

摸透對方心理，達到說服的目的

動人的說話術



江川廣 / 著 ■ 林宏儒 / 譯

新企業圖書出版社

譯 / 儒宏林

動人說話術



序

——好的口才與天才無關

在你繁忙的人事接觸中，覺得別人的說話對於你是一種威脅嗎？你感到自己與人交談時，談話的技巧上有點兒難於應付的困難嗎？你總覺得別人的口才比你好嗎？

然而你一定也覺得自己並不應較別人為低能的吧！但是事實上你時常因為說話不善運用而感到困難，同時在無形中也因而損失了不少的收穫。

你碰上一個口才好的人，他的說話太圓滑多變，太富於感動性了，使你覺得木訥結舌了。對於一個滔滔不絕的人，他的每一句話能打動人的心弦，這好像具有一種不可知的魔力——在發著熱，高度的熱，把人們的情緒操縱了。這種力量是什麼？這就是口才！

具有口才的人，他必然是社會上活躍的人物。口才是一種技術，一種藝術。能幹的企業家，必需具備這技術。律師是專以口才為職業上應用的技術的，政治家用以為發表政見。教師、推銷員、演員……都是倚賴口才的。你在家裡的講話，倘若說得技巧些，氣氛一定很融洽。追求異性朋友，——亦即「談」情「說」愛，也要有好的口才。

有人說口才才是必須有天才的，這句話你能相信嗎？他們的口齒伶俐，還不是因為有著運

用字句與語氣以及態度發音有了訓練的緣故，其他之外還有什麼理由可以說他們都是天才而成功的呢？我們要使自己成爲一個活躍的人物，必須訓練自己的口才，根據合乎科學的方法，必然的，你可以獲得成就。

目次

序：好的口才，與天才無關·····	一
壹、一句話的效果·····	九
——說話的目的就是要使對方心服	
一、說服方法是否恰當所帶來的效果·····	九
二、一定會招致失敗的說話·····	二一
1. 不要用權勢來壓人	
2. 不要動感情說話	
貳、打動對方心理的要則·····	三五
——這裡有五個要訣，使人樂意爲你做事	
一、引起對方的需欲——第一要訣·····	三五
1. 人爲什麼要發生行爲	
2. 說服別人爲何困難	
3. 要應用天平的原理	

二、以對方的需求爲目標——第二要訣……………四八

1 人們的需求

2 說話時所應用的需求

3 自尊與重要感的需求

4 不要不按牌理出牌

三、善意的給與對方恐懼心——第三要訣……………六六

四、使對方聯想到良好的情況——第四要訣……………七九

五、提示具體方法——第五要訣……………八四

叁、可以控制對方的說話技巧……………九一

——使對方放棄成見，進而心服口服

一、使對方滿意而接受的說話技巧……………九一

二、嚇阻而後了解的說服法……………一〇四

三、笑是使對方同意的要訣……………一一九

四、使對方高興而採取積極行動……………一三〇

五、利用對方心理的說話技巧……………一三五

六、選擇場所而獲致說服效果·····	一四二
七、使對方息怒的一招·····	一四九
肆、如此這般，才會使人感動·····	一五七
——「熱忱」可以打動鐵石心腸·····	
伍、解頤篇：妙語如珠·····	一七三
——一句話旋乾轉坤·····	

壹、 一句話的效果

——說話的目的就是要使對方心服



一、說服方法是否恰當所帶來的效果

「如果你遇到下面這種情形，你將如何？」

「哲夫，起牀呀！上班的時間快到了。」

「嗯，現在幾點鐘了？」

「差五分，就是七點了。」

「怎麼？還差五分鐘才七點，你真是——」

「你還躲在被窩裡，不怕遲到嗎？兒子也跟着一樣，快起來上學去呀，你們父子倆都是睡蟲，真是沒辦法。」

早晨的五分鐘，對公務員而言，實在很寶貴的。怎麼不早睡早起，而一定要睡到急急忙忙，吃早餐趕車子，你是否也曾遇到過這樣的情形呢？如果有的話，或許你一定會自悔地這樣說：

「爲什麼要這樣匆忙呢？爲何不提早幾分鐘起牀來準備的，從明天起，我一定早些起牀，才不會這麼急急忙忙的。」

事實上，當時雖然是這麼自悔並輕率的下定決心，到了第二天早晨，他仍然貪睡。你家

中其他的人，是否也是如此，如果你要叫醒愛睡懶覺的人，你怎麼辦？

「哲夫！」妻子喚道：「快起牀呀，已經很遲了。」

「很遲，現在幾點鐘了。」

「七點二十分，我忘記叫你啦！」

「喔，這怎麼好，今天早上董事長要主持開會，早餐弄好了沒有？」

「早餐早就弄好了。」

「噯，現在連吃早餐也來不及了，我還沒有刮鬍子呢

？」

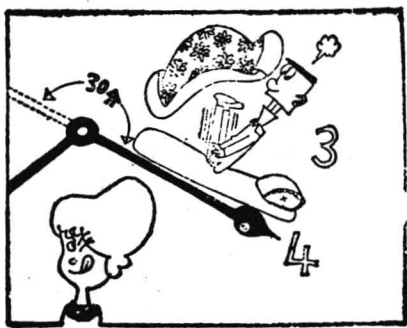
「哲夫，你怎麼老是要睡到這麼晚才起牀呢？現在又要匆匆忙忙的趕時間。」

「你怎麼不早點叫醒我呢？」

「哲夫，對不起呀！」

「現在說對不起，也來不及了。」

「不不，我說對不起並不是這個意思，我怕你今天會遲到，所以我在昨天把時鐘撥快了半個小時，我倒忘記了



。」

「真的嗎？你真的把時鐘撥快了？」

「真的，你看你的手錶，是不是差十分才七點。」

「哦！哦！怎麼這樣開玩笑，會短壽三年啊！」

「可是今天早晨，你比往常早起十分鐘，你可以不慌不忙的去上班呀！」

這樣得到對方諒解之後，內心裡卻產生了喜悅，被叫醒的人既都不生氣，自然就不會說：「怎麼，還有十分鐘，何必這麼急着叫醒我。」

這樣看來，如果稍加研究，不僅可以使對方能夠及時早起，並且還會使對方內心深為感激。

如此，從叫醒早起開始，以至勸說晚上早睡，我們的生活，說服工作是如此的連續着。在家庭裡，母親叫孩子們：「要用功，趕快做功課。」或是上街買東西之前，吩咐小孩：「要好好的做功課，不要貪玩。」或是怎樣向公司老板請求加薪，或是向太太索取更多的零用錢，或是公務員以及售貨員，如何叫部屬去工作，或是請同事幫忙分勞，又如何勸說顧客購買物品，以及勸說慈善捐款等，都得應用說服的技巧，才能夠獲得圓滿的效果。

年輕人邀約異性伴侶去觀賞電影，或是去欣賞音樂，把自掏腰包的入場券，說是別人贈

送的。

「節省房租三千元的方法倒是有的。」

「我的薪水一個月才一萬元，不知道夠不夠供你我兩人的生活？」

「我最喜歡豆漿，我能夠喝你做的豆漿，真是幸福啊！」

這樣的挖空心思，以獲得對方答應結婚，也得也說話的技巧。

在電影院裏，在電視機上，在報紙上，全是五花八門的廣告，這樣不斷的向人家勸誘，說服去購買物品。由此看來，我們的生活，就是說服工作的連續。不，應該說不依賴說服工作是無法生存的。因此，有沒有說服能力，也就是決定是否會成功，是否幸福的主要條件。不善於說話的人，或是缺乏說服能力的人，有時會帶來不幸的後果。

〔一句話失去了情人〕

這是音樂講授班一位年輕音樂教師的故事。他是孟老師，當他獨身時率同自己的學生，其中八位男生，六位女生一同到某地去旅行，到達目的地投宿先訂好的旅社，他們各自進去休息，並準備節目活動，可是女生們過了很久還沒有出來，孟老師便向她們叫道：

「喂！你們怎麼不出來一起聊天呢？」

「好啊！一會兒就來了。」

女生們這樣回答之後，仍然不見她們出來，於是男生當中便有人說：

「老師，她們既然不來，我們先去玩吧！」

於是，他們就到休息室去打橋牌，越打興趣越濃，一直玩到深夜十二時方告結束。

這時，女生們都氣得不得了，而其中的一位施小姐，她是孟老師的女友，便向孟老師說

「孟老師，真是沒趣，好不容易一起出外旅行，怎麼都不和我們女生一起玩，至少也要跟我們一起聊天才是呀！」

孟老師也許橋牌玩得不愉快，施小姐這麼一說，心情更加惡劣。

「我們叫你，是你們不出來同我們一起玩呀！今天已經疲倦得很，明天再談吧。」

這樣反駁之後，即逕自離去，施小姐向着孟老師的背影埋怨道：

「好吧！什麼了不起，像你這樣冷漠薄情的人，誰稀罕？」

這樣在大家面前對孟老師批評，使他受不了，面子上難為情，心裡頭難過，同時，在心裡感覺到，這種女人也不簡單，不給面子，怎麼可以在大眾面前給我難堪呢？

因為這句話使孟老師面子過不去，一時心裡冰涼了，以前對她的愛意，也就隨之冷却了，從此以後，孟老師也不再同施小姐打交道了。

日後，孟老師向朋友透露他的心聲：

「當時施小姐如果不說那句話，也許我現在同她已是一對新人了。可是，她不分皂白的在大家面前給我難堪，我怎麼會同這種不知體貼別人的女人在一起生活呢？」

這就是不善於詞令導致愛情告吹的例子。

〔被責罵不得看電視而去自殺〕

這是發生在日本的兩件具體事例：

（吉原訊）二十九日下午十時三十分，吉原市大野町東海道線，自東田子浦往吉原間北上鐵路，有一少年臥軌，當時一一七二班次夜快車駕駛員雖已發現，但緊急剎車不及，少年被輾斃。

這是日本吉原地方報紙刊載的消息，根據當地警方調查，死者住吉原市比奈之八之三號，是富士宮北高中三年級十七歲的學生。當夜他因看電視而被家長責罵，一時想不開，氣憤臥軌自殺。

（濱松訊）十八日下午七時左右，濱松市三方原九一四號鈴木清一的九歲三男鈴木豐壽，就讀三方原小學三年級，家人發現在屋簷上吊自殺，幸及時挽救而免於死。根據濱松警局調查，當天在晚餐時，父親責罵他：「期考快到了，祇知道看電視怎麼可以呢！要好好準備

功課呀！」本來祇是打算嚇唬父母而上吊，結果差一點弄假成真。

上述兩件新聞，對於已有子女的父母親，是一件非常難過的事。在現代社會中，孩子們看電視和做功課，確是難於處理的家庭教育問題。如果沒有說話的技巧，總是用責罵或強求孩子們不看電視，要他們好好用功，往往會招致出乎意料之外的後果。

下面再引述一件事例：

有一位小姐已經早過了結婚的年齡了，她自己也因爲至今仍沒有結婚對象而煩惱，家中人爲了這件事，避免對她刺激，也儘量避免談及她個人的問題，祇有鄰居的人們偶然的說：

「那位小姐爲什麼還沒有出嫁呢？」

每當她聽到別人這樣談論她的時候，內心更增加痛苦。有一次她在廚房裡洗碗碟，忽然又聽到來訪的鄰居提及她爲什麼不結婚的事，因此心酸手軟，終於滑手打破了碗，這時候父親聽到碗碟破碎的聲音，便開口說：

「怎麼？妳看妳，沒有一件事做得順利，所以才嫁不出去啊！」

女兒聽到父親這麼挖苦，心裡想着：「別人這麼說倒是情有可原，連自己親愛的父親也是這樣說啊！」因此心裡更加悲傷，後來她受不了打擊，竟也走上自殺的絕路。

那麼，這些父母都是憎恨自己的子女而責罵他們的嗎？當然不是。父母的內心的想法可