

DKTP 图解

经营者丛书

王正善 © 编著

说服心理 与

Psychology and Skill of Convincing Others

说服技巧



科学出版社

www.sciencep.com

科龙图解 经营者丛书

说服心理与说服技巧

王正善 编著

科学出版社

北京

图字：01-2005-6521号

内 容 简 介

意见不同是人际交往中不可避免的情况,各种争端也往往由此而生。因此,如何消除彼此间的意见分歧,成功说服对手,达成共识,则是现代人的必修之课。而掌握对方心理就等于掌握了说服的契机。

本书应用心理学的观点,通过理论与实践,详尽地阐述了说服心理学的要领,并列举了诸多案例及各项研究成果加以佐证,使读者很容易领会,进而掌握其中的技巧,为我所用。本书内容丰富实用,是社会交往及商场竞争中必备的好书。

图书在版编目(CIP)数据

说服心理与说服技巧/王正善 编著. —北京:科学出版社,2005

(科龙图解 经营者丛书)

ISBN 7-03-016622-1

I. 说… II. 王… III. 企业管理-人际关系学 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 147882 号

责任编辑:王 炜 赵丽艳/责任制作:魏 谨

责任印制:刘士平/封面设计:来佳音

北京东方科龙图文有限公司 制作

<http://www.okbook.com.cn>

科 学 出 版 社 出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

源海印刷有限责任公司 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2006年2月第一版 开本:720×1000 1/16

2006年2月第一次印刷 印张:10 1/4

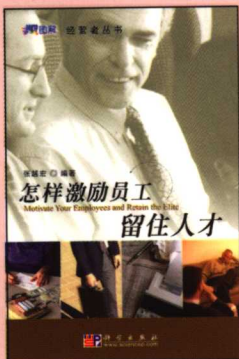
印数:1—7 000 字数:93 000

定 价:20.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈环伟〉)



怎样管理员工培养人才
孙英陆/编著



怎样激励员工留住人才
张越宏/编著



怎样增进你的策划力
何宇牧/编著



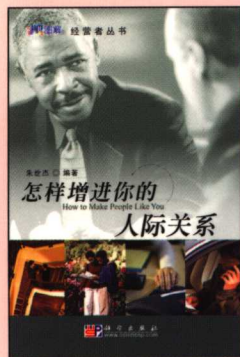
怎样成为洽商高手
陆平洲/编著



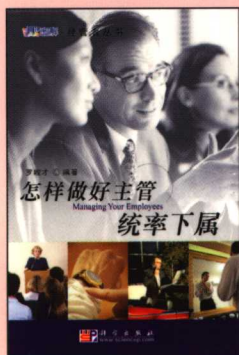
怎样发挥你的创造力
罗峻才/编著



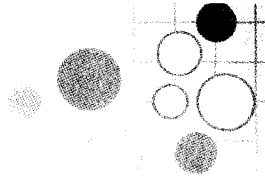
自我管理 with 积极人生
罗峻才/编著



怎样增进你的人际关系
朱世杰/编著



如何做好主管统率下属
罗峻才/编著



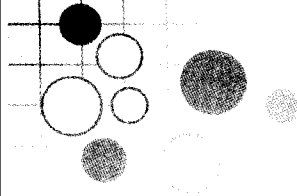
序言

prologue

世界就像一个不停转动的陀螺，引领着人们日新月异异地变动着。在21世纪的今天，由于网络的普及，世界俨然一个地球村，全球化已是一股势不可挡的洪流，朝着世界各国弥天铺地般席卷而来；人们处身其间，由于科技的发达，利用视讯传播的帮助，竟能将千里之遥的距离，在分秒间化为无形。然而，你是否也警觉到，科技所带来的便利，使得人与人之间心与心的距离日渐千里。

由于彼此间的疏离，使得人们对于周遭人事抱着不信任感，纷争往往由此而生。相对地，也间接增加了说服工作的困难。有关说服技巧的书籍已有很多，但笔者认为，要有效地传达自己的意见，并成功地改变他人的想法与态度，就非得在心理方面说服对方不可，了解对方的心理，才能“对症下药”。而本书所介绍的，就是这方面最具体的方法。

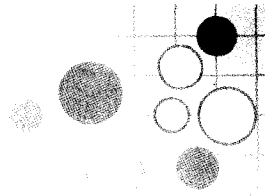
说服虽是项艰巨的工作，却常见于我们周遭的生活中，从小朋友的玩具分配到公司企业的贸易竞争，都需要通过说服的手段，来达到自己的目的，尤其是关系到重大利益分配时，有时甚或是一个眼神、动作，都可能会泄露了您的企图和弱点，而影响了之后的说服工作。所以，若



想让人心服口服地顺从自己的意见,且不会中途变卦反悔,就必须靠你明辨秋毫的观察力和正确无误的判断力,以准确地抓住对方的心理,并针对其疑虑与防备,一一予以克服突破。而本书所介绍的“说服心理与说服技巧”,正是从心理学的观点切入,细分八个要点,详加剖析,以期能让读者一目了然,迅速上手。

在生存的竞争游戏中,惟有强者才能立于不被淘汰之地,是以拥有高明的说服技巧更为重要。若能轻易地说服他人,则必能使自己掌握更多竞争筹码,占有竞争优势,如此一来,即使面临接踵而来的重大考验,又有何惧?而你,准备好要当一名强者了吗?





目 录

contents

导 言 攻心为上 1

第 1 章 怎样打开对方的心扉 11

1 识别戒备心的方法 13

2 怎样表示你的姿态

——去除戒备心的方法之一 18

3 找出对方和自己相同的地方

——去除戒备心的方法之二 23

4 迎合对方心理的动向

——去除戒备心的方法之三 29

第 2 章 怎样改变对方的想法 33

1 识别成见的方法 35

2 将对方的主观变成客观

——去除成见的方法之一 41

3 用“意外”去除成见

——去除成见的方法之二 44

4 明确表示相同和不同之处

——去除成见的方法之三 49

5 反复给对方相同的刺激

——去除成见的方法之四 52

第 3 章 怎样改变对方的意志 55

1 识别心理压力的方法 57

2 利用集团的标准

——去除心理压力的方法之一 63

3 向背后的掌权者进攻

——去除心理压力的方法之二 69

4 利用理想和现实的矛盾

——去除心理压力的方法之三 75

第 4 章 怎样满足对方 79

1 识别欲求不满的方法 81

2 使对方倾吐不满

——去除欲求不满的方法之一 86

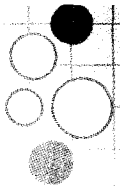
3 改变对方的不满

——去除欲求不满的方法之二 91

4 用相反的方法说服对方

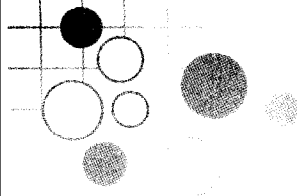
——去除欲求不满的方法之三 94





第 5 章 怎样和对方协调	99
1 识别对方反感的方法	101
2 用感情打动对方	
——去除反感的方法之一	104
3 建立共同的目标忘却反感	
——去除反感的方法之二	108
第 6 章 怎样激励对方	111
1 识别自尊心和虚荣心的方法	113
2 不直指对方的错误	
——利用自尊心、虚荣心的方法之一	117
3 利用对方自大心理	
——利用自尊心、虚荣心的方法之二	121
第 7 章 怎样使对方的态度趋向积极	125
1 识别不安的方法	127
2 让对方了解不安的原因	
——去除不安的方法之一	131
3 让对方接触现实	
——去除不安的方法之二	135
4 内容不要全部透露	
——去除不安的方法之三	138



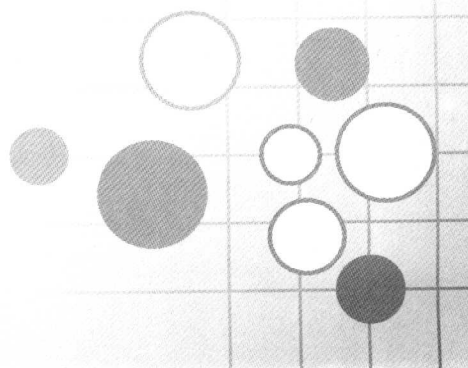


第 8 章 怎样取得对方的信赖	141
1 识别不信任感的方法	143
2 缩小双方信息的差距	
——去除不信任感的方法之一	146
3 顺从对方的步调	
——去除不信任感的方法之二	150
4 抓住表示诚意的机会	
——去除不信任感的方法之三	153



导 言

攻心为上



《三国志·蜀志注》中有云：“用兵之道，攻心为上，攻城为下。”由此可知了解对手心理的重要性。在未讨论主题之前，让我先讲一个关于大楼拆除的故事。

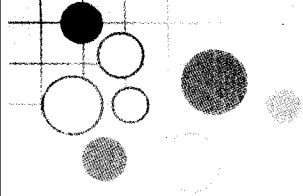
有一栋数十年前建筑的小型大楼，占地面积约75坪（1坪≈3.3平方米），有地下一层和地上五层，在兴建当时，是附近地区第一栋钢筋混凝土的建筑物，所以曾经闻名遐迩。大楼的主人特别自日本聘请技师来设计，连外墙装饰亦极其讲究，是一栋深具艺术价值的建筑。可是，由于时代的变迁，这栋曾经具有光荣历史的建筑，也不得不面临拆除重建的命运。我因为和这栋大楼的第二代主人相识，同时又和从事大楼拆除工程的某公司老板是朋友，于是经由我的介绍，双方商谈签订拆建的契约。

使我衷心钦佩的，是双方在开始商谈的时候，这位工程公司老板的一席话，他说：

“我已经听说这栋大楼要拆除了，可是像这么一栋深具意义的大楼，把它拆掉未免太可惜了吧！更何况，它具有艺术上的价值，并且是此地的著名场所，理应有保存它的义务啊！不知府上老一辈的人意见是怎样的？听说老太太还健在，她会答应吗？即使你要我来拆除，我也不应该轻易地答应才对，你说是吗？”

我当时听了他的话，感到十分诧异。为了想拆除大楼，才请他来商谈的，想不到这位工程公司的老板，反说不应该把大楼拆除。大楼业主起初的面部表情，也和我一样有点莫名其妙，不久大概觉得对方言之有理吧，亦露出了感慨的神情。





当然,这栋大楼是父辈曾经付出不少心血的结晶,当最后决定把它拆除时,自然经过很多考虑和曲折。说不定在亲族会议中,便有许多人提议反对,尤其是对这栋大楼有数十年感情的人,更有说不出的感慨。所以,即使决定拆除,业主的心境亦是进退两难的。这位老练的大楼拆除公司老板,竟能洞察对方心理上的矛盾,反而先表示了反对拆除的意见,可以说已经在心理的战术上,获得了胜利。

不可只看表面

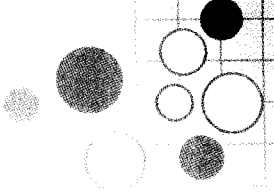
双方经过了约二十分钟的商谈,大楼的业主已完全相信对方,结果决定:“一切由你安排。”这位工程公司的老板答复得更漂亮:

“即使由我负责来拆除,我也绝不会轻率从事。使用最新的技术,不仅一点声音也没有,就连一丝灰尘也不会向外飞。不过,大楼本身是否需要留下什么东西作纪念?如果有什么希望的话,我一定会依照你的吩咐留心去做。”

站在旁边的我,听了这段话,心想:如果我有大楼必须拆除,一定也会委托他。这位工程公司老板的一言一语,都充满了诚意,深具说服力。可以说,完全掌握了我所要说的“说服心理与说服技巧”。所谓说服,如果不能从对方的内心加以真正的改变,还是没有效果的。

我想大家都有这种感觉:说服对方是件困难的工作。不过,一旦说服成功,则改变对方的态度已是易如反掌,只是在说服的过程中,却很不容易被对方接受而煞费唇





舌。有的时候,表面看起来已经说服对方,可是,一旦发生什么事故或其他原因,说不定对方会完全一反过去的态度,而坚持自己的本意。所以当你想说服对方时,不能只看对方表面的态度。

别以为只要对方改变态度和表情,就已经达到了说服的目的。只是口头的答应,并不是可靠的,即使对方有了承诺,若无行动来表示,也等于无意义。你若不充分了解心理上的“构造”,很可能会被人出卖。

心理上的“构造”

研究说服技巧,首先必须了解人的心理构造,有所谓“层”形。

这里所谓“层”,有两种解释:一种是认为人的心有“表层”和“深层”,也就是指“意识”的部分和“潜意识”的部分而言,这是奥地利精神分析学家弗洛伊德的说法。

一种是认为人的心的“层”与意识和潜意识完全无关。它的“表层”和“深层”,是指外表的部分和里面深奥的部分而言,持此说法的是受纳粹压迫逃至美国的德国心理学家哥罗特·莱波。

莱波认为人的心的构造,犹如图 1.1。仔细看起来的确如此,人的心像被好几层纱罩包裹起来似的,中心部分是不愿意让人家知道的秘密(自我的核心);外侧部分——亦即心的四周部分,当日常与人接触时,可以毫不在乎地在他人面前表露。



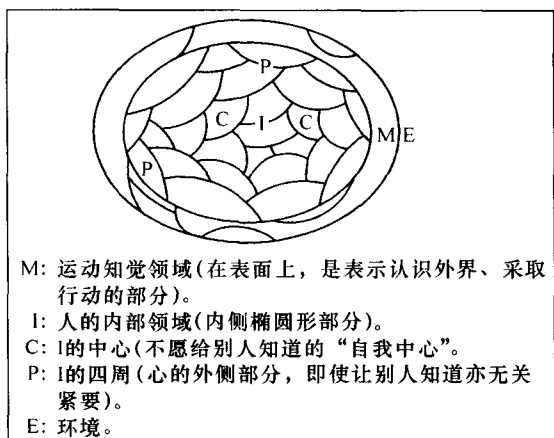


图 1.1 心的构造

当然,这个“心”的本身,是眼睛看不见的,而是用表情、身体的动作、言语……各种行动来表达,所以我们只能观察表现于外在的行动,去推测对方心理的状态。为了便于理解,现在让我来介绍莱波对于民族性的看法。

莱波认为,美国人和德国人的心理构造不同。事实上亦的确如此,一般人的看法,亦认为美国和德国在民族性方法有显著的差异。美国人的性格开朗、坦率、和蔼可亲、容易接近打交道。反之,德国人较严肃、拘谨、注重形式、保守、不容易接近。

莱波将这两种民族性,分为 U 型(美国型)和 G 型(德国型),其心理构造如图 1.2。看图就很容易了解人的心理构造状态。德国人因为比较坚固的防线接近“表层”部分,所以开始时虽然不容易结交,一旦突破这层防线,只要稍微再加强来往,就可以变成肝胆相照的朋友。原因

