

最新整理珍藏版

学术顾问◎汤一介 文怀沙

传世金点子秘笈

二

中国书店

假装让步

日常生活中，常常会出现双方为了一件事相互不退让而僵持不下的时候，这时候最好率先做一些小小的让步。

日本作家所写的经济小说，里面常有令人窒息的交涉场面出现。例如公司派人到国外购物时价钱交涉的激烈场面，或是建筑业者对完工日期的交涉，以及上司与员工之间的交涉，都鲜明地描写出来。其中有一段是总经理要求部下会说：“不行，绝对不可能全部完成，顶多只能完成百分之五十。”但总经理站在公司立场，仍然坚持要求全部完成。

那位总经理以各种客观资料当作武器，逼迫属下一定要如期完成全部工作，在总经理威怒之下，而且即将说出：“这是命令”之前，这位课长才说：“好吧，既然你这么说，我明白这是太过勉强的事，也只好作到百分之七十了。”就这样继续激烈交涉下去，最后终于以百分之七十作为目标，结束了彼此的交涉。

在彼此都不肯让步的状态下，这种表面上的让步有时会收到意外的效果。仔细想的话，彼此之所以会陷入僵持状态，是因为彼此都不愿意退让，所以考虑作形式上的让步，是牵制对方先机的秘诀。

像前述课长刚开始就先建立某种程度的伏线，当对方提出许多必要的要求时，再以让步似的姿态说：“好，这点我可以让步，这点我也可以让步，但是这点不行……”让自己的希望安全通过，这也是一个很好的方法。当对方无法付款时，故作让步似的要求对方延长付款日期，或提供分期付款的方法，使对方不得不付款的例子，在社会上经常可以看到。

敬而远之

在平时的人际交往中，为了不被亲密对象说服，我们可以故意使用



恭敬语以保持心理上的距离。

听信了内行推销员的话之后，而参加保险或买了不需要的物品，相信大家都曾有过这样的经历。为什么一般人这么容易被他们说服呢？因为他们想尽各种方法攻破我们的心理防御，下面所要说的就是不被对方说服的说服术。

推销的秘诀是，用说服使对方解除警戒心，当他们敞开大门以后，就等于成功一半。至于最简单最有效的击退法，就是不让那些推销员进入大门。

如果对方已经进入大门，我们的视线尽量不要和他们接触，始终保持漠不关心的态度，绝不让他踏入我们心灵的大门。彼此一旦无法作心理接触，不论他是多么有能力的推销员，都无法抓到说服的机会。

如果和推销员之间有亲密关系，这种方法就不适用了，因为这种态度将会伤了对方的心。即使我们拒绝了对方的要求，可是若因此而伤害到基本的人际关系，对我们而言这样是很不利的。

这种情况下，既不伤害对方的心又可以拒绝对方要求的最有效方法是，故意使用恭敬语，以保持双方的心理距离。根据日本家庭纠纷调停委员的诗人江间章子说，在调停离婚案件中，很多夫妻彼此使用敬语谈话是彼此感情淡薄甚至仇恨对方，而造成心理距离逐渐扩大的无意识表现。一般人和比自己年纪小的人第一次见面时，通常都会使用恭敬语，这也是双方心理距离较远的缘故。

我们常会因为彼此的疏密联系，也就是心理的距离感，在无意识中使用恭敬语。所以在亲密联系中，故意使用恭敬语，就是想避免跟对方有心理接触的委婉意识的表现。

转移对方注意力

有人向你提出眼前的要求时，应该提出国际情势或经济等的根本问题，使对方打消他们原有的要求。

“基本工资提高百分之十五，加班费要全数发给，确实实施一周休假两天。”如果对方提出这种具体要求时，你若是一名经营者，你应该如何应付呢？如果一一具实回答，很容易会中了对方的圈套，结果不得不全盘接受。可是若提及根本问题，就可以击退对方的具体要求了。

“我了解各位身边问题的重要性，但是只靠眼前的尺度来衡量问题的话，将会失去大指针。例如你们领薪水的这家公司的立场，及公司所需负责的社会任务，你们都应该考虑到才行。在现在经济不景气的情况下，希望各位能从根本问题上考虑，以求公司能够生存下去。”

在家庭中也常发生孩子们向父母提出延长晚上回家时间、提高零用钱等具体要求的例子。这时他们的心往往会为了眼前的现实而如一匹奔跑的马一般，这种对象不容易用简单几句话说服，他们将对薪水或零用钱的要求牢牢掌握着，所以用具体的说服是无法取胜的。如果因为无法轻易说服，而站在对方设计的立场上，很容易就会失败的。

所以这时应该转移对方的眼光，让他们看看他们的具体要求之上的根本问题。也就是找出抽象角度更高的问题，来谈论这个问题。例如对想要提高零用钱的孩子，可以告诉他们，在他们成为成人前的费用或是在经济不景气中喘息的社会和家庭的联系，以及孩子应有的本分等基本问题。

坦言无讳

对于激烈攻来的对方，故意干脆承认自己的过失，将会使对方的力量松弛下来。

最近，在偶然的场合中，看到某政治家接受在野党质询的场面。比起一些以慢吞吞的方法避开在野党质问的政治家，这位政治家的作法有与众不同，他的答辩可说是“正颜厉色型”的。

一位在野党议员逼问道：“……你大概是鹰派吧！”这位政治家以泰然的态度答说：“我不知道鹰派的正确定义是什么，可是如果大家都这么



说，我想我可能就是鹰派吧！”原来认为对方会否认，而想以所拥有的证据继续追问下去的在野党议员，顿时失去继续追问的心情，陷入没有第二句话可以说的心理状况。而事实上当场的情况是，那位在野党议员将话题转到别的地方去了。若以柔道比赛而言，这位政治家的确得到一分。

想说服别人的人若是属于攻击型，一旦受到对方的反攻击，便会激烈地加以抵抗，所以他认为对方也会有这种反应。可是出乎意外对方干脆地承认时，他会失去追问下去的气势。

相反的，想利用这个方法说服攻击型的人，在闪开追问的锋芒时，承认自己的错误是很好的方法。

说服或争论的场合中，内容并不是最重要的问题。能够确保当时的心理优势，才是说服术的基本要素。

适时道歉

事实尚未明显化时，应付对方的抱怨，我们只能就伤害对方的心情这一点，作有限度的道歉。

“对不起”这句话，在法国被谨慎地使用。肩膀稍微碰到对方，当然会说对不起，生活中，在各种场所这句话也经常被使用，但一旦发生责任问题时，事情就会突然转变过来。他们不会随便道歉，始终认为自己正确。

例如：在商店买洋酒，回家途中运气不好撞到了人，酒瓶因此破裂，酒洒满地，这件事情如果在日本，双方各占一半的责任，可以彼此妥善解决；然而，被撞到的如果是法国人，绝不承认酒瓶破碎是自己的责任，应该是对方的责任。如果随便道歉的话，对方就会要求赔偿，所以，当然不会说“对不起”这句话。

有位朋友在法国时曾经受到住法的日本人警告说：“假定你闯红灯压死人，也绝不可道歉，把一切责任推卸给保险公司去办。”可见，法国人对承认自己不对的行为很慎重，而且很彻底。



我们可以不必像法国人那么极端，可是，当对方做不满的要求或抱怨时，我们必须十分小心地使用“对不起”这句话。下面我们引用某一个运输公司对车祸处理的态度。他们的意思是说：假定公司的车不小心撞到小孩时，而且，对方受了伤，无论对方的家里怎样抗议，只能低头，绝不可以一开始就说“对不起”。

不是司机单方面的错，或许是小孩子突然从小巷里跑出来，这种不可抗拒的例子经常发生。所以，在见到小孩的家长而原因尚不清楚时候，该公司的人通常都说：“这实在太可怜。我们很理解你们一家人的心情。”同时，愈内行的交通事故处理者，愈能够圆满地应付因交通事故受伤的家人生气的话语。

以上所述说的，是对抱怨者做有限度的道歉：“我了解你所说的话，可是，目前原因不太清楚，一切尚在调查之中，所以，我们还不能说出更详细的话来，然而，我方伤害到你的心情，使我们一直觉得很不对，我先给你道歉。”针对对方的心情这一点，先做一个有限度的道歉。

先发制人

对方如果无法接受我方要求时，最好要加以考虑，如何在心理上占优势。大家都会有这个经验，当彼此约定时间见面时，万一自己比对方先到时，在对方面前总会抱着一种优越感，尤其当对方是难以应付的人物时，这种倾向更强。

如果刚开始在心理上就能比对方站在更优越的位置，自然可以影响到后来彼此的谈话，因此，便可以按照自己的意思来进行。所以，在交涉的场合中，这种朴实的技术经常会被利用，因为，能够比对方早到，就达到了先发制人的地步。

某一所大学曾发表过：第二次招生，要采用口试的方式。结果有二、三个学系的考生，出乎预料的多，推究其原因，可能是有些学生觉得，第二次招生，如果是学科考试，自己没有把握，如果采用面谈的方式，自



己可能有录取希望。这所大学，报考教育学系的学生最多，本来规定录取的人数是 100 人，但却有 6000 人报考。

如何在一天中完成口试。于是，该大学教育学系立刻召开教授会议，大家都认为：那么多考生一天中办完面试是不可能的，因此，推选代表向系主任建议，停止面试的方式，这位系主任答应再考虑，不立即回答。两天后他们几位教授到系主任室，大家都以为系主任可能会答应他们的要求，于是，匆忙来到系主任办公室。

当时，工学院有几位教授，也在系主任办公室，正在和系主任研讨实施口试的方法。工学院始终主张应该实行口试，使得那些教育学系的教授们，不好意思开口说：“我们教育学系不能举行……”这句话。这位系主任，很巧妙地运用了工学院教授的话，制服了教育学系的教授们。

这位系主任又说：“一天如果办不完，可以分做几天来做，但我们绝不能对考生宣布要取消了事先通知的考试科目，请各位务必要按照我们的实施方向，来加以研究。”听到系主任这番话，大家认为无论如何要在一天内做完。这真是人类心理上奥妙的地方。结果，真的如规定，那一年的入学考试，一天就办完了口试。

分散攻击

当有人攻击我们的错误时，好的答辩是“某人也是一样”或“某人也是如此”，把攻击焦点弄得模糊不清。

日本战前至战后这段期间，一直被称为“黑幕”或“稀代的寝技师”而君临政界的政治家三木武吉，似乎跟他所拥有的称谓不同，善言明朗话语。有一天，受到在野党议员攻击：“身为公职人员，竟敢拥有四个姨太太，真可恶！”他回答时很巧妙：“请让我对你的话加以订正，我拥有五个姨太太，并不是四个”，瞬间，整个会场轰然大笑，使这位来势汹汹的在野党议员，尴尬万分，不敢再继续追问。

攻击政敌的技巧之一是“一点突破法”。发现对方的弱点，进而倾全

力进攻该弱点，收效颇大。被攻击者，不得不站在被动的立场，最后会因无法支撑而投降。如刚刚所举的例子，若三木先生对在野党的追问，感到彷徨失措，会因姨太太的事件，遭到集中性的攻击，到时一定会露出丑态。然而。三木先生事先已有了打算，所以，他能以幽默的答辩，使在野党议员想要发动的一点攻击法，无法发生预期的效用。

“一点突破法”，顾名思义，就是攻击的力量集中在一点，以便发挥最大的威力。因此，想要闪开这种集中性的攻击，最有效的办法就是使集中的力量分散。

换言之，三木先生能够抓住在野党议员质问的涵义，加以回答：“我的姨太太是五个而不是四个”，使大家认为，关于这种事，大部分的人都不稀罕，而把攻击目标分散使议论的方法模糊不清。

以下述及一段校园纷争的事件。当时，某一大学教授运用了“攻击焦点的分散法”度过了排斥讲课的危机。

在那位教授的讲课时间，属于学院派的学生发动“我们要否决学力体制方面的讲课内容”。他们在课堂上，听到这位教授说：“如果你们要排斥我这段时间的授课内容，那么，对于我的其他讲义，如何处理？对于同样的制协力者所担任的讲课，若只排斥我一个人，而不排斥其他，这是不合理的。”这位教授巧妙地将攻击目标分散，使这些学生们不再抨击他。

利用人性弱点

作为一家公司的董事长，若是想将总经理降为一般的职员，最好一级一级地往下降。

在日本曾经发生过一件贿赂的丑闻案件，一名高尔夫球的经营者，他为重新建立破产的事业，因此贿赂了两位法官，这位行贿者本身是一位现任律师，而受贿的对象，又是以冷酷的眼光来判断是非曲直的法官，因此不免在社会上引起轩然大波。



这两位法官之所以会受到贿赂，是因这行贿的律师，利用人性的弱点，当他要赠送高尔夫球具给二位法官时，说了如下了一段话：

“我有一套球具，目前这一套我用不着，当然啦，把自己不要的东西送给别人是一件有失礼仪的事，但是我还是希望你勉为其难地拿去用吧！”

而在打过高尔夫球以后，正当要计算费用时，他又说：“这就算是我们的交际费好了，不用担心这是贿赂。”

所以一般人在听到某某东西暂时不用，而想转赠时，常会毫无戒心，轻易接受，这是人类心理上无法设防的弱点，另外人的心理，在接受这一样低廉的物品之后，尽管下次对方再以昂贵的物品来作为笼络，也会自然地接受，而不会有丝毫的不安。

因此尽管是极力避免受人贿赂的法官，也很难免于上当受骗。

这个道理，并不是鼓励大家进行贿赂的行为，而是借此比喻人性弱点的事实。就好像是电流注入人体，若是一开始时，用强烈的电流注入，那么即使是再强的人，都会引起休克，而无法承受。可是，如果电流慢慢增强，一步步适应过后，感觉上就觉得平淡多了，而不再有任何不适的情形产生。

以慢取胜

当我们想说服激动的对象时，应该用慢动作语调来应付。

警察局或消防大队，当他接到求救电话时，常使用慢条斯理的口气来回答，因此有些人会抱怨说，对方态度太悠闲了，殊不知用和缓的语气，乃是为了使说话者心情平静，以便正确地报告出真实事项。

如果说，接话者以一副匆忙的态度问到：

“失火啦？在那里？是你家吗？火灾现场在哪里吗？那边的电话是什么？不，那边的住址是什么？快！”

也许这么一问，报告者连自己的地址都说不出来了。

有一位日本师父，他在与人谈话之前，都是先用悠闲的态度，慢慢步上座位，然后看一眼在坐的每一个人，才开始启齿说话。

这中间所花费时间相当长，但是却能使极欲听到他说话的听众，陷入等待的兴奋中，而容易和自己所谈的话题产生共鸣。

在日常生活中，对于抗议自己意见的人，应设法慢慢地镇压，而不应该正面地予以理论，以免产生火爆的场面。

所以，故意掏烟点火，或是重复对方的话，及将事情记载在备忘录上，都可以借此拖延时间。

自我肯定

当自己被当作恶人对待时，可以冷静地强调自己没错误。

当我在东南亚旅行时，曾经目睹一个抢人财物而当场被捕的场面。照大多数的情形被捕的人都会说：

“对不起，请原谅我。”

可是这名男人他的做法却不是这样，他不但面无愧色，反而装出一副奇怪的面孔说：

“如果我抢完钱，拔腿就跑，那就不对了，可是我现在人在这儿，你们凭什么责怪我呢？”

他不断地强调自己并没有错。

我们姑且不论他行为上的过失，但是就说话而言，至少他掌握了一个原则，坚持自己没有错，有时候也可说服对方。

又譬如马路上发生车祸时，如果有一方先行道歉的话，那么无疑是他承认自己的不是，即使是错在对方，对方也会强调自己毫无过失，而把一切的责任推托到你的身上来。

所以，在必要的情况下，还是要保持自己没有错的姿态，而且不要丧失自己的冷静，不要内心呼喊着：我怎么办？



側面進攻

集中攻击某一部下时，可令其他的人卷入类似的情况中。

在日常生活当中，常会发现一些主管，并不直接责怪犯错的部下，而故意责备其他的部下，而使犯错者自知自己的不是，这是主管阶级常用来操纵、管理部下的一个手段，在心理学上我们把它称作“暗默强化法”，这种方式比起直接的责备要来得有效多了。

在一个统辖的部门，若呈现松懈的现象，使犯错事件层出不穷时，如果直接喝叱犯罪的人，不但有碍正常工作的步调，而且影响到受责备者的情绪，这样就达不到预期的效果了。

会议席上，上司如果对某个部下说：

“你的声音太小了。”

“你的字太草了。”

用这种方式对属下说时，也等于是警告其他有类似缺点的员工们，使他们能小心翼翼地处理自己分内的事务，那么错误就会减少很多，偶尔他们也会扪心自问：

“老实说我也该受到责备。”

流星战法

当小孩吵着要买玩具时，你不妨也说声：“你看！流星。”以转移他的注意力。

有一天当我到百货公司购物时，发现到一个相当有趣的事情，有一个三岁的小孩，在玩具部直嚷着：

“我要这个，我要这个。”

孩子的母亲，立刻灵机一动，指着天花板说：

“小洁，你看，飞碟。”

孩子停止哭泣抬头张望，一时之间似乎忘记了他所索求的东西，不久后，就随着母亲乖乖地离开留恋已久的玩具部了。

这种方式，我们把它称为“流星战法”，也就是一种转移别人注意力的方法，我们可以对一些无法扼制的场面说：

“哇！流星。”

这样可以减少很多人的紧张情绪，使他们从紧张的环境中，跳到一个宽阔的天地。

当然，在事过境迁之后，大家也许会觉得自已受骗，可是，每个人在毫无心理准备之下，都能落入这个简易的圈套，对于情绪冲动的受骗者而言，未尝不是件好事。

如某个公司的经营者，在劳工交涉的紧要关头时，突然说了一句：

“噢！先生，你的声音很动听，很响亮哦！”

顿时使整个场内气氛大幅度改变，劳工们面面相觑，不知道该说什么才好，会场马上变得鸦雀无声了。

以“理”服人

对犹豫不决到底要不要买毛皮大衣的家庭主妇，最好用“为了先生”的理由劝服她。

人都有想相信对方的心理，但同时也有不敢相信对方的相反心理，人就在这两种心理之间徘徊犹疑。谨慎又顽固的人依据过去的经验，不愿相信的心理较占上风，也因而影响了他的行为。虽然如此，并不是这种人就完全没有相信他人的心理，而且可以说他们想让对方相信的心理更强烈。

针对他们这种无意识的期待，应该为他们找出“如此做，会对自己对他人都有利益”的理由。也就是说以他们所能了解的大道理，来触发



他们想相信他人的心理，因而将眼光掉转过来。

推销宝石或毛皮等高价品的优质推销员，对犹豫不决不知要购买与否的家庭主妇，最常用的一招就是对她说：“如果你能更漂亮些的话，你丈夫一定会很高兴。”东西固然很贵，可是这句话却会使她觉得买这件物品并不是为她自己着想，是为了博取她先生高兴。在这种大道理之下，她的心理就会转向想相信对方这边来。

如果能再加上一句：“这种东西将来还可以高价出售，所以无形中是添置家产。”以家庭这个大名义迷惑主妇们的心，到这时候她们几乎都会购买了。当然，这种手法并不一定是推销员的专利。

就拿日本的丰臣秀吉有名的“收刀”这件事为例吧！他认为如果农民和武士不予区分的话，下克上的风气将永远无法消弥，战乱也将无法平定，那么统治者阶层就无法确立其地位了。如果丰臣秀吉贸然采用强制手段的话，很可能会引发一场大战。可是他却说：“我将把没收下来的所有武器熔化，制成大佛像用的钉子，百姓们的来世将获得保佑，而且百姓若都能专心耕作，国土将会更安全，人民也将更快乐。”

猜疑心强、行动谨慎的农民，本来是反对这次行动的，可是听到是“为了全体人民”这种大道理，也就放弃了原来的想法，心境上也趋向于愿相信对方这边，最后终于屈服在丰臣秀吉的说服之下，而愿意与他合作了。

以退为进

若对方是顽固的人，故意让他觉得我方并不想说服他，反而造成说服的机会。

日本的报纸就是报导机构，每谈论到老师打学生的事件时，都认为这位老师是位“暴力老师”。即使是平日很温和，在学生中也很有人缘，只因某种原因挥手打学生的老师，一旦被传播界贴上“暴力老师”的标签，社会上就会认为这个老师长年都在挥动拳头，以暴力对待学生。

我们评价一个人时，很容易受第三者为他贴上的标签所左右，这在心理学上叫做“标签效果”。对于被贴上标签的人而言，心理上受到的打击一定很大，所以当我们想让争论不休的对方沉默下来时，可以利用“标签效果”使对方的心理受到打击。使用这种方法的例子也相当多。

例如第二次世界大战中，日本国内好战派与反对派争论不已时，好战派抓住对方把柄，称对方“非国民”，而对此几乎大部分的人都噤若寒蝉无法回答。到了战败后，又有一百八十度的转变，标志上的文句又变成“保守反动”了。但无论如何，其目的都是为了使对方心理受打击，而强迫对方沉默下来。当然我并不是赞同任意乱用“标签效果”。可是其原理应用，在说服术上是相当有用的。

社会上有不少个性顽固、不易听他人之言的人，若想用正面进攻法说服这种人，他反而会更坚持己见，而无法听从自己的意思。

所以应该放弃太过勉强的正面攻击，故意对他说：“不管我怎么说，你都不会答应的……”、“反正你不会答应，我看我还是不要说算了。”让他自己去反省，也就是我们已将“不可能说服”的标志贴在他身上了。人一旦被贴上标志，会反射性地想立刻摆脱这标志。所以在被人认为“你这个人真顽固”，或“你是个不明理的人”时，立刻想予以反击是人之常情，因此为了证明自己并不是顽固或不明事理的人就不得不采取注意听对方所说的态度了。

隐藏弱点

对于啰嗦的话，应该先声明：“这样说好像有点啰嗦。”故意坦白自己的弱点，而反过来隐瞒自己。

说服的基本条件之一就是，能巧妙诱导对方的心理能源或感情负债，使对方承认我方的理由。说服者如果想扮演完美的好人角色，始终不让对方看到自己的弱点，对方心中一定会筑起坚硬的防御工事，使得原来收到效果的话，反变而得毫无结果。所以应该故作坦白说出自己的弱点，



暂时让对方处于优势。但是要加以注意的是，始终保持假装的态度，千万不要真正道出自己的弱点，否则对方得寸进尺继续攻过来，而暴露出真正的缺点。

假装坦承自己的弱点，可以使对方的感情负债更重，相反的又可以隐瞒自己理论上的弱点。实际上，人都会特别注意他人的弱点，所以当对方要指责你的弱点时，自己先开口说出自己的弱点，对方便会把目光转向这方面的弱点。这种先发制人的手段，可以使自己的弱点不成为被注视的问题。

所以可以用“我这样说了也许很啰嗦。”而掩饰自己的啰嗦。例如说：“我再说一次”虽然不至于完全打消对方感到话的重复感。可是至少可以减少。而先说一声：“我这种说法也许极端了一点。”就不会让对方有极端的印象了，始终要说：“好像……一般”的暧昧说法是这种技巧的要点。如果所说的话真的很啰嗦，可以用“说起来好象很啰嗦。”这种表现手法，使对方在进入主题以前，心理上先有准备。

当你说：“我这样说也许有点啰嗦。”对方会反射性地回答：“不，不啰嗦。”这就是人类心理微妙的地方。

避开锋头

对咄咄逼人的对方，该先说一声：“这或许不是直接的答案。”然后再说一些不相关的话。

日本电视有时候会转播国会开会的情形，其中包含了五花八门的说服术，尤其政府官员的答辩，更有许多“掐住对方的攻击”的杰作。

“听说最近将有 300 架 F—16 战斗机，将配备在三泽基地，跟其有关的美军及其家属将有 3000 人会来，这样不是太过刺激苏俄吗？F—16 是以飞行距离长而闻名。请问首相对防卫有何看法？”

这是日本国会期间某一党派议员提出来的问题，中曾根首相对这个问题的回答是：“我认为应该向国民表明，自己的国家要自己保护才行，

所以我才会这样做。”从正确意义而言，虽然这并不算是答案，但也并非忽视议员的质问，并不算是完全错误的回答。

我们在实际生活中，当然无需模仿国会中的答辩，可是为了能巧妙应付忽视我方立场而强逼过来的对方，我认为他们那种答辩方法仍可供我们作为参考。又例如劳资双方的交涉亦同，对于质问者咄咄逼人的要求“请快回答”时，等待你的答案的漏洞，而准备猛烈攻击。当然，如果你不正面作答，质问者也许会说：“难道你没有诚意吗？”而采取纠缠的姿态。

对于这种对象，最好还是先提出答案。极端说来，回答这种行动非常重要，内容倒是其次的问题。如果正面接受质问内容加以回答，那就会无形中上了对方的当。虽然如此，即便提出不着边际的答案，也会令对方觉得你看不起他而愤怒异常，这可以说也是上了对方的当。

这时最有效的方法就是说：“我不知道我的回答是否可以直接成为你的问题中的答案。”然后接着再说和问题周围有关的话，例如：“嗯，对于你这个问题，我将以十分的诚意回答。”

“也许不能成为直接的答案。”即意味着“有间接的关系”所以对方不得不听。令对方感到有间接关系而仔细倾听，是回答人的重要目标。

口腹之欲

请对方吃饱喝足了，就可以逐渐使对方气愤的矛头转开。

几年以前，在美国参加心理学会议，当时曾看到政府当局为了第二天的华盛顿纪念碑广场举行反战示威进行准备工作。他们利用消防栓设置了饮水场所，到处都准备了公用电话和流动厕所。总之，他们尽可能做到做到满足人们的生理欲求。

此外，他们又周到地通过电视和收音机通知大家：“大会是明天上午十点开始，所以今晚请各位好好睡一觉，同时为了有充沛的精力，请大家吃一顿丰盛的晚餐。政府当局真是用心良苦地防止参加集会的人们有



睡眠不足、饥饿、口渴及联络困难等情况发生。

当我们饥饿或睡眠不足时，也就是生理欲求无法满足的时候，会产生焦躁的感觉，同时又很容易生气。而肚子吃得饱，又睡眠充足，精神上也将会朝气蓬勃，能保持冷静均衡的态度观看事物。我这么一说，大家应该知道当地政府当局的企图了吧！参加示威的人都是厌恶战争者，当想上厕所而找不到厕所时，情绪上会愈加气愤，随时有可能发展成暴动。所以他们做好周全的准备，以满足大家的生理欲求。第二天的示威集会也许就能够如政府当局希望的一样，在平安无事中结束。

当我们要说服一个正在生气的对象，应该先充分满足其生理欲求，镇定他的怒气。从此意义看来，那种不吃不喝通宵达旦的劳资交涉，绝非贤明的作法。对方若想以其锐利的辞锋攻过来时，应该说：“我们暂时停下来，去吃饭吧！”使交涉暂时中断，使彼此有冷静谈话的“生理环境”，问题较易圆满解决。日本江户时代有一个官员也深知此道。曾有一伙藩地的农民为了改革藩政的事涌进代官所，这位官员是说：“有话等一下再慢慢说，我想大家都饿了吧！”于是便准备了丰富的食物填饱农民的肚子，然后将藩政困难之处说给他们听，当然并非因为这顿饭就受到安抚，可是至少过去不听肯官员解释的农民，也仔细倾听了这位官员的说明。最后平安无事地退出去。

感情用事

对于感情激昂的对方，只要说一句：“请不要感情用事。”就可以控制对方的攻击力。

曾在电视上看到日本巨人队的江川投手入队时的记者招待会实况转播，当时他给我的第一印象就是骄傲自大。不过他的态度虽然不惹人喜欢，但无可否认却真了不起。在舆论界的非难声中，以记者的责备最为严厉。遭到这种责备的江川投手所说的第一句就是：“请各位不说这种情绪化的话。”记者中虽然也有人说：“哼！你说这是什么话嘛。”但是江川