

影响了整个日本
商界精英、政要的沟通课

99%の人が動く！
「伝え方」で困らない心理テクニック

神岡真司

高情商沟通

— 让事情按照你的想法推进 —

[日] 神岡真司 —— 著

秦琴 —— 译

高情商沟通

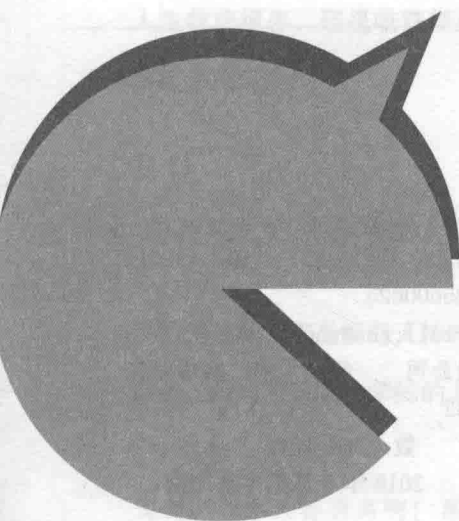
让事情按照你的想法推进

〔日〕神冈真司

著

秦琴

译



版 武汉出版社
WUHAN PUBLISHING HOUSE

(鄂)新登字 08 号

图书在版编目(CIP)数据

高情商沟通：让事情按照你的想法推进 / (日) 神冈真司著；秦琴译. — 武汉：武汉出版社，2018. 1

ISBN 978-7-5582-1945-0

I. ①高… II. ①神… ②秦… III. ①心理交往—通俗读物 IV. ①C912. 1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 020056 号

著作权合同登记号 图字：17-2018-041

99% NO HITO GA UGOKU! "TSUTAEKATA" DE KOMARANAI SHINRI TECHNIQUE
by Shinji Kamioka

Copyright©2013 Shinji Kamioka

All rights reserved.

Original Japanese edition published by DAIWASHOBO Publishing Inc., Tokyo.

This Simplified Chinese language edition is published by arrangement with
DAIWASHOBO Publishing Inc., Tokyo in care of Tuttle-Mori Agency, Inc., Tokyo
through Hanhe International(HK) Co., Ltd.

著 者：(日) 神冈真司

译 者：秦琴

责任编辑：雷方家

封面设计：仙境

出 版：武汉出版社

社 址：武汉市江汉区新华路 490 号 邮 编：430015

电 话：(027) 85606403 85600625

<http://www.whcbs.com> E-mail: zbs@whcbs.com

印 刷：三河市金元印装有限公司 经 销：新华书店

开 本：880mm×1230mm 1/32

印 张：7.5 字 数：160 千字

版 次：2018 年 5 月第 1 版 2018 年 5 月第 1 次印刷

定 价：38.00 元

版权所有·翻版必究

如有质量问题，由承印厂负责调换。



序言

人生收获很多，还是收获很少，都是由“沟通方式”是灵巧还是笨拙来决定的！

① 沟通方式方法在本质上是使用语言的“突破力”！

我们的生活其实是由每天持续的“沟通”构成的。

因此，沟通方式方法笨拙的人会积压很多压力。例如：

丈夫：“今天特别渴啊！再给我从冰箱里拿一瓶啤酒过来吧！”（请求）

妻子：“我现在在炸东西腾不开手啊，你也看得见吧！自己去拿吧！”（拒绝）

下属：“部长，下午的会议无论如何我都得参加吗？”（询问）

上司：“那肯定的！因为是连董事长都要出席的重要的全体员工会议啊！”（拒绝）

善于沟通的人会像下面这样出牌。

丈夫：“你做的菜真好吃啊，特别配啤酒！再给我拿一瓶啤酒吧！”

下属：“部长，S公司让我现在马上过去，但现在过去的话可能赶不上下午的会议……”

这样说的话，这之后的发展和前面不同的可能性就很高吧？

也许，桌子上就会摆着妻子笑着拿过来的啤酒；上司就会说：“没办法，优先S公司吧！”以此让他可以逃过烦人的全体员工会议。

无论哪种都是巧妙地掩饰了自己的要求和愿望，使用了切合对方的立场、感受和想法的沟通方法，所以才能有强大的影响力。

由此可见，单单沟通方式方法这一项就可以决定你的要求或愿望能不能实现。

因为，交涉本身就是使用语言的“突破力”。

所以，小到日常生活的“小小愿望”，大到关键时刻的“重要谈判”，都是沟通方式方法越灵巧的人收获越多。

② 抓住 3 个要点就能提高沟通能力

提高沟通能力的关键就是时刻抓住以下 3 个要点。

- ① 首先明确想要实现的目标。
- ② 考虑用什么切合对方的想法、感受的方式方法来实现目标。
- ③ 实施看起来最有效的战略、战术。

本书准备了具备这三个要点的丰富的模拟场景对话例子，而且收录的都是无论是谁都能有助于他提升“沟通能力”的技术性

方法论。

沟通方式方法的优劣，既不是靠天生的才能，也不是靠感觉或个性这种个人的天赋来决定的。“这种场面该怎么办”“面对这样的人时该怎么处理”——完全单是靠这类经验来决定的。

① 通过改变沟通能力这一项就能有效改变人生

就算是没有实际经历过那些场合，但只要看过很多模拟场景就可以提高经验值。

然后就会反射性地知道该怎么处理好——变得可以进行恰当的判断。

在沟通中，尤其是在谈判中，可以只用语言这个工具就做到弱者战胜强者这件事。可以说沟通是一种智能游戏，因为只用一句话就可以打开局面，只用一句话就可以逆转不利的形势。

如果只是叹息自己“不擅长跟人沟通”“不会交涉”而什么都不做的话，你永远都不能从沟通的压力下得到释放。

你应该把目标定为：成为可以自信地度过人生的“沟通高手”。

衷心祝愿你成功！



目录

序 言

第一章 瞬间抓住对方心理的基础技巧

使对方的反应变得积极的说话方法

——感谢的表示技巧.....003

纵有不利因素也能让对方接受的说服术

——捆绑二选一技巧.....007

正面提议，增加成功率的陈述技巧

——Framing（框架构建）技巧.....011

让愤懑不平分子闭嘴的说话技巧

——借助权威的激励效果.....015

随心所欲让对方按我所愿下决定的诱导技巧

——限定和稀有价值效应.....019

以怀柔策略驯服难对付的人

——被承认心理需求的满足和认知的利用.....023

使对方赞同自己意见的技巧

- 利用“Band wagon（乐队花车）效应”来诱导.....027

强化提议内容之后的说服演绎

- “Lost gain（利益损失）效应”的运用.....031

轻松获取对方信任的关系构筑法

- 预防针效应.....035

令对方安心的交涉技巧

- 操纵心理、自我呈现的技巧.....040

令对方甘愿接受己方条件的心理策略

- Sunk cost（沉没成本）效应.....044

令对方瞬间给自己提升服务的魔法

- 回报性原理的作用.....048

第二章 仅用语言就使对方动摇的说话技巧

使初见面的人敞开心扉的技巧

- 共同点、类似点的原理.....055

“吃美食”的时候才是说话的时机

- 联想原理.....059

展示优越性、取得好印象的演绎

- “光环效应”的灵活运用.....064

谈判时谎言不被拆穿的技巧	
——假装正常的行为表现.....	068
以有利条件吸引对方的诱导术	
——“Low ball（低球）技巧”的骗术.....	072
“如您所知”这种共有认识所带来的效果	
——恶意使用信息的不对称性.....	076
用违反常识的语言吸引对方的手法	
——认知不协调的效用.....	080
探知对方底线的交流方法	
——“沉锚效应”的陷阱.....	085
把“为了……”作为关键词的说服技巧	
——道义旗帜效应.....	090
同情、面子、豪气、友情的击沉效果	
——引发援助行动的方法.....	095
从“伪装条件”开始让步的交涉策略	
——回报性的原理.....	099
使一连串的要求都答应的终极方法	
——一贯性、阶段性提出法的灵活运用.....	103

第三章 使对方按自己的想法行动的操纵法

让对方自己解决问题的诱导技巧

——NLP 式溶解名词化的指导 109

使心仪的女性注意到自己的魔法

——暗示幸福未来的洗脑效果 114

以梦想和愿望为饵的心理操纵术

——激发潜藏的成功动机 118

激发对方对将来的不安感，使其产生依赖心的暗示技巧

——未来愿景扩大法 122

以正论、常识逼迫对方的正面攻击法

——“金科玉律”般的话题展开方式 127

反过来利用高傲自尊的逆转说话技巧

——逆反心理的利用 132

用“赞美他人”之法强制要求对方做出自我牺牲的说服技巧

——默认的强化作用 136

小蚂蚁凌驾于大象之上的必胜法

——“单纯接触”与“睡眠效应” 140

把“弱点”变成“优点”的言语变换法

——“Fleming（弗莱明）效应”的应用 144

运用格言和谚语进行说服的高级技巧

——印象的转换作用 148

第四章 不着痕迹地在对方心里发挥作用的心理技巧

给对方贴“好标签”限制其行动的说话技巧	
——“标签效应”的灵活运用	155
让对方感受到关怀体谅有意想不到的激励效果	
——禁止性言语的效应	159
用传闻和风评令对方心情愉悦的“看不见的痒痒挠儿”	
——Windsor（英国皇室）效应的灵活运用	163
使“No”变为“Yes”的魔法	
——“Fleming（弗莱明）效应”的灵活运用	168
用问句提出以博得好感的战术	
——探询意向类的提问	173
使对方的警戒心变为零的心理策略	
——“Barnum effect（巴纳姆）效应”的灵活运用	177
想要让自己的任性行为 OK 时的突破法	
——刺激援助行动的效果	181
令对方把自己的隐私和真心话告诉你的侦探技巧	
——假定前提式疑问句的威力	186

第五章 “完美”地反击对手攻势的逆转技法

“3步”拒绝委托、请求和要求的技巧

——正面攻击的拒绝方法.....193

数十秒就能让对方息怒的说话技巧

——反节奏同步的活用.....197

在交涉场合反过来掌握主导权的冷却法

——沉默的长时间持续效果.....201

连公司命令也能拒绝掉的演绎

——不可抗力因素的演绎.....206

将处于优势地位的对手拉到与自己对等的位置上反击

——利用反问的反击效果.....211

对说服攻势不予理会的“无力”效果

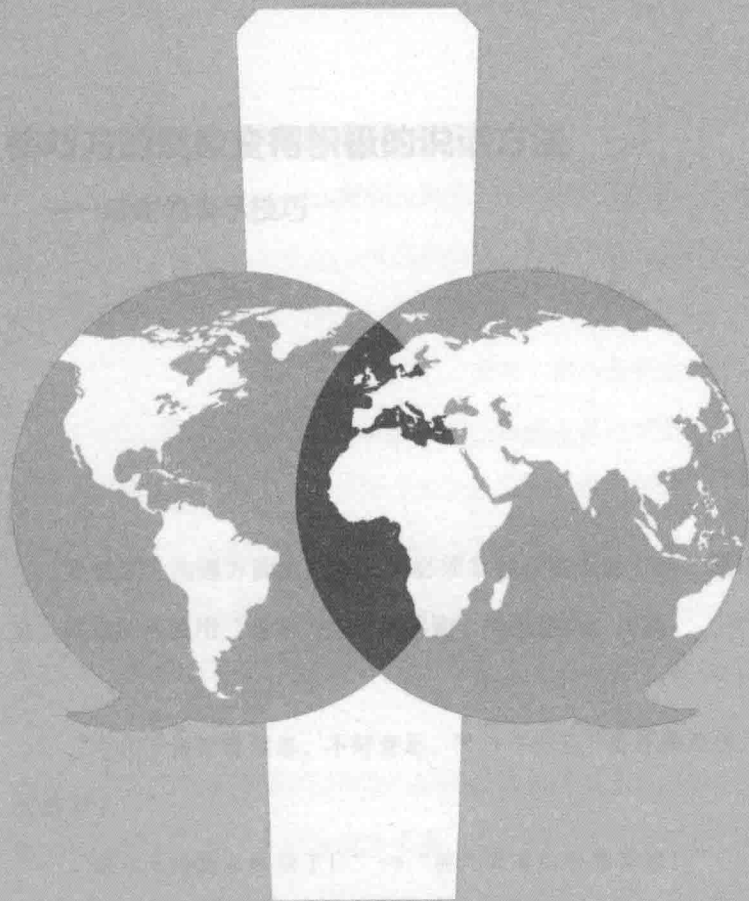
——含糊其词的反节奏同步.....215

闪躲“强加于人的好意”攻势的回避计策

——成熟人的蒙混过关法.....219

把“社会正义”挂在嘴边的愤青的安抚方法

——满足需要共鸣的被承认需求.....224



第一章

瞬间抓住对方心理的 基础技巧

使对方的反应变得积极的说话方法

——感谢的表示技巧

要想成为沟通方面的高手，就必须掌握一些说话方法。其中之一就是如何使用“谢谢”“非常感谢”等感谢语。比如：

“今天下雨还麻烦您，不好意思。”→“今天下雨还麻烦您，太感谢了！”

“前几天给您添麻烦了！”→“前几天真的很感谢您！”

“您提出这么宝贵的意见，太过意不去了。”→“您给我提出这么宝贵的意见，真是太感谢了！”

将前后的话一对比就一目了然了，后面的说话方式明显更能给对方留下深刻的印象。

社交辞令中有各种各样的寒暄方式，相比较起来直接使用“感谢语”时更能给对方留下积极的印象。

因为人被感谢后心里会很高兴。

人在知道自己的态度、行为、说话……都被肯定、被接受的时候就会变得心情“愉快”。

因此社交辞令里表示感谢的话最能起到令人愉快的作用。

所以即使你不知道为什么一说感谢的话就害羞（有很多人这样），也还是应该努力把表示感谢的话说出来。

有的人觉得自己又没有那么感谢对方还要说这种感谢的话很违心，可是这么想的话就像把特别有用的“魔法力量”给封印了一样，很可惜！

很多人在邮件的开头都写“您好！”其实即使只是把这句改成“您好！平日承蒙关照，真是非常感谢！”也应该能大大提高你给对方留下的印象。

请你一定试试看！

① 消除对方不悦心情的“感谢语”

如果沟通的对象一直都心情愉快的话，沟通起来就一点儿也