

经理人新知书架

Persuasion

The Psychology of Persuasion

霍根(Kevin Hogan) 著

苏静 颜雷声 译

说服

透视沟通和说服心理的学问



中国劳动社会保障出版社

经理人新知书架

H019
H969:1

Persuasion

The Psychology of Persuasion

(美) 凯文·霍根(Kevin Hogan) 著

苏静 颜雷声 译

说服

——
透视沟通 and 说服心理的学问

 中国劳动社会保障出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

说服: 透视沟通和说服心理的学问/(美)霍根著; 苏静, 颜雷声译.
—北京: 中国劳动社会保障出版社, 2004

经理人新知书架

书名原文: The Psychology of Persuasion

ISBN 7-5045-4634-8

I. 说… II. ①霍… ②苏… ③颜… III. 言语交往-应用心理学
IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 069567 号

© 1996 by Kevin Hogan

First published in the United States of America by Pelican Publishing Company, Inc. Chinese Simplified Characters edition licensed to China Labor & Social Security Publishing House for sale in P. R. China.

北京市版权局著作权合同登记号: 图字 01-2004-2272

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷、装订 新华书店经销

787 毫米×960 毫米 16 开本 13.5 印张 210 千字

2004 年 8 月第 1 版 2004 年 8 月第 1 次印刷

印数: 3200 册

定价: 25.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

致 谢

向那些耐心地听我谈论毒品和酒精的危险、目标导向和积极生活方式益处孩子们表示感谢，也谢谢你们教给我说服的经验。

感谢哈里 (Harry)，卡罗尔·斯威克夫妇 (Carol Swicker)，查尔斯·霍根博士 (Charles Hogan) 以及他美丽的妻子弗朗西斯 (Frances)。谢谢你们的爱。

谢谢杰西卡·林恩·霍根 (Jessica Lynn Hogan) 告诉我拥抱和爱的重要。

感谢卡蒂·霍根 (Katie Hogan)，是你给了我杰西卡，让我爱她。谢谢你在可以做其他事情的时候，打印和编辑这份爱的成果。谢谢你所有的支持。

感谢塘鹅出版公司 (Pelican Publishing) 对这个选题的信心，并使之成为现实。

感谢格兰德·狄塞纳 (Grand Designer) 给我们以生活的目标和相互沟通的勇气。

引言

房间里坐着大约十几位专家，他们都在等待着见到丹尼斯·魏特利（Denis Waitley）博士，一位举世闻名的心理学家和演讲家。我很高兴地被邀请参加魏特利博士的早餐会。他已经准备好在那天晚上发表一个不同凡响的演说。

我们都安静地坐着，听魏特利博士向我们简要介绍他的最新的商务培训系统，这个系统即将在全国推广。就个人而言，我对“成功契机（The Winner Edge）”这个系统印象深刻，它绝对适用于商业化的美国。

魏特利博士介绍后，坐下来陪同他的可爱的妻子一起喝橙汁，这时房间里有人开始以一种让其他人皆感窘迫的方式诋毁这个系统。魏特利博士只是一笑置之，并对那位先生的讲话表示欣赏。当会谈快要结束时，那位先生站了起来。魏特利博士也站起来，说，“约翰，我想谢谢你今天能来并告诉我你的想法。你是一位胜利者，约翰。”

约翰笑了，转过身，说声再见然后离开。

那天早晨至少有一个人走出房间的感觉要比进来时好得多：

1. 约翰，他的自尊得到了提升。
2. 魏特利博士，他会因为自己向一个失败的商人显示同情而感到安慰。
3. 我，了解了双赢的另外一个空间。

双赢不是一个虚无缥缈的概念。它是一种生活方式。魏特利博士并不会因为对约翰的态度而得到多少物质回报。他或许永不会再见到他。魏特利博士只是他自己，他永远希望别人获得胜利，甚至是在自己没有任何物质回报的时候。对他来说，赢就是公平恰当的行为所带来的个人满足。这



就是双赢的生活哲学的全部。它是一种信念，一种高尚的价值观。我的目标之一就是去帮助人们以双赢的模式思考。

当今，有许多人对待他们的顾客和家庭的方式给对方或双方都带来了失败。

这本书的主题就是说服。说服可好可坏，这取决于谁掌握这种力量。

本书将详细解释说服心理学。我们将思考说服如何起作用，毫无疑问，还有如何让自己更有说服力。我们将思考临床医学家、心理学家、销售人员、动机学专家及其他专业人士的研究。

本书的目的是教给你一种可用于你的个人生活的技巧，这种技巧同样适用于商业生活。在和他人沟通时具有说服力对任何人来说都是成功的一个必要条件。

我的愿望之一就是你能学会那些说服大师的技巧，并且利用它使生活更富激情、更有情趣。你会在读过本书后发现自己一直找寻的良好人际关系，实现自己的梦想，这就是我最深切的愿望。

我们回顾说服的过程，你会发现如何让别人做你希望他们做的事情不是全部。你将发现如何建立人际关系，倾听别人的需要从而以自己或许从未想像过的方式帮助他人。

如果你是一位销售人员，你的销售业绩会有戏剧性的提升。

如果你已经结婚，你的夫妻关系将更牢固。

如果你感到恐惧或犹豫，你将学会如何将恐惧转化为力量，将犹豫转化为自信。

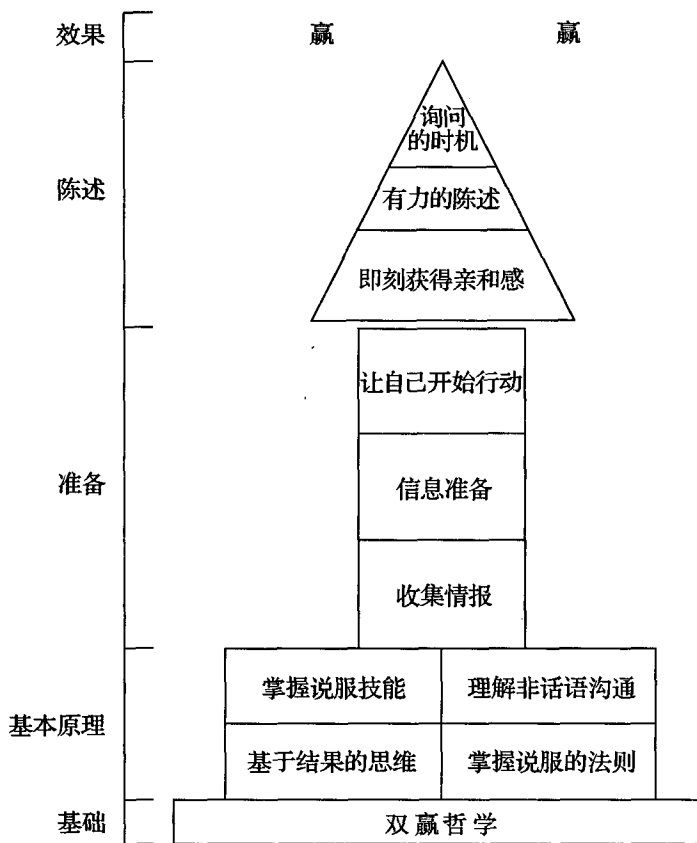
特别值得一提的是，这本书包括最有效的手段、战略和说服技巧，它们被许多成功的政治候选人、掌握数百万美元的电视台各部门和一些世界上最有权力的人所使用。类似地，这些信息也被用于世界上运转最出色的商业企业，那些拥有最幸福的婚姻生活的人、热爱自己的工作并做出优秀成绩的人以及最优秀的教师都在运用这些理论。

其中唯一的不同点在于伦理道德问题。道德不是黑或白的问题，一个人的黑对于另外一个人来说却是灰；而一个人认为是灰，另外一个人却会认为是白。说服的力量很容易被误用和被操纵。它很容易伤害他人、制造灾祸。同样，这里的技巧和能力可以带来明显的好处。以一种合乎道德规范的方式说服他人，掌握这种能力是你的责任。

没有人可以为你决定什么是道德。稍后我们会详细讨论道德问题以及说服的过程。

我最大的愿望是你能谨慎明智地运用这种力量影响他人。一旦有了这样的理解，你就能开始实用的研究以使你在家庭生活、职场或商业中实施说服战略。你将很快知道说服的力量每天都会发生数百次。理解我们为什么做某些事情以及如何让别人做某些事情的过程会使你其乐融融。

说服的范例



(注：本模型概括了说服的全过程，全书用 12 章分别阐释了模型中的各个组成部分。)

目 录

引言	(1)
----------	-------

第一部分 说服的模式——双赢哲学

第1章 影响力	(1)
第2章 基于结果的思维	(9)
第3章 说服的法则	(19)
回报法则	(21)
对比法则	(24)
朋友法则	(26)
期望法则	(27)
关联法则	(27)
持续法则	(29)
稀缺法则	(31)
一致法则	(32)
力量法则	(34)
第4章 说服技能	(37)
熟练运用问题	(39)
有力的词语	(47)
时间压力技巧	(50)
信用技巧	(51)
秘密	(53)
着眼将来	(53)
催眠语言模式	(54)
第5章 非语言沟通的影响	(59)



	空间关系学和说服	(63)
	战略性移动	(67)
	外表	(69)
	理解非语言暗示	(70)
	一致	(73)
第 6 章	如何得到和利用情报	(75)
	价值取向确定	(78)
	为顾客收集情报	(79)
	会见某人	(83)
	策略综合使用	(87)
第 7 章	沟通风格：准备信息	(89)
	判定沟通风格	(91)
	神经语言学	(95)
第 8 章	你内在的力量	(99)
	控制自我的 6 个要素	(101)
	愿景	(109)
	自我暗示	(110)
	适当的举止	(112)
第 9 章	即刻获得亲和感	(115)
	即刻获得亲和感的 7 个要素	(121)
	情绪模仿	(123)
	发现价值取向	(124)
	模仿价值取向和信念	(128)
	判定需求	(129)
第 10 章	有力的陈述	(131)
	成功陈述的 7 个要素	(134)
第 11 章	询问的时机	(141)
	先决条件	(144)
	拒绝	(145)
	确认	(150)
第 12 章	双赢	(153)

第二部分 掌握高级说服技巧

第 13 章	说服的结构	(157)
	心理状态	(159)
	处理	(162)
	行事模式	(164)
	价值	(172)
	信念	(173)
	态度	(174)
	决定和记忆	(175)
	说服模式的结构	(176)
第 14 章	说服大师阶段 I	(179)
	判定行事模式	(181)
	说服大师的素质	(187)
第 15 章	说服大师阶段 II	(189)
	语言暗示	(191)
	理解眼睛运动	(192)
	策略引出	(194)
	术语表	(197)
	参考书目	(199)

第一部分
说服的模式——双赢哲学

第1章 影 响 力

每个人都靠推销生活。

——罗伯特·刘易斯·史蒂文森 (Robert Louis Stevenson)

如果说成功有什么秘诀的话，那就是能了解他人的观点并从他的和自己的立场看问题。

——亨利·福特 (Henry Ford)

与人交往的能力就如同糖或咖啡一样，是可以买得到的，我愿意为此付出更多。

——约翰·D·洛克菲勒 (John D. Rockefeller)

如果历史上没有那些为数不多的掌握说服技巧并能有效应用他们的人，这个世界将会完全不同。你或许没打算改变世界，但在本书中你可以学到那些有此念头的人所拥有的技能和工具。

你愿意自己能更好地把握生活吗？你愿意在争论中能更令人信服地陈述自己在某一问题上的立场吗？你愿意享受时常能劝说自己的配偶跟随自己的意愿的乐趣吗？你愿意知道那些真正的销售大师是如何做出令人惊异的业绩的吗？

我们将通过详细说明说服心理学的含义以及相关技能、技巧，使你能从本书中学到所期望学到的一切。

说服是通过特定的战略影响他人的思想和行动以达到诱导其信念和价值观的目的的能力。心理学最精确的定义就是研究思想的学问（思想意味着真正的个体）。从而，这本书就是研究影响作为一个过程如何起作用，研究如何将说服的技能和战略应用到我们的日常生活中。

只要牢记我们因为接近欢乐或远离痛苦而受到鼓舞，我们就可以更好地理解说服的所有内容。不管我们是全力为光明的前途打拼或是开始一份

微不足道的职业，我们几乎所有的行动都要归结为选择或回应不同的动因，这些动因带我们向目标前行，带我们远离恐惧。理解这个简单的前提会使书中的内容在你的头脑中找到合适的位置。

为了帮助你更好地理解本书，每次遇到不熟悉的术语，你可以查阅书后附录中的术语表。如果不能理解将要用到的术语的定义，学习本书将是非常吃力的事情。

为了能使你从本书更多地获益，还有一个建议，就是你要完成书中提供的饶有趣味的练习，从而把那些信息融合到你的潜意识中去。如果你希望自己能够说服别人，你就要真正参与书中的练习。如果你只是希望了解说服如何起作用，并不打算运用这些信息，那就是另外一回事了。只有在被使用时，知识才会成为力量。

自从有了人，影响其他人或其他团体的行动的能力就成为了人类文化的一个不可或缺的因素。纵观人类历史中的重大变革，它们几乎都是由那些在说服过程中掌握主动的个人所引导的。这些人能够让别人确信，跟随他们的信念将使自己的生活完全为之改观。

圣经中有一个广为人知的故事，摩西成功地说服了众多的奴隶发动起义并逃离埃及。奴隶们当然知道他们不会成功。要想逃脱法老军队的追击几乎是不可能的，他们没有武器，只有极少的食物和很少的财产，并且一旦进入沙漠，等待他们的就只有死亡。了解到这一点，摩西告诉人们上帝已经给他指示，要离开这里，在沙漠中度过40年后，再进入应许之地。

摩西除了必须说服希伯来人离开埃及，还要说服他们相信上帝确实与他交谈过。在他使人们相信了上帝与他交谈过之后，他还必须劝导他们，让他们相信他们能够克服长途跋涉到达巴勒斯坦。如果摩西没有说服那些成百上千的人他“确实如此”，希伯来人的命运将会是什么样子啊？不过人们最终还是听从了摩西。在许多其他的故事中，人们几乎都不理睬上帝的使者。

从圣经中我们知道，后来这些希伯来人有一个后裔。他的足迹遍及所有他知道的世界上的主要城市，只是为了讲述另一个人的故事。这个人说，因为他是救世主所以他战胜了死亡。但谁会相信这样的事呢？弥赛亚（犹太人所期待的救世主）和耶稣基督故事的版本多而又多。是什么使得这个说服者如此高效呢？今天，有超过10亿的人们被耶稣的门徒保罗

（基督徒的使徒，他的生活和教导记录在他的书信和《使徒行传》中）的著作所说服，他们信奉那个能战胜死亡的人，一个当他活在地球上时却默默无闻的人。在接下来的章节中，我们将会详细讨论保罗如何说服如此多的人跟随他的信念。

1800年后，又有一个人说，“如果我能说服别人，我就能移动整个宇宙。”虽然这个人的皮肤是黑色的，不过对其他人来说，他是他们的财富。他或许没有说服任何人，除了因为宣扬自由的演讲而带来的鞭刑。可以肯定的是，在19世纪中期没有人愿意倾听一个黑人的胡言乱语。在逃到自由的土地上后不久，他就成了美国首屈一指的激进主义者。正是由于他的鼓动，还有做那些不可能之事，才说服了白人支持解放黑奴。这个强有力的人给19世纪的政界带来了新的理念，最终来到总统的笔下。亚伯拉罕·林肯在《解放宣言》（*Emancipation Proclamation*）中宣布人人生而自由。这个人的名字就是弗雷德里克·道格拉斯（Frederick Douglass）。

道格拉斯当然不是第一个渴求自由的奴隶。他也不是第一个试图反抗的人。是什么使得他在追求自由中卓有成效？在为改善所有美国人的自由的处境的奋斗中，他拥有什么样的品质、使用了什么样的技巧？他是我们在本书中称之为“说服大师”的典范。道格拉斯是一个能在他的听众的心灵上作画的人。他能将自己的价值观慢慢灌输给自己的拥护者。他可以改变听众的信念。他永不停息地追求自己的信念、抱负和目标。

关于影响和说服大师的故事不胜枚举。马丁·路德、托马斯·杰斐逊、弗雷德里克·道格拉斯、亚伯拉罕·林肯、约翰·肯尼迪、马丁·路德·金、戈尔达·梅耶（Golda Meir）、特勒撒修女、撒切尔夫人、玫琳凯·艾施（Mary Kay Ash，玫琳凯化妆品公司创始人），还有无数其他人，他们都有着改变这个世界的意愿。当然他们给世界带来的改变远远超过他们的单纯的愿望。同时影响他人信从自己的意愿是他们的能力。

这些著名人物所用的技能和战略完全类同于当今的销售人员、经理、企业家、演说家、宗教和政治领袖以及活动家为了影响他人信从自己的观念所必需知晓的技能和战略。

这里应该提一下安东尼·罗宾斯（Anthony Robbins），他著有《激发心灵潜力》（*Unlimited Power*）和《唤醒心中的巨人》（*Awaken the Giant Within*）两本书。是他由衷的信念和能力帮助了他人，同样他们也帮助他

在周围产生了一批受益者，他们的生活由于遵循他从自己多年的说服大师的经历中总结出的原则而改变。

想想看，比尔·克林顿在面对性丑闻、非法收入及其他丑闻缠身的境况下仍然被推选为总统。虽然此前加里·哈特所受到的指控要比克林顿的少得多，不过哈特没有影响选民以重新调整他们的价值观和信心的能力。而克林顿有。影响力的确可以说是一个人最重要的沟通技巧。

你不需要如安东尼·罗宾斯、比尔·克林顿或者马丁·路德·金那样，拥有影响特定的领域或人际关系的能力。你需要做的是理解伟大的沟通者所拥有的技巧。让人吃惊的是，通过练习你就可以轻松地掌握它们。

影响力当然也有它不好的一面。这是一个不幸的事实，好人或恶人都可以获取施加影响的技巧。影响力之剑会因使社会毁灭、受益或介于二者之间的所有目的而挥动。

我们清楚价值和信念在说服的过程中所起的作用。你的价值观会决定你怎样利用自己的新技能。读过这本书之后，你将明白说服的心理学理论，可以毫不费力地识别操控和道德上的说服策略。你被骗的可能性将更小。你将更自信。当你知道你可以通过控制你的命运，而不只是别人棋盘上的一颗小卒子时，你将变得更快乐。

今天，影响别人的力量和说服他们按照你的模式思考是成功的秘诀中经常被忽略的一个因素。许多人会为自己设定目标，他们努力工作，有着强烈的自尊，德行毫无瑕疵，但是他们从未真正实现他们的目标、梦想和抱负。原因就是他们没有发展自己的向别人推销他们的产品、服务或者想法的能力。

一些你知道的最诚实的人完全不能说服他人相信他们自己相信的事。甚至不能说服他们的配偶晚上一起出去吃饭！许多非常正直的人不仅不善于说服他人，还经常在沟通过程中给人留下说谎和不确定的印象。

通往成功有很多的方法，但是说服他人的能力是获得财富、爱情和幸福的关键。

要影响他人，你需要掌握说服他人的沟通技巧。没有优秀的沟通技巧，你就不可能走出销售业绩平平的泥沼，获得令人满意的人际关系，获得重要的提升。有了优秀的沟通技巧，人们就会喜欢你、尊敬你，并为你做他们不会为别人做的事。