



与上司和成年人交往的必备知识

说服术

谁会成功的说服或拒绝 谁便是竞争中的赢家

OK! 成功说服术
NO! 巧妙拒绝法

解除对方警戒心的技巧
改变他的想法 动摇他的意志
让自己心想事成

[日]多湖 辉 著
何满子 译

重庆出版社

说服术

OK! 成功说服术 NO! 巧妙拒绝法



说服术

OK! 成功说服术
NO! 巧妙拒绝法

[日] 多湖 辉 著
何满子 译

责任编辑: 张晓林

封面设计: 洪世全

出版: 重庆出版社

(重庆长江二路 205 号)

发行: 重庆出版社

印刷: 重庆市缙云印刷厂

开本: 大 32 开

版次: 1998 年 9 月第 1 版

1998 年 9 月第一次印刷

印数: 1 - 5000 册

书号: ISBN7 - 5366 - 2827 - 9/I · 342

定价: 14.80 元

目 录

上 篇

序	(1)
使我哑然的攻心说服术	(1)
不可由对方表面的态度和言词, 判断说服的结果	(3)
阻碍说服的多层心理构造	(4)
使对方的自我核心部发生变化	(6)
察知对方的深层心理后再行游说	(7)
一 解除对方警戒心的要诀	(9)
当你游说的对象, 突然客气地与你周旋, 表示他已 产生了警戒心	(11)
警戒心流露在双方座位的距离上	(13)
1 采取适当的行动, 鼓励对方踊跃发言	(15)
积极的表示关心对方	(15)
尽量设法进入对方的自我核心部	(19)
2 发掘对方与自己的相同点	(22)
表露自己的内在, 化解对方的心	(22)
交谈时呼唤对方的名字, 可以增添熟络的气氛 ..	(25)
时常说对方爱听的话	(26)

3	勿根据对方的理论，而应凭借其心理动态来交谈……	(29)
	由琐碎的事物开始交谈 ……………	(29)
	先提出结论，再作详细的说明，往往较能奏效 …	(31)
二	如何改变他人的想法 ……………	(34)
	游说对象的成见，流露在他与生俱来的残疾中 ……	(36)
	对方在谈话中使用“断然的语气”，往往是成见的 表现 ……………	(38)
4	诱导对方吐露真言，劝说其由客观的立场来研讨事物 ……………	(41)
	纵使对方发出违情悖理的谬论，也尽量不予反驳…	(41)
	不触及本题的迂回说服术 ……………	(42)
5	使对方于崭新的体验中，主动放弃成见 ……………	(44)
	以“视觉”代替“味觉” ……………	(44)
	恳切地开导对方，使其察觉他的成见并未获得群众 的认同 ……………	(46)
6	扩大彼此的共同点 ……………	(48)
	夸张彼此之间细微的共同点 ……………	(48)
	暗示相互间的差异 ……………	(50)
7	用单纯的事物反复刺激对方 ……………	(51)
	借重复地述说，来加强对方的印象 ……………	(51)
	借重复的形态，促使对方产生新的成见 ……………	(52)
三	使对方意志动摇的方法 ……………	(54)
	被游说者背后所受到的压力 ……………	(56)
	由于置身集团与说服者之间，尽量避免言责 ……	(58)
	倘若游说对象说“明白了”，多半表示游说尚未成功	(59)
	态度友善正是心理遭到压迫而欲绝的表现 ……	(60)

- 8 以其道还治其人 (63)
 - 集团的标准 (63)
 - 透过集团成员的说服以改变对方的态度 (64)
 - 使人积极的说服术“大家都这么做” (66)
 - 避免说教, 诱导集团采用讨论的方式 (67)
- 9 直接攻击隐藏在游说对象背后的权威人物 (69)
 - 操纵对方深层心理的“背后权威人物” (69)
 - 从游说对象的言语行动判断何者是他的精神领导 (70)
 - 利用对方所属的非公开集团的领导人物 (73)
- 10 让对方扮演中间说服者以游说第三者 (76)
 - 让对方扮演游说背后集团的说服者 (76)
 - 赋予游说对象足资说服背后集团的“理由”与“实惠” (77)
- 11 利用游说对象的“意识”与“现实”发生冲突的片刻 (79)
 - 诉诸于游说对象的属心集团 (79)
 - 诱导对方步出准据集团回到实际应归属的集团 ... (82)

四 满足他人的诀窍 (84)

- 当游说对象对说服者不满时, 常会采取“出其不意”的行动 (86)
- 对说服内容不满时, 对方会采取粗鲁的语气应对 (87)
- “防卫性的反应”表示自己的欲求不满 (90)
- 12 即使利用煽动手法也要让对方吐露心中的不满 ... (92)
 - 使游说对象以反驳的方式发泄不满 (92)
 - 对说服者产生不满的对方, 会更具体的表露其欲求不满的现象 (93)

13	别反对相反的建议	(97)
	当批评时不置可否，该夸赞时则予适当的褒扬...	(97)
	拒绝对方或说服对方时不妨采用“第三种办法”	(99)
14	转变欲求不满的方向	(102)
	别人的不幸往往使人忘却自身的苦恼	(102)
	使双方的欲求不满取得协调	(103)
五	如何与他人协调	(107)
	反应的表现因双方的优劣关系而异	(109)
	期望落空所产生的反感	(111)
15	在感情上承认对方的“话中道理”	(112)
	需分别使用语言与态度以消除对方的反感	(112)
	先将自己当作“恶人”以消除对方的反感	(114)
16	制造“共同目标”，使反感转向第三者	(117)
	使对方向“第三者”吐露反感	(117)
	向对方“暗示”反感毫无意义	(119)
六	激励对方的秘诀	(121)
	隐藏真面目的拒绝反应	(123)
	隐藏的自尊心	(125)
17	不要指责对方的错误	(127)
	以疑问语句表现说服内容	(127)
	以沉默代替唇舌的说服术	(129)
18	搔中对方“夸大的自我”	(132)
	利用第三者来夸赞对方	(132)
	尊重对方的地位	(134)
	使对方从另一角度观察自己的自尊心	(135)
七	如何使对方产生积极的态度	(137)

- 不安感会随说服内容而增加 (139)
- 对于应允说服后的变化所产生的不安感 (140)
- 歇斯底里之言行是补偿不安感的表现 (142)
- 19 使对方了解造成不安的真相 (145)
 - 对方产生不安感时，诱导其深思 (145)
 - 积极的承认对方的某些不安 (148)
- 20 使隐伏的说服内容具体化 (151)
 - 暗示对方不安感原是不足为道 (151)
 - 以装扮来冲淡不安感 (153)
- 21 不明示所有的说服内容 (155)
 - 不使对方过份知悉说服内容的效用 (155)
 - 不详释说服内容 (156)

八 怎样使人相信你 (159)

- 怀有猜疑心时会突然拒绝工作 (161)
- 怀疑使人不易接近 (162)
- 22 消除彼此对事物认识程度之差距 (163)
 - 需告诉对方已知的事物 (163)
 - 不辩解，仅告知事实以消除猜疑心 (165)
- 23 暂时与对方站在同一线上 (168)
 - 暂时放弃说服同化于对方的“生活步调” (168)
 - 利用对方所提出的无理难题 (169)
- 24 把握表示诚意的机会 (171)
 - 对方甫产生猜疑心时，应立即表示自己的诚意 (171)
 - 低荡期间可消除激烈的猜疑心 (172)

下 篇

- 一 让对方因“NO”而感到受奉承的技巧 … (177)
 - 1 绝对地自谦…………… (179)
 - 2 反复赞美对方…………… (181)
 - 3 让对方觉得被拒绝较有利…………… (182)
 - 4 利用对方所喜欢的话题表达“不”…………… (183)
 - 5 让对方思考“是”的答案…………… (185)
 - 6 对于对方的抱怨,以抱怨回报…………… (186)
 - 7 故意把“是”夸张的说出来…………… (188)
 - 8 肯定对方的一部份愿望…………… (191)
 - 9 列举“是”所产生的负面结果…………… (192)
 - 10 让对方尽量说话…………… (193)
 - 11 使用共通的话题避开主题…………… (195)
 - 12 执意的转移论点…………… (196)
 - 13 继续提出含糊的要求…………… (198)
 - 14 逐渐把问题抽象化…………… (199)
 - 15 不断地说“怎么办?”“糟糕了!”…………… (200)
 - 16 将“例外”变成“普通”…………… (202)
 - 17 以“含糊的表现”突破困境…………… (203)
 - 18 利用语言所具有的含糊性…………… (204)
 - 19 在谈话的途中,偶尔喃喃自语…………… (205)
 - 20 先说“是”,再说“不”…………… (206)
- 二 避免因“NO”而使对方不悦的技巧…………… (209)
 - 21 绝对不要说出对方的名字…………… (211)

22	刻意地说出许多客套话	(213)
23	利用谚语表达“不”	(214)
24	利用千篇一律的老套话	(215)
25	以“吉凶之兆”做为说“不”的借口	(217)
26	常说“反正……”、“还是……”	(219)
27	不要用遁辞让对方有机可乘	(221)
28	使用无理的方式扰乱对方	(222)
29	分为多次轻轻地说“不”	(224)
30	先发制人的说“不”	(225)
31	反复否定其中一部份	(227)
32	分析对方所说的话，而一一加以否定	(228)
33	提出只能回答“好”的质疑	(229)
34	借用对方的理论	(231)
35	让对方想说的话全都说出来	(232)
36	先准备好补偿对方的方向	(233)
37	诱导对方说“不”	(235)
38	对于任何无聊的问题，不要说“是”	(236)
39	预先给对方一个否定的“自我形象”	(237)
40	在说“不”后，加上一句补救的话	(238)

三 让对方先说“NO”的技巧

41	利用对方所尊敬的人	(243)
42	利用可以让对方自尊心获得满足的人加以对应	(244)
43	把母亲抬出来	(246)
44	利用“社会性伯父”的嘴巴说话	(247)
45	让自己和对方共同的敌人做“代罪羔羊”	(248)
46	把责任转嫁给多数人	(251)

47	设定分散对方攻击的第三者	(251)
48	以对方所属的机构做为拒绝的对象	(252)
49	除了自己之外,让两个人和你一起出席	(255)
50	让自己成为“幕后的领导者”	(256)
四	不直接说“NO”的技巧	(259)
51	不能让步时,斜着身体看对方	(261)
52	把自己变得更壮大	(262)
53	交替表现轻松与紧张的动作	(264)
54	假装身体不适,做为诉求的理由	(265)
55	一直采取严肃的态度	(266)
56	一直维持面无表情	(267)
57	让微笑在谈话中途断掉	(268)
58	不要和对方的视线相遇	(270)
59	两手环抱在胸前或跷起二郎腿	(271)
60	跺脚让对方感到自己正处于焦躁状态	(272)
61	只是反覆地表现出沉默和倾听	(273)
62	谈话当中,不要随便碰自己的身体	(277)
63	和亲密的人离远一点,而不亲密的人则靠近地加以拒绝	(278)
64	难以启齿的事,站在对方的背后说	(279)
65	对方拿出的东西,不要用手去触摸	(280)
66	态度上的“不”,要阶段式的表达出来	(281)
67	坐在不会被对方接触到的位置	(282)
68	继续做拒绝性的动作,稳固自己说“不”的意志.....	(284)
五	利用小道具替你说“NO”	(286)

五 利用小道具替你说“NO” (286)

- 69 使用香烟或烟灰缸, 侵犯对方的领域 (288)
- 70 吸一口烟, 引诱对方注意 (289)
- 71 使用小道具打断话题 (290)
- 72 把宠物放在大腿上听对方说话 (291)
- 73 不让妻子、小孩在旁边 (292)
- 74 以服装传达“不” (294)
- 75 要拒绝对方时, 利用傍晚时间 (295)
- 76 拒绝和对方一起用餐 (298)
- 77 以光源为背景坐下 (299)
- 78 利用正下方传来的声音 (300)
- 79 利用爵士乐咖啡厅 (302)
- 80 把对方叫到桌前 (303)
- 81 让对方坐硬的椅子 (304)
- 82 带对方到个人的私人场所 (305)
- 83 到球队所属的棒球场进行谈话 (306)
- 84 让对方坐在正中间 (307)
- 85 背着窗户坐下 (308)

序 章

使我哑然的攻心说服术

当今，社会上相继发生了年轻警察犯罪、少年突然厌世自杀……等，以人类不可解的心理为背景的事件。专家学者们分析这些偶发案件时，往往从深层心理学的角度，来加以解释，遂使“深层心理”一词，成为挂在群众口边的流行语了。不但如此，读者们的反应更为热烈，许多人来函探询：既然能够洞悉人类心灵深处的隐秘，那么，我们如何运用这项锐利的武器，有效地影响别人呢？

目前，所谓“说服术”的书籍，已充斥坊间，可见大家对这个问题的关切和需要。不过，我坚信当我们试图说服别人，或传达自己的思想时，唯有把握深层心理的层次，才能改变对方的态度，也才能以自己的意志去操纵别人。此一具体的方法，即本书所讨论的“说服术”。

在深入地探讨本题以前，笔者将先叙述一段某大楼拆除前的轶事。

某大都市的火车站前，有一栋以现代人的眼光看来，显得微不足道的大楼。这栋五层楼的商场，建地面积为七十五坪，数年前落成的时候，在那一带附近，以钢筋水泥大楼的开路先锋姿态，成为众人瞩目的焦点。

该大楼是商场前任董事长，特地从美国聘请首屈一指的工程师，精心设计而成的。不论外型或内部陈设，都流露出浓厚的艺

术气息，颇有美术建筑的风味。但是，随着时代的变迁，这栋意义深长的大楼，终于难逃拆除的噩运了。

我有幸认识该大楼的所有者——董事长二世，并且与一家拆屋公司的董事长 A 先生相交多年，遂义不容辞地居中介绍，双方约期洽商，以决定是否能订立合作的契约。

“哇！这栋大楼实在太棒了！我听××先生说，您准备将它拆除改建，不是太可惜了吗？这栋美仑美奂的建筑物，多年来，早已成为本市代表性的景观之一，您是否有义务把它继续保存下去呢？您可曾事先征得令堂的同意。倘若令尊还健在的话，又会有何种反应呢？……面对这么一栋杰出的大楼，即使您决定要我拆除，我也不敢贸然从命哩！”

说老实话，当时我惊愕极了！A 先生此行的主要目的，是希望能承包拆屋的工程，孰料他竟然再三强调，不可轻易拆除此楼，连董事长亦大感意外。可是，过了一会儿，董事长炯炯有神的眼睛，闪现“深获我心”的喜悦，神情却流露出无限的慨叹。

长辈们耗费大量的精力和财物，建造出象征家族精神的大楼。才历经一代，就必须被摧毁，大家的心情必定十分沉痛。然而，许多无法克服的障碍，促使他们在家族会议中，平息反对的声浪，毅然采取此一壮士断腕的措施。不管怎么说，要拆除这栋晨昏相伴达数十年之久的大楼，抚今追昔，内心的感怀是难以言喻的！

“好吧！我们就择日动工吧！”

董事长的心里必定更加难过，很可能会因而发生反感。A 先生能在瞬间洞察对方心底的奥秘，提出反对的意见，难怪会博得他由衷地嘉许了。

不可由对方表面的态度和言词， 判断说服的结果

经过十几分钟的交谈，A先生已赢得董事长全面的信任，且欣然决定由他负责拆屋工程。

接着，A先生诚恳地说：

“敝公司既然有幸承办拆除工程，绝对全力以赴，选用最新的水压式机械，可以不发出噪音，干净利落地完成任务。请问董事长：您是否想将这些大楼的某些部位，保留下来当作纪念呢？只要交代一声，我一定不负所托！……”

在旁聆听的我，忍不住暗中喝采。A先生的心思周密，能够处处为客户设想，难怪他的业务蒸蒸日上，成为同行中的后起之秀。

A先生洽谈业务的方法，完全符合我所提倡的攻心说服术。其实，针对说服本身而论，根本无需高攀“攻心说服术”的旗帜。因为若不能洞悉对方的心理，并提出切中要害的说词，是绝对无法令人心悦诚服的。

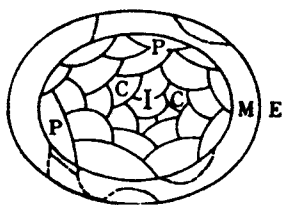
相信每个人都有过类似的经验，试图说服一个有主见，能独立思考的人物，绝对不是一椿轻而易举的事。有时候，任凭你舌敝唇焦，自以为列举了一切堂皇的理由，对方却无动于衷，真令人为之气结！不过，假使他愿意接纳你的观点，很可能会前倨后恭，对你佩服得五体投地了。有时候，当你看到对方唯唯诺诺的神态，不觉私心窃喜，自以为胜券在握了。可是，深入至关键问题的时候，对方却来个一百八十度的转变，使你张口结舌，啼笑皆非！

总之，当你仅以对方的表面态度或反应，做为进言的依据时，必定会遭遇许多难以预料和理解的困难。我曾经仔细探讨这个问题，发现此乃必然的现象。因为，“说服”这件工作的主要目的，即在于使对方放弃己见，改变立场来迁就你。这种重要的决策，若仅凭口头的承诺，是很不可靠的，必须继续鼓励对方，促其付诸行动，才算彻底达成任务。倘若你不了解此种结构，就难免会有上当、受骗之感了。

阻碍说服的多层心理构造

现在，我们将逐步探讨攻心说服术的心理结构。在研究攻心说服术之前，必须先了解人类心理的形、层构造。

人心的构造



M: 运动知觉的领域（人类认识外界后采取行动，并表露于外的部份）

I: 人的内部领域（内侧的椭圆部份）

C: I 的中心部（不愿让他人知道的自我核心）

P: I 的外围部（心的外侧部份
即使让他人知道亦毫不在乎）

E: 环境

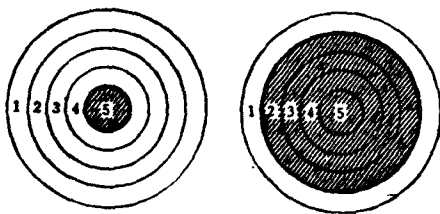
所谓“层”，包括两种涵义。弗洛伊德等心理学家，认为人

心可分为“表层”和“深层”，即谓人心具“有意识”与“无意识”之别。我曾在“深层心理术”一书中，屡次将其结构比喻为冰山或舞台，且做了详尽的说明。

德国心理学家柯特·李文（Kurt Lewin 一八九〇～一九四七。二次大战期间，被纳粹放逐，后于美国逝世）首先由新的角度，探讨人类心理层次的问题。他按照直译的方法解释“表层”和“深层”，利用图表说明人心的构造，将之分成外围和心灵深处两个部份。

如上图所示，我们的内心有好几个层次，在中心部隐藏着不愿让任何人知晓的秘密（自我的核心），外侧则为日常生活中，随时可以坦然外露的外围部。

美、德两国人民的精神构造



U 型（美国人型）

G 型（德人型）

- (1) 界线的粗细，表示他人入侵时的难易程度。
- (2) 斜线部份表示不愿让他人入侵，私人秘密的领域。
- (3) 同心圆内侧的部份，属于个人的领域，向外侧扩展的部份，则为公的领域。

俗话说：“知人知面不知心。”我们无法以肉眼探测他人的心灵，必须凭藉对方的表情、动作、谈话等，来推测其心理状态。