

攻心

说服力

生活就像是一场场的气势对决，只要你的意见与别人不一致，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。

你不能不懂的攻心说服力！〔日〕内藤谊人 著



天津教育出版社
TIANJIN EDUCATION PRESS

攻心

说服力

〔日〕内藤谊人 著



天津教育出版社
TIANJIN EDUCATION PRESS

图书在版编目(CIP)数据

攻心说服力 / [日] 内藤谊人著; 田秀娟译. —天津:
天津教育出版社, 2007.1

ISBN 978-7-5309-4560-5

I. 攻… II. ①内… ②田… III. 人际交往—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 (2006) 第 154071 号

著作权合同登记号 图字: 02-2006-98

Power Play

Copyright © 2002 by Yoshihito Naito

Chinese translation rights in simplified characters arranged with Softbank Creative Corp., Tokyo
through Japan UNI Agency, Inc., Tokyo and BARDON-Chinese Media Agency, Taipei
All Rights Reserved.

攻心说服力

出 版 人	肖占鹏
-------	-----

选题策划	新经典文化 (www.readinglife.com)
作 者	[日] 内藤谊人
译 者	田秀娟
责任编辑	杜 平
特邀编辑	林妮娜 李玉珍
装帧设计	金 山
内文制作	杨兴艳

出版发行	天津教育出版社 天津市和平区西康路 35 号 邮政编码 300051
经 销	新华书店
印 刷	三河市三佳印刷装订有限公司
版 次	2007 年 1 月第 1 版
印 次	2007 年 1 月第 1 次印刷
规 格	16 开 (787 × 1092 毫米)
字 数	110 千
印 张	8.75

书 号	ISBN 978-7-5309-4560-5
定 价	20.00 元

前言

战胜你的对手

在体育界，人们把光明磊落的竞争称为“公平竞争”，公平竞争也成为其他领域的竞争原则。

但是，由于每个人的身高、体重、学历、经验、相貌等都不同，各个公司的社会声望和品牌优势也存在着很大的差别，因此，在决出胜负之前，彼此的实力就已经存在差别，如果按照通行的公平竞争原则来竞赛的话，肯定是实力强的一方稳操胜券。

那么，实力弱的一方肯定会输吗？也不尽然。实力弱的一方只要运用各种心理战术克服自己的不利条件，弥补自己实力上的不足，也可获得胜利。这种心理学上的战术就是 Power Play，即人际交往心理技巧。

本书中所介绍的人际交往心理技巧，统指实力有差别的双方在竞争时，实力弱的一方能够有效控制对方的所有技巧。它最早诞生于一切以胜利为本的美国社会。人们在政治、教育、体育等领域都广泛地进行着对这种技巧的研究。不仅如此，关于如何应对某些心理技巧的相关研究也取得了显著的成果。

美国的著名政治评论家迪克·莫里斯在其著作《人际交往心理技巧》(Power Play) 中举例证明，美国历任总统，从亚伯拉罕·林肯到比尔·克林顿在领导人民、推进外交等方面都曾灵活有效地使用了人际交往心理技巧。

人际交往心理技巧的历史十分古老。1561年，西班牙一位叫洛佩兹的神父出版了世界上第一本关于国际象棋的著作。在这本书中，就已经谈到了这种技巧。例如，作者建议在进行比赛时，应该尽量让对手坐在逆光的位置，在比赛中做一些让对方着急发慌的动作等。

棋手们都知道，在国际象棋比赛中实力固然重要，但心理上的战略战术更为关键。因此人们投入了很大的精力来研究在比赛中运用心理战术取得胜利的方法。比如，一些棋手在下棋时，动作夸张地举起棋子，用力叩击棋

盘，目的就是以气势压倒对手。还有人在玩麻将时，故意将香烟的烟气吹到对手的脸上，或者故意发出刺耳的、惹人心烦的声音，来分散对手的注意力。

在商业领域中，人际交往心理技巧也得到了广泛的应用。比如，怎样才能顺利说服对方接受自己的提议？怎样才能给初次见面的人留下良好的印象？在为自己的错误道歉时，运用什么样的方法才能得到对方的原谅……本书将全面介绍可以有效控制对方的心理技巧，以上的问题都可以通过使用这些心理技巧得到解决。

可是，有一些商业人士在商业活动中仅仅运用认真和诚实这两种武器。他们不想借助他人的力量，只想凭借自己的实力取得成功。诚然，这种精神很值得钦佩。但是，在竞争激烈的商业活动中，仅仅依靠认真和诚实是远远不够的。我们既要公平透明地进行竞争，也应该学会马上就能派上用场的人际交往心理技巧。

有这样一个故事。某商店售卖咖啡和牛奶两种饮品，刚开始服务员总是问顾客“喝咖啡吗”或者是“喝牛奶吗”，结果销售额平平。后来，老板要求服务员换一种问法，要问顾客“喝咖啡还是牛奶”，结果销售额大增。原因在于第一种问法属于判断型，很容易得到否定回答，而后一种问法属于选择型，在大多数情况下，顾客会从咖啡和牛奶中选一种。在这个故事中，就因为运用了一个小小的技巧，结果带来了营业额的显著增长。可见，人际交往心理技巧与公平竞争的原则并不相悖。用与不用这种技巧，结果会有天壤之别。

在推销时，你需要让自己的产品在众多商品中脱颖而出，吸引更多顾客的注意力；在演讲时，你需要借助肢体语言和一些道具，使自己的观点更具说服力；在谈判中，你需要掌握谈判的节奏，使谈判向着有利于自己的方向发展。人际交往心理技巧可以助你一臂之力，让你只需要花费很少的时间和精力，就可以战胜对手，赢得胜利。



第1章 如何在见面瞬间就获得优势 /1

“4分钟内”散发你的最大魅力 /3

聊聊“生病”的话题 /4

穿“短袖衬衫”，会显得你很软弱 /6

见面时，要主动打招呼 /8

“握手”的技巧 /10

控制对方的“空间” /12

即使在站立时，也要抢占空间 /14

争夺“时间” /16

“时间被占用”的反击方法 /18

威慑对方的“椅子” /19

把对方引入你的“领地” /21



第2章 如何掌握对话的主动权 /23

通过“问题攻势”来占据上风 /25

避而不答，转换话题 /27

语言中不要有“被动形式” /29

争夺“发言权” /31

通过对比让对方产生“错觉” /33

避免“……的”“……性”的表达方式 /34

“对不起”的魔力 /36

通过“表情和姿势”控制对话 /37

让对手感觉到你的“气势” /40

“极力否认”反而会让人心生疑虑 /42



第3章 如何拉近与对手的距离 /45

- 谈判前，先聊些温馨的话题 /47
- 通过动作使对方“做出决定” /48
- 用“具体的”数字压倒对方 /50
- 用“芬芳的气味”使对手让步 /51
- 不让对方“接近”，可提高你的气势 /53
- “模仿”对方的姿势——镜子连环效果 /55
- “告别”的技巧 /57
- 和谈判对手的“秘书和熟人”搞好关系 /58
- “讨好”上司 /60
- 和讨好上司相比，更应该“讨好”部下 /62
- 稍有失态，就“付之一笑” /64
- 在出错前先道歉 /65
- 广告中的“诱导表现” /67
- 邀请“共餐”，敞开心扉 /69



第4章 如何让对方开开心心说“Yes” /71

- “暧昧”地说明——缺省的技巧 /73
- “预先告知话题”，使对方持续集中注意力 /75
- 视线要平缓地呈Z状 /77
- 通过“信息限制法”强调发言的重要性 /79
- 打动“难以打动”的对象 /80
- 通过大幅度的“动作”吸引对方的注意力 /82
- 重心不要只放在一条腿上——“对称”原理 /83
- 提前准备“大型”的资料 /87
- “牵引注意力”，与对方增加视线交流 /88

在“明快的氛围”中结束 /90

不要照搬稿件 /92



第5章 攻心谈判小技巧 /95

“挺直腰板”能提高气势 /97

练习举重能提高自信心 /99

保持一个“自然的”笑容 /100

展现你“最好的”表情 /103

快速奔跑，让大脑全速运转 /105

谈判中的“服装”战术 /106

走向成功的“眼镜” /109

选择“房间”，提高工作效率 /110

“大签名”表现出强有力的感觉 /112

增加成功机会的“时间” /113

“自我表演”赢得对方的好感 /114



第6章 从不经意的动作中看透对方心理 /117

通过AM理论看懂“听众的心理” /119

看透对方“Yes”与“No”的手势 /121

通过“双手交叉方式”观察对方的性格 /123

理性“时间段”和感性“时间段” /124

通过“走路姿势”判断对方的性格 /126

发现对手“撒谎”的痕迹 /129



后记 /131

第1章

如何在见面瞬间就获得优势

在人际交往过程中,给人的第一印象往往是最深刻的。所以,我们一定要注意自己的第一印象。如果一个人能做到和别人初次见面就达到一见如故的程度,那可真是妙之又妙。

——奥里森·马登
《成功》杂志创始人

建立在商业业务中的友谊远比建立在友谊上的商业业务来得要好。

——约翰·洛克菲勒
美国美孚石油公司创始人

“4分钟内”散发你的最大魅力

首先，我想问各位读者一个问题：对一个初次见面的人形成第一印象，大约需要多长时间呢？大约谈上1个小时之后？1天？还是1个月？

很遗憾，以上的答案都是错误的。根据心理学的研究，形成第一印象只需要4分钟。美国的心理学家兹尼通过实验证明，“在最初的4分钟内就会形成对一个人的第一印象。”

甚至还有专家认为4分钟都太长了，形成第一印象只需要“6秒钟”（安巴地和劳贞塔鲁，1993年）。还有一些研究人员甚至认为“0.1秒就足够了”（劳恰等人，1993年）。

但是，在几秒钟之内形成的只是“喜欢还是讨厌”这样大体上的印象，而形成清晰、完整的第一印象还是需要大约4分钟的时间。4分钟虽然很短，但是如果你不能在这4分钟内展现自己的最大魅力，别人对你的印象就已经固定了。

如果不能在4分钟内，让对方对初次见面的你产生好感，之后你再怎么努力，都很难改变对方对你的印象。阿斯顿大学的奈力鲁·安塔松博士通过模拟面试的实验证明，在最初的4分钟内，面试官就会清楚地做出判断，应试者是否可以被录用。

请大家回想一下自己的情况。在和最亲密的朋友初次见面时，你是不是瞬间就感觉到：这个人会成为我一生的朋友。那种感觉简直就像得到了某种暗示似的，这就是第一印象的力量。

大部分人与别人初次见面时都会感到紧张。因为不知道面前的到底是一个怎样的人，所以难免会拘谨。既要尽量缓解这种紧张情绪，又要在有限的4分钟内展现出自己的最大魅力，实在不是一件容易的事。

在初次见面时，你1秒钟都不能掉以轻心。特别是在最初的4分钟内，一定要展现自己的最大魅力。如果认为即使现在给对方留下了不好的印象，以后还可以找机会挽回，那就大错特错了。

就像制作模型一样，与其在制作后中途又返工，不如从开始就定好标准，制作得准确无误。初次见面的情形也是这样。在刚开始寒暄的阶段，不，在见到对方的一刹那，就应该运用一切战术给对方留下好的印象。

见面开始后的4分钟是决定第一回合胜负的关键时刻。一定要好好记住这一条法则。具体应该怎么做呢？下面我将详细介绍在和别人初次见面时最有效的战术。

聊聊“生病”的话题

有一句话叫做“同病相怜”。假设你正身患糖尿病，十分苦恼，在坐车时，碰巧邻座的人对你搭话说：“我有糖尿病……”于是，虽然你和他素不相识，但是因为大家有着共同的烦恼，立刻就会有种亲近感涌上心头。“您也有糖尿病啊，哎呀，说实在的，我也是啊，吃什么都得注意……”就这样越谈越起劲儿。可见，有关生病的话题能让人产生强烈共鸣。

对于商业人士来说，除了要擅长关于商业内容的谈话，日常生活的

话题也应该得心应手。但是，高尔夫啦、经济形势啦、麻将啦、电视啦，这些话题都太普通，很难让别人产生兴趣。为了发挥你的个人魅力，巧妙地谈一谈生病的话题是很有效的。

人们对健康问题相当关注。因此如果在对话开始时说一些像“最近，我的头疼得很厉害”、“我的花粉过敏症很严重”、“我好像有点发福的倾向啊”之类的话题，一般人都会接着这个话题继续聊下去。

“哦，那个人就是每天都喝黑醋的××先生啊”，如果别人是因为这个记住你的话，也许你会觉得有点难为情。不过，不管怎么说，别人已经把你记住了，你应该感谢“喝黑醋”这件事。

你想要和客人产生共鸣，也可以谈生病的话题。“我最近心脏老是一阵一阵地绞痛。××先生，你有过这种情况吗？”这虽然是和商业毫无关系的问题，但对方会真诚地回答你。

在心理学中，把告诉对方自己的个人信息叫做“自我展示”。开诚布公地说一些类似“我有什么什么病”的知心话，正是一种自我展示的技巧。

根据得克萨斯大学心理学系的理查德·安恰博士和乔赛夫·巴莱松博士的实验，我们得知，对初次见面的人说知心话，最好的时机不是谈话刚开始时，而是后半段时间。也就是说，应该这样分配时间，在谈话的前半段迅速搞定工作的事情，在后半段聊一些有关个人信息的闲话。

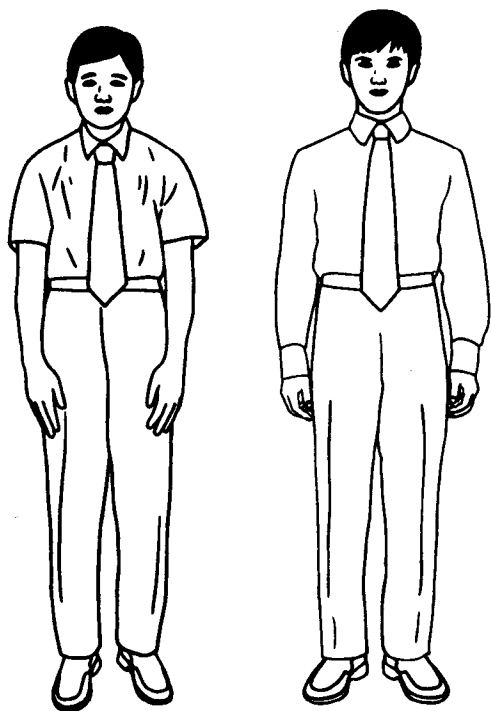
如果你能事先调查一下对方有什么慢性病，那最好不过了。另外，聊到肥胖啊、精神压力啊、职业病啊，对方一般都会接着这个话题继续聊的。如果你想吸引一个不想接自己话或是一个没兴趣参与到对话中的人，聊聊生病的话题是最佳选择。

但是大手术啊、重病啊之类的话题因为过于沉重，还是不说为好。因此，闲谈内容应只限于一般人都能产生共鸣的话题，这样就可以万无一失了。

穿“短袖衬衫”，会显得你很软弱

在炎炎夏日，即使坐着一动不动也会大汗淋漓。为了舒服一点，或许诸位都会穿“短袖衬衫”吧。

但是，从商业心理学的角度看，这样做是非常不可取的。为什么这样说呢？因为短袖衬衫会降低你的交往能力。《着装、向前、成功》一书的作者乔治·莫洛伊认为，穿着短袖衬衫，会让人看上去非常没有气势。



穿露出皮肤的短袖衬衫会显得你很软弱。

人们认为穿正装是有人际交往能力的一种证明。你具有购买正装的能力，就表示你拥有较高的社会地位及财富。

大家不要天真地以为这种观点已经过时了，觉得在这个时代，穿短袖衬衫根本没有问题。其实正装给人的良好印象，比我们想象的大多了。

穿短袖衬衫的商界人士在穿长袖衬衫的商界人士面前会抬不起头来。也许你意识不到这一点，但其实在潜意识中，你已经被对方的气势压倒了。这是因为短袖衬衫裸露了肌肤，暴露了你软弱的一面。

根据乔治·莫洛伊的调查，一个领导穿短袖衬衫的公司与一个领导不穿短袖衬衫的公司相比，前者秘书上班迟到的概率比后者多出12%，前者秘书午饭后迟回公司的概率比后者多出13%。

原因显而易见。秘书会“轻视”穿短袖衬衫的老板。因为秘书感觉不到老板的气势，所以会觉得“稍微晚一点也没关系”。

从人际交往的战略上来考虑，最好的办法就是夏天也穿长袖衬衫。把长袖衬衫的袖子挽起来也比较凉快。只是在给部下做指示或者突然有客来访的时候，一定要放下袖子，恢复长袖的样子。而短袖衬衫就不能在需要的场合，立刻变成长袖衬衫。因此，长袖衬衫降低个人威严的危险性较低。

当然，如果你想有意识地增强自己的亲和力，又另当别论。商场的售货员和宾馆的前台工作人员之所以穿短袖的制服，就是要“让客人在心理上处于优势地位，从而使客人心情愉快”。也就是说，特意穿短袖衬衫，降低自己的地位，从而使客人的优越感得到满足。

客户服务中心等部门的工作人员一般会穿短袖衬衫。一般来这些地方的客户，都怒气冲冲，满腹怨言。让客户看到你柔弱的一面，客户就能自然而然消除对你的敌意。

见面时，要主动打招呼

当我们漫步街头或是乘地铁时，经常会碰到一些不太熟的人，这时我们往往会犹豫，“该不该打招呼呢”？

大家肯定有过类似的经历吧。遇到这种情况时，你会想“我要是冒昧地上去打招呼，也许对方会觉得很奇怪，那多不好啊”，或是想“和他聊些什么呢”。犹豫的同时，你就会错过了打招呼的机会，或者立刻改变自己的路线，故意不打招呼就溜走了。

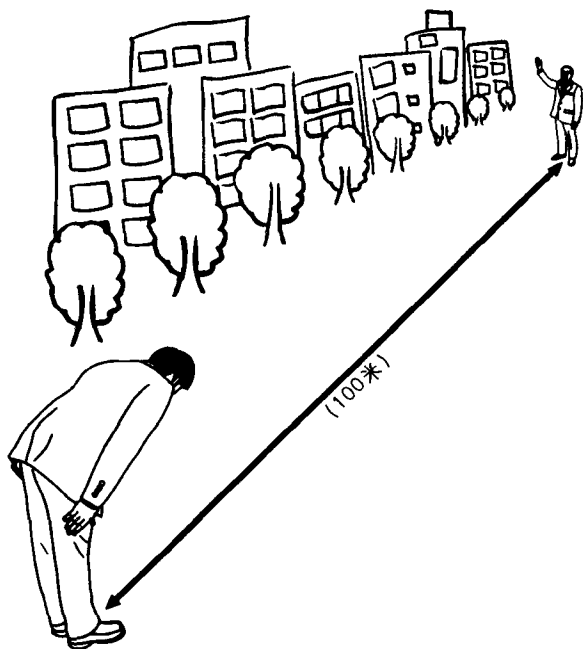
请大家记住，如果认识对方，就一定要主动上去打招呼。有句话叫“人脉带来商机”，只有平时就主动和他人寒暄，热衷于和他人交流，才能扩大你的人脉和商机。

当你遇到了认识的人，哪怕还相隔100米以上，也应该先点头致意。主动和对方打招呼，能抬高对方，这样做很容易让对方心情愉悦。但是，打招呼中慢了的一方往往会有“糟了”、“我太失礼了”的心情，所以也不要太过于主动地去打招呼。

打招呼时，先下手为强。首先开口打招呼的人，就能牢牢把握住对话的主动权。不管对方地位多高，岁数多大，你主动向他们打招呼的话，都能在他们心理上施加一定的压力，有可能使他们跟着你的节奏进行对话。

某项心理学实验证明，如果让一些人组成小组进行讨论，首先发言的人很自然地就会成为会议主席。从我们个人的经验来看，这也是非常容易理解的。

当你远远看到认识的人向这边走来，如果觉得“现在打招呼有点太早”，就暂时先把头低下，然后慢慢抬起头，露出微笑，向对方走去。这时，对方已经被你的气势控制，你可以随心所欲地选择话题或是控制对



无论相隔多远，都应该先向对方打招呼。

话的节奏。

我认为善于打招呼以及和他人寒暄的人容易得到别人的青睐。因为这类人会笑眯眯地、大声地说“你好”，这样的问候会让人精神为之一振，心情变得很愉快。就我们自身来讲，如果别人主动和我们打招呼，我们的自尊心就会立刻得到满足。我们会感觉得到了别人的承认，会非常快乐。

你在主动出击去打招呼的时候，切记要稍微做得夸张一点。这一点在所有的人际交往技巧中都适用，因为不稍微做得夸张一点的话，对方往往注意不到你的行为。既然你是主动打招呼，那就不要只是微微一低头，嘟嘟囔囔地说一声“你好”，而应充分显示出自己的活力。