

# 說服他人的心

## 理戰術

本書以實例說明如何利用人類的潛在心理，毫握有利情勢，驅使他人贊同自己的主張，讓工作更為得心應手。

葉淑美●編著



# 序

不知道你有沒有類似的疑惑。

爲什麼剛從鬼屋走出來的一對男女，看起來卻比剛進去時的模樣親熱多了？！

爲什麼平常厭煩於某無聊的工作時，由於上司幾句器重讚美的話，態度就會突然一變，堅持要把工作做好？！

還有，爲什麼當我們聽到「拍賣至今天爲止時」，即使看到平日不需要的東西，也會有一股衝動，想把物品買下來。

看到以上的問題後，聰明的讀者們往往便會立即想到：「與其告訴我們這些事實，不如直接教教大家推動他人的方法吧！」由此可見，生活之中常常都會發生各種有趣的心理現象，而這些現象的根源，都與人們受人驅使不無關聯。

不過，以上那些「爲什麼」的問題，並非三言兩語就能直接說得清楚的。理由在於現象的前因和後果並非一致，諸如「進入鬼屋」和「增加親密感」，「受到讚美」和「使無聯的工作變得有趣」，以及「只剩今天」和「想買不必要的東西」等

等，這些表面上的因果關係，實在無從追究，如果一定要強加追究，也不容易找出使人滿意的說明。因為這些現象主要是和人類心理結構的原動力「潛在心理」有關，必須瞭解人類的「潛在心理」之後，才能徹底找出問題的癥結。

我們都知道，人類除了表面上的喜怒哀樂之外，尚有很多不足爲人道的煩惱，有時連自己也搞不清楚問題所在，甚至覺察不出自己的需求和欲望到底是什麼。關於這些現象，正與前面所說的「潛在心理」有關，這些潛在心理會在人們不注意的時候悄悄來臨，發生作用，影響人們的感情、態度和行動各方面，既然如此，我們若能正確掌握到這種潛在心理，當然不會受到他人的左右，而使自己維持初衷。前面所舉三例，事實上都是經由別人的驅使起因，結果導致自己的意志發生動搖，行爲和態度也就產生巨大的改變。

至於這裏所說的「驅使別人的方法」，並非使用強迫的手段，而是誘使對方加以附和，有意無意之間改變了對方的意願和行爲。這樣說來，我們也認爲驅使別人並非易事，其實不然。類似這種漸進、婉轉的方式，只要出乎善意，都會得到認同，譬如使員工產生幹勁，或者讓情人們更加親密。不過要注意的是，驅使別人之際，切忌「發動正面攻擊」，否則對方也會反駁相向，再者，若以大聲粗氣的方式責

備對方，結果只有令人難以接受，堅持自己的反對意見。因此，針對這些現象，我們應該隨時注意自己和他人的潛在心理，若要驅使對方，盡量以簡單的言語說明即可。

環顧社會，我們不難發現有很多人正在處心積慮地驅使別人做事，舉凡公司的經營者、上司、推銷員、老師、父母、甚至我們自己，都在潛在心理方面下功夫，說得更清楚一點，人人都在學習如何利用別人的潛在心理。筆者在著作本書的過程中，曾經廣泛收集古今中外的心理學實例，結果發現這些例子所顯示的作用，在於巧妙地掌握各種潛在心理，十分生動有趣，連我自己都驚訝萬分。這種不施壓力、不採強迫手段、輕而易舉地驅使別人的方式，我把它命名為「潛在心理技巧」。

筆者堅信，「心理學」必能擴展人與人之間在心理方面，進一步的溝通和智慧。就這個意義來說，本書可使人們的人際關係變得更加和諧，也是現代人立身處世時，一本不可或缺的實用書。

一九八八年二月一日

多湖輝



# 實用心理叢書

忙與盲？不！忙碌必須有其價值與收穫，  
讓日子多點空間與擁有。  
要充實心靈，汲取人生智慧，請看……

## ① 崛起

精神分析專家或心理醫師雖可激發您的洞察力，但他們只能幫助您，却無法改變您——能改變您的只有您自己。

林慶旺／編著  
定價一一〇元

## ② 跨越

人生在世有得有失，失敗並不可恥，只要確實記取失敗的教訓，衝破連境跨越障礙，成功自然指日可待。

周薇薇／編著  
定價一〇〇元

## ③ 自我表現

掌握分寸，奮勇向前——適時適地表現自己的特色，建立良好形象，您就能超越別人，一馬當先！

陳秀娟／編著  
定價一一〇元

## ④ 血型與人際關係手冊

瞭解自己的血型和個性，表現美好的一面，擴展良好的人際關係，使您在人生的賽場中，能攻善守，事事得心應手。

劉少玲／編著  
定價一〇〇元

## ⑤ 現代人的心理探討

31篇具有代表性的臨床實例，深入探討現代人的普遍心理困擾，為您指引明路，推開一扇窗。

孫天倫／編著  
定價一一〇元

## ⑥ 生存的智慧

生存的智慧是增進您的事業、家庭、婚姻、人際關係成功的基石，本書將告訴您如何善用、發揮您的智慧寶藏。

江 稜／編著  
定價一〇〇元

## ⑦ 肢體語言

細心觀察、用心體會、有效地運用肢體語言所透露的提示與訊息，則能使您輕易的得到對方的信任，歡迎與友誼。

張殿興／編著  
定價一二〇元

## ⑧ 做個真正有

### 創造力的人

本書以深入淺出的誘導方式，提供您實用性思想開發的技術資訊，及有效的訓練方式，使您精益求精，更上一層。

林 偉／編著  
定價一〇〇元

## ⑨ 走出自己的影子

本書針對現代人的徬徨情結，加以探討、疏解與運用，使您走出充滿矛盾的世界，創造健全的人格。

林思宏／編著  
定價一〇〇元

## ⑩ 讀 心

如何由外表透視對方的內心？並使其啓開真心接納自己？本書指引您如何洞悉人心，能收能放，掌握優勢。

李秀霖／編著  
定價一〇〇元

## ⑪ 4 分鐘推銷自己

適度的自我表現，得宜的推銷自己，透過良好的溝通方式，使您處處受人歡迎，事事得心應手。

聞薇薇／編著  
定價一〇〇元

## 12 初見面的心理戰術

本書融合作者的工作心得，並加上生活實例，使您無論在面談或推銷時，皆能充滿自信與勇氣，掌握人際關係。

郭玫蘭／編著

定價一〇〇元

## 13 積極改變自我

取悅他人是處世的唯一方法嗎？何不從現在開始，學習如何積極地改變自己及突破生活瓶頸，擁有一片自己的天空！

江淑芬／編著

定價 九〇元

## 14 自我實現

在紛雜多變的生活迷宮中，找尋一條順暢的捷徑，循序漸進，堅持到底，是自我實現理想與願望的憑藉。

鄭嘉恂／編著

定價一一〇元

## 15 如何過你真正

### 想過的生活

有多人自知找錯工作、交錯朋友而能決然地突破現狀，重審自我，再度出發？本書將告訴您如何排解磨難與挫折。

江 稜／編著

定價一〇〇元

## 16 做個真正成熟的人

拋開膚淺、無知的狹見，您將發現——依自己的意志行動要比處處迎合他人、毫無主見，更能得到別人的尊重。

聞薇薇／編著

定價一一〇元

## 17 做個真正果斷的人

生活於現實與理想的夾縫中，現代人總顯得缺乏主見、優柔寡斷，本書指導您如何擺脫樊籠，做個真正果斷的人。

古正平／編著

定價一〇〇元

## 18 做個真正會說話的人

本書作者以其豐富的人生經驗，結合生活實況，告訴您如何透過高明的說話技巧，建立良好的的人際關係。

林水福／編著  
定價一二〇元

## 19 如何運用你的腦力

人類的腦力是無窮的智慧寶藏，開發自己的潛能、善用腦力，不論讀書或工作，都能達事半功倍的效果。

張純文／編著  
定價一〇〇元

## 20 未來職業婦女的趨勢

新生活方式的拓荒者——職業婦女，同時追求愛情和事業，擁有自己的生活主張。

郭美惠／編著  
定價一〇〇元

## 21 活用幽默的智慧

階而不諱的談笑風生，具有畫龍點睛之妙。活用幽默感，增進您的生活情趣，使您處處受人歡迎。

朱建勳／編著  
定價一一〇元

## 22 飛躍的20歲代

本書娓娓述說人生年輕歲月的青春時光、愛情、事業、朋友和享受生活的樂趣，使人意志勃發、信心十足。

林文藻／編著  
定價一二〇元

## 23 讀書的智慧

本書以心理學的理论為基礎，說明精神、時間、環境，以及身體的狀況等要素，對讀書效率的影響。

徐玉聰／編著  
定價一〇〇元



## 24 人性的盲點

每個人與生俱有不容忽視的潛能，本書詳細告訴你，如何激發潛能，發揮能力，以旺盛的企業圖心，擷取成功的果實。

李常傳／編著  
定價一〇〇元

## 25 判斷與抉擇

明智的判斷及正確的抉擇，是掌握生活優勢、得到事業成功的關鍵，更是擴展人際關係的契機。

王聰穎／編著  
定價一一〇元

## 26 一分鐘的價值

一分鐘的價值，來自數分鐘經驗之累積。善用時間，可收事半功倍之效；掌握時間，才能做時間的主人。

郭宗亨／編著  
定價一一〇元

## 27 起跑點——30

30歲是人生的尖峯年齡，扭轉機運的轉捩點，鎮密計劃、按部就班，展望未来，一步步踏上成功大道。

閔薇薇／編著  
定價一一〇元

## 28 擺脫煩惱展開生活

煩惱不是天生，也不是必須的，只要我們願意，追求更高層次的生活境界，當然可以擺脫煩惱，展開生活。

江稜／編著  
定價一〇〇元

## 29 人性弱點的進擊

人非十全十美，無懈可擊，欲立於不敗之地，洞悉人性弱點，瞄準進擊，無往不利。

牧野／編著  
定價一一〇元

### 30 吸引力的人格

本書告訴您如何控制情緒，如何成為一個熱誠的人，如何才能滿懷信心，而成為人際關係中的佼佼者。

朱建勳／編著  
定價一〇〇元

### 31 做個真正受歡迎的人

才智能力並非成功的決定因素，本書告訴您如何洞悉人性，運用人際關係做個真正受歡迎，迅速嶄露頭角的人。

李常傳／編著  
定價一〇〇元

### 32 抓住男人心

在兩性關係趨於複雜的今日，如何適切地掌握彼此心理，共創幸福的婚姻生活，是現代男女所關切的愛情問題所在。

陳亮／編著  
定價一〇〇元

### 33 單身貴族的感情世界

生活個性、生活空間、感情生活是現代單身貴族最關切的切身問題，而這正是本書將傳達給您的訊息。

王秀槐／編著  
定價一〇〇元

### 34 你神氣什麼

嫉妒心所產生的對立與分裂，已成為現代人際關係的致命傷。本書告訴您如何運用嫉妒心的潛在動力，使您百戰百勝。

楊武俊／編著  
定價一〇〇元

### 35 創造獨特感性的自我

本書透過感性的測驗方式，讓您更了解自己心的狀態，改進缺點，更勇於面對人生，超越自我。

徐麗文／編著  
定價一〇〇元

第一章 操縱對方意見的潛在心理技巧——使對方說「YES」的方法

序言

第一節（反對→贊成）使頑固的反對者變成強有力的伙伴

技巧1 利用故意說東、卻使對方說西的心理意識 3

技巧2 強調微小的共同點，使產生整體感 8

技巧3 捨理性而從情感，五覺著手 12

技巧4 時間緊湊會促使對方改變原意 17

第二節（白紙→我方）把「管他的」轉變為「一定要做」

技巧1 應該暗示「名人」這樣說 24

技巧2 製造「氣氛」讓對方認為非採取同樣的步驟不可 27

技巧3 利用「大家」使對方心生孤立之感而產生恐懼 30

技巧4 本身的意見用武斷的語氣講出後，再聽對方的意見 33

第三節（迷惘→決斷）當對方猶豫不決時，應想辦法讓他做出明確決定

技巧1 不要對顧客說：「你要什麼？」要說：「你選擇那一個？」 39

技巧2 二選一時，強調其中一個的負面，誘導對方選另外一個 44

技巧3 演出「這是最後」「沒有以後」的狀況 48

#### 第四節（不信↓信賴）贏得懷疑心重的人之信賴

技巧1 讓對方以為心事被看穿 55

技巧2 違反「角色期待」，讓對方認為你是個誠實的人 60

### 第二章 操縱對方感情的潛在心理技巧——讓對方自然產生好感的方法

#### 第一節（討厭↓喜歡）把「討厭！」改變成「喜歡！」

技巧1 故意暴露自己的短處，刺激對方的優越感 67

技巧2 分擔對方的痛苦，讓他視自己為同志 72

技巧3 讓對方感覺害怕而對自己產生依賴的心理 75

#### 第二節（不關心↓關心）吸引漠不關心的人的注意力

技巧1 與對方的利益結合，讓對方產生沒有聽到是一大損失的心理 79

技巧2 讓對方感覺意外而想知道更多 82

技巧3 先讓方感到驚訝，使無聊的話題也變得有趣 86

技巧4 故意不作聲使對方不安 89

#### 第三節（警戒心↓親近感）打開戒心較高的心扉

技巧1 接近對方，縮短他和自己的心理距離 93

技巧2 改變稱呼對方的方式，使之心理產生一體感 99

技巧3 透露自己的隱私，使人產生親切感 103

#### 第四節（反對→接納） 安慰或說服反對的對象

技巧1 徹底成為聽眾可化解對方不滿的情緒 109

技巧2 「貶低自己」以減輕對方的不滿 114

技巧3 認同對方，把預期及反抗壓抑到最後限度 118

#### 第五節（不安→安心）把信心灌輸給沒信心的人

技巧1 讓對方去「看」使自己不安的對象 124

技巧2 感到莫名的不安時，應將真象客觀地意識化 128

技巧3 藉著談論「綺思夢想」拉開與現實間的「心理距離」 131

### 第三章 操縱對方行為的潛在心理技巧——順利操縱法

#### 第一節（拒絕→答應）使可能被拒絕的要求能順利達成

技巧1 使用小「YES」使對方說不出「NO」 139

技巧2 刺激對方的自尊心，施以良心「負荷」 144

技巧3 使「未決定事項」轉變為「已決定事項」項 148

第二節（無力→有力）使沒有幹勁的人變得幹勁十足

技巧1 使對方知道有競爭對象的存在 154

技巧2 把目標「分割」，使繁雜的工作變為簡單的工作 157

技巧3 施以小「易」刺激對方期望獲得認同的意願 161

技巧4 讓對方參與決策的過程，使之誤以為也參與了決策 165

第三節（要求→撤回）順利讓對方撤回強硬要求

技巧1 暗示對有不利的一面 170

技巧2 取得先機，以逆轉情勢 174

技巧3 故意違背對方的期待反應 177

第四節（原則→真心）使因為原則而逃避的對方說出真心話

技巧1 演出從公到私的大落差 183

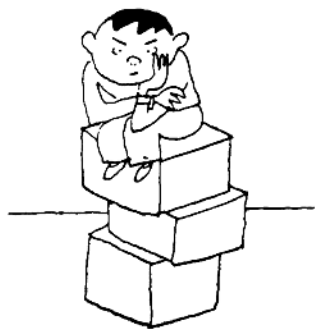
技巧2 壓力可造成對方「混亂」 187

技巧3 讓對方產生無知的錯覺 191

# 第一章

## 操縱對方意見的潛在心理技巧

——使對方說「YES」的方法







## 第一節 反對→贊成——使頑固的反對者變成強而有力的伙伴

技巧 1 利用故意說東，却使對方說西的心理意識

(故意違逆的心理原則)

為何說「不能窺視」就會使人越想窺視

在報章雜誌裏，經常提到二次大戰時的廣島、長崎被投下人類史上首次原子彈的情形，而在這件事情的背後，相信不少人也讀過幾則與此事件有關的心理學報導，譬如美軍在決定使用這種巨大殺傷力武器的同時，曾經做過那些事先的準備，是否認真考慮過投彈之後，對於當地人民的財產、生命將構成何種傷害。

其實，投下原子彈的劊子手也是血肉之驅的人，既然是人，當然也會於心不忍，甚或有所顧慮，但是為什麼到了後來，所有參與作戰計畫的官兵都能拋棄顧慮，充分支持這次軍事行動呢？依據猜測，在此次決定的過程之中，可能由於周圍的人