

心理透视丛书

深层说服术

多湖辉 著 王彦花 译



商务印书馆国际有限公司

深层说服术

多湖辉 著 王彦花 译



商务印书馆国际有限公司

图字 01—97—0858

图书在版编目(CIP)数据

深层说服术/(日)多湖辉著;王彦花译. —北京:商务印书馆国际有限公司, 1998

(心理透视丛书)

ISBN 7-80103-168-7

I. 深… II. ①多… ②王… III. 人间交往-说服-社会心理学 IV. C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(98)
第36534号

SHENCENG SHUOFU SHU

深层说服术

著	者	多湖辉
译	者	王彦花
出	版	商务印书馆国际有限公司 (北京东城区史家胡同甲24号 邮编:100010)
印	刷	民族印刷厂
发	行	新华书店
开	本	787×1092mm 1/48
版	次	1999年1月北京第1版 1999年1月北京第1次印刷
书	号	ISBN 7-80103-168-7/B·16
定	价	10.80元

前言

多湖辉教授生于 1926 年，曾任东京工业大学、千叶大学教授及千叶大学附属小学校长。他不仅是一位杰出的日本心理学教育家、企业管理顾问，同时也是一位影响颇大的作家。他平时除致力于写作之外，还经常应邀到电视台、广播电台及各种公开场合演讲，深受日本大众的欢迎。

多湖辉教授著作颇丰，其中以“头脑开发”和“心理咨询”为最。他的 40 多部著作，多以人们日常生活中普遍关注和经历的事情为主题，语言通俗易懂，但阐述的道理却又极其深刻。这些书仅在日本就出版了上千万册。为了让中国的广大读者也能够读到他的著作，去年 10 月，经多湖辉教授授权，我们从其 40 多部著作中选择了 12 本有关心理咨询的作品并将其译成中文，现由商务印书馆国际有限公司独家出版。

现在翻译出版的这 12 本书，涉及的内容十分广

泛。作者从心理学的角度，多方面论述了人的心理结构与外在表现，并通过一个个生动、具体的事实，向人们揭示了人生悲喜的奥秘。他讲述的都是你我身边经常发生的事，所以很容易为人们理解，并能从中获取教益。譬如，他在《人性的迷宫》中写道：操纵人类的力量不只是命运，更多的则是人的自身因素。也就是说，人常常无意识地被自己的心理所操纵。为了摆脱这种困境，人首先必须了解自己的心理意识……。在《成功的考试技巧》中，他指出：几乎每个人都经历过为准备考试而痛苦煎熬的日子，只是，在痛苦之后，有人成功，也有人失败……，原因何在呢？难道是“不用功”或“不聪明”所致？答案非也，因为准备考试所需要的不只是刻苦和努力，技巧尤为重要。他在《拓展思维妙法》中强调：当今是一个竞争激烈、复杂多变的时代，无论政治、经济或商业，对人、对事，都已不再是几条简单的“行为法则”所能应付的。面对多变的现实，如果只是循从一种思考模式，其结果只能是失败和教训。因此，必须让你的头脑“动”起来。只有拓展你的思路，才能克敌制胜，才能在时代的激流中勇进……。12本书内容各异，可以说是一座智慧的宝库。

这12本书的翻译和最后定稿主要由我来承担，

为了加快进度,使这套丛书尽快和读者见面,特约请了王彦花和无双同志参加了部分图书的翻译和整理工作,谨在此加以说明,并向他们表示感谢。

韩秀英

1997年7月

序

——什么是深层说服术？

令人佩服的深层说服术

为了将深层说服术用于我们的日常生活中，去年我出版了《深层心理技巧》、《深层语言技巧》等书籍。这些书问世不久，相继发生了由年轻警官引起的不祥事件及原因不明的孩子的自杀等以人们不可思议的心理为背景的事件，“深层心理”一词甚至变成了流行语。不仅如此，在读者中也引起了巨大反响，甚至有不少人说：如果真的能了解人的内心活动，我倒想知道心理学怎样使人听从它的指挥？

社会上，所谓心理学的书有多种多样。但是我认为，要与人交谈，使他改变态度，并让他按你的心愿行事，就必须进行深层心理的说服，其具体方法就是这里所说的“深层说服术”。在进入正题以前，我先介绍一个有关楼房解体的小插曲。

在东京车站八重洲口附近，有一幢几十年前建造起来的小楼。这幢楼地下一层，地上五层，占地面积大约 250 平方米。这幢楼刚建成的时候，作为钢筋建筑的“先驱”，在这一带引起了轰动。因为是前任社长特意从俄罗斯请来的技术人员建造的，所以，外部装修非常精致，洋溢着美术建筑的风韵。有着这种历史的这幢楼房现在要被解体了。因为我与这幢楼房的主人第二代社长是老相识，也认识楼房解体业公司的经理，所以我便成了中介人，给双方做了引见，也可以说这是一次楼房解体合同能否成立的“商谈”会。

在这次接触中，使我大吃一惊的是在会谈刚开始时解体业公司经理的发言。当被让进社长室见到对方的社长后，解体业公司的经理便开口说：

“哎呀，这幢楼可真漂亮啊！听多湖先生说您要把它炸掉，社长先生，这幢楼您可不能炸掉。这么漂亮的美术建筑，您有义务把它作为八重洲的名胜保存下来。您要炸掉这楼房，已故的上一代主人的在天之灵会同意吗？听说老夫人还健在，您得到她老人家的允许了吗？这幢楼有着这么悠久的历史，您就是让我炸掉，我也不能贸然答应呀。”

坦率地说，我真的非常担心，因为解体业公司的

经理为商议大楼的解体而来，但是他却说出了不能炸掉这类的话。大楼的主人也流露出了非常吃惊的表情，但很快又表现出了“说得好！”这种感慨神态。

做出炸掉这幢凝结着上一代主人心血的宫殿般的楼房的决断，可能经过了再三的考虑，在由亲属们参加的会议上也许有人反对过将这幢楼房解体。的确，要炸掉几十年来已经熟悉了具有亲切感的这幢楼房，心中会充满无限感慨。即使已决定要炸掉，恐怕也无法毫不留情地说“炸掉吧！”早已掌握了对方这种心理状态的老练的解体业公司的经理才敢提出反对意见。

只靠表层态度不会打动人心

这样，交谈了 20 来分钟之后，楼房的主人感到解体业公司的经理是个完全可以信任的人，于是就对他说道：“一切都交给你了”。后来双方的配合也非常出色。解体业公司的经理说：

“我反对您炸掉这幢楼，但是，如果您非要我们炸掉，我们也决不会不负责任地炸毁。使用最新式水压式机器，不出一点儿声音和灰尘就能顺利地使它解体。不过，您是否想在这幢楼的某处留下一点纪念？不论您提出什么要求，我们都会满足。”

解体业公司经理的话语中充满了诚意，具有很强的说服力，以致在一旁倾听的我内心也想“如果有楼房需要解体也要找他”。这是因为解体业公司的这位经理的商谈方式真正体现了我所说的“深层说服术”。本来，说服这项工作没有必要再给它一个“深层说服术”的牌子，也许说“不进行深层说服就没有效果”更为合适。

可能每个人都会体会到，要真正说服对方是相当难的。即使说服成功了，对方会易如反掌地改变态度。在实际说服过程中有时很难接受你的说服，或是表面上好像接受了，关键时刻又完全改变了态度。总之，可以说如果只重视对方的表层态度，就很难认为达到了真正说服的效果。

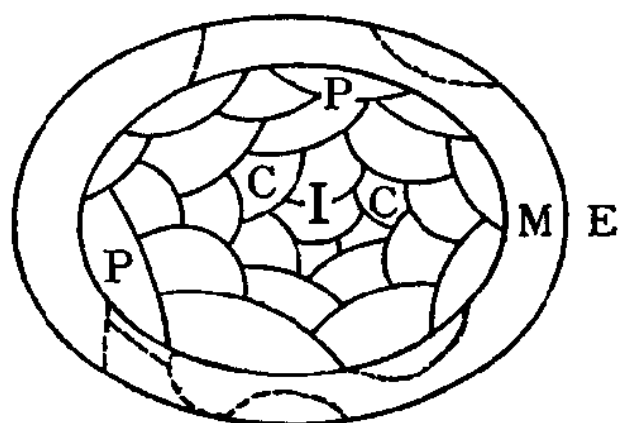
仔细想起来，这也是理所当然的。所谓说服，本来的目的就是要改变对方的态度。如果只是口头上说服对方是不可靠的，无论你得到了多么漂亮的许诺，如果不能使对方真正落实到行动上也是没有什么实际意义的。如果认识不到这一点，往往会出现“把你卖了你还帮着数钱”的情况。

妨碍说服的心理障碍的多层结构

因此，我们需要稍微深入地研究一下深层说服

术的心理结构。在研究深层说服术时，首先应该知道人的心理持有形层结构。

人的心理构造



- M:** 运动知觉领域（人们认识外界、平时与人交往的部分）
- I:** 人的内部领域（内侧的椭圆形部分）
- C:** I 的中心部分（不想让他人知道的隐私部分）
- P:** I 的周边部分（被他人知道也无所谓的外层部分）
- E:** 环境

这里所说的“层”有两种意思，一种是以前在《深层心理技巧》一书中详细讲述过的人的心理分“表层”和“深层”，即“有意识”的部分和“无意识”的部分。以前，我们曾把它比作冰山或舞台进行了叙述。另一种则是可以说与这种有意识、无意识的问题毫无关系的心理的另外一个“层”。

顾名思义，“表层”和“深层”就是心理的外表的部分和心理的深层部分。这种学说是由一位受到纳粹的驱赶而到了美国，后来病故于美国的德国心理学家库尔特·雷温提出来的。雷温把人的心理结构用上图表示出来了。按雷温的学说，我们的心理被多层帐幕所遮盖，中间部分有不想告诉任何人的秘密部分（自我核心部分），外侧则是在日常交往中随便暴露在他人面前的部分。

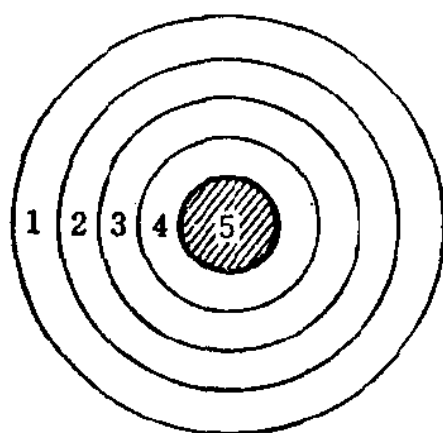
当然，人的“心理”本身是眼睛不能看到的，只能通过表情、动作、语言等广义上的行动把它表露出来，我们是看到人们表露出来的言行来推测他的心理状态的。为了使我的叙述更明了易懂，下面介绍雷温对不同国家的国民心理特征的认识。

雷温以美国人和德国人为例，对其心理结构的不同特征进行了论述。的确，普遍看来美国人和德国人的性格有明显的不同。美国人大多比较活泼、豪爽、直率、容易接近，而德国人则显得严厉、呆板、自我封闭、不容易接近。

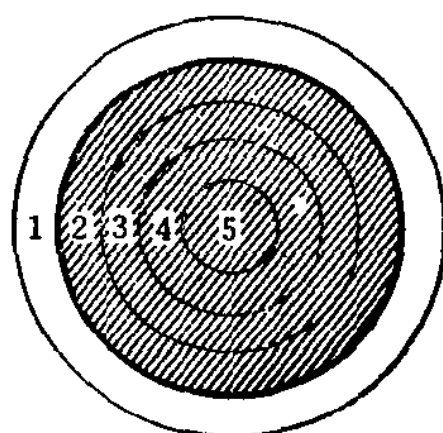
雷温把这两个国家的国民的特征分为 U 字型（美国人）和 G 字型（德国人），把他们的心理结构用下页的图表示了出来。这样表示出来后，我们就觉得人的心理构造实际上并不神秘。在图中，德国人比

较坚固的层都处于接近表层处,因此,刚开始时虽然有些难以接触,但是如果突破了这个表层的硬壳,进行稍微深入的交往时,马上会成为肝胆相照的好朋友。这是因为在心理的中心层发生了接触,把对方引进了心理的深层,即“私人密室”。

美国人与德国人的心理构造



U 型（美国人型）



G 型（德国人型）

- ①境界线的粗细表示他人可接近的难易程度
- ②斜线部分代表不想让他人接近的“隐私”部分
- ③同心圆的内侧部分代表个人领域,越往外保密性越小

相反,美国人是一开始接触就容易接近,相当深层的隐秘部分也能坦然地暴露在他人面前。即使不是无话不说的深厚友谊的关系,和美国人接触,从个人角度来说也会觉得能建立起相当深入的人际关

系。这大概是因为美国人持有 U 字型的心理结构的缘故吧。

使对方的自我核心部分发生变化

根据这种形层的观点来研究说服的结构自然就会明白，说服对方时如果不进行深层说服将是没有效果的。因为在说服时，往往需要使对方在自己的自我核心部分发生重大变化。

大家都知道，在很多情况下都需要说服。例如，在公司中上司与职员之间，家庭中成人与孩子之间，学校的老师与学生之间等等都需要说服。除此之外，商业谈判、恋爱、政治、宗教等也都离不开说服，可以说在存在着人与人的关系的地方都缺少不了说服。在这各种各样的说服中，有时仅需要口头上的表层说服，然而，只要是稍微触及到了对方的自我核心部分就会牵涉到深层说服的问题。要想突破对方的心理围墙来说服他，那就必然会涉足深层说服的领域。

我认为这方面最好的例子就是前面提到的楼房解体的事情。在表面上单纯是炸毁楼房的这件事情中，实际上却与深层心理学有着密切关系。忽视了深层心理学的说服大概很难取得成功。设想一下，当时

如果解体业公司的经理直接进入价钱交涉等商务性话题将会是怎样的结果呢？毋庸置疑，一定会引起对方的不满，使商谈以失败而告终。

但是，老练的解体业公司经理没有做那种蠢事，他理解对方的深层心理，通过反对楼房解体的发言自然地拆除了对方的心理围墙。在不到 20 分钟的短短交谈中，他就悠然地进入到了对方的心理内部，结果使商谈进行得很顺利。当然，这位经理并不具有深层心理学的修养，他是通过多年的经验掌握了深层说服的心理技巧。

掌握并利用深层心理

可以认为，深层说服术的出发点首先是要掌握对方深层心理的结构。在前面的 U 字型 and G 字型的说明中，为了便于理解，用极端的形式表示出了表层与深层的分界线。但是，实际上人未必有这么明确的心理结构，表层与深层的分界线有时处于第三层，有时处于第四层。

另外，隔离各层之间的心壁的厚度也因人而异。有的人外表第一层很厚，刚开始接触时，也许令人无法接近。相反，也有人看起来表面很柔软，但进入第二层、第三层时，其心理的围墙也随之加厚，绝对不

允许他人涉足他的中心部分。更为困难的是了解对方的自我核心部分的构造与内容，对方视如珍宝隐藏起来的心理秘密究竟是什么、怎样才能找到通往对方心理秘密的道路等等，要解决这些问题，必须彻底搞清楚对方深层的心理状况。了解这种深层心理状况的线索往往就在对方日常的表层表情、动作、语言中。这一点已在《深层心理技巧》和《深层语言技巧》中做过论述。

但是，笼统地说心理围墙，实际上会有各种拒绝说服的障碍。这里我们把妨碍说服的心理障碍分为8种。妨碍说服的这8种心理障碍是：戒备心理、先入之见、心理压力、因欲望未得到满足而引起的不满情绪、反感、自尊心、不安心理、不信任感。将这8种妨碍说服的原因定为本书各章的题目，各章都是先从对方的表层的言行入手，指出该章中妨碍说服的原因，所以也可以叫作消除“拒绝”说服的深层心理技巧。

这样，当我们搞清楚了对方拒绝说服的深层心理原因之后，重要的问题就是如何潜入对方的深层心理，排除他深层心理上的围墙。这就是将在本书中叙述的深层说服术的诀窍。为什么这样说呢？这是因为如果我们能把沟通的渠道引申到对方的深层心理

中，就能随心所欲地掌握对方，也就是说，说服工作将不费吹灰之力。极端地说，只要我们能消除萦绕在对方深层心理中感情的疙瘩，不论你进行怎样的说服，都有可能让对方按照你的意愿行事。

如果能根据前面叙述的深层心理的构造，正确地利用本书中所讲到的各种具体的技巧，我确信你的人际关系将会更加顺畅，会让你亲身感受到指挥他人的乐趣。