除对方的戒备心 / 31

故意说错话，让对方纠正 / 33

营造让对方吐露真言的氛围 / 35

冒充媒体采访 / 37

故意告诉对方无聊、没意思 / 39

向对方透露自己的隐私 / 41

敢于泄露重要信息 / 43

提问需要进三步退两步 / 45

第3章 ► 从小信号中看透对方的真实意图

内心的想法肯定会露出“信号” / 49

从生活细节观察对方 / 52

询问对方是否喜欢猫 / 54

观察对方是否把手藏了起来 / 56

看透对方本质的八大技巧 / 58

从流言判断真实情况 / 61

不要相信轻易获取的信息 / 64

以“反复出现”作为判断的标准 / 66

观察眼珠的转动判断对方是否性急、易怒 / 68

从身高推测自尊心的强弱 / 71

从对金钱的执著程度推测对方的干劲 / 73

注重对方过去的行为 / 75

第4章 ► 从难缠的对手口中套出真话

从意外的角度提问 / 79

用接语法让对方说真话 / 81

让对方从第三者的角度发表意见 / 83

迎合对方的谈话类型 / 85

使用倒置法表达自己的钦佩之情 / 87

用双击模式套出对方的话 / 89

磨炼幽默感 / 91

初次见面谈话时间不宜过长 / 94

哭给对方看 / 96

第5章 ► 什么时候人们会吐露真言

填饱对方的肚子，能松动他的嘴巴 / 101

座位安排要让对方感觉很放松 / 103

和客户见面要挑选晴天 / 106

把谈判安排在下午 / 109

屋内的温度要舒适一点 / 111

第6章 ► 成为套话高手

假装诚实很重要 / 115

不能轻易表现“大方” / 118

有必要让别人惧怕你 / 120

对话训练需要两个人进行 / 124

培养提问能力 / 127

不能太有魅力 / 130

用购物清单法隐藏自己的真实想法 / 132

后记

前 言

你能否在自己不说真话的情况下套出对方的真话呢？

本书介绍的就是这样的心理技巧。

人际关系很多情况下取决于你能否打听出对方的真实想法。如果能套出对方的真话，就能在心理上处于优势，引导谈话的方向。相反，如果自己的真话被对方套出，则只能听从对方的摆布。

因此，说服别人的关键就在于套出他的真话，而绝不让他看出你的真实想法。

你的想法，你的愿望，必须隐藏起来，如果轻易地就被套出，对方就会认为你是个轻信他人的人。

意大利思想家马基雅维里在《君主论》中有如下的叙述：

“立身行事，不使用诡计，而是一本正直，这是多么值得赞美呵！然而我们这个时代的经验表明：那些曾经建立丰功伟绩的君主们却不重视守信，而是懂得怎样运用诡计，使人们晕头转向，并且终于把那些一本信义的人们征服了。”

这段话可以说是对本书的完美总结。

想要说服别人，一味地宣扬正义、诚恳、老实还不够。虽然体谅对方、重信守义很重要，但是如果只用这种方式与他人交往，不仅会浪费巨大的人力、物力及时间，也无法跟上现代社会的节奏。

在现代社会，只靠正直与诚实无法解决所有问题，人际交往的方式方法应该更加灵活。

只要你读了本书，就能掌握套出对方真话的技巧和高效的人际交往方式。

很多人轻视甚至鄙视“钻营”似的技巧。但是，那些事业成功的商业巨头，几乎都在有意无意地使用这些技巧。

真心诚意地和对方交往听起来似乎不错，但在现实的人际交往中，很难靠它赢得胜利。

要想事业取得成功，就需要“狡猾”一些。比如下面这些技巧就能让你轻松看透对方的心思：

- 假装不知道故意询问对方，让他说实话。
- 故意说错话让对方更正，以此让对方自我感觉良好。
- 即便心里不认同，也要用钦佩的语气赞同上司的意见：“确实，的确如此。”

生意能否取得成功，关键在于能否在人际交往中掌握主动权。要想掌握主动权，必须套出对方的真心话。

只要套出对方的真话，他就能按照你的意愿行动，还会给你很高的评价：“和××打交道感觉很好。”由此不仅提高了你的声望，也促进了双方的关系，好处非常多。

如果你曾因为读了一些罗列几条冠冕堂皇的观点就了事的书而感到失望，那么请看看本书，本书的创作以心理学原理为基础，还介绍了许多实用技巧，它会让你成为从任何人口中都能套出真话的人际交往高手。

第1章

取得对方信赖的技巧

说服对方的前提是取得对方的信赖，认真倾听对方讲话、赞同对方的观点、适当地恭维对方，都可以打开对方的心门，增加他对你的信赖感。

事先要做充分的调查

我经常接受杂志的采访，有些记者会事先对我的情况进行充分调查，有些人则完全不做调查。而只有面对那些事先作好充分准备的人时，我才能心情舒畅地谈话。

但有些人会直截了当地问：

“内藤先生，您出版过哪些作品？”

我出版过哪些书，很容易就能查到，我不明白为什么他们连查都不查就直接来问我。听到这样的问题我通常会感觉很不愉快，对于之后的谈话也提不起兴趣。

只要在网上书店输入“内藤谊人”，就能轻松地检索出书名，他们竟然连这么简单的准备工作都不做。

还有人会问：

“内藤先生，您毕业于哪所大学？”

只要翻一翻我的书，看看里面的“作者介绍”，马上就知道了。如果这种问题还要直接问作者，那真是太不应该了。

在这一点上，那些事先充分搜集了信息的记者会给我更好的印象。比如，除了商业类图书，我还写过很多其他类型的书。如果对方连这些书都读过，并当着我的面说：“您竟然还写过那样的书呀。”我就会很高兴，大家也就能心情愉快地谈话。可见，获得一个人的好感实际上相当简单。

如果你和对方是初次见面，那么你掌握的信息越多越有利。

所以，在和一个人见面之前，一定要查询一切可以查到的信息。这时，公司的员工名册会发挥很大的作用。另外，使用因特网也很方便，如果对方有主页，你可以从上面找到许多有用的信息。

中国古代流传下来的著名兵书《司马法》中说：“远者视之则不畏，迩者勿视则不散。”意思是如果敌人尚在远处，要认真观察，这样就不会感觉敌人可怕；如果敌人已经靠近了，那就最好不要作过多探究，这样军心才不会散乱。

也就是说，如果事先能彻底地调查了解对方，就能减轻初次见面的紧张感。

为什么调查之后就不会紧张了？这是因为详细地了解了对方后，会觉得他像自己的熟人，这在心理学中叫做“熟知性原理”——了解得越多，感觉越亲切。相应地，紧张感和恐惧感也会随之消失。

一些杂志的编辑或记者认为：“因为不想带着成见去访问对方，所以事先尽量不做调查。”这听起来似乎有一些道理，但是我却感觉他们是因为嫌麻烦才不愿去做准备工作。

这样的人在采访时大脑一片空白，很多时候只能提一些无关痛痒的问题，也就写不出有意思、有深度的稿件。

见面前要做好准备，实际见面后不要再考虑多余的事情。这样一来，对方也能心情愉快地敞开心扉畅谈。

即使压制自己的意见也要迎合对方

如果事先通过调查了解了对方的看法或主张，那么在谈话时，你就可以将其作为自己的意见主动提出来，而对方肯定会赞同你的说法：“是的，是的，我也这样想。”从而对你产生奇妙的认同感，或者说是同感。

比如，假设对方坚决反对公司裁员。

你就可以在他面前大肆宣扬裁员的坏处：“裁员只会降低员工的积极性，产生反作用。”因为对方也是这么认为的，肯定会同意你的说法。这样一来，就加深了他对你的信任，在你面前放松警惕。

如果对方崇尚独身主义，你可以说：“结婚后麻烦的事多着呢，真羡慕你们独身的人。”相反，如果对方婚姻生活幸福美满，你就应该说：“还是结婚好。”也许有人认为这样毫无原则地转变意见就像变色龙一样，但我并不觉得这有什么不好，因为对方喜欢。

美国得克萨斯大学的乔纳森·考拉教授经过研究证实，如果对方的意见与自己一致，人们一般就会认为对方的意见是正确的。并将这种现象命名为“一致效果”。

如果你能事先看透对方的想法，然后把它当成自己的意见提出来，那么在一致效果的作用下，就能增强他对你的信赖感。

人们对于和自己的主张不一致的说法以及反对意见，都相当敏

感，比如类似下面这样的说法：

“是这样吗？”

“我不这么认为。”

“我感觉不太对。”

不管是谁，如果遭到了这样的反驳，感觉肯定好不了，还可能破坏他的情绪。如果一个人的情绪变坏了，他的嘴巴就会像贝壳一样闭得严严实实，再也不会说真话了。

因此，直接的反驳有很大的负面作用。要想让对方说出真心话，适度的“迎合”是必要的。

即便我们拥有明确的信念，有时也要根据对方的实际情况，隐藏自己的想法，或者说些和自己的想法不同的观点来迎合对方。

如果对方不喜欢你，就不可能对你敞开心扉。如果你认为让对方敞开心扉是最重要的，那么适当压制一下自己的意见也无可厚非。

中国战国时期的思想家韩非子认为，在看透对方心意之前，不能轻易说出自己的意见。假如你不合时宜地表达出了自己的意见，就有可能破坏对方的心情，导致谈话无法进行下去。

本书的目的是告诉你如何探究对方的真实想法，而不是如何和对方争论。为了达到这个目的，我们一定要有这样的心理准备——只要有需要就可以压制自己的意见。

自尊心过强的人，对于压制自己的意见多少会有些抵触。但是，最好不要为了自己的面子和自尊心去与对方争论，一定要有能够接受任何观点的胸襟。

对于相反的意见，要暂且表示同意

人和人的意见不可能在所有方面都保持一致。比如爱不爱吃肉，喜不喜欢工作等，人们的意见多少会有些偏差，这才是人际关系的有趣之处。如果所有人都像克隆人一样没有自己的想法，反而很无聊。

话虽如此，我们不管是在闲聊还是进行谈判时，最好将“意见不一致”控制在最小范围内。即便不同意对方的意见，也要将这些否定性的语言咽到肚子里，至少要在表面上表示自己有“同感”。

“您不喜欢吃炸土豆饼？说实话，我也不喜欢吃。”

“我也读了那本书，开头真是引人入胜，让我印象深刻。”

“正如××先生所说，这个方案无法获得顾客的认可。”

就像这样，通过发表相同意见，就能拉近自己和对方的心理距离。

不论出于什么样的理由，反对都意味着扫了对方的兴。因此，尽量不要提出相反意见。特别是在初次见面的情况下，或者在想讨好对方的时候，如果能表示认同，说一些“的确如您所说”之类的话，会让对方感觉你是个不错的人。

“表示赞同”可以说是防止人际关系恶化的“预防针”。只要能在一开始发表一些相同的意见，即使后来在某些方面跟对方意见相左，彼此的关系也不会出现太大的问题。

我们不可能对反驳自己的人敞开心扉，甚至会反感或憎恨对方。相反，如果自己的意见能很快被对方接受，就愿意敞开心扉

了。因此，最初一定要“容纳”对方的任何观点，而且这样做也可以迅速化解我们内心的紧张感。

“不是这样的。”

“你的说法中有很大的漏洞。”

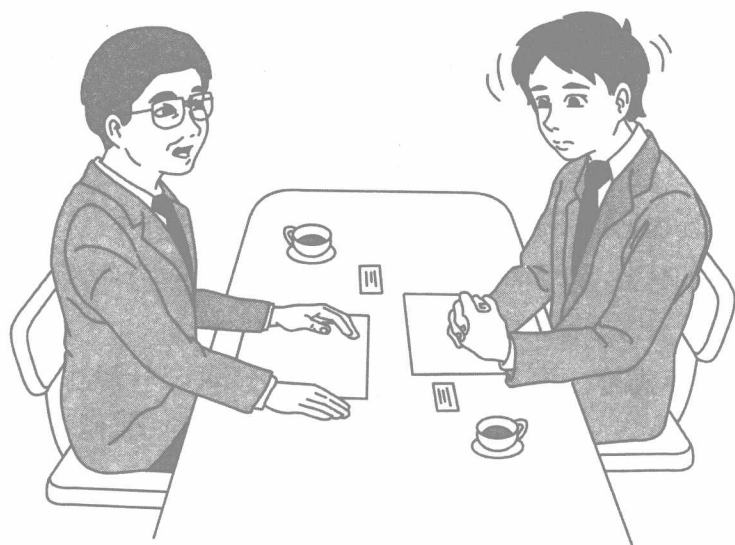
“你的想法有些落伍了。”

总是遭到这样的反驳，估计不论是谁都会很恼火。特别是在刚见面不到 10 分钟的情况下，如果你凡事都唱反调，对方肯定会想“没有办法再和这种人交往了”。

总之，在开始的时候一定要表示同意。表示同意，其实是向对方发送了一种信号——我已经完全接受了你，对方肯定会很高兴。

擅长提问题的人，比如心理专家、律师、咨询师、补习班的老师等，毫无例外都擅长接受对方的观点，他们很少提反对意见。

因此，他们容易得到对方的信任，从而能探听出别人无法问出的信息，甚至包括对方的隐私。



先表示同意，就能拉近自己和对方的心理距离。