

双赢 绝对说服术

千高原◎编著

最有效的说服影响力



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. —2版.

—北京:中国纺织出版社,2011.2

ISBN 978-7-5064-6949-4

I. ①双… II. ①千… III. ①说服—通俗读物

IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第206971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

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京世纪雨田印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2011年2月第2版第3次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:16.5

字数:250千字 定价:29.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

沟通心灵的桥梁

(序)

如何克服与人沟通中的心理障碍？如何应对下属或他人的质问？如何同反对自己的人相处？如何激发部下的能力和创造力？如何说服顽固的谈判对手？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、或者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，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亘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！那就是——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,也只不过是生命而暂时屈服罢了。诱以整叠的钞票,对方即使做了,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,也称不上是说服了。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,才称得上是说服。

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,如果只是一味地想要说服对方,而无视这些“规则”,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“双赢绝对说服术”。

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。“双赢绝对说服术”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。

说服之难,不在于“说”,而在于“服”;不在于你赢,而在于双赢。善用“双赢绝对说服术”的人,可以将职权上的“上与下”、“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,都将是具有影响力



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,或者让嘴巴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《双赢绝对说服术》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





Shuangying

Juedui Shuifushu



自从有了人,影响其他人或其他团体的行动的能力就成为了人类文化的一个不可或缺的因素。纵观人类历史中的重大变革,它们几乎都是由那些在说服过程中掌握主动的个人所引导的。这些人能够让别人相信,跟随他们的信念将使自己的生活完全为之改观。

如果有人给你一把锤子,让你去建一所房子,你就会有很大的困难。你没有其他工具,没有图纸,没有建房用地,没有木材,没有涂料——毫无疑问,房子是无法建成的。

这本书会给你所有的工具、图纸、语言、描述、策略、战术以及其他。你将认识到在沟通中,你的每一个活动如何影响说服过程。你将学会如何以自己从未想象过的方式利用物理空间。你将知道身体上的接触在你试图说服别人时的重要性。你的关于思想和自我所持的信念对说服过程至关重要,你会明了为什么是这样,以及如何最大限度地扩大你的优势。

第一章 培养说服力

在这个世界上,影响他人的唯一方法就是谈论他们想要的,并且告诉他们如何得到。

——戴尔·卡耐基

- 2 / 1. 说服的对象——人
- 2 / 领导者的一天,以说服开始,也以说服结束
- 3 / 拥有说服力是最大的快乐
- 4 / 说服力的三大源泉
- 5 / 2. 如何洞悉人心
- 5 / 透视人心的“黑箱”
- 6 / 从姿态洞察人的内心世界
- 9 / 3. 增强你在人群的影响力
- 9 / 自我洞察力
- 10 / 自我判断力
- 10 / 自我影响力
- 11 / 自我改正力
- 12 / 4. 强化你的领导魅力
- 13 / 加强你的人格力量
- 14 / 信用是人格的保证
- 16 / 掌握前进的方向
- 16 / 让大家喜欢你
- 20 / 5. 擅长表现自我也是一种说服力
- 20 / 确定你的价值观
- 20 / 展现你最好的特质
- 21 / 培养你的领袖气质

SHI YING
JUEDE
FU SHU

- 23 / 成为具有影响力的人
- 23 / 广为宣扬你的想法
- 24 / **6. 用微笑击破屏障**
- 24 / 会心的笑容有助于说服
- 25 / 让对方笑起来
- 28 / “低气压”不利于说服
- 29 / **7. 用情感叩开对方的心扉**
- 29 / 情感反应器
- 30 / 感动对方的要素
- 31 / 牢牢抓住部下的心
- 32 / 她是如何征服男人的
- 32 / **8. 没有热忱难以成功**
- 32 / 用热忱打动人心
- 33 / 要有成功说服的信心
- 35 / **9. 说服的步骤**
- 35 / 了解
- 36 / 认同
- 36 / 提出明确要求
- 37 / **10. 说服他人的基本方法**
- 37 / 用高尚的动机激励他
- 37 / 用热情感化他
- 37 / 交换信息改变他
- 38 / 激发他主动转变
- 38 / 用间接的方式促使他转变
- 38 / 提高对方的“期望”心理
- 39 / **11. “双赢”是说服的最高境界**
- 39 / 分歧是关系重组的信号
- 39 / 寻找交集点
- 40 / 分歧就是了解的时候
- 40 / 人性化的互动



- 41 / 协调的技巧
- 42 / “放弃”是“双赢”的组成部分

第二章

绝对说服的成功条件

如果你想劝说一个人信从你的立场,首先要让他相信你是他忠实的朋友。

——亚伯拉罕·林肯

- 43 / 1. 了解你的部下
- 44 / 尽可能地了解你的部下
- 44 / 不要太相信第一印象
- 45 / 直接谈话是最好的了解
- 46 / 在谈话中挖掘部下的长处
- 47 / 2. 了解部下的个性
- 47 / 到什么山唱什么歌
- 49 / 适合部下的说服方法
- 49 / 不同的人不同的说服方法
- 50 / 容易说服的人
- 52 / 难以接近的人
- 52 / 有疑心病的人
- 52 / 有恐惧心理的人
- 53 / 3. 试探部下的心声
- 54 / 如何探察部下的真心话
- 56 / 理解无言的信号
- 57 / 4. 要让部下对你有好感
- 57 / 第一印象很重要
- 59 / 赞美的高手就是说服的高手
- 60 / 比对方先开口
- 60 / 给人以承诺
- 61 / 要给部下打气



- 62 / 十万人的朋友
- 63 / 5. 说服前的准备工作
- 63 / 写下说服过程的大纲
- 64 / 随着对象的不同,大纲也有所不同
- 65 / 摸清底细占据主动
- 66 / 6. 说服从好的心情开始
- 66 / 以一句“好的”引导心情
- 68 / 绝对避免情绪化的反对
- 68 / 7. 掌握问话和说话的技巧
- 68 / 问话的技巧
- 69 / 说话的八项原则
- 73 / 8. 会话是说服的关键
- 73 / 使会话精练的三个条件
- 74 / 用身边事来引导话题
- 75 / 语言魔术师
- 76 / 会话时应该忌讳的事
- 77 / 9. 寻找共同的话题
- 77 / 收集有关对方的资料
- 78 / 找出共通点
- 80 / 10. 越是好的听众越容易说服
- 80 / 首先做个好听众
- 81 / 让对方一吐为快
- 83 / 倾听谈话要迅速反应
- 83 / 11. 使部下成为工作真正的主角
- 83 / 当工作的主人翁
- 84 / 战胜恐惧失败的心理
- 85 / 抛弃固有的模式
- 86 / 12. 助你一臂的群体意识
- 86 / 群体标准
- 88 / 用讨论代替说教



- 89 / 13. 树立部下的拥有感和归属感
- 89 / 领导者的个人风格可以成为公司的风格
- 90 / 能振奋士气就能开拓康庄大道
- 91 / 洞悉部属的心思
- 92 / 14. 将心比心有助于说服
- 92 / 我理解你
- 92 / 感情移入的魔力
- 93 / 创造奇迹的最大力量
- 94 / 向他人伸出援手
- 94 / 15. 绝对说服的成功之钥
- 94 / 引导说服成功的力量
- 97 / 说服必须击中要害
- 100 / 有德行者易说服他人
- 101 / 16. 声音的说服效果
- 101 / 要发出优美的声音
- 102 / 具有说服力的声音

第三章

如何让部下一定说出“是”

教导他人时必须看起来不是在教导他,要把他本不知道的事情当成他忘记的事情。

——亚历山大·蒲柏

- 105 / 1. “是”的因式分解
- 105 / 否定的“是”
- 106 / 让对方说“是”的诀窍
- 107 / 让“不”变成“是”
- 108 / 2. 满足欲求与试探欲求
- 108 / 人都有所欲求
- 109 / 找出宣泄不满的渠道
- 111 / 3. 如何引导对方说“是”



- 111 / 从一开始就让对方说“是”
- 112 / 道德上的交易
- 113 / 老罗斯福的商量法
- 114 / 荷斯上校的绝技
- 115 / **4. 如何满足部下的期望**
- 115 / 突破僵局的关键
- 116 / 准确地判断状况
- 116 / 身先士卒,不畏困难
- 117 / 调解纠纷,扶助弱小
- 118 / 苏格拉底的助产术
- 119 / 最能打动人心的语言
- 120 / 重视空间条件的利用
- 120 / **5. 用说服化解敌意**
- 120 / 说服你的敌人
- 121 / 斯贝特的钢琴
- 122 / 请求仇敌帮个小忙
- 123 / **6. 如何令部下有安全感**
- 123 / 消除说服的障碍
- 124 / 缺乏安全感的三种类型
- 126 / **7. 可提高说服效果的位置**
- 126 / 实际上的距离也决定了心理上的距离
- 127 / 有利于说服进行的座次
- 129 / **8. 激发竞争意识**
- 129 / 激起力争上游的欲望
- 129 / 比较的对象要适当
- 130 / **9. 留给部下选择的余地**
- 130 / 说服的表现形式
- 131 / 强迫性说服注定失败
- 131 / 由对方来下最后的结论
- 132 / **10. 适合说服的时机**



- 132 / 趋时、及时、适时
- 133 / 伺机说服
- 134 / 发现适当说服时机的暗示
- 135 / 11. 不同场所有不同的说服效果
- 135 / 能令人平心静气的场所最适当
- 135 / 选择适合对方性格的场所
- 137 / 选择利于说服的场所
- 138 / 12. 如何让部下心悦臣服地说“是”
- 138 / 提出明确的理由、根据
- 138 / 让部下感觉到被尊重
- 139 / 当傻瓜又如何
- 140 / 选择能相互沟通的说服
- 142 / 别让对方感到被说服了

第四章

让对方不说“不”和接受“不”

一个人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。

——刘勰

- 143 / 1. 人为什么反对
- 143 / 反对的原因
- 144 / 反对的真正理由
- 146 / 2. 对付反对意见的方法
- 146 / 预留一个缓冲区
- 147 / 利用反对的理由
- 148 / 荣己先荣人
- 149 / 巧用第三者
- 150 / 3. 巧渡危机的说服要领
- 150 / 顺势反击法
- 150 / 转换法

- 152 / 实例法
- 152 / 捷足先登法
- 153 / 委婉曲折法
- 154 / 剥笋法
- 155 / **4. 事先疏通是说服的桥梁**
- 156 / 事前的意见调查
- 156 / 勤于答复
- 157 / **5. 要当领导就要会说“不”**
- 157 / 不要害怕说“不”
- 158 / 说“不”的要点
- 159 / 把自己变得更壮大
- 159 / 利用“光晕效果”
- 160 / 让微笑在说服中途断掉
- 161 / 用建议代替禁止
- 162 / **6. 让对方负起说“不”的责任**
- 162 / 借用对方的理论
- 163 / 借自己和对方共同的敌人做“代罪羔羊”
- 164 / **7. 让对方顺利接受“不”**
- 164 / 让对方觉得被拒绝有利
- 164 / 利用对方所喜欢的话题表达“不”
- 165 / 反复运用“部分刺激”
- 166 / 列举“是”的不是之处
- 167 / 向对方挑明利害关系
- 168 / **8. 避免因“不”使对方不悦的技巧**
- 168 / 缓和对方的排斥感
- 169 / 不要说出对方的名字
- 170 / 利用谚语表达“不”
- 171 / 用“含糊的语言”突破困境
- 171 / 幽默轻松,委婉含蓄
- 172 / 避免只针对对方一人

第五章 向说服的高难度挑战

在地球上所有的生物中,只有人类被设计得能够进行有效沟通。
——凯文·霍根

- 174 / 1. 遇到困难时的说服方法
- 174 / 让心有不满的人参加决策
- 175 / 一开头就说出冠冕堂皇的理由
- 175 / 适时保持沉默
- 176 / 试着逼迫对方
- 177 / 分期后的比较
- 177 / 摆出行家的姿态
- 179 / 退而不战
- 180 / 巧转话题
- 181 / 嫁“难”于人
- 182 / 老板的把戏
- 183 / 2. 遇到难被说服的人所用的方法
- 183 / 优柔寡断的人
- 184 / 啰嗦、爱挑剔的人
- 184 / 爱穷根究理的人
- 185 / 常说话带刺的人
- 186 / 顽固不化的人
- 186 / 容易感情用事的人
- 187 / 吹毛求疵的人
- 188 / 对事物漠不关心的人
- 189 / 容易猜忌的人
- 189 / 沉默寡言的人
- 190 / 3. 如何对部下质询应答如流
- 190 / 把了解部下的心情放在第一位



- 191 / 不要侵犯部下的感情领域
- 192 / 说服时避开对方的理论
- 193 / 转移对方注意的目标
- 194 / **4. 如何逼迫部下发挥潜力**
- 194 / 大死一次再说
- 195 / 用“目标”激发干劲
- 195 / **5. 如何激发部下的能力和创造力**
- 195 / 一句反问有奇效
- 196 / 巧妙的暗示
- 197 / **6. 如何评价部下**
- 197 / 区别评价相同的结果
- 199 / 合理运用“暗中强化法”
- 200 / 当众斥责信赖的部下
- 201 / **7. 如何说服女性**
- 202 / 自卑的女性
- 202 / 强势的女性
- 203 / 善于交际的女性
- 204 / 迎合性强的女性
- 204 / 自主性强的女性
- 205 / 辅助型的女性
- 205 / **8. 斥责的艺术**
- 205 / 了解斥责的真正意义
- 206 / 斥责时应遵循的原则
- 207 / 富有诚恳和爱心的斥责
- 207 / 亲切的斥责将受到尊敬
- 208 / 真诚的赞美使对方发挥
- 208 / **9. 巧用嬉笑怒骂**
- 208 / 了解他人的性格特征
- 208 / 善于运用颂扬
- 209 / 有预谋的怒骂



- 210 / 10. 比喻的魅力
- 210 / 类似性和意外性
- 211 / 用对方最熟悉的东西作比喻
- 211 / 将事物放大
- 213 / 11. 无言的说服是最好的说服
- 213 / 比别人多干三倍的工作
- 213 / 行动是唯一使部下信服的办法
- 214 / 督导员的魔镜
- 215 / 12. 利用对方的弱点进行说服
- 215 / 了解对方的弱点
- 215 / 说服有时要用金钱
- 216 / 用“荣誉头衔”激发上进
- 217 / 满足他的虚荣心
- 218 / 让他人保全面子
- 219 / 钓鱼哲学
- 220 / 投其所好
- 221 / 错误的“合理化”
- 222 / 诱敌就范
- 223 / 格差表现
- 224 / 13. 以退为进的基本战术
- 224 / 使用“是——但是”法
- 225 / 无孔不入地渗透
- 227 / 不妨请教对方
- 227 / 放气球看看情况
- 228 / 听其言而观其行
- 229 / 先给他人一点小胜利

