

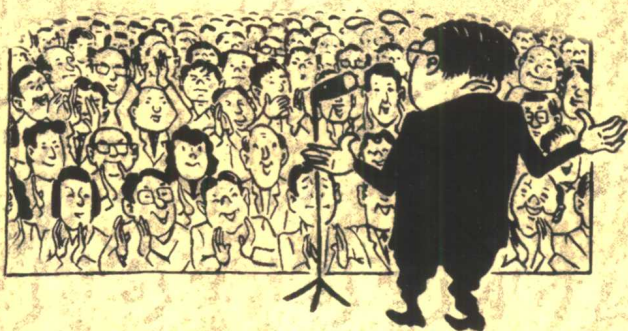
双赢绝对说服术

SHUANGYING JUEDUI SHUOFU SHU

新管理人必修心法

对说服者和被说服者同样重要

千高原 / 编著



说服，是社交心理学中个人征服他人最为精湛的学问，生存在这个世界不是说服别人就是被别人说服
天底下根本就没有什么心有灵犀一点通的道理



中国纺织出版社

双赢绝对说服术

SHUANG YING JUE DUI SHU FU SHU

新管理人必修心法

对说服者和被说服者同样重要

千高原/编著



中国纺织出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

双赢绝对说服术/千高原编著. —北京: 中国纺织出版社,
2000.1

ISBN 7-5064-1790-1/C·0004

I. 双… II. 千… III. 口才学 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 75679 号

责任编辑: 邢冠蕾

责任印制: 刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街 6 号

邮政编码: 100027 电话: 010-64168226

北京宏飞印刷厂印刷 各地新华书店经销

2000 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 850×1168 1/32 印张: 14.25

字数: 280 千字 印数: 1-6000 定价: 22.80 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

2000/5/10

沟通心灵的桥梁

(序)

如何应对下属或他人的质问？如何说服顽固的谈判对手？如何克服与人沟通中的心理障碍？如何同反对自己的人相处？如何激发部下的能力和创造力？如何使对方心悦诚服地接纳自己？这是现代领导者所面临的种种难题。

传统的管理学，强调的是一条鞭式，或说是权威式的管理方法。领导者高高在上地发号施令，下属必须不折不扣无条件地执行，且自鸣得意，误以为这样才能显出领导者的威严。其实，这种陈旧、专制和生硬的方法，不但不能解决上述的难题，反而使领导者与被领导者之间横着一条难以逾越的鸿沟。

那么，能否在两者之间架设一道桥梁，消除彼此间的隔阂与对立，使之达到心灵上的沟通呢？

有！这就是——说服。

何谓说服？一言以蔽之，说服就是使对方能主动地“起而行”。也就是使对方自动自发地成为“被说服者”。因此，是否成功地说服了对方，需检验对方是否自动自发、自觉自愿地“起而行”。如果只是强迫性地去改变他人的意愿，那

双赢绝对说服术

只会徒增反感罢了。诚如一位西方哲人所说：“牵马到岸边，强迫不想喝水的马喝水，实在是不可能的。”举起枪来威胁，也只不过是生命而做罢了。诱以整叠的钞票，即使做了，为的也只是金钱而已。这不能算是说服，这样虽能使人行动，但只是使他“动”并不是件好事。用手枪威吓、用金钱利诱，只能驱使对方就范。这只是对方在不得已的情况下，所采取的权宜之策。

对于已起反感的对方，即使他能不停地去做，已称不上是说服了。人心理的自动起而发和反感之间，就如钟摆的摇动，能以一种和谐、双赢的方式来牵引对方到自动自发的方向去，这就是说服。

但单凭口头上的技巧，无法让对方心悦诚服，更不能真正改变对方的态度和思想。正因为如此，“说服”也有其基本的规则、处理的方法，如果只是一味地想要说服对方，而无视这些“规则”，那只会让对方感到反感，心生抗拒；那么，即使再怎么努力，也无法说服对方。而这些“规则”，就是本书所要大力推荐的“绝对说服术”。

在现代高速发展的社会里，人际关系变得越来越错综复杂，领导者由此而产生的精神压力也越来越大。“绝对说服术”不仅能改善组织内的人际关系，解决人际交往中的各种难题，使人与人之间达成良好的沟通，而且能使领导者愉快地面对工作，开发自己的潜能，提高部下的能力、创造力和干劲。从而摆脱来自工作中的种种束缚和困扰，走向积极、自由的人生。

善用“绝对说服术”的人，可以将职权上的“上与下”、

双赢绝对说服术

“强对弱”的力量运用，减至最少，而完全站在对方的立场，以尊重、了解、关怀、公正等“人性”相待，以积蓄个人的魅力，建立真诚的心灵交流，达到“双赢”的效果，这样的人，不管在哪一个位置上，都将是最有影响力的人。

在本书中，撷取日常生活所见的典型案例，以浅显易懂的方式，解说如何与人沟通、如何说服对方的准则，分析决断、行动的重要性，甚至还有激发自身潜力的窍门。

这是个自由的世界，你可以一言不发直到你离去，或者让嘴吧毫无目的的响个不停，无人有权对此干涉。但你走过人群时，不能抱怨遭到冷落或遇到嘲笑的眼光。因为人们来到这个世界，不是说服别人就是被别人说服。

假如《圣经》能教你如何做人，那么说服术则教你如何做领导。

希望读者们从本书中，不但能学会说服的精髓，更能寻回人与人之间那份失落的尊重、了解、关怀与公正。

编者

1999年12月

目 录

第 1 章

培养说服力

- 1 说服的对象——人 ③
人是说服的主要对象 / 领导者的一天，以说服开始，也以说服结束 / 拥有说服力是最大的快乐
- 2 如何了解人类 ⑦
人类的动机与需要 / 透视人心的“黑箱” / 从姿态洞察人的内心世界 / 姿势可代替语言 / 了解姿态的一致性 / 如何解释姿态的含意
- 3 树立有力量的个性 ⑪

自我认识力 / 自我判断力 / 自我影响力 / 自我
改正力 / 自我洞察力 / 快乐的个性

4 强化你的领导魅力 (28)

强化你的人格特质 / 加强你的人格力量 / 广为
宣扬你的想法 / 如何保有“优秀上司”的头衔 /
掌握前进的方向

5 挖掘你的说服潜能 (34)

不断地重复就能改变他人 / 成为具有影响力
的人 / “习惯”会成为你的秘密武器

6 擅长表现自我也是种说服力 (38)

对方心中最重视的是什么 / 说服力的三大来源 /
扩大你的说服力 / 如何表现出自我 / 展现你最
好的特质

7 说服的成功之钥 (46)

说服的态度很重要 / 说服不是一种技巧 / 说服
力就是影响力 / 说服必须击中要害 / 六种原则

8 用情感打开部下的心扉 (55)

感动对方的要素 / 别让对方感到被说服了 / 用
微笑击破屏障 / 爽朗的笑容有助于说服成功 /
她是如何征服男人的

- 9 让部下认同即为说服 ————— 62
- 提出明确的理由、根据 / 让部下感觉到被尊重 /
当傻瓜又如何 / 选择能相互沟通的说服 / 用
“建议法”代替“禁止法” / “建议”须避开“不
满”
- 10 说服的步骤 ————— 70
- 理解/认同/简明扼要的说明是说服的前奏
- 11 没有热忱便无法成功 ————— 74
- 用热忱打动人心 / 要有能说服成功的信心 / 牢
牢抓住部下的心
- 12 各种类型的说服法 ————— 79
- 攻击型 / 爆发型 / 忧虑型 / 冷静型 / 固执型 /
要领型
- 13 有效地发动说服 ————— 83
- 先分析自己的构想 / 有效说服力的倍增 / 说服
必须重复、有耐心
- 14 “双赢”是说服的最高境界 ————— 86
- 分歧是关系重组信号 / 寻找交集点 / 分歧就是了
解的时候 / 人性化的互动 / 基本协调的技巧 / 中
美 WTO 协议谈判是双赢的典范

第 2 章

绝对说服的成功条件

- 1 了解你的部下 (95)
如何了解你的部下 / 尽可能地了解你的部下 /
不要太相信第一印象 / 直接谈话是最好的了解 /
在谈话中挖掘部下的长处
- 2 让部下对你有好感 (107)
情感反应器 / 起头最重要 / 赞美的高手就是说
服的高手 / 说服首先取信于人 / 比对方先开口 /
人不可能十全十美 / 给人以承诺 / 要给部下打
打气 / 10 万人的朋友
- 3 试探部下的心声 (113)
无视部下的真心话, 无法说服成功 / 如何探察
部下的真心话 / 懂得抓住年轻人的心 / 理解无
言的信号 / 到什么山唱什么歌
- 4 交友是说服的开始 (123)
变陌生为知己 / 如何了解他人
- 5 将心比心有利于说服 (125)

我理解你 / 感情移入的魔力 / 创造奇迹的最大力量 / 向他人伸出援手 / 让他们为我效力

6 掌握问话和说话的技巧 (131)

问话的技巧 / 说话的十项原则

7 会话是说服的关键 (138)

会话要有好的条件 / 使会话精练的三个条件 / 用身边事来引导话题 / 以不经意的会话来说服部下 / 语言魔术师 / 会话时应该忌讳的事

8 寻找共同的话题 (148)

收集有关对方的资料 / 找出共通点 / 和部下共同拥有情报 / 了解对方所处的立场

9 了解部下的个性 (154)

适合部下的说服方法 / 了解对方, 才能抓住说服的重点 / 不同的人不同的说服方法 / 容易说服的人 / 探讨难以接近的人 / 探讨有疑心病的人 / 探讨有恐惧心理的人。

10 越是好的听众越有说服力 (165)

制造说话气氛 / 首先做个好听众 / 让对方敞开心胸的倾听法 / 倾听谈话要迅速反应

- 11 说服从好的心情开始 (171)
以一句“好的”引导心情 / 绝对避免情绪化的反对
- 12 助你一臂的群体意识 (174)
群体标准 / 用探讨代替说教
- 13 树立部下的拥有感和归属感 (179)
领导的个人风格可以成为公司的风格 / 站在部下的立场着想 / 能振奋士气就能开拓康庄大道 / 打动人心的要诀 / 洞悉部属的心愿 / 远来的和尚会念经
- 14 说服前的准备工作 (186)
写下说服过程的大纲 / 随着对象的不同, 大纳也有所不同 / 有备无患 / 事前的准备要靠演出 / 摸清底细占据主动
- 15 使部下成为工作真正的主角 (193)
当工作的主人翁 / 战胜恐惧失败的心理 / 抛弃固有的模式

第 3 章

如何让部下一定说出“是”

- 1 “是”的分解因式 (199)
否定的“是” / 让“不”变成“是”让对方说
“是”的诀窍
- 2 满足欲求与试探欲求 (204)
人都有所欲求 / 找出宣泄不满的渠道
- 3 如何引导对方说“是” (208)
道德上的交易 / 老罗斯福的商量法 / 荷斯上校
的绝技
- 4 如何满足部下的期望 (213)
突破僵局的关键 / 准确地判断状况 / 身先士卒 /
调解纠纷, 扶助弱小 / 苏格拉底的助产术 / 最
能打动人心的语言 / 重视对时间条件的利用 /
如何把握说服的时机 / 重视空间条件的利用
- 5 用说服化解你的敌人 (225)
说服你的敌人 / 斯贝特的钢琴 / 如何对付不义
之敌 / 施与小惠

- 6 如何令部下有安全感 ————— (230)
消除说服的障碍 / 缺乏安全感的三种类型
- 7 可提高说服效果的位置 ————— (234)
实际上的距离也决定了心理上的距离 / 有利于说服进行的姿态
- 8 激发竞争意识 ————— (238)
激起想要位于优势的意念 / 比较的对象要适当
- 9 留给部下选择的余地 ————— (240)
强迫的说服力，注定失败 / 由对方来下最后的结论 / 高明的忠告 / 说服的表现形式
- 10 适合说服的时机 ————— (244)
伺机说服 / 发现适当说服时机的暗示
- 11 不同场所有不同的说服效果 ————— (247)
能令人平心静气地场所最适当 / 选择适合对方性格的场所 / 选择利于说服的场所
- 12 声音的说服效果 ————— (252)
要发出优美的声音 / 提高说服力的声音

第 4 章

让对方不说“不”和接受“不”

- 1 人为什么反对 ————— (257)
反对的原因 / 反对的真正理由
- 2 对付反对意见的方法 ————— (262)
预留一个缓冲区 / 利用反对的意见 / 荣己先荣人 / 巧用第三者
- 3 巧渡危机的说服要领 ————— (268)
顺势反击法 / 转换法 / 实例法 / 捷足先登法 / 委婉曲折法 / 剥笋法
- 4 事先疏通是说服的桥梁 ————— (275)
疏通两字好重要 / 事前的意见调查 / 勤于答复
- 5 适时提出意见 ————— (280)
可以提出正面的争论 / 避免提出反驳的争辩
- 6 反败为胜的高等战术 ————— (283)

以结论来说服对方，较易达到目的 / 向对方请教的态度也有关连 / 太完美的论调反而失去说服力

7 要当领导就要会说“不” (287)

说“不”的要点 / 把自己变得更壮大 / 利用“光晕效果” / 让微笑在说服中途断掉

8 让对方负起说“不”的责任 (292)

利用第三者说“不” / 诱导对方说“不” / 借用对方的理论 / 让自己和对方共同的敌人做“代罪羔羊”

9 避免因“不”使对方不悦的技巧 (297)

缓和对方的排斥感 / 绝对不要说出对方的名字 / 利用谚语表达“不” / 用“含糊的语言”突破困境

10 让对方顺利接受“不” (303)

让对方觉得被拒绝有利 / 利用对方所喜欢的话题表达“不” / 反复运用“部分刺激” / 列举“是”的不是之处 / 向对方挑明利害关系 / 我没得到足够的抱怨

第 5 章

向说服的高难度挑战

1 遇到困难时的说服方法 (311)

让心有不满的人参加决策 / 一开头就说出冠冕堂皇的伟大名目 / 适时保持沉默 / 试着逼迫对方 / 分期后的比较 / 摆出行家的姿态 / 退而不战 / 巧转话题 / 嫁“难于人” / 老板的把戏

2 遇到难被说服的人所使用的方法 (325)

优柔寡断的人 / 罗嗦、爱挑剔的人 / 爱穷根究理的人 / 常说话带刺的人 / 顽固不化的人 / 容易感情用事的人 / 吹毛求疵的人 / 对事物漠不关心的人 / 不信任他人的人 / 容易猜忌的人 / 沉默寡言的人

3 如何对部下的质询应答如流 (337)

把了解部下的心情放在第一位 / 不侵犯部下的感情领域 / 进行有弹性的指导和说服 / 说服时避开对方的理论 / 转移对方注意的目标

4 如何逼迫部下发挥潜力 (343)