

多湖辉聪慧书系

多湖辉聪慧书系

会听话才会让人听话

身体的动作都有着具体含义

规避风险的心因性疾病

正视自己才能做到自我控制

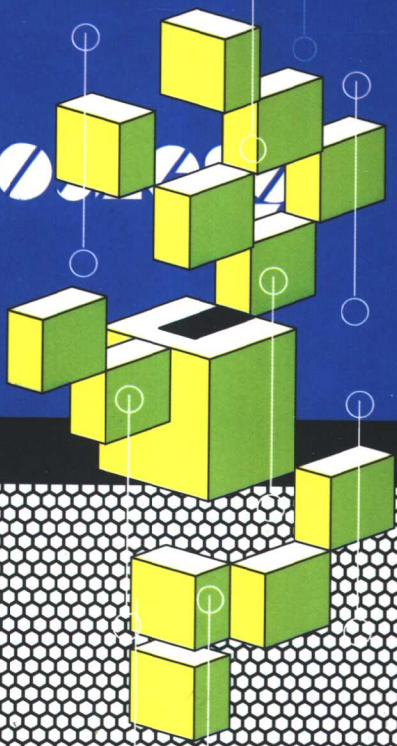
不完美的解释更容易使人相信

人格魅力可以改变对方

shangjiehuo

# 商界获胜

(日)多湖辉/著 吕晓东/译



shangjiefusheng shuofugaozhou

# 商界获胜

(日)多湖辉著

吕晓东译

(京) 新登字 083 号

图书在版编目 (CIP) 数据

商界获胜/[日]多湖辉著;吕晓东译. —北京:中国青年出版社, 2002

(多湖辉智慧书系)

ISBN 7-5006-4865-0

I. 商... I. ①多... ②吕... III. 商务工作—人间交往 IV.F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 073288 号

北京市版权局著作权合同登记章

图字: 01—1999—3004 号

\*

中国青年出版社 出版 发行

社址: 北京东四 12 条 21 号 邮政编码: 100708

网址: [www.cyp.com.cn](http://www.cyp.com.cn)

编辑部电话: (010) 64010053 发行部电话: (010) 64010813

天利华印刷有限公司印刷 新华书店经销

\*

850×1168 1/32 8.25 印张 2 插页 137 千字

2002 年 10 月北京第 1 版 2002 年 10 月河北第 1 次印刷

印数: 1—10,000 册 定价: 13.80 元

本图书如有任何印质量问题,请与出版处联系调换

联系电话: (010)64033570

雄狮书店: (010)84039659

## 前 言

众所周知，商界每时每刻都在发展变化。对于近十年来所发生的巨大变化，有人甚至认为可等同于过去一百年乃至二百年间的沧桑变迁。与此同时，商界从业人员的观念和行为模式等也已今非昔比。有些人并没有注意到这种内在的变化。他们或是感慨不理解当代年轻人的所思所想，或是批评时下的女孩子浅薄无礼。这些人的确已经跟不上时代的进步而落伍了。迄今为止，我已经发表了几十部心理分析类著述，以帮助人们准确地理解他人的心理，巧妙地表达自己的思想。承蒙读者的厚爱，我收到了不少读者来信。他们或是赞叹“行之有效”，或是感慨“相见恨晚”。于是，我便决意将往日旧著的内容汇编整理，定名《商界获胜》出版，以帮助读者在这变化纷纭的商海中安然抵达彼岸。我衷心期待此书能在躁动不安的当今世界中发挥一点点作用。

多湖辉

## 目 录

### 前言

### 第一章 了解心理

- 1 寒暄方式可表明心态
- 3 空间距离反映心理安全距离
- 4 手心出汗是心情紧张的表现
- 6 握手的瞬间发现罪犯
- 8 从选位、坐姿判断情感和心态
- 9 人的心理安全范围等同于动物的势力范围
- 12 观察就坐方式的三要素
- 13 超越心理安全距离者必定别有用心
- 14 恋人之间亲密无间
- 17 权力欲强的人喜欢坐在最里面
- 19 坐姿可分为“狮子型”和“斑马型”
- 20 表情所反映的感情未必真实
- 22 分析表情时应关注的部位
- 25 压抑情感,表情和动作就会不协调
- 26 表情冷淡实际上是表示不满
- 28 “强作欢颜”与“笑里藏刀”

- 30 眼泪不分国界,笑意国情有别
- 31 视觉为“五觉之首”
- 33 对视是希望交流的信号
- 35 30秒钟即可了解对方的性格
- 37 目光的方向很重要
- 38 眼神可以表现内心情感
- 40 动作行为也表现内隐心理
- 42 内隐心理的无意识流露
- 44 胸前抱臂意味着排斥和拒绝
- 46 摩挲头部表明正在专心思考
- 47 腿的动作亦可流露情感
- 48 嗜好反映出心理障碍
- 50 嗜好中聚积着种种消极心理
- 52 嗜好最容易表现出来的场合
- 54 捂着嘴说话意在吸引对方注意
- 56 美国前总统和日本前首相的雷同心态
- 58 衣着展现心态
- 60 卡特前总统对牛仔裤的偏爱
- 62 华丽或朴素的衣着可折射出不同的心态
- 63 服装色调的突然变化意味着作出了新的决定

## 第二章 把握心态

- 65 短暂的沉默能有效地吸引对方注意
- 67 低沉平静的声音更容易打动对方
- 69 否定的形式可以表达肯定的意义

- 71 言简意赅的话语更打动人
- 72 改变语序会令人耳目一新
- 74 感动人的话最好放在后面
- 75 口头禅就是自己的形象“商标”
- 77 对人分门别类可加深印象
- 78 语气比内容更具魅力
- 80 元音的情感效应
- 82 通俗形象的谈话内容会难人以深刻印象
- 83 判断句少的文章更容易理解
- 85 谎言有时也不乏真实感
- 86 会听话才会让人听话
- 88 人人都喜欢接受恭维
- 90 意外的夸赞会换来格外的喜悦
- 92 有优越感的人才会笑
- 94 引人发笑的几种因素
- 96 过度赞赏反而会使人不安
- 98 出人意料的举止会使对方不安
- 99 人最忌讳别人对自己的成见
- 101 就事论事就可以避免伤和气
- 103 告诉对方自己的“话里没话”可以使对方消气
- 104 诚恳的倾听可以抚慰孤独的心灵
- 106 实话实说就会心平气和
- 108 客观对待对他人的评价可以消除自卑感
- 110 词汇的自由联想游戏可以帮助人走出情感阴影

### 第三章 控制心态

- 113 感觉服从欲望
- 115 坦率会使人感到亲切
- 117 提供选择范围的促销成交率高
- 118 身体的动作都有着具体含义
- 120 若想赢得拥护,开始应保持沉默
- 122 与上司讲话应保持距离
- 124 主动型的人会首先放弃对视
- 126 整数令人轻松,非整数让人紧张
- 127 互通信息和责任明确能提高工作积极性
- 129 意外的反应会带来意外的结果
- 131 领导民主,下属主动
- 133 对问题暂时搁置反而有助于圆满解决
- 135 老毛病易诱发新错误
- 137 偶尔的奖赏比经常的鼓励更有效
- 139 自豪感是工作的动力
- 140 阻断信息通道无异于软禁
- 142 恐吓使人紧张,道理激发思考
- 144 消除新成员的恐惧心理
- 146 干部更迭时会出现管理真空
- 147 信息的记忆也会先入为主
- 149 差别感觉的比值关系
- 151 规避风险的心因性疾病
- 153 年轻人表现出的从众心理
- 155 缺乏主见才会轻信他人



- 156 亲情解放孤独
- 158 不快的刺激可以纠正恶习
- 160 自卑心理会导致能力退化
- 161 紧张情绪消退之时最容易遗忘
- 163 似是而非的印象能引发清晰确切的回忆
- 165 把不愉快的事情都忘掉
- 166 口误反映心愿
- 168 模仿会弄假成真
- 169 正视自己才能做到自我控制
- 171 梦想成真并非不可能
- 173 矫枉过正效果好
- 175 适度的重复动作可舒缓紧张的神经
- 176 舍华求实方能笑傲江湖
- 178 身体的优势造就心理的优势
- 180 背诵有助于强化记忆
- 182 催眠后暗示效果明显
- 184 降低期望值以防止意外

#### 第四章 改变心态

- 186 感情的自我放大
- 188 以己之心,度彼之腹
- 189 对同类人容易产生亲近感
- 191 贪图蝇头小利会使人舍本求末
- 193 赞美的自我放大作用
- 195 融洽的人际关系会使人大意

- 197 城府深的人有时表现木讷
- 199 表面上好好先生,实际上逃避责任
- 200 过分客气有时是为了掩饰敌意
- 202 不完美的解释更容易使人相信
- 204 服从正当的权威
- 206 人格魅力可以改变对方
- 208 说怪话发牢骚是不服气的表现
- 209 面无表情意味着消极情绪的存在
- 211 “酸葡萄”与“甜柠檬”
- 213 角色的作用影响深远
- 214 笃信第一印象是因为不想否定自己
- 216 团结紧密的群体反而容易埋没个人意见
- 218 失败源自守旧
- 220 汇报上司不喜欢的信息时往往会避重就轻
- 221 为宣泄不满找一个合理的借口
- 223 固持己见的人容易猜忌和偏激
- 225 小道消息容易满天飞
- 227 人们喜欢效仿受人尊敬的人
- 228 期待和诅咒都有可能变成现实
- 230 环境改变个人、个人服从环境
- 232 民主化议事程序可以化解不满
- 234 外部的压力可增进内部的团结
- 235 有人关注时表现会大不相同
- 237 善于说服他人的人首先是一个善于倾听的人
- 239 最终目标与阶段目标

- 241 服从的态度取决于命令的形式  
242 疏忽和失误表明对工作的厌倦  
244 坦然之中也可能隐含无奈  
245 过于顺利也会使人担忧

# 第一章 了解心理

## 寒暄方式可表明心态

---

我们与陌生人相识通常是从打招呼开始的。尽管彼此都是初次见面,但此时的心态也必定会为某种思考或情感所左右,决不会是一片空白。如果与对方早已约好,在见面之前,自然会留意其工作成就以及来自同行对其的评价,并在脑子里形成一个大致的印象。而当这一相识会与业务往来等有着密切的利害关系时,对于对方的考虑就会变得更为复杂。而更多的情况是,最终与对方相见的第一眼便可直觉地做出“可交”或“不可交”的决定。

即使如此,在通常情况下,这些思考或情感是不会在见面时的寒暄中明确地表露出来的。尤其是当



这些情感不是对方所乐于接受的爱情、好感，而是憎恶或敌意时，大多数人都会努力掩饰这种真实情感，不使对方发觉。然而，被压抑的情感总是要寻找出口宣泄的。它或者会因某一偶发事件而有所流露，或者会在施礼及握手时以特有的方式表现出来。也就是说，尽管彼此是初次见面，但细心观察对方的寒暄方式就可以察觉对方对自己的认识和态度，甚至还可以对其人品、性格作出判断。

某一天，我亲眼看见了这样一个实例。当时我正在一家咖啡店等人，偶尔注意到两位身着灰色西装、年纪大约在40岁左右的商人正在交换名片。我坐在他们的侧面，所以才能够对他们观察得特别仔细。其中一人在向对方致意时只是稍微欠了一下身，目光直视对方的眼睛。另一位则是垂目鞠躬，十分谦恭。由此我就明白了这二人之间的关系。

因为我知道，那位盯着对方眼睛施礼的人内心对对方持有戒心，并下意识地对方展示自己的优越；而那位向对方深深鞠躬并躲避其目光的人，其行为已经明显地表现出了他的顺从，如同狗面对自己的主子坦然侧卧而睡的样子所表现出的安然、驯服。我不怀疑后者是一位谦谦君子，但他向对方毕恭毕敬施礼的仪态已表明了其无奈的自卑。

果然，过了2-3分钟，前者搭起了腿，伸展地在椅子上坐定，一副怡然自得的神态。而后者则正

襟危坐在他的对面。

## 空间距离反映心理安全距离

由上面的事例也可以看出,初次见面时相互间的感受和态度很容易在无意之中发展成为决一雌雄的争斗,而且这种情感又会在施礼方式及眼神特点上反映出来。事实上,这种争强好胜的欲望决不仅限于人类,在动物世界中也同样存在。所不同的是它们不必通过施礼寒暄,仅以双方的怒目对峙就可以确定高下。占上风的会趾高气昂,居下位的则垂头丧气。但人类有着社会、文化所确定的礼仪规矩,这种好胜的偏执自然就会在其中表现出来。

为了帮助读者了解人的心理,我举了礼仪这一所有日本人都非常清楚的事例。此外,观察对方与自己保持的距离也是了解对方心态的一个重要依据。在我与一些中年女士会面时,有不少人在施礼前要特意后退两三步。其本意也许是想以此表示自己的谦恭,但这反而会使我感到拘谨、窘迫,彼此间更加难以交流。这种有意扩大相互间距离的做法可以视为对方警惕、客气等情感的表露。

与欧美人相比,日本人大多都会注意保持与对

方的距离。从心理学的角度看,彼此寒暄施礼时的空间距离即为心理安全距离的反映。从这一角度观察看,特意与对方保持距离的做法就意味着其对对方没有什么好感,明显地抱有戒心、畏惧等心理。

对这一心理影响策略也可以加以逆向应用,以使见面时的气氛对自己更加有利。如施礼时尽可能贴近对方。这样做不仅会侵犯对方固有的身体范围,而且这一无言的行为也表现出自己对于对方毫无顾虑或恐惧。没有自信和优越感的人是做不到这一点的。所以,有意识地在初次见面时做出这一举动会起到迫使对方俯首称臣的作用。

### 手心出汗是心情紧张的表现

---

握手致意这一交际方式近年来在日本也已经相当普遍。在交际过程中。通过握手也了解对方的内隐心理。通常人们经常讨论的是握手的力度与性格间的关系。

例如,握手用力的人往往做事积极主动,并且充满自信;而绵软无力的人性格多为消极、懦弱。此外,还有人认为,某些人在聚会等场合踊跃地包括与陌生人不断握手的行为是其爱出风头、善于交

际等性格的外露。

然而,要想真正了解对方,还应该作更为细腻的考察。据说远在欧洲中世纪,陌生人偶然相遇时,如果确认对方不是敌人,彼此便都会收起武器,展开双手以表示自己并不打算暗算对方,然后走近相互握手。由于大多数人的利手是右手,而两只右手相握时彼此都不会担心对方会抽刀动武,因此握手也就作为已解除武装的象征而成为礼仪。

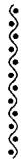
时至今日,握手也可以视同为已解除了心理上的武装。正是因为消除了戒心,所以才能很直接地反映心态的细微变化。

此外,握手还有一个优点,即可以直接接触对方的身体。据研究握手起源的有关资料介绍,在人类尚处在赤身裸体生活的原始社会,男性见面时的礼仪是用手抚摸一下对方的性器官。之后,这一习俗又演化成为握手。因此,我认为握手的初始目的应是“肢体交流”。

通过握手探察对方心态微妙变化的具体做法有以下几种:

最典型的做法之一是检查对方手掌的湿润程度。众所周知,伴随着恐惧、惊悸等感情变化,人类体内的自律神经会自主地发挥代偿功能,从而引发如呼吸急促、脉搏加快、或是汗腺兴奋(精神性出汗)等症状。

例如,在观看棒球比赛的过程中,当双方的比





分交错上升时,手心就会有汗沁出。如果在握手时感知到对方手心有汗,就证明对方情绪十分激动,心情已经失衡。

町田欣一是警视厅的一位技术侦察专家。他曾经在警官当中推广“审讯握手法”,即在审查怀疑对象时轻轻地与对方握手的方法。在审讯开始时先与对方握一下手。此后每当问及关键问题时,警官可以一边提醒对方“仔细想想,慢慢讲”,一边轻握对方的手进行查验。如果第一次握手时对方干爽的手心在接受调查的过程中已变得汗津津,就即可确定此人就是犯罪嫌疑人。

测谎仪是采用电子仪器记录汗腺兴奋状况的。它当然比采用“审讯握手法”更为科学,但其设计原理则与握手查验疑犯的方法完全相同。

## 握手的瞬间发现罪犯

---

握手查验的方法不仅应用于确定犯人,还可以用来了解异性。例如,有些女性外表庄重,甚至显得很孤傲,但与之握手时就会发现她手心有汗。由此可以判断出她已经被男性的容貌、身材或者对方的话语、周围的气氛所感染而有些激动。花花公子们有一句口头禅,叫做“抓住手心出汗的女人”。