

第一章

留下深刻第一印象的 心理操纵术

这一章将要介绍的是如何给人良好的第一印象，在给予好印象之后，要如何强化此印象，如果已令对方产生了不良印象，则在分手之前该如何使其转变为好印象的心理战术。

1. 自报姓名时最好附带其他相关词语

所谓“记忆联合”乃是记忆术的一种，它是将想要记住的事与其他事连在一起的一种记忆方法。面对一个初次见面的人，利用此法将能加深对方对你的印象。比

方说：若你姓陈，在初次介绍你自己时，你只单纯地说一个“陈”字，那么只会将很少的印象留在对方脑海里，因为姓陈的人有数十万，你又怎能希望别人对你有深刻的印象呢？因此，建议你最好在姓名之外再加上一些较易记忆的词语。如你说你是“做室内装潢的”，对方马上就会记起是“室内装潢的陈先生”。

有人的姓氏比较特殊，所以比较能予人较深刻的印象；但尽管如此，也应在姓氏外附加一些较简单而顺口的词语，以助于对方的记忆。一位小学校长在第一次和新同学见面时总会如是说：“我姓章，‘文章’的‘章’、章鱼的‘章’，不是‘纸张’的‘张’，也不是‘脏乱’的‘脏’。”这样反复地说明有很大的效果，同学们以后在走廊上碰见这位校长时，即使是一年级的学生也会立刻清楚而正确地喊出：“章老师，您好”等话语。

2. 初次会面时迟到最好不做辩解

初次会面就迟到，是礼貌上的问题，不用说当然是要绝对避免的。但是，人都会偶尔估计错误或疏忽大意。在现实中，总会有在重要的初次会面时迟到的情况。此时我们越是认清了自己犯了礼仪上的基本规则，就越感觉到此事的重大，从而也就更焦躁。

但是，刚一坐在座位上就马上慌慌张张地打招呼及

道歉，并说出辩解的言词，这种做法并不恰当。当然，即使不是在初次见面的场合，啰啰嗦嗦地说出一段近似辩解的话也是很不好的，都会显露出没有自信的样子。本来对方或许会想早一点进入主题而不希望听那些辩解。更何况在初次见面的场合中，对方与自己之间尚未建立彼此的了解，如果凭空说出辩解的话，并要求对方的宽容，反而会给人厚颜无耻的印象。

如果对于自己没有遵守礼仪的基本规则而造成的不礼貌真的感到很抱歉的话，那么暂且不要急着辩解，而应首先考虑对方的立场与方便，结果反而能让对方的情绪转好，进而也对自己的解释有所助益。

先不要辩解，而诚心诚意地为自己的迟到道歉，然后询问对方是否因自己的迟到而必须改变他的计划，以及还剩多少时间等，很有技巧地进行应该做的工作，这也是站在对方的立场而做的考虑。

就如有人所指出的，有的人竟出乎意料地对“道歉”显示了弱的一面。与其辩解，提出理由使自己正当化，倒不如诚心诚意地道歉，这样更能使人接受，从而达到自己“恢复失地”的目的。

3. 与人会面之前应确定一项推销自我的要点

有一次，一位想研究才能开发的人来找他的内行的

朋友。他奉了公司的命令要设计一项人才培养计划，但因是外行所以感到困难，因而前来请教朋友。朋友依据基本的理论给予了他建议。但是之后他却谈起自己的理论来了。总之，他像是要推销自己的样子。若真是如此的话，最初他说“想请你听听我的意见”就好了，而用不着在最初时说是来虚心讨教的。这显然是虚伪，令朋友产生不快之感。

不论是谁，与人会面时都是有目的的，然而，为了达成目的，一般人往往会全力以赴，努力让对方留下深刻的印象。然而，很多人都会像上面的例子一般的首尾不能一贯。如果在会面之后令对方感到你是言行不一的人，或是使人印象淡薄的人，那么你所期待的目的就不能达成了。至此，如何让人在对你尚未有任何印象的时候，对你的某一方面产生印象？我们的建议是：最好在会面之前就事先想好自己的推销要点。

4. 令最初应对的人接受你，也会令最终要见的人有好印象

一位商人外出的时候，他的妻子代替他处理电话和接待来访的客人。有趣的是，妻子本身似乎没有意识到，当商人回家之后她向他报告时，即使都是初次见面的对象，商人听起来的感觉却因人之不同而有微妙的差异。

“那个人好像非常急于请人帮忙的样子”；那个人讲话的口气不太好，好像是冲着你来的”等等，都在妻子的语调中流露出来。经过妻子主观意识作用而产生的第一印象，大大地影响商人的判断。

正因此，在这一方面颇有心得的推销员在访问客户时，首先都要努力使最初出来的人产生好印象。若是能令最初出来应对的人有好印象，也就会令你要见的最后的对象有好印象。

5. 刚开始就问清会谈所需时间，通常可以争取到更充分的时间

在开始面谈时，问清楚到几点为止，或几分钟的时间，观察此行为的心理是将面谈导向成功的重要因素。这是礼仪上的心理战术。

例如，刚开始与人会面、寒暄之后，就问“今天我们谈到何时您较方便呢？”或者，在面谈时，问“只要 10 分钟，可能的话，能给我 20 分钟的时间吗？”如此对方会感到你首先考虑的是对方的方便，进而产生良好印象。特别是安排短时间的面谈时，也可以将手表取下置于桌上以示关切。

不论是谁，在心底都希望他人认为自己非常忙碌。这是因为一般人都有不想浪费自己的时间的心理，因此

即使在面谈时，也会因对方有“承蒙您珍惜宝贵的时间”的认识而感到满足。若能得到这种满足，即使谈话比预定的时间稍稍延长，也不会感到痛苦。像这种情形是很平常的。

6. 把对方名字反复应用于谈话中将会更易记住

卓越的推销员能在只见过一次面，或是两三分钟之内即能将对方的名字正确而无误地记牢。在他们的生活里，对于一个数年前仅有一面之交的人，偶尔在街上巧遇，亦能正确迅速地喊出其名，而令对方傻眼之类的事，是屡见不鲜的。

但在他们善用推销技巧的背后，却有着不为人知的努力过程，在此不一一赘述。只介绍一个比较简单而又适合一般大众的方法——在谈话中，尽可能地将对方的名字应用于其中。若你和一个受过良好训练的推销员谈话，你马上会发现：他们对于一个初次谋面的人是绝不用“你”、“科长”、“先生”、“小姐”之类的代名词的，即使是使用头衔或尊敬的词语时，也必是加上其姓氏的。如：“王科长，请问您府上哪儿啊？”“李教授的书，不论有几本我都会拜读的。”

如上所述，在谈话中频频使用对方的姓名，一则可

以加深自己对眼前人物的印象；二来也会让对方产生较亲切的感觉。

7. 感谢的话语里若能附上对方名字效果将更好

各位一定都见过：音乐会或舞台表演结束时，演出者会面向观众，频频地更换角度与视线，嘴里说着：谢谢！谢谢！观众也因其道谢而欣喜，大家热烈地拍手叫好，直至落幕后仍未停止。为何观众的情绪会如此地高昂呢？不容讳言，歌者的表现定是可圈可点的，但其最后致谢时的动作与声音，更是使得观众觉得歌手仿佛就是向自己答谢。所以，这也可说是演出的技巧吧！

我们平时说“谢谢”时，通常是基于礼貌而说的，但是，若你想要表达一种内心的感谢时，单只说“谢谢”，无论如何是略嫌单薄的。你必须配合你的表情与声调，就好像舞台上的歌手，必须让每一位观众都感觉到：他在和我道谢呢！所以，平常道谢时要注意，最好能加上对方的名字，“某某先生，谢谢”就给人“我是和‘你’道谢”的感觉，而不是其他人。以上的解释应该很容易让读者了解道谢时加上对方名字的效果了吧！

8. 初次会面时要想办法赢得对方的好感

曾经有这么一个趣谈：伊莉莎白女王来日本 NHK 访问时，负责招待她的 NHK 理事长野村忠夫做了一件颇令人深思的事。在他见到女王之前，曾经考虑了很久，就是如何招待这位嘉宾。于是一些有关女王的生活点滴映入他的脑海。他想到了女王的爱犬——牡宾狗，浅浅的微笑马上浮现在他多日来愁眉不展的脸上。当日，他系的领带的图案上有一个和女王爱犬同种的狗，因此，女王在一见他时，即主动而热烈地迎上来和他握手。

两个从未谋面的人初次会面时，若能稍微用心地想法子缩短两人的距离，定会引起对方的好感。如上述例子中，野村就是在事先去收集对方的各项情报，进而细细地过滤，判断出对方的好恶。但是，并不是每个初见者的资料我们都能掌握得到，在此情况下，最低限度也该知道对方的年龄、性别、职业，再想尽办法引起对方的兴趣。中年以上的人，鲜有不关心健康的；年轻的家庭主妇，鲜有不关心孩子教育的。一位先生常常会在超市内和初见者热烈地交谈，究其主因，乃由于他总是牵着爱犬一道去。宠物是一般人所共同关心的，所以，他借一只小狗，无形中将人与人之间的距离拉近不少。

若是碰上一个不太了解的人，即应尽可能地找话题，

新闻、日常琐事、书籍，都是很好的话题。尤其是到对方家中访问时，更应用最短时间给对方留下最深刻的印象。

9. 欲得到对方的信任只需用平常之语

绝大多数人在面对初识者时，常会觉得对方对自己尚无任何成见，而欲以头脑敏捷、富幽默感、具责任心的姿态来应对。但若一味地讲令人咋舌与吃惊的话，反而容易产生不实及夸张的反效果。

这是因为：第一，用较奇特的语词，往往不太能配合自己的思想逻辑，因此易造成前后矛盾；此现象不只会暴露自己的无知，更会混淆自己的脚步，弄得杂乱无章。第二，有时是自己想出了很奇特的语词，而急于与对方“奇文共欣赏”，此种情况虽说是情有可原，这种人亦可说是头脑敏捷，但却因锋芒太露而遭他人的猜疑。

仔细观察发现，周遭受人拥戴与信赖的人，大多并不属于才情焕发、以惊人之语而博得他人喜爱的人。如有一位乡长，多年来之所以会得到人们的信赖，其主因并不是他说话有何新奇，亦非其年长之故。我们或许可以说：他只不过有着一颗平常人的心，并不借由才气及高调来震慑人，他的言谈显示出他就是一个质朴寡言的人。

以人生严书而闻名的多产作家丁·D·马菲和介绍他《成功的人际关系》一书的 L·吉卜林都曾强调过尽量不用新奇的话语，而以身旁的琐事为话题，是促进成功的人际关系之鉴。

尤其是面对一个初识者，最好是不要刻意地显出自己的卓越，宁可让对方有个最初的印象——你是一个善良的普通人。因为你若在最初时不能和他人处于共同的基础上，对方是很难对你产生好感与信赖的。若你摆出一副超人一等的架子，对方势必也会以同样的态度待你，这种关系是很难让双方敞开心胸去接受对方的。

10. 强调相异点比强调共同点更易给人深刻印象

前些日子见到一个商业广告，画面上出现一位巨人般的角力选手轻快地跳着踢踏舞。一向不记商业广告中商品名称的人，竟因为那位角力选手的滑稽动作而不自觉地记下了该广告的商品名称。

这种印象之所以如此深刻，角力选手强烈的特质固然是主要因素，但超重量级的庞大身体跳着轻快的踢踏舞的意外性组合，更能加深观众的印象。因此，欲留给他人深刻印象，试着强调“相异”的特点也是方法之一。

就拿银行经理来说吧！他们常被视为是时时挂着苦

瓜脸的人物，就好像天下的人都欠他债似的。如果此时有位喜欢说笑话的银行经理，人们能不对其留下深刻的印象吗？同样地，一位平日穿着运动服、牛仔裤的电视演员，某天出人意料地穿着一套黑色西装接受访问，自然也能让人留下深刻的印象。虽然否定了共同点即等于否定自己的特性，但如果能将该种“相似”配合上“相异”点，往往会产生出乎意料之外的惊人效果。

11. 借一般人或第三者之口提出相反意见不致引起反感

初见面的场合可以说是建立良好人际关系的重要时期，要给对方良好的印象也依赖这段时期的努力。因此，在初见面时，应尽量避免有否定对方的行为出现。要知道，直接指出对方话语中的矛盾之处，或者是当面提出与其理论相反的论调，虽然可造成相当亲密的人际关系，但有时也是破坏人际关系的主因。何况，在初见面的场合，即使基于道义向对方提出建议，对方也往往不能冷静地听取那些建议的内容并加以判断，而只是一味怀疑你的动机，以致出现反驳或反感的情形。另外，初见面的对象有时也会恐惧他人以极细微的部分否定其全面，这是因为他们尚未全面了解人与人之间的关系所导致的。

总而言之，当你想对初次见面的人提出相反意见或

自己的看法时，应尽可能避免当着他的面提出，因为这对当事者而言是最难以忍受的事了。反过来说，如果你能借用一般人的看法或是引用当时不在场的第三者的看法，就不致引发对方的反驳。然而，有些人却谢绝这种建议，仍一味地坚持自己的看法，认为直接陈述自己的意见较理想，因而造成了不协调的人际关系。

12. 知道并说出对方所欲获得的评价便足以在其心中建立深刻印象

一般而言，百货公司中向顾客推销商品的店员，或美容师、裁缝师等人，都各自拥有招揽顾客的招术，其共通点便在于他们都能迅速地洞悉顾客的心态及愿望，因此能获得良好的业绩。

就拿一些老字号百货公司来说吧！据说那些百货公司的专柜小姐在出售洋装时，总是视顾客的身材。判断他们试穿衣服的尺寸，是胖的便自动减一号，瘦的就加大一号。顾客本身当然相当清楚自己衣服的尺寸，因此他们会立刻修正店员的判断，但内心却暗自欣喜。而店员听后，通常都不忘加一句：“对不起！您看起来实在不像是穿这个尺寸的人。”就这样，顾客本身虽是穿着 XL 号的衣服，但却为自己看起来像是穿着 L 号衣服的人而感到欣喜无比，而且在心中也会留下这样的印象：这个

店员实在太了解我了。

又如，美容师通常会对一些在意自己无生卷发的人说道：“您虽然不特意去烫发，却能具有如此自然波浪的卷发，真是令人羡慕。”被催稿的作家会因“以您写作的速度及功力，这些时间绰绰有余”而奋笔疾书。急欲爬上科长地位的职员也会因“主任也认为你升为科长将对公司有所助益”而欣喜若狂。

以上诸例即在说明：人际关系良好的人经常会敏感地意识到对方究竟期待何种评价。换句话说，他们了解一般人往往不满足自己的现状，然而又无法加以改变，他们只能持有一种期待。因此，胖的人希望看起来更瘦，卷发的人期待他的卷发看起来更美，写作的人期望能早些交出稿件，而急欲升为科长的人虽自知这条道路的坎坷，却仍期待着实现的一天。人就是这样，往往各自持有一种幻想中的形象，希望他人对自己的评价是好的。

因此，如果能暗中查知那种心态而想出应对的方法，人们自然会因你所具有的这种善解人意的能力而心情愉快，并更进一步地对你产生好感。总之，能够确切地把握人们这种内心期待评价的心态，即是掌握了一种不同于奉承阿谀的人际关系技巧。

13. 倾听他人说话时加进自己的看法更能显示专心倾听的态度

“附和”是表示倾听对方说话最简易的信号。但是，如果因其简易而随意使用这些技巧，有时会起副作用。譬如，“附和”的次数过多的话，反而会破坏说话者的说话节奏，令其感到十分厌烦。据说，广播员受训时，第一要件便是要求他们采访时勿过于附和。一些外行人来访时就常出现这种情况，或许当时他们毫无感觉，但只要事后听听自己所作的访问，相信一定会感到十分刺耳。因此，各位千万要记住，随意的附和会搞乱说话者的节奏，不能不多加注意！

另一个副作用则是次数过多的附和会令谈话者感到一种机械化反应的恐惧。不管懂或不懂，不论自己肯定或不肯定，一味地附和对方的意见，反而会留给对方不诚实的印象，或许还会令对方失去说话的兴致。

如果真正用心倾听他人谈话，应该会有不懂的地方、感到佩服的地方或者真正令人拍案叫绝之处。能将听者的感想更积极地表现出来，才是最好的倾听方式。

比如，如果能在说话中加入“真的是这样子吗？”“但是，将来会很累人的吧？”“你说的是……”“为什么？”等话语，将更能留给对方深刻的印象。

不过，为了不留给他人一味附和的印象便毫无节制地发表自己的意见，也会留给对方不实在的印象，应切记在心。

14. 与对方有相同的擅长之处时仍然做个倾听者，较易贴近对方的心

一般而言，共同的话题很容易拉近彼此间的距离，但是如果没有妥善安排，也极易导致关系恶劣，须特别注意。比如，两个喜好高尔夫球的人初次见面时，往往会互相标榜自己的擅长之处，兴致高昂地谈论自己在球场上叱咤风云的情形。但是，在不知不觉中，此种情况会因“敌对”意识的抬头而演变成火爆场面，好似两人已真正在球场上争胜负。比如其中一方主张高尔夫球可经过练习而获得进步，另一方则提出即使练习也毫无意义，彼此逐渐忘了本来的目的而陷入高尔夫球的争论中。这时如果彼此的职位差距很大的话，权力大的人往往会获得敬重；但如果彼此的地位相当，情况就十分糟糕了。

众所周知，只要一扯到自己的专长或引以自豪的话题时，无论是谁都会在不知不觉中自我夸耀。因此，对于与自己有共同嗜好的对方，虽然有一股亲近感，但有时也会因对方态度的不同使得亲近感变成了反感。

又如，在麻将牌桌上故意让对方获胜往往是建立融洽的人际关系秘诀，如果此时你动不动即显现出争胜负的心态，将会使彼此的关系恶化，甚至闹得很不愉快。如此一来，不论你如何煞费苦心，也无法消除你在对方心中所留下的坏印象了。

总而言之，当你与初次见面的对象有一致的专长且引以为自豪的话，切记尽量扮演一个忠实听众。

15. 初次见面时忽略对方所犯的小过错往往有很好的结局

有位商人为了争取客户，一天中拜访了好几家公司，接待他的人多半是科长之类的人物，但其中有一家公司却是由主任出面接待的。当然，根据公司规模、体制的不同，接待来宾的人可能是科长，也可能是主任，并没有什么了大惊小怪的。问题是，当天在他拜访过数家公司，双方互相递上印有职衔的名片后，他仍将这位主任误以为是科长，因此在商讨过程中始终以“科长”来称呼对方。

当他回到公司后，将收到的名片逐一整理才发现这个错误，不觉内心一紧，匆匆忙忙地打电话道歉，但那位主任却不介意地说：“噢！那回事，你不必放在心上。”

诸如此类的情形在我们日常生活中到处可见。甚至

连小孩的学习及礼仪教养等都是同样的情形，老师、父母秉持尊重小孩自尊心的原则，让他们自己发现过错，会比直接指责来得有效果些，更何况这种做法还可使亲子、师生的关系更为融洽。

相信大家都曾有过这种经验：当你和初次见面的人会晤犯了小过错时，对方若直接中断话题指出的话，必定使场面弄得十分尴尬，双方都感到不愉快。这是因为被指责的一方往往会因羞愧而感到狼狈不堪，并且还须努力地恢复原来的情绪。

因此，前面曾提过的那位主任所采取的态度称得上贤明过人。如果当时他所采取的方式是直接指责的话，那位受指责的商人在羞愧之余一定会将自己所犯的过失摆在一旁而从心底里怀恨那位主任，认为他简直是“鸡蛋里挑骨头，胸襟狭隘，不值得合作。”当然，在此并不是强调任何人犯错都不应该加以指责，而是说应视事情的严重性，该指正的地方仍有指责的必要。

总之一句话，对于一些无关紧要、无伤大雅的过失，应尽量不予计较，尤其是在与人初次见面的微妙人际关系中更应妥善处理。如此一来，不但能避免一时的紧张，还会有很大的收获。

16. 初次见面时应少用“因为”“所以”

一般人在开会迟到时往往会以“因为车子抛锚，所以迟到了”，“正好碰到交通阻塞，所以迟到了”等理由来搪塞，推诿迟到的过错。这种理由根本不够充足。因为这就好像昭示与会人士“其迟到的原因全是因为车子抛锚、交通阻塞，自己无任何不当之处。”因此，如果遇到这种情形，首先应避免使用“因为”、“所以”这样的说法，其次对于“迟到”应采取不提及或暧昧的态度，才能使气氛较融洽。换句话说，避免使用“因为”、“所以”等越描越黑的说法，可使表现更为婉转。

这种暧昧性的说法最常出现在微妙的人际关系上。因此，初次见面的场合如果能真正活用之，必能得到莫大的助益。

试想，初次见面时原本毫无任何嫌弃的双方，如果因为一方的坚持说理使得人与人接触成了次要的，不是成了本末倒置、事理不分了吗？一般而言，初次见面的双方如果竞相说理，往好处想或许两人会因结论的一致而更亲密。但若是情况正好相反，那么彼此之间的对立也就自此产生。

无论如何，在初次见面时过多使用“因为”、“所以”等用语，往往会因话中有棱有角，无意中引起他人的反

感或警戒心。

17. 想尽力推销自我时应诉诸对方的“四觉”

在选举场合中，常见到一些候选人为了推销自己，不但不断地利用自己的知名度，还兴起了所谓的“握手战术”。这种战术不仅可透过彼此皮肤的接触，加深选民与候选人之间的亲密感，更可说是一种借由对方的“手”来使其记住自己名字的心理技巧。

通常，当我们想记住某些事物时，往往会动用所有感觉器官。但大部分的人想自我推销时却只诉诸对方的视觉及听觉，也就是说，人们忽略掉了还可以利用的嗅觉和触觉。很多人一定还记得赫鲁晓夫对初次见面的人往往像多年的老友一般脸贴着脸紧紧地拥抱的样子，这不过是为加深自我印象所使用的一种赫鲁晓夫式的触觉推销法罢了。最近几年的选举中，一些候选人经常遍访民众，握手问好，即是除视听觉之外，再运用触觉来加深自我印象的方法。如果能再加上香水、花露水等诉诸嗅觉的方法，将更具效果。女性的香水不仅仅是一种化妆用品，也可说是为让男性留下深刻印象的小道具。总之，为留给他人深刻印象，请充分活用人人具有的“四觉”。

18. 脸部的表情比服装更重要

有位人物评论家前往拜访某一位企业界名人。约定的时间到了，该企业界名人却让秘书小姐传话给正在接待室等候的人物评论家，希望他能再等 5 分钟。5 分钟后那位企业界名人出现了，他抱歉地说道：“我一直都在召开重要会议，生怕与你初次见面时仍以会议中严肃的表情面对你，让你认为我是个不和善的人而留下不好的印象，因此，为了不失礼，只好让您久等以恢复心情，回复我惯有的和善表情。”

这虽然是个小故事，但却明白地道出一个事实：人的心灵无论怎么隐藏掩饰，仍然会形诸于外，在表情上显露无遗。因此，如果想留给初次见面的人一个好印象，那位企业界名人的顾虑是有必要的。然而，一般人到达约会场所时，往往只检查领带正不正、头发乱不乱等服装打扮上的问题，却忽略了表情的重要性。同样是照镜子，请检查自己的表情是否和平常不一样，如果过于紧张的话，不妨试着对镜中的自己傻笑一番。

19. 对方如果开始看表，请做好结束这次会面的准备

一般初次见面的场合中，如果有一方想结束话题时，往往会有看手表等不为对方察觉的无意识动作。如果能早一点发觉并了解此种动作所代表的意思而善加应对，必能留给对方一个美好的印象。但是，一般人经常会忽略这些不易察觉的小地方，仍旧一味地喋喋不休，使得对方反感。因此，当我们看到交谈的对方突然焦躁地看手表，或者是望着天空并询问现在的时刻时，应尽早结束话题，让对方明了你不是一个毫无头脑的人，你清楚并尊重他的决定，如此才能留给对方好印象。

20. 分手时将感想说出来更能使对方加深印象

相信大家都曾有过这种经历：兴高采烈地拜访朋友，在回家时还在考虑是否到其他地方时，大门便砰然关上，以致前面所受到的热烈款待都前功尽弃，心情也顿然恶劣起来。或许这仅仅是友人不小心的所致，但自己却仍耿耿于怀，甚至怀疑自己是否受欢迎。

像这样在分手的短暂时刻便改变了面谈的全体印象的例子并不算少。而一位演艺人员的做法令人至今难忘。那位演艺人员十分谦虚，使对方在交谈中能尽兴畅所欲言。最后她作了结论：“听了您的话，使我获益匪浅，对我今后的演艺事业也将有极大的助益。真是太感谢您了。”虽然对方从此以后不曾再见到那位演艺人员，但其所作的道别却深深刻在他的心里了。

像这样，只要将当时的感想稍微做个结论，就能留给他人深刻印象。

在正常的言谈中如果常使用夸大的言词，往往会使人讨厌，令人瞧不起。但是如果在会谈结束时，毫不介意地使用，一定很容易引起对方的注意。

21. 会面之后立刻寄出信件可强化对方印象

有人请一位专家针对青少年问题做些分析。当时，许许多多的与会人士发表高见，二三天后专家却接到了组织者的谢函，其他的出席者也都收到了，而且根据对象的不同，内容也各自有异。而最令人感动的是他还针对大家发表的内容提出了他的看法。

之所以提出这件事是想说明：如果想留给初次见面的人深刻的印象，信具有很大的作用。因为一般人往往见面归见面，见完面就等于什么事都完了，根本不会想

到要寄信来加深对方的印象。殊不知，在初次见面后，寄封信来个“售后服务”，可以使对方复习脑中所存在的印象，而复习能达到强化记忆的效果。但是，如果那种记忆已逐渐消失时才加以复习就不具任何效果了。因此，为加深印象，信应在会面后立刻寄出，使得会谈的内容与会谈中对方脑中所留下的印象更加深刻。

第二章

消除紧张与畏惧的 心理操纵术

当你与人第一次见面时，是否会将对方高估？或者见面前你在心里就将对方的形象幻想了好几遍，而对那些虚幻影像感到惴惴不安呢？老实说，“让您疑神疑鬼的东西，只不过是窗外的树影罢了！”对对方产生恐惧，往往是自我心理作祟的结果。

这一章将为各位介绍如何消除上述的不安与畏怯的心理战术。如果你在这项作战中能够战胜自己，就等于赢得了初次见面的成功。

1. 时时在意别人的评价不如反过来评估对方

胜负与否，实力固然重要，但关键却在于你有多少获胜的信心。过分夸大对手的实力，使自己不寒而栗，便已注定了失败的命运；对手实力虽强过自己数倍，但是我们如果能在心理上保持与之平等的态度，发挥潜能，那么即使“大敌当前”也可令其“俯首称臣”。

我们常见的摔跤、高尔夫球，围棋、象棋等比赛，心理作战就是胜败的关键，所以比赛前大战方酣了。美国职业高尔夫选手托雷比纳有一则有名的小故事，是关于他和高尔夫球王杰克·尼克劳斯的比赛插曲。在这场比赛中托雷比纳的心理压力是可想而知的。托雷比纳偷偷将尼克劳斯最厌恶的假蛇玩具带进一号开球区抛向尼克劳斯，使得享有球王英名的尼克劳斯犹如小孩般害怕地在球场蹿跳，托雷比纳因而能摆脱与球王对赛的压迫感，轻轻松松地打完球赛，并取得胜利。

当然，托雷比纳这种做法并不可取，但球王尼克劳斯却对托雷比纳的心理战术大为叹服，两人并因而成为好朋友。有位棋坛新秀与前辈对弈时，尽量反复想着对方凌乱散漫的家庭，借以消除压迫感。这些心理作战法可供各位参考。

如果你时时在意对方的评价，心理有股挣不开的压

力，那么就仔细观察对方的表情、服装、说话神态，找出对方的缺点。如此一来，你就能由受评估的被动姿态摇身一变而为评估他人的主动者，压迫感与紧张也随之减缓。即使是小如对对方衬衫上的污垢，西装上掉落的纽扣等等的察觉，都足以安抚自己，产生与对方对等的心理感受。

2. 一开始便大声讲话你就不再惧怕对方

这个故事发生在一次棒球赛中的第一场比赛。参赛球队都是在各地身经百战、脱颖而出的佼佼者。但是，在可容纳数万观众的大球场上，我们的球员却紧张得脸色发白、身体僵直。尤其是担任投手的球员，紧张得不知如何投出第一球。此时球队教练为了安抚人心，采取了个令人咋舌的应变措施：他向投手打暗号，要他一开始就故意来个大暴投。捕手这时也心领神会地望望教练，互相做个会心的微笑。如此一来，球场气氛为之缓和，投手于是漂亮地做出了精彩表演。

初见面的场合正如故事中第一场比赛的头一个球。要解除紧张，就要将紧缩的心理与身体如球一般全力向外投出，以求舒解。当你在与人初见面打招呼时，可试着尽量放开声音，大声寒暄，强有力地握住对方的手，开个无伤大雅的玩笑，豪爽地大笑，一定会将紧张抛到

九霄云外。

3. 忘掉见面前的不愉快以培养愉悦情绪

不知各位有没有这种经验：早上出门前与妻子吵了一架，到公司上班时，无论什么事都不对劲。觉得今天领导特别刻薄、爱抓人小辫子！新泡的茶特别苦！跑业务拜访顾客时，还没见到顾客，就觉得这个顾客八成是个讨人厌的家伙！

这一切的不顺心，原因在于出门前夫妇吵架的不愉快情绪。此情形如影随形地被带到办公室，甚至带到初次见面的客户面前。凡是看到的、听到的，一切都变得可憎可厌，某心理学家称之为“感情的同一性”。上面我们举的是负面的同一性例子，下面我们来看看正面效果的例子。家里的儿子考上重点高中那一天，原本唠叨的领导今天也不觉得唠叨了，新泡的茶也特别香浓……

与人第一次见面的场合，如果能善用正面的同一性，就可怀着愉悦的心情赴约，不再感到紧张。如何使自己快乐起来呢？如果你喜欢打电子游戏，那么就去打电子游戏吧！如果你喜欢欣赏画，那么就到美术馆溜达溜达，看看画吧！据说，著有《论理哲学论考》一书的哲学家维特原修唐，当他思路受阻时，就去观赏武侠电影，思路因之顿时敞开。若是一任自己紧闭书房埋头苦思，那

么闭塞的思路仍然阻碍不通，再怎样也理不出个思路来。凡是做事成功、善与人相处者，都非常懂得如何利用感情的同一性将负面效果转换成正面效果。

记住！不愉快的情绪将带给对方不愉快的印象；事前若有任何不顺心的事，都先暂时抛开，让一个快快乐乐的你，呈现在对方的面前吧！

4. 主动要求提前与“大人物”见面的日期

与社会地位高的人或难相处的人物第一次会面前，常不免心里七上八下，这是您的义务感使然。此时，请尽早设定见面日期，缩短不安的时间，等待见面日期的来临。

这项战术是基于心理学上的两点理由而被采用的。

第一，缩短见面前的时间，以预防自己胡思乱想。通常，我们和对方见面前会事先在心里描绘出对方的形象，日子一久，经由自己想像捏造出的对方形象往往在心里莫名地生了根。以至于真见面了，对方与想像中迥然不同时，却无法坦然地接受真实的他。为了预防产生这样的心态，请尽早与对方见面吧！

第二，提早约定时间，也正表现了我们的主动与积极。心理学上的会谈沟通分为指示治疗法与非指示治疗法两种。所谓指示治疗法，即通知患者治疗时间时，下

一道“指示”，要他“某月某日某时按时前来治疗”。此时医生是主动者，而患者则完全为被动者；持续这项治疗后，患者便渐渐地降服于被动姿态，对医生产生强烈的依赖感。结果患者的自我意志薄弱，即使长期约谈治疗也无法康复。

相对地，非指示治疗法强调患者的主动精神。医生通知其治疗日期时是以协商的语气：“请将您某月某日某时的时间空出来，以便前来治疗”。这种说法让患者感到凭自己的意志行事，医生只不过是配合我罢了。此时患者是主动者，而医生为配合者。结果，长期治疗无法治愈的患者竟然令人吃惊地在短时期内康复了。非指示治疗法在今日的精神衰弱治疗上占着重要的地位。

同样地，与人初见面时，积极表现出主动精神，正暗喻着不畏怯对方的自强心理。

5. 踩着轻快的步伐则心情也会随之轻松愉快

许多人都有这种经验，当心中高兴时，步伐也跟着轻快起来，而意志消沉时，步伐便变得十分沉重。有位作家在尚未成名前到出版社去推销自己的作品时，就刻意放松脚步，毕竟，一位默默无闻的小作家，与出版社又毫不相识，那份忐忑不安的窘迫感是可想而知的，若不放松脚步，实在没有踏入出版社的勇气。

这一方法在心理学看来，的确能够减轻初见面的不安。詹姆士·朗杰有句名言：“人并非因悲伤而哭泣，而是因哭泣才感到悲伤。”这是主张由于外在刺激，使得心理意识到生理发生变化，随之产生生气、悲伤等情绪起伏。的确，在日常生活中我们也屡次体验到，原本不快乐的情绪因为兴奋的生理变化后，心情也随之爽朗。

了解这种心理状态后，相信大家也可推知，抑郁消沉、步伐沉重除了增加见面时的不安之外别无好处。反之，踩着轻快的步伐，心情轻松，不安与紧张也跟着缓和不少。

6. 约定见面时须比对方先行到达

相信大家都有一种观念：“不守时的人即是不守信”。这句话并不只是道德上的问题。当我们约会迟到时，必须为自己的行为抱歉，这就使得自己屈居劣势。尤其与对方是第一次见面或对方是不熟识者时，开口第一句话就忙着说抱歉，不免会因惶恐而乱了方寸。

一位能干的业务员说过，他与人约定在外面相见时，一定比预定时间早到 20 分钟，静下心来，对谈话的内容做再一次的深思。这样做，即使是面对最难应对的客户，也有说服他的自信。

采用上述做法的人的确是个能洞悉人心的高明人士。

事前做好万全准备，充满自信，自己便占了优势。若是对方再稍微迟到一会儿，这种优势就更加强化了，初见面的主导权更是操纵在你的手上！

7. 为求心理上的平等请对方一起坐下来谈话

目光注定对方的位置，巧妙地表示出与此人的微妙关系。一位教授在加利福尼亚大学从事一年的心理研究工作时，认识一位身高两米多的心理学者，在东方人眼中个头不算小的教授与他并立时，犹如大人和小孩。教授最初跟他谈话时，总是感到一种泰山压顶般的压迫感，所以往后就尽量避免和他碰面。

照理说他们同为心理学者，彼此地位应该是平等的，但是由于两人目光高低的物理因素，才使得身材低矮者在心理上居于劣势。类似情形例如父子之间，孩子小时父亲具有绝对的优势地位，而孩子长大到身高高过父亲时，父亲的优势地位往往也动摇了。

注视对方的目光高低，正是物理因素影响心理的证明，借此高低的不同，见面者可能会自觉其身处的优势或劣势地位。各位是否也会在无意识中因为自己个子小而在初见面时便将自己列于劣势中呢？或者因此而在与之交谈时感到不自在呢？

上述这种畏怯、不自在，是会阻碍初见面取得成功

的。我们暂且不论其他条件，至少目光高低决定心理优劣地位这件事，是不容等闲视之的。解决这个问题最简单的方法是，两个人都坐下来谈吧！

坐下来谈，谁也感觉不到身材高低的压力，借着深浅坐姿，也容易调整注视对方目光的高低。例如在宴会上与第一次认识的人交谈时，一定请对方一起坐下来谈。如此一来，两人皆可避免不必要的紧张，谈话便能够顺利地进行。

前面曾经提到一位大个子心理学家，教授与之渐渐熟悉后，交谈时必定请对方一起坐下来。特别是研究学术、陈述意见时，若不坐下来谈，教授便常常不知不觉地慑服于对方的论调。为了达成心理的平等关系，教授不得不运用心理作战，请对方一起坐下来谈。

8. 见面地点最好定在自己所辖的地盘上

第二次世界大战后，美苏两国进入可怕的“冷战”状态。为了打破这种僵局，美国元首肯尼迪与前苏联领导人赫鲁晓夫同意召开首脑会议，但是双方却为开会地点争执不下，最后决定在中立国奥地利的维也纳举行。

为什么美苏双方要如此在乎开会地点呢？原因在于：人与人面对面谈判或竞争时，取胜的关键不只决定于当事者的人品与能力，环境因素也非常重要。职业棒球赛

就是个最好的例子。例如巨人与阪神两队之战，若是比赛在巨人队的地盘后乐园举行，那么这一场球赛巨人队便能打得轻松自在；如果比赛在阪神队的势力范围甲子园举行，那么阪神队的胜算就比较大。原因除了观众的声援和球员对场地的熟悉感之外，尚有一份不可见的微妙气氛牵系着球员的心神。

因此，与人初次见面，应尽量约定在自己熟悉的地盘上，至少也该选在中立地带。

9. 交谈时目光注视对方

某公司自从搬入新办公大楼后，员工办公效率大减，这使经营者百思不得其解。就常理而言，新办公室明亮宽敞，设备也比原来的工作场所齐备，工作效率应该提高才对！

经过调查意外地发现，导致工作效率低落的原因竟然是新办公室明亮的大玻璃窗。由窗内望出去，外面景物清晰地映入眼底，同样地，外面的人也将办公室里面的景象看得清清楚楚。员工们因此感到心神不宁，无法集中注意力做事。结果，公司不得不在精心设计的玻璃窗上安装百叶窗，以便恢复工作效率。

就“看人与被看”的差别而言，较弱的一方总是眼睑低垂，处于任由强者观察的劣势地位。所以，当我们

受人注视时感到不安的原因是觉得自己处于劣势。与对方初见面时若是低着头，就等于将主导权拱手让于对方。为了保持正常的心理平衡，请勇敢地注视着对方！

10. 一见面即点出话题可解除紧张感

有一位专门从事女性模特摄影工作的人，以其神通广大、能使模特儿自愿褪下衣衫拍裸照而闻名。无论名气多大的女影星，只要他亲自出马，她们就如同中了法术般，同意拍摄裸体照。或许大家会认为：此人必定具有一付极尽说服之能事的三寸不烂之舌。我们暂且不管他的摄影技术如何，仅就其风度、相貌与谈吐而言，老实说，还称不上有令女性倾迷的魅力。当有人向他请教秘诀所在时，他的回答让人颇感意外。

面对乍到摄影室的模特儿，这位摄影师立即开门见山地对她说：“今天我想麻烦您跟我合作，我希望的是一幅裸体照。”在此要强调一点，这位摄影师并非胆大厚颜型的人物，但是为了解脱忐忑不安的紧张和一连串疑问：她是否愿意接受我的请求呢？我要怎样才能说服对方呢？索性在见到面后，立即将目的一吐为快。

的确，当你把紧张不安的话题说出来后，你便感到如释重负。摆脱窘境以后，你才能够以轻松自然的语气与模特儿交谈。你泰然自若的态度一经感染给对方，帮

助她减少不安，她便会大方地答应你的要求，使你如愿以偿。

11. 以自嘲来摆脱窘境

各位或许在电影或电视上看到过人们在第一次见面时双方手足无措的情节。通常是男女相亲，双方默默无语，好不容易一方正要开口说话时，另一方也正好想说什么，于是两人同时张开嘴巴，又很尴尬地同时忙闭了口。过了一会儿，同样的情形又重演了。这一情节虽然具有喜剧效果，但是如果真发生在自己身上，其慌张失措的窘态是可想而知的。据说在某个类似的相亲场合，富有幽默感的男方为了解除两人同时开口的尴尬场面而对女方说：“我们真是有默契啊！”一语逗笑了女方，就连女方家长也笑了，气氛随即轻松融洽起来。

第一次与人见面时，怯场是不可避免的。若是对自己的失常耿耿于怀，那么只会徒增自己的紧张。为了不使自己陷于失败之中，建议你不妨超然于自我之上，以客观的态度自嘲娱人。例如，当你对别人自我解嘲地说：“我这个人一怯场啊手就像酒精中毒一样抖个不停。”你说完后，手可能就不再颤抖了。因为，紧张已经随着你的自嘲解除了。

12. 与人见面之前先让自己内心强弱两方交战

相信任何人都有过这样的经验：与人第一次见面时，有些平常能够应付自如的场面，当时却是再怎么努力也挽不回颓势。所谓“胜败乃兵家常事”，是说人不可能永远是胜者，也不会总是失利的一方。乐观者认为自己成功的次数居多，而悲观的人却认为自己十战九输。的确，圆滑练达的老手，也偶有失蹄之时；自认为口拙不善于交际的人，也不会像自己所说的那样屡遭“滑铁卢”。

尽管“胜败乃兵家常事。”，我们仍然要努力提高成功的几率。通常，乐观者容易肯定现状，对失败故意视而不见；而悲观者则易于否定现状，对成功不予正面的评价。这两种类型的人的表现都显示出单一的性格倾向。

其实，人的性格就像唱片有双面一样，既有乐观的一方，也有悲观的一面；既有强悍的一方，也有胆怯的一面……人际关系的紧张与恐惧失败的压力使得性格的两面之中一方低退，另一方则高涨，形成心理不平衡的现象。在此建议你与人初见面前，让自己内心里强悍的一方与怯懦的一方互相交战，取得平衡吧！因为当怯懦的一方敏感地预想到可能遭受的难题发言道“恐怕没有指望了”时乐观的一方仗着几点有利于己方的情势，确信会成功：“不，一定会成功！”经过内心强弱双方的交

战，强方给予你勇气和信心，弱方提醒你该留心、当防患之处，双方互相督导而相辅相成，就是再厉害的对手，又何须畏惧呢？

13. 列出自己的长处可增加自信消除不安

一位教育界名人有句精华名言：“每个人必有其长处，心怀自信，无往不利。”这句话在深层心理学上称之为“自信的效用”。

人一旦感到不安，不论做什么事都容易陷于情绪低潮状态。初见面时，即使只是最初些微的不安，也会渐渐扩大，最后让人变得心神不宁，因而无法在对方心中留下良好的印象。更糟糕的是，有人可能会不知不觉地陷入不安的恶性循环，从而导致对人际交往产生恐惧。

根治这种恶性循环的特效药就是自信。每个人必有优于他人的长处，即使是自认为微不足道的长处，为了帮助自己建立信心，请在见面前想一想，列出来吧！

初见面时产生的不安，大半起因于无来由地鄙视自己。若是在见面前找出优于他人的长处，借此便可将劣等意识驱个烟消云散！

另外一个方法是，与他人相处时，找出优于对方的地方，不安也可在不知不觉中消除，并且信心十足地面对对方。例如在宴会中，对方一杯酒下肚便满脸通红，

“这个人酒量实在不行，若是换成我的话……”信心马上泉涌而生。

如此一来，不仅根绝了不安的恶性循环，在心理上与对方处于平等地位，甚至于还会自觉高人一筹呢！

14. 同为初次见面何须畏惧对方

据说球赛吃紧时，球员们缓和自我紧张情绪的方法是心里这样想：“自己苦战时，也正是对方苦撑的时刻。”或许，有人认为这是纯粹的精神胜利法作祟，但是，我们认为这倒不失为克服紧张情绪的一个好方法。因为危急之际一旦怯场，也就失去了胜算。如果心想着自己不安时也正是对方发窘的时候，至少在心理上可使自己立于不败之地。

所以，初见面时怯场，请想想球员们的自我心理战术吧！纵使对方的社会地位、能力、家庭背景、年龄等都占上风，令你感到自卑，但是，请别忘记，你们总有相同的地方吧！那就是彼此都一样地与对方第一次见面。就这项条件而言，与对方是 5:5，平分秋色。如果忽视了这项条件，一味地紧张自卑，你就可能受制于人。

15. 同样为人何须慑于对方的地位与头衔

小李，大学四年级学生，即将参加招聘面试。面试的前一天，他忧心忡忡地走进指导老师的办公室。

经由哥哥朋友的介绍，小李如愿以偿地获得他一心向往的公司的面试机会，明天该公司的总经理将要与他面谈。小李事先曾与在该公司上班的哥哥的朋友见过面，并且态度庄重又不失于僵硬地侃侃而谈自己的抱负。但是，明天见面的对象是该公司的总经理，小李脸上有着掩饰不住的不安。

指导老师试着分析并让小李明了以下的道理。人们对不认识的人，常常容易慑于对方的地位与头衔。其实，地位与头衔不过是外表的“衣服”罢了！但是，这层衣服往往造成我们的心理压力。如果褪去这层外表，同样都是赤裸裸的人啊！明白这个道理以后，就可避免不必要的紧张，无畏于对方的地位与头衔了。小李此后就如各位所料，顺利地被他向往的公司录用。

16. 告诉自己“与对方只见这一次面”可减少拘束感

有位朋友留学海外，常有与外国人交往的机会。纵

使语言有所隔阂，但借着比手画脚，也能其乐融融地与之沟通，因此结交了许多好朋友。

他很惊讶地发现，与相同语言及生活习惯的本国人交往时，竟然不如与外国人交往来得容易！这到底是因为什么呢？他深思后，认为可能是心态不同所致。在国外时，没有人认识你，平常在国内不敢尝试的事也敢肆无忌惮、大着胆量去做，心想：“只限这个地方，才这么做嘛！”与人交往时也比较放得开，反正“就这么一次，下次不再见面了呀！”这种心态的改变，有助于摆脱心里的顾虑，使人能定下心来做个娱人娱己的好伙伴。我们建议你与本国人初见面时，不妨抱着这种“只见一次面”的心理，相信你们的交往一定不会真的“只见一次面”地持续下去。

17. 由第三者提供的情报可看出他与对方的关系

为了事先认识初次见面的对方，可向他人打听有关对方的情报。如果这次会面，对你的意义重大，那么更应该在见面前多收集对方的资料。但是，对于第三者提供的情报，我们该以何种态度来评价它呢？

除了出生地、经历以及家庭成员等具体事实可以相信外，其余主观评语是不足以相信的。有人在担任心理

顾问时，发现第三者口中的对方，与对方眼中的自己，实在大有差异。因此，借由第三者的情报固然可以事先认识对手，省了再盘查的工夫，但是，你必须常常自诚：这项情报是否含有个人偏见呢？并且详加分辨哪些是基本资料，哪些是主观意见。

由第三者得来的情报中也可以很有趣地发现第三者与对方之间的关系。举个例子来说，有位妈妈带着不肯上学的小孩来找心理医生。这个时候，由妈妈口中描述的小孩的形象是不足以完全相信的。但是，由妈妈的话中却可看出这对母子的相处情形。

同样地，当你向第三者打听情报时，请先了解他与对方是何种关系。除了打听需要的具体事实之外，不妨也听听第三者对对方的评价。

18. 身边的资料册或记事本可帮助你谈话

或许大家都有过这种经验：尽管谈话双方极力想接续话题，但交谈却屡次中断，出现尴尬的局面。此时，两人不禁互相猜疑：是否话题引不起对方的兴趣？是否自己言语枯燥无味？是否说话冒犯了对方？

拯救话题突然中断时的尴尬的最方便的绝招，是你意想不到的随身小记事本。人们常常会注意他人细微的动作，并思索其代表的意义。例如，魔术师告诉观众，

他将变出一颗钻戒来。当魔术师把手伸入口袋中时，大家紧盯着他打算看破其伎俩。但是令观众失望的是魔术师只不过拿出一条手帕来，擦擦脸，再放入口袋。当他将手帕放入口袋的同时，便巧妙地拿出了钻戒。观众轻易地被“骗”了，因为谁也没有特别注意到放回手帕这个理所当然的动作。同样地，在谈话中断这段无意义的空白时间中，若能赋予它意义——找些事情掩饰过去，大家便不会察觉它的存在。翻看身边的资料册或记事本，就可以转移时间空白的感觉。

19. 被动回答问题不如主动提出问题

初见面的对象若是外国人时，你可能更加紧张。一来是因为语言能力受到考验而感到不安；二来是因为谈话的主导权受制于对方而感到势弱。反之，如果主导权握于己方，对方谈话的内容便容易了解，也就不再紧张。

同样地，与本国人交谈时，如果控制了话题的主导权，你的压力自然会减轻。但是，若是主导权落入他人手中，在受制于人的情况下，谈话便不能顺利进展。如果对方不怀好意，存心问些尖锐难答的问题，你岂不是陷入被动挨打的地步了吗？此时，人们大都苦思如何回答问题，殊不知这样一来，正中了对方的圈套。

其实，这个时刻恰是你反击的时候。你无须正面回

答对方的问题；相反地，你可以提出相关的问题，反过去征询对方的意见。据说，善于交际的个中老手，大都擅长使用这种“转语法”，以确保谈话时的主导权。

20. 失言时想些无关之事以忘掉自己的过失

人们在谈话时难免失言。但是，在关系重大的面谈时失言，可能会遭受致命的一击而一蹶不起。不管说错了什么话，即使是无伤大雅的事，一旦失言，大家第一个反应就是告诉自己“完蛋了”，瞬时血液直往脑门上涌，说话就更加颠三倒四。这种情形，我们称之为“因极度紧张而形成的视野狭窄症”。因为太在意自己的失言，因此连平常冷静时看得透彻的事也变得视而不见了。

此时，心中担心的是对方会怎么想呢？而且越想忘掉自己的失言，却越是忘不了。就心理学上说，在这种情况下，最好想想别的事情吧！在此介绍《自我暗示法》一书中的其中一个方法。据说围棋名将石田秀芳在胜负决赛中认为自己“完蛋了”时，脑中马上浮现出与围棋无关的事物，例如高尔夫球、麻将或是房间的装饰花，短时间内即可心神宁和、恢复镇静。各位不妨也试试看。

21. 慢条斯理的动作有助于化解紧张

一位服务于某企业公司的人事主任说：“现在的学生和我们那一代的学生不一样喽！但是，到公司面谈的紧张模样却一点儿也没变。”据他描述，有不少人刻意想放轻松，但却不得法，不知不觉中，仍然紧张得举止僵硬，表情不自然，话也越说越快。

针对这个问题，我们想介绍一种“慢条斯理法”以供各位参考。此法为尽量放慢你的动作，慢慢地走路、开门、行礼、坐下。说话时，时时注意自己说话的速度是否不急不缓？是否够稳重？渐渐地，你就恢复平常的镇静了。

这项“慢条斯理法”是，借着集中精神来注意放慢动作，以忘却初见面时的紧张。

22. 事先制定退路你便能坦然面对对方

日本历史上有一则著名的故事：德川幕府末年，意气风发的官军以萨长为中心，发兵攻讨诸国。当他们快要攻陷江户时，德川幕府派出胜海舟与官军代表西乡隆盛进行和谈。当时，双方势力悬殊，官军犹如振翅欲扑

的老鹰，正虎视眈眈地注视着他的猎物——幕府。可怜的德川幕府，眼看着只有向官军投降的命运了。

当时，幕府代表胜海舟的确是抱着必败的心情参加谈判的。胜海舟心想，两方若是和谈破裂，官军攻入江户，江户一带必定免不了一场烧杀大劫。与其等官军攻入，不如自己先放火烧了江户，也好断绝对方的粮饷、后路。主意打定后，马上派人到各地，通知百姓做好疏散避难工作，以免无辜地白白被烧死。此举令我们想起拿破仑时代，俄国放火烧了莫斯科，使法军队陷于穷途末路的一役苦战。

胜海舟做好和谈失败的万全准备后，便有恃无恐地前去与西乡隆盛谈判。结果出乎意料，双方和解成功，江户也就避过一场火劫。

面对不利情势的谈判，不妨学学胜海舟，事先安排好退路，义无反顾地前往会谈，你便能够镇静地打个漂亮的胜仗。

23. 把握初次见面时的前 10 秒钟

我们常听人说，第一印象最重要。根据社会心理学家的研究报告，人们常凭第一印象来评估一个人以后的学识与行为。所以，错误的第一印象往往否定了一个人的价值，而此人往后的表现往往只是强化第一印象，并

无助于改变印象的好坏。

由上述的心理状态，我们可以知道，留给对方一个良好的第一印象该是多么重要。见面后，让对方观察判断你，接受你这个人的第一印象，最长约为 10 秒钟。换句话说，从和对方一照面开始，成功地度过 10 秒钟，你便等于达到目的了。对方对你有了好印象，以后自然愿意与你来往，并在内心中一直保持对你的良好印象。

只要你在初次见面时带着自然的微笑，保持愉快的神态，相信必能留给他人良好的第一印象。

第三章

打开对方心扉的心理操纵术

在本章，我们将为您介绍开启对方心扉的自我思想准备与心理技巧。

体谅与尊重对方，是形成和睦人际关系的基本条件。但是，如果对方感受不到你的心意，也是徒然无功。本章也将介绍几项心理技巧，告诉你如何无视于初见面时彼此内心的尴尬，并以极自然的形式将心中的关怀与敬意传达给对方。只要你稍微费点心去关怀对方，对方心扉一开，你的目的便达到一半以上了。

1. 想得到对方的共鸣就要先“同意”其看法

当你希望对方提出他的意见时，必须使其保持愉快的心情是相当重要的。不信的话，我们可以看看活跃在电视上或广播电台的节目主持人如何采访嘉宾。大家都知道，主持人大多具有一副好口才，但是，各位或许没有注意到，他们还具有一套心理战术，能使嘉宾们保持愉快的心情，接受采访。

一位擅长此心理战术的电视主持人，能让自己说的话精彩万分，令人钦佩万分，相信只要不是性情古怪的人，面对如此“知己”的朋友，没有不欢心的。

促进彼此的友好关系，要对对方动之以情，主动地先去了解对方的苦恼与欲求。这样做的作用在心理学上称为“共感”或称“感情移入”。要记住的是，你必须先对对方表示“共感”，对方才会对你表示“共感”。所以，首先你必须运用心理技巧，做出“共感”的姿态。这种姿态一旦模拟久了，也会真正产生出彼此的“共感”来。

2. 赞美对方的为人不如赞美其穿着和实绩

在一次家庭式宴会上，一位先生见到朋友的妻子，

因为一时找不到适应的话题，便顺口随意地赞美说：“好漂亮的项链坠子！”其实，他对女性饰物并不在行，想不到却歪打正着了。原来，这位女士佩戴的项链坠子正是法国名贵坠饰，是她极钟爱的珍藏。这位女士高兴得把这位先生当成知音，从项链坠子开始，天南地北地与他聊了起来。

当然，这件事情是侥幸得来的成功。这位先生在无意中，竟然选用了一句最适当的赞美语。要知道，赞美人并不是一件容易的事。赞美得当与否，正如水能载舟、亦能覆舟一样，适当的赞美语恰如人际关系的润滑剂；而肉麻的恭维话却令人觉得你不怀好意，对你心生轻蔑。

那么，如何才能恰如其分地赞美他人呢？不要称赞对方的人品和性格，而要以他过去的实绩、行为或拥有的东西等作为赞赏的题材。当我们对别人说：“您真是一位好人”时，即使你是出自内心的赞美，但是对方也很可能会认为，“我们才第一次见面，你怎么知道我的为人如何呢？”于是在半猜疑的心态下便对你产生了戒心。

但是，当你称赞对方过去的实绩或行为时，情况就大为改观。原因是赞美这些既成的事实无关交情深浅，对方容易接受。何况并非直接赞美对方，而是赞美与他相关的事，属于间接的恭维，这在初见面时是很受用的。如果对象是女性的话，服装或佩戴的服饰用品如鞋、帽、皮包、别针等，都是恭维的好话题。

仔细想想间接恭维的好处，不要胸无成竹地前赴第

一次约会，还是费点心思，事先准备一下“间接恭维”的赞美辞吧！事前几分钟的准备工夫，有助于你敞开心扉，何乐而不为呢？

3. 赞美他人要恰到好处

有位先生长得很像某电视演员，有一次他去酒吧，服务小姐们异口同声地说他的容貌、气质酷似某某电视明星。通常，被认为貌似某明星，应该不会感到不高兴，但是，这位先生却大不以为然。

对于服务小姐半是认真、半是恭维的语气，他一点儿也不领情，只当做一个笑话听过就算了。这种情形，看在旁人眼里，定会认为这些服务小姐实在不善于赞美他人。原来，此人是个体型稍胖又忌讳人家说他胖的人，而服务小姐们口中的某演员就是个重量级人物。说他像此演员，不是赞美，倒成了讽刺。可见赞美他人诚非易事。赞美他人之前，要先了解他引以为荣之处，才能收到事半功倍之效。在确定对方喜恶之前，最好不要轻易地赞美他人。

赞美对方的第二要诀是，当你的赞美成功地让对方所接受时，请针对这一点再三地以不同的表现方式赞美对方。赞美第一次，对方或许认为你是随口说说；赞美数次后，他就会相信你是真的赞美他。赞美对方，可能

会开启对方心扉，也可能会使其心扉更加紧闭。如何恰到好处地赞美他人，就要看你的道行了！

4. 贬低自信的人彼此反而容易产生亲密感

批评他人，可谓是犯了礼仪大忌。尤其是与人第一次见面时，赞美总是比较讨好。但是，在某些场合，批评对方反而比赞美对方气氛更为融洽。

广播节目中很受观众喜爱的某位名主持人在他的节目中常用这种方法。他曾经向一位在餐饮业服务 30 多年的大厨师打趣说：“您煮出来的东西真的很好吃吗？”听了这么唐突的问题，各位或许认为这位名厨师会不高兴吧？想不到，他却朗声大笑，气氛瞬时热烈起来。

或许有人会认为，主持人生性喜欢挖苦他人。其实不然。他在节目中并非对任何嘉宾都如此，而是视人而定。被开玩笑的人多是在各行各业服务数十年的老资格，他们对自己怀有绝对的自信，不在乎别人的讥笑。而且听惯了赞美的话，一旦听到有人批评他，反而对此人印象深刻。要注意的是，这种褒贬战术并非适用于任何人，若非老手又具雅量者，还是不宜使用，免得使对方尴尬，甚至恼羞成怒。

5. 以含蓄的话语称赞异性更有效

称赞异性时如不得体，容易招致误解。初见面时的矫饰的恭维话，更阻碍了往后彼此沟通的桥梁。

含蓄的赞美语言不失为初见面时称赞异性的好方法。含蓄的表现方法可以让对方自己去臆测你赞美的正是他的优点所在。有名的罗沙哈测验（令受试者解释水点绘成的图形，以判断其性格和精神状态）所使用的“投影”机械论，相当有效。例如，当你赞美他人：“您的眼睛真漂亮”时，如果他本人也认为自己的确有一双美目便罢；若是不然的话，对方可能认为你在胡说八道。所以，你不如以含蓄的“投影”语气称赞对方：“您真是一位深具女（男）人味的人！”

名画家和田诚先生在其著作《乐趣从此开始》一文中有这么一句赞美话：“您就像一方熨洗过的手帕！”相信乍听这句话的人都会如堕五里雾中：“到底这个人在称赞我什么呢？”于是在脑中遍寻自己的长处，竭力找出一项最符合这句赞美语的优点，心想对方大概就是在赞美我这一点吧！此外，“暗喻式”的赞美也比直接明确的称赞来得受用。当你觉得他人很像某明星时，可以对他说：“您和某某电影里的角色长得好像！”

6. 与对方见面时请忘掉别人对他的评语

前一章我们提过，从他人处得来的约见者的情报非常有帮助。但是，你若在说话时冒冒失失地直接将你从别处听来的话搬弄到对方面前，可能其适得其反。因为这些话可能是他极感厌烦的街谈巷议，经你一提，对方不免将你归为与那些人同一类型的人。

请记住，从他人处听来的资料对你而言或许是极新奇的情报，但是对当事人来说不过是一些陈腐的评语。因此，即使你得到了极精彩的第一手资料，也请暂且放在心里。表面上，你必须刻意无视这些评论，并赞美他与这些评论无关的其他优点。三岛由纪夫在“不道德教育讲座”一文中提到，有一位将军，当别人赞扬他的作战如何高明时，还比不上赞美他那付漂亮的胡须来得兴奋。

这位将军以前大概听过很多称颂他功勋的话，诸如此类的赞美只不过是锦上添花，犹如在他人生的功名簿上毫无价值地添上多余的一笔。如果我们能够找出其他新颖的话题来赞美他，无疑是帮助他记下一个新鲜的题材，使他尝到自我扩大的满足感。

当你想评论对方时，也要切记千万不要把别人批评过的老话重提，否则，将可能触怒对方。你不妨将以前

听来的评语深藏心底，另外从别的观点着手，让对方慢慢地入瓮。

7. 谈论共同体验可搭起彼此沟通的桥梁

交谈时，应该注意避免你问我答的质问型对话，要让对方有发表意见的机会。与初见面者谈论共同体验或类似体验，可以建立彼此沟通的桥梁。或许有人会问：“我并不清楚对方的过去和现在，如何以共同体验为话题呢？”其实，只要你懂得谈话的技巧，这些是不难做到的。

在关于棒球运动的座谈会中，常听见访问者问：“您是哪个球队出身的？”“您是什么时候开始对棒球产生兴趣的？”“您为什么会觉得对棒球感兴趣呢？”球员们只得百般无奈地回答这些千篇一律的问题。这种质问型的对答方式无论如何也没有办法使双方分享彼此的共同体验。现在，我们同样以棒球为话题，试试别的问法看看！例如，试着请对方谈谈有关这次球赛的看法及国内外棒坛的展望。总之，谈论双方都感兴趣，又能抒发意见的话题，以求达成共同体验或类似体验的效果。分享意见，彼此沟通后，双方的心也跟着拉近，自然地便能产生和睦融洽的气氛。

8. 初见面时最好让对方讲笑话

为了提高见面时的欢乐气氛，滋润彼此的友谊，古今中外共通的法则就是说笑话。布鲁斯·巴顿曾经说过：“人，一旦共同沉浸于某些有趣的事物中，彼此便更加亲密。”

但是，能够在初见面时谈笑风生地讲一则逗人的笑话，若非平常有相当涵养者是做不到的。要是平常就不善于言辞，为了增加初见面时的情趣说了一个不太好笑的笑话，反而令大家觉得尴尬。

为了符合先前所说的法则，最好的战术是，让对方说的笑话娱人娱己吧！纵声一笑，不仅全场气氛融洽，自己也能纾解紧张情绪。心情一旦轻松，说不定也能心血来潮回报一个笑话，使得谈话更为热烈起劲呢！

9. 话题尽量从对方的情况谈起

据某经济杂志社的记者说，有不少新闻从业人员在写企业界的丑闻时，所持的笔调要视该公司对此新闻从业人员采访时的应对态度良好与否来决定。事实上，记者们已事先掌握了大部分的资料，形诸笔墨时，是以偏袒的笔调还是攻击的笔调撰稿，全凭与该公司负责人的

关系而定。所以，聪明的公司负责人接受记者采访时，并非一开始就滔滔不绝地陈述己见。他们会首先问候对方采访的辛劳，并声明自己必定尽力予以合作。

任何场合的会面，双方多少怀有某些目的而来。一见面就热切地谈论自己，无视他人的立场与存在，对方将很快地在心里筑起一道墙，将你摒除于墙外。一旦对方如此壁垒分明，以后任凭你再如何曲意奉承，对方只是视之为你巧言哄骗的伎俩，因而更加疏远你。所以，千万记住，初见面时不可一开口就“我……”而是从“您……”即对方的事情谈起，才能开启对方的心扉。

10. 直呼其名比称谓头衔来得亲近

人是群居动物，无法离群索居。一般而言，我们隶属于家庭、工作场所与社团组织等团体，常因为在各团体中的地位与担任的职务不同而有不同的面貌。在家里是位好父亲；在公司是严肃的领导……

到底哪一个角色才是真正的自己呢？每个角色都是自己的真面目！与他人交往中若是欲与对方很快地熟识，建议你抛开团体意识，把这次见面当成个人与对方的单纯交往。这样一来，在结束谈话时，对方不致以“要与太太商量后才能做决定”或“这件事必须先向我们主任请示……”等等闪烁的言辞来搪塞推托。但是，到酒吧

等场合，仍然有不少人喜欢以头衔示人，希望人家称谓他的头衔。如果你碰到这种爱面子的人，就以其头衔称呼他吧！总之，搔到对方痒处就对了。

11. “喜欢对方”的想法也会使其对你产生好感

“观众至上”这句话在文艺界常被奉为警示自己的座右铭。艺人如果不懂得尊重观众，即使技艺如何纯熟，也无法受到观众的爱戴而大放异彩。曾经红极一时的魔术师哈瓦德·萨史顿有句名言：“我由衷喜爱我的观众们！”这句话实在深含着值得我们学习的心理技巧。哈瓦德·萨史顿就是以这项心理技巧领先于其他技艺在他之上的魔术师而受到观众们的喜爱。

或许哈瓦德·萨史顿自己和观众们也不清楚，为何萨史顿会如此受欢迎？这是因为，萨史顿在潜意识中，不断告诉自己一个信念：“喜爱观众！”于是，在一举手、一投足之间，便有一份敬意与爱心自然地流露，观众就在不知不觉中对他产生了好感。

或许有人对上述这种微妙的心理作用感到怀疑，但是事实上，在心理学领域中这是常见的现象。例如，老师认为他的某位学生非常优秀，这位原本不怎么出色的学生不但真的成绩进步，其他方面也跟着迎头赶上。在

希腊神话中，热爱雕刻的塞浦路斯王——皮古马利旺认为，他完成的作品雕像，犹如一位美丽的女郎，不禁对“她”百般爱恋，到最后真的望见雕像变成一位活生生的美女出来与他相会。这种心理作用，我们称之为“皮古马利旺效果”，可充分运用于人际关系技巧中。

例如，当你面对一位抑郁的初见面者时，反复在心中默想：“他是好人！”这种感觉不知不觉地也会感染对方，使其心胸敞开。相反地，当我们心想：“真是讨厌的家伙”时，原本不怀敌意的对方真的如我们所想，变成讨厌的人，就会对我们怀起敌意。

非指示治疗法的创始人 C.R. 罗杰斯曾经说过：“心怀‘无条件的好感’去面对对方吧！对方必会敞开心扉，对您怀有好感。”

12. 暴露自己的缺点可解除对方的戒心

有些男明星似乎特别受到女性观众的喜爱，这种现象并非什么新倾向，因为自古以来讨好女性观众的秘诀，就是在她们面前毫不掩饰自己的缺点，使其产生安心感。这些演员除了容貌与演技等条件不错外，还善于运用与生俱来的缺点，以赢得女人的欢心。英俊小生虽然是女性崇拜、迷恋的对象，却没有丑角来得有亲和力。原因是小生们常常意识到自己不容毁损的形象，所以虽然同

为大明星，却非人人喜爱。

面对谨言慎行的初见面者，不妨故意显露自己的缺点，以松懈对方的戒心。这项战略的目的是打破你在对方心目中的完美形象，给予他安心感。正如那些没有明星架子的演员，因为打破了以往高不可攀的明星形象，才能够成为大家茶余饭后津津乐道的人物。

13. 拜托对方做事时请事先说明细节

接受电视公司或广播电台的邀请演出或演讲时，最恼人的莫过于连重要的时间、地点及表演费都不通知清楚。

或许有人会认为这是斤斤计较钱。其实不然。有事委托于人，如果不讲明细节，叫对方如何接受邀约呢？如果是熟识的朋友，还敢主动询问对方“什么时候”、“在什么地方”等细节；如果两人不熟，只向对方说明演讲对象、希望你准备什么样的题目就挂断电话，则使人难以作答。

这种不详的邀约实在令人答应不是，不答应也讲不出拒绝的理由，令受邀者心里暗暗叫苦。

若是能讲明邀约细节，受邀者纵使时间上不方便，或其他的原因无法答应，彼此间也还是保持良好的关系。但是，如果以不明的态度邀约对方，第一次接触就造成

对方内心的不快，恐怕你们的交往就只限这一次了。

14. 事先打听清楚对方的故乡与母校

东方人具有强烈的爱乡心与爱校心。当然，这种感情并非东方人才有，但是以东方人最为显著。举个例子来说，在欧美社会中不太盛行的校友会——同一个学校出身者所组成的集团，却心照不宣地遍布政府机关或企业界中。即使远在地球另一端——纽约的华人社会，也有同乡会成立。数十年前的老移民与近年的新移民，超越年代与思想，齐聚一堂，结合成一个亲密团体，以便共同了解及适应国外生活。

有不少交际能手鉴于大家关心的这层焦点——故乡与母校，所以在与人见面前搜集对方资料时，至少查明这两点，以便见面时赞扬对方的故乡、母校，以获取好印象。如果凑巧两人是同乡或同一个学校毕业，彼此关系也可借此拉近。不过，如果没有同乡或同校等关系，也可以这两点为话题，引发对方的兴致。

15. 寒暄时巧妙加进能引起共鸣的话题

大概有不少影迷还记得美国名导演希区柯克有一部

作品叫《陌生的乘客》吧！片子描写火车上偶然邂逅的两名男子互相约定杀人计划的情节，片中对人类心理有精湛的诠释，令人记忆深刻。

片中 A 男子为情势所迫，非杀某人不可，但是他必须找到一名助手协助他。他搭上火车，见到邻座的乘客后，念头一转，决定邀他加入谋杀计划。于是心中盘算着如何让对方步入他的圈套。 A 男子首先开口和对方寒暄，并在话中加入挑逗的言语，引起对方杀人的兴趣。不知情的邻座乘客在浑然不觉中落入 A 男子利用心理战术设下的圈套，自白也想杀害某人，于是与 A 男子约定自愿加入杀人计划。A 君之所以能使初见面的乘客做出如此不可思议的惊人之举，完全是在开始的寒暄语中埋下漂亮的伏笔所致。

一般来说，寒暄只是被当做一种礼貌，殊不知我们可以在寒暄中与对方建立起良好的沟通管道。例如，在寒冬夜里，我们常对对方说：“天气真冷啊！”就算寒暄完毕，然后说些不会得罪人又无关痛痒的话。假使我们能把握寒暄的机会，对对方说：“今天晚上真冷啊！不禁使得北方长大的我，油然想起故乡的事。”对方如果也是北方人，一定可以引起他的共鸣，与你共叙话题；如果对方在南方长大，也会在寒暄中自我介绍其家乡。如此一来，谈话便能顺利地继续下去。

但是，寒暄毕竟是一种礼仪，在寒暄中明显地加入个人话题，难免令人觉得不自然而无法接受。所以，还

是采用希区柯克的心理战术较为适当。

16. 即使对方言语无味也请珍惜其心意

与人交往中，常有人故作神秘地说：“这件事情啊，我只对您说喔！”他们的话题不外是公司里同事间的是非，或是一些听者可能已经知晓的事情，实在称不上什么秘密。但是，听者事先并不对这些话题存有任何期望，珍惜的是这些人传给他的讯息，所以仍然装出很期待的听讲态度。

毕竟，他们是为了使对方明了他们信赖他，所以才“只对您一个人说”，希望借着拥有共同的秘密，加深彼此亲密的关系。不晓得说话者本身是否知道，他们这种表达方式很能拉近与初见面者的距离。

人都有将秘密分享他人的欲望，但是并不随便向任何人诉说。所以，人们一旦被选为倾诉的对象，大多不会感到厌恶，反而像被戴了高帽子般觉得与对方的关系非比寻常，因而感到很光荣。

17. 面对木讷寡言者可以用事实为话题

日常生活中经常可看到各种问卷调查。调查工作为

了要求可信度点，需要受访者的合作，作答真心诚实地作答。但是，不容讳言的是，有不少人不肯接受访问，或是胡乱作答。到底怎样才能制作一份令人愿意作答的问卷呢？其中技巧很多，一般常用的方法是，由事实与个人体验等问题开始，渐渐进入需要思考和对方发表意见的问题。

因为，如果受访者突然被问起：“您对男女同校的看法如何呢？”大部分人都无法流利地回答。这种触及性别税金资产等自我核心的问题，并非人人都能够在陌生人面前侃侃而谈。因此，问卷调查的题目应该与调查目的无关，从单纯的事实与体验开始发问，例如：“请问您住在什么地方？”“您曾经到过国外吗？”使对方能够轻易地回答，做好心理准备，然后再渐入问题的核心。

这种技巧适用于拉近与初见面者的距离。面对沉默寡言的人，更需为他们设想，从事实与体验谈起，慢慢引导他们打开话匣子。

18. 借着评论对方的竞争引起话题

每个人都希望从别人处得到正确的自我评价，尤其是与自己的对手相比较时，这种倾向尤为明显。为了让不喜欢说话的人开口，可以利用这种竞争意识，向对方说说你对他的对手的评价，以引起他的谈话。

当你谈论对方的竞争者时，是加以夸奖还是贬损呢？请仔细观察对方的反应再决定。而当你开始谈论其竞争者时，还得注意对方是表示同意还是反感，随时“察言观色”，以便“见风转舵”。政治新闻的采访记者最善于运用人的自负与竞争心理，引出对方的真心话。

19. 提到某件事时先对对方说“或许您已经知道了吧”

某人写文章时，时常提醒自己，若是必须用到心理学上的专有名词时，一定在句前加上一句：“或许读者们已经知道……”即使明知读者或许不懂，仍然当做已知的情况来处理。

如果是学术论文，当然就不需要特地加上这些前置句了。因为阅读论文者对专门用语多少也都能够望文生义，若在论文中加上这些前置句，便成画蛇添足。

若是对象为不特定的多数读者，又另当别论了。尽管作者能预测读者大致属于哪一阶层的人物，但却不能以此自限。所以在读者层并非十分确定的情况下，还是将读者全部当做门外汉来写吧！

与人交谈时容易犯的错误是，说话者自顾兴高采烈地说，浑然不觉对方是否听得懂。尤其是谈到自己新从事的专门领域时，常陷入一种错觉，认为自己知道并感

兴趣的事，对方也一样感兴趣，一样听得懂。如果事先能够多了解对方，就能减少这种错误。但是面对了解程度有限的人，老实说实在不容易配合。

无论是文章还是会话中，一般人对于频频出现的自己不懂的专业用语会产生排斥感，而且不仅排斥那些用语，连带地也排斥说话者。所以，有人写一般性的文章时，如果提到专门用语，句前一定不忘写道：“读者或许已经知道了”，目的就是缓和读者的排斥感。

自己不知道的事，对方却向你说：“您或许已经知道了”时，大概没有人会生气吧！甚至因为对方高估你而感到沾沾自喜。这种“间接性的恭维”一旦奏效，不但可以减少对方的排斥感，还能唤起对方“听听看”的兴致。

20. 重复对方的话能留给其专心倾听的好印象

非指示治疗法中，有一项面谈技巧称之为“鹦鹉学话”。当心理疾病患者对心理医生说“我现在很困扰”时，医生重复患者的话说：“是啊！您现在很困扰啊！”患者说：“我对这件事感到非常为难！”医生也重复说：“的确很为难啊！”心理医生不做任何结论，也不给予任何指示，只是重复对方的话。

治疗成功与否，在于患者与心理医生之间的沟通程度。若是两者间能够无话不谈，就算成功一半了。但是，

我们面临的困难是，患者即使面对心理医生，也常犹豫是否应该坦白地讲出自己的问题。为了打开患者的心扉，心理医生必须暂时充当倾听的角色。不但专心倾听对方的谈话，同时还要表现出热心听讲的态度，以鼓励患者说出自己的问题。而如何表现出热心倾听的态度呢？“鸚鵡学话”即是最有效的方法。所以，有经验的心理医生与患者第一次见面时，通常乐于扮演“忠实听众”的角色，以建立彼此的亲密关系。

当我们注意某位名记者采访时发现，重复对方的话比“嗯！”“是的！”等帮腔更频繁。或许这位名记者自己并没有察觉，但是，他这么做的确给予对方很好的感觉。被采访者面对如此热心的听众，自然提供不少的新闻。

每个人都希望别人专注地倾听他的谈话。倾听对方谈话，使对方觉得受到肯定与尊重，因而也会赢得他的好感。

21. 对方脱离话题时以小动作提醒他

与人交谈能够毫无间歇地说上 30 分钟，大概只有相声界的名嘴才办得到吧！为了不使气氛呆滞，大家都希望制造几个高潮。可惜说得容易做起来难，说话中不是话题被打断，就是越扯越远，总是不合人意。

若是遇到对方有离题的情形，建议你以动作（切记

不是用言语)来提醒对方的失态。例如：故意碰倒桌上的咖啡杯，或改变坐姿等小动作，引起对方的注意，而达到暗示的目的。如此一来，对方便能迅速地返回本题。这种改变原有动作的身体语言，和电视上的广告效果一样，能使对方在忙碌中有一个停歇和思考的机会，以发现自己的失误。

当对方离题时，你若当场直言告诉他，可能使场面变得很尴尬。所以，不如以无声的动作暗示对方，对方意会到您的暗示时，便会很知趣地回到本题。

在一本美国人写的关于面谈技巧的书籍中有这么一句话：“对方独占话题，可借故意掉落铜板中断对方谈话，以转变话题。”这种方法与上述的身体语言实有异曲同工之妙，都是返回话题的心理战术。

22. 话题间歇时可为说过的话做结论

电视节目现场转播时，主持人必须一面注意时间，一面进行节目。有一次转播节目近尾声时，工作人员通知主持人还有 3 分钟，被访问的嘉宾却已经如释重负地松了一口气。或许是工作进行速度的错误，时间没有控制好，嘉宾和导播事先拟好的台词都说完了，但是离结束时间还有 3 分钟。导播情急之下，要主持人为方才的访问做一个总结，以度过这 3 分钟。这可苦了这位主持

人了！杂乱无章又断断续续，毫无心理准备的他如何说起呢？

半年后，有人受邀接受现场访问，同样的事情发生了！当他做完实验并解说完毕后，节目凑巧地剩下了 3 分钟。这时，主持人不慌不忙、有条不紊地面对镜头：“今天非常荣幸地请到 T 先生来到节目中，为我们做这么精彩的实验与解说。这个实验……”正好在 3 分钟内将整个节目过程做了概略的回顾。

与第一次见面者谈话时容易犯的一个毛病就是把握不好话题的进展。与熟识者见面不怕没有话题，这个话题进行不下去了还有别的事可以聊。但是，要知道，练达的人际关系不是仅靠话题的发展，它可能是借着话题的反复、循环，甚至是诙谐的闲聊来达成的。偏偏一般人求好心切，与他人第一次见面时拼命搜寻话题，而忽略了闲话家常的情致。

话题中断的原因，大多是一味注意话题的进展，使得谈话缺乏弹性。遇到这种情形切忌执迷不悟地寻求新话题，请暂歇话题，采用主持人简单利落的方法，整理归纳刚才谈话的内容，以此为对策。

23. 沉默有助于心灵的沟通与思考

市面上《人际关系的应对》与《口才技巧》之类的

书，始终教导我们如何得体地与人交谈。我们对此点深表怀疑。有人曾在《语言之心理作战》一书中指出，“沉默”在人际交流中具有功不可没的效用。无奈在话题易间歇的初次见面，两人只要稍一沉默，便诅咒这该死的空歇时刻。殊不知，许多收获良多的会面是在沉默中进行的。

作家泽野久雄先生曾到诺贝尔文学得主川端康民的家中拜访。两人除了偶尔交换一两句话外，对坐 30 分钟之久，几乎没有交谈。据泽野先生事后说，这次会面收获良多，他个人非常满足。由这个故事可以得知，人在沉默中才得以真切地思索与沟通，尽管没有交谈，却获益匪浅。所以，根本无须畏惧沉默的存在，也不要让喋喋不休夺去了你与对方思考与沟通的机会。懂得这个道理以后，希望大家不再因为话题中断而感到别扭和不安。

24. 对方自夸前千万不可先自鸣得意

古谚道：“谦受益，满招损”；“聪明者不自满”；“自傲者，怨于人”。这些话都阐明了傲慢的害处。总之，自满妨碍本身的进步，与人交往时也得不到他人的信赖。古人告诫不要自满的警句何其多，原因也是因为世上志得意满的人实在太多了。

不用说，自大的目的无非是希望受到别人看重，希

望别人认为自己了不起。谈话中要注意，不管对方如何抬高你的身价，在对方自夸前，千万不可自鸣得意。因为，你有夸耀自己的欲望，同样地，对方也跃跃欲试！为了制造融洽的气氛，还是优先满足对方的欲望。否则，对方好不容易敞开的心扉，将再度紧闭，谈话便无法顺利地进行。

若是你实在忍不住想夸耀自己，请在对方自夸时，不着痕迹地带几句，以纾解自己的欲望吧！因为，当双方都自夸时，为了显示自己高人一筹，吹的牛越吹越大，原来该办的事反而被弃置一旁。爱自夸的人自我表现欲强烈，正因为他常自夸，使得别人对他的话甚至他的为人都不敢信赖。

25. 询问对方时请先讲明询问意图

当我们被警察叫住问话时，心里难免感到不快。除了他们趾高气扬的口气与态度令我们不快之外，似乎还存有其他原因。尽管，我们对警察的质问感到不悦，但是，他们也是职务在身，不得不执行任务。我们受盘问时心里不高兴的另外一个原因是自己的清白受到他人怀疑。

同样的，在日常生活中，若是受到对方意图不明的质问时，也会心底暗想是不是对方不信任我呢？或是在

怀疑些什么呢？在与人初见面的场合上，两人本怀着戒心而来，尤其容易产生这种猜疑心。例如，见面后突然问起对方的经历，对方会觉得犹如受到刑事审问。所以，你在发问时要考虑到对方的心态，先婉转地说明意图，再进行询问。例如：“我对理科完全是个门外汉，所以想请教您，您专攻的高分子化学是什么样的课程呢？”如此发问，就可避免对方惴惴不安的心态。

26. 千万不可打断对方的谈话

前面曾经提过，心理医生为了与就诊者建立彼此信赖的亲密关系，必须运用各种深层技巧。其中的基本技巧之一为“不要批评对方”，对方谈话时静心倾听，对方心扉自然洞开。有经验的心理医生甚至能在初见面一个小时之内，运用这种心理技巧，完全获得就诊者的信赖，使其连平常难以启口的秘密也都倾口而出。

他们让就诊者尽情地诉说，绝不中途打断。因为，如果截断对方谈话，导致其欲望无法满足，双方不但不能形成亲密关系，反而会使对方产生敌对情绪。当我们调查售货员与顾客之间关系时发现，事后要求退货的顾客，以当时售货员口若悬河、拦腰截断顾客谈话的情形居多。所以，开启他人心扉、建立彼此亲密关系的秘诀不是说话的内容，也不是说话的技巧，而是你真心接纳

对方的诚意。请记住，不少优秀的推销员是嘴拙讷言的人。

27. 与对方并排坐有助于建立友好关系

在国际外交活动中，饶有趣味的是，参加晚宴者的坐位如何编排呢？正式会议场合中，两国人员各列一排，双方面对面而坐；而在晚宴中，席位的安置为两国人员穿插着并排坐。

这种依照聚会目的不同，座位安排也随之变更的外交形式，是从长远的历史中演变而来的，同时也有其心理根据。人类在协力合作时，有喜欢并排而坐的倾向；而互相产生竞争心理时，又往往是相向而坐。反过来说，两人并排而坐时，容易产生彼此间的紧密关系。外交活动中，开会讨论时相向对坐，晚宴时相邻而坐等形式，就是巧妙地运用了人类合作与竞争的心理变化。

不仅是正式集会，日常生活里我们也常在无意中运用这种心理技巧。例如公司面试和刑事审问时，只求引出对方的真心话，不必考虑到双方关系友好与否，因此采取面对面的形式。又如，在咖啡厅里，男女双方交情还不够深厚时，多半是相向而坐；而交往较深者则是毗邻紧靠而坐。

相信大家都明白了上述的道理。如果能与他人相邻

而坐，较容易与对方建立友好关系。因为，并排而坐时，不必担心对方正面投来的眼光，视线较为自然。双方坐得近，心中也易涌现亲近感。

由此可知，相亲时男女双方对桌而坐，实在不是理想的形式。不如使其毗邻而坐，或是稍微侧坐，以可看到对方相貌为佳。如此一来，双方既可减少紧张与尴尬，又容易形成亲密气氛。

28. 在陌生环境中见面可加深友情

有一天，某人陪着他的同事到某餐厅去相亲。吃饭时，男女双方太过拘谨，谈话常常中断。他心想，这次相亲大概是不会成功了。饭后，为了让他们单独相处，他建议他们到附近的公园走一走。与他们二人告别后不久，天空突然乌云密布，接着便轰隆隆地下起倾盆大雨。他心中不禁嘀咕着这次相亲连天公都不作美。

但是，出乎意料地，这场雨倒是帮了大忙。当时，两人慌慌张张找寻避雨的地方，彼此间的疏远与冷淡便在狼狈地躲雨中消失殆尽，两人率直地聊起天来。现在二人已建立幸福的家庭，那一天的倾盆大雨，反而成了他们的大媒人。由于那场及时雨，使得两人共同拥有特别的体验，彼此关系当然变得非比寻常，心理上的距离也随之快速地缩短。

大家是否希望在与人会面时也来一场“及时雨”呢？建议你，不妨自己制造类似“及时雨”的气氛，初见面时，与对方约在两人都没去过的地方，让彼此拥有特别的共同体验，将有助于缩短两人的距离。

29. 不可冷落同时见面的“次要者”

所谓“射将，要先射其座马”，就是说当你欲说服对方时，不可忽略了与他一起而来的代理人。当初见面的对方有两人时，不要光顾着和“主要”人物说话，而冷落了同来的“次要”人物。因为，得不到“次要”人物的支持，你的说服工作就可能有所阻碍。

特别是生意往来时，握有实际决定大权的人往往不是科长，而是工厂内的领班。若是您在与之会面时无视领班的存在，一味地取悦科长，本来谈得妥的生意，到头来却做不成。同样的道理，家庭中太太常比先生来得有权威，推销员上门推销时，若是不晓得这层道理，不将身操大权的太太放在眼里，却猛向先生展开游说，最后当然徒劳无功。

与人同席时，若是受到冷落，心中当然感到不快，这种不满心理会立刻传染给其他同席者。建议你不可忽视同席的任何人，偶尔也要和在下位者谈谈话，免得对方心理不平衡。

30. 别具一格的名片可打开彼此的话匣

现代社会中，名片的使用相当频繁。若是在上面变点小花样，吸引他人的注意力，借此打开话匣，便可消除双方的生疏感，甚至留给对方深刻的印象。例如，有一位推销员的名片，上面附有其照片，顿时引起他人的兴趣，因此便与他攀谈起来。

在名片上费点心思是必要的，虽然不必太过新奇古怪，但也须稍具匠心。商业界人士似乎有项不成文的默契，大家都持有相当考究的名片，以便在谈话中充分发挥引起话题的作用。有些名片设计别致考究，由名片联想到名片的主人，两者都给人极深刻的印象。

31. 缄口不言给对方发表意见的机会

某大学在招考临床心理学专任教师时，淘汰到最后剩下两位候选者。其中一位看起来精明能干，对于面试的问题侃侃而谈；而另一位衣着给人一种俗气的感觉，回答问题时语焉不详，有时停顿良久，令考官也替他焦急。

出乎读者的意料，后者被录用了。其实，优秀的心

理医生不是自己滔滔不绝地说，即使你学识丰富，重要的还是要让对方开口说出他的问题。因此，沉默有时候就是最有力的武器。后者被录用的原因之一，大概是考官也同意“沉默的效用”吧！试用后，发现他其实也是个会修饰的人，在专业上有相当的造诣。

初见面的场合，不妨善加利用“沉默的效用”，适时缄口不言，让对方有开口的机会，这样可使对话顺利进展。

32. 不妨邀请对方与你同乐

戏剧演出、音乐会等场合，演出者与观众可谓第一次见面。演出的成功与否，要看演出者与观众之间是否能打成一片，共同融入表演中。为了制造热烈的气氛，常用的手法是，从观众席中叫一名自告奋勇者上台去，共同参加演出。观众们虽然无法每个人都上台，但是看到同为观众的他人上了表演台，同样也有参与感。

为了增加与初见面者的一体感，也时常使用这种方法。但是为了避免矫揉造作的气氛，必须预先准备些有趣的随身小东西，届时邀请对方加入你的游戏。例如，露一手变戏法的本事，引对方进入“表演舞台”。事先不告诉对方奥秘之所在，让对方自己想一想，等他左思右想不得其解时，再揭开谜底，以达到同乐的效果。自认

为不善于交际者，不妨利用此法，准备一两样游戏，以引起对方的参与感。

33. 向对方表达你关心时对方也会关心你

某电机制造业者对于工人们屡次怠工感到烦恼不已。工人则对厂方不满，正协商派代表向厂长反映，但是始终提不出具体的方案向上呈报。

此时，一位副经理挺身而出发言说：“工厂应该改善照明设备，虽然车间里光线不十分暗，但是，如果能够像家里起居室般明亮，心情也会较为开朗，工厂应该给员工们一个更舒适的工作环境。”员工们对副经理这番话虽然不太赞同，但是自己也没有更好的提案，也就默认了。

业者很快地接受了这个提案，工厂比以前倍加明亮，工人们也不再怠工，比以往更加卖力工作，生产量激增。但是，不久后总务科反映，电费可观，希望降低用电量，而业者则担心因此会引起员工不满而再度怠工。但是出乎意外地，员工仍然认真工作，丝毫不受影响。

我们对员工的工作态度一点也不感到意外，而不堪电费负荷的总务科人员也在不知不觉中掌握了员工的心理：人们一旦明白对方对他的关心，也会同样有回报之心。为了尽量消除受关切的心理负担，下意识中也将

此负担加诸对方。上述工厂内的照明强弱并非员工们怠工的主要原因，员工们最需要业者对他们的关心，而业者改善照明设备，正表明其重视员工的反映。

这种心理现象在人与人初见面时，颇能润滑彼此间的关系。与对方谈话时，若能在用词遣字上费点工夫，或在倾听时表达出你的关切态度，将可唤起对方相同的回应。正所谓“一分耕耘，一分收获。”为了形成良好的互动关系，先伸出你的友谊之手吧！

第四章

迅速掌握对方心理的心理操纵术

为了达成初见面的目的，第一步必须了解对方的心理状态。明了对方的心思，才能“对症下药”，一针见血地说到对方的心里去。否则，不仅无法说服他人，甚至使人不解其意，或因曲解而产生误会。如此一来，前面的准备工作岂非付诸流水？

观察他人，根据实态又分两大类。一是观察他人与生俱来的个性和教养；二是观察他人因时间、地点的差异而产生的不同心理反应。当然，此二者之间也相互联系。简单地说，也就是观察对方是否因时间、地点不同随之产生激烈的心理变化？是否为情绪化的人物？如果对方属于善变型的人，你就必须时时刻刻注意其思潮

波动；若对方属于稳定型人物，通常以第一印象与之相处，大致不会有所差错。

要注意的是，人极易受环境的影响。在初次见面的特异环境中，可能产生平常不可能发生的特殊心境。

古有明训：“知己知彼，百战百胜。”，了解对方的心态后，才能采取正确的战略，漂亮地出击！

1. 为确认对方的意思请提出问题反问

不想让他人发觉自己的真意，对自己的意见没有自信，或是不想表明态度者，谈话时经常言辞闪烁或顾左右而言他，使人捉摸不定。有许多评论家和学者回答敏感问题时，常在说出结论后立即搬出与方才结论截然不同的另一套理论，追加说：“但是，这个问题也可能有……这种情况。”我们称之为“安全结论”。

有些人常常使用模棱两可的回答，就是典型的例子。为了以后可以自圆其说，左右逢源，他们常提出两面性的答案。例如：“这个问题迫在眉睫，非慎重地深思熟虑不可，且必须快速重新检讨对策。”听得旁人一头雾水：到底是要快点提出解决的对策呢？还是要人慢慢地研讨呢？似乎两方都说得通。

如果你遇上说话语意不明者，而他又避免做明确的结论时，为了确认他是否为意志踌躇的人，可借着他自

发的两面理论来加以辨明。在他提出单方结论后，立即反问他对于另一方的理论有何看法。

当然，或许有人认为世上没有绝对的真理。“欲速则不达”是真理，“打铁要趁热”也是真理，人们对事物的看法经常有两面性，因此应视情况而加以决定。如果是意识模糊者，一旦被人提出相反的意见反驳时，便立即怀疑自己的论点；而意志坚定者则不会如此轻易地受他人左右。

2. 对方已表示了解也要坚持讲完你的话

常言道：“听一而知十”，也许世上真有人思维敏捷，听见一个道理就能同时反映出其他九个道理吧！

可惜，世人多为闻一知一者，少有反应敏捷的人。如果与人见面时，对方表现出闻一而知十的态度，你定会存戒心。这种直觉的警戒心理从心理学的观点来看是理所当然的。因为对方对你的个性、情绪毫无所知，却表现出闻一而知十的样子，其意义大多表示不想倾听你的谈话，虽然对方碍于礼仪或情面不好直接表明。如果话才说出对方即频频点头表示了解，你不可缄默其口，而要坚持地说完你的话，让对方“更加了解”。

3. 对方粗鲁无礼正表明其内心的不安

在公司、工厂大门入口担任警卫的人员，大致上给他人的印象都不太友善。虽然并非所有警卫都是如此，但是，的确有不少人傲慢无礼的态度令来访者心头冒火。

警卫无礼的态度虽然令人生气，可是，如果我们了解他们的职责与辛劳时，或许就能够谅解他们了。当人的内心怀着不安与弱点，不想为对方知道时，在下意识中便不自觉地采取高压态度。守卫人员的职责在于审查可疑来客，他们对于初次会面、身份不明的访客不免怀有戒心，因此态度就不客气。若是与他们熟识，他们也必然会收起冷淡的面孔，笑容满面地与你打招呼。

通常，见面双方都该礼貌待人，若是对方态度异常冷淡无礼，正说明了他内心隐藏着不安，为了掩饰其弱点，便采用这种扰乱战术。各位可不要被对方的假面具所吓住，此时以冷静的态度应对，正是上上之策。

4. 对方刺探你的隐私是想握有你的弱点

某人因为违规停车被警察拦住，交通警察笑容可掬地与他闲话家常。由于警察的态度和蔼可亲，他也坦率地与之交谈，心里窃想，或许能逃过被开罚单的命运吧？

交通警察似乎洞悉他的侥幸心理，立刻签发罚单，令其大失所望。当晚回到家中阅读晚报，他看到当天发生的一起犯罪案件中，歹徒作案的交通工具居然与自己的座车同一类型。

看了这则新闻后，他恍然大悟，原来自己被疑为歹徒还不自知，甚至还觉得警察可亲的态度颇值得赞赏。可见警察使用的心理战术越来越精湛。因为隐私权是不容他人侵犯的，即使是治安人员也一样没有这项特权，所以迫使他们不得不以违规停车为借口，欲探知可疑者的破绽。

一般而言，每个人内心都有一方不容陌生者侵入的自我领域。但是，在与人亲密交谈时，这块心灵禁地便不知不觉地打开了。要注意，知道如何使用深层心理技巧以刺探对方的个人秘密者，在其心中可能藏着欲探求对方把柄、支配对方的欲望。

与人初见面时，对方出乎意料地亲切待人，毫不避讳地问及个人隐私时，千万提醒自己别陷入对方的圈套中。否则，待对方探知你的秘密后，马上对你进行攻击，后悔就来不及了。

5. “面无表情”的表情正是其内心无言的表达

从初次见面开始一直都毫无表情，不免令人难以理

解，也难以应对。至少出于最起码的礼貌，也该在初见面时面带微笑与人亲切寒暄。但是，有些人从头到尾就是没有表情，给人一种无法亲近的感觉。这种人无论听到什么话都反应迟钝，喜怒哀乐全不形之于色。你看不出他们对什么感兴趣，也不清楚他们是否对你说的话感到厌烦，他们内心想的一点也不积极地显现于外。

但是，你不必因为他们这种难以了解的态度而对他们伤透脑筋、敬而远之。因为，他们这种面无表情的表情，正是其内心无言的表达。当人类强烈的欲望无法得到满足，或心底充满敌意与不欲为人知的情感，不敢直接表露而加以压抑时，就会变得如此面无表情。所以，无表情并非内心毫无所感，而是波涛暗涌，不敢表现出来。在他们无表情的面孔下，深藏着不为人知的东西。

6. 对方突然多话时可能是想逃避话题

初见面时即口若悬河、大方攀谈者，用不着多方探求对方心理，因为对方滔滔不绝的谈话已提供了丰富的资料，足以判断他本人。但是，这种健谈的对象并非事事都毫无隐藏地对他人吐露，他们仍然有在人前不愿涉及的秘密。

例如，某相亲场合，男女双方交谈中男方突然变得多话。人们对此甚感不解，仔细思索其来龙去脉，发现

两人聊到男方薪水时，男方突然变得爱说话了。但是，男方并不想谈论他微薄的收入。果然，他接下话题，说了老半天，到最后还是没有说出他的薪水多寡。

由此可知，人变得多话时，并非只是想表达自我。相反地，想打断或想结束某话题时也是如此。所以当对方突然好高谈阔论时，仔细想想是否提到了他们不愿触及的问题呢？话多并不表示能言善道，只不过是掩藏自己的烟雾罢了。

7. 对方特别亲切时往往是拒绝的信号

据某保险公司职员说，亲切聆听我们说话的客户，十之八九不会投保。虽然他们嘴里说考虑两三天后再回复，实际上第二天就马上打电话过来表示不愿投保。通常，若是客户亲切又客气，应该认为说服大概能成功才是，不过，职员为什么却预感十之八九会不成功呢？

除非客户有不良企图，例如诈骗保险金等又另当别论；否则，当职员登门拜访时，大抵不会笑容满面地欢迎。所以，若是对方如此出乎意料地亲切时，你应该意识到其内心是否隐藏着什么呢？是对方对自己身体健康状态感到不安？或对方家庭不和，心想即使遭到不测，一毛钱也不想留给亲人？总之，异于常理的亲切并非表明与保险员产生共鸣，而是其内心已隐藏着不为人知的

秘密。

事实上，人在被问到内心不安的原因时，多半不承认自己不安的情绪，而装出相反的态度。这种心态在心理学上称之为“反动形成”，属于一种防卫机制。最常见的情况有继父母对于内心厌恶的继子特别宠溺；先生有外遇的太太对先生更加侍奉得无微不至。

他们采取这种反常的态度，无非是想逃避现实不安的心理，不承认自己讨厌继子，不相信先生有外遇。上述客户，在其笑容可掬的面孔下，说不定心里正充满不安与憎恶。

面对对方亲切无比的态度，若是认为自己交际成功而沾沾自喜，那真是大错特错。对方过度亲切时，有必要怀疑对方是否为了掩饰内心的不安才如此呢？此时，你应该若无其事地转变话题，以刺探对方的真意。

8. 不要责难对方违反礼仪的举止

在一次结婚喜宴上，一位来客一手拿着麦克风、一手插入裤袋中，带着紧张的神色开始演说。席间一位老人见到此情景，大声谴责那位正在演说的人，说现在的年轻人不懂得一点礼仪。老人的话是可以理解的，他认为在众多的宾客面前将一只手插入口袋中演讲是不知礼仪。但我们却难以赞同这一批评。很显然，他是因为紧

张才无意识地把手放入裤袋中的。

不论何人，为了解除内心的紧张，首先会做出解除肉体紧张的动作。他们将手插入裤袋中，也只不过是借着触摸自己身体中易于接触的位置来提高与自己的亲密性，进而消除紧张。初次会面的对象，即使他做出违反礼仪的动作，若因此责难他则并非上策。接受对方的那些信号，并使其紧张得以缓和，是引出对方真心话的一个前提。

9. 提出过分要求借以观察对方反应

在职业棒球选拔会议上，日本哈姆球队中一位投手木田，由于在入队条件中除了要求巨额的契约金之外还索求一片数百亩的土地而引起议论。职业棒球迷及大众传媒都指责这位木田投手的要求太过分，但我们可将它解释成木田投手所投出的巧妙的“牵制球”。

之所以如此，乃是因为先提出希望对方接受的条件，然后观察对方对此条件有何种反应，是最直截了当、最迅速地探知对方内心方法。自己的要求对方是否能满足，可由对方对于己方的要求所做的反馈来测量。根据这一解释，木田投手要求土地乃是想知道球队方面是否真的希望自己入队以及对自己做何种程度的评价。若非如此，则他也不会因为受到大众传媒的非难之后就很快地撤

回他的要求。在不明了初次见面时对方的真意时，像木田这样投出牵制球也是一个方法。

10. 故意提出相反意见以探知对方的真心

在了解对方的人品及思想为目的的面谈中，为了能在有限的时间内抓住正确的形象，有各种方法可以使用，其中有一种是称为“压迫面谈”的方法。这是一种向面谈者一一提出令他不快的问题，或是将对方置于孤立状态而迫使他做二者择一的方法，就是“虐待”对方，将之处于危机的状况中而视其反应的方法。

想了解初见面者的言词是否真的为其真意，或是他对当时的话题有何种程度的关心等，可以应用压迫面谈法，故意与对方持反论。但是，不论如何探索对方的真意，如果引起对方愤怒的话，则反而有可能造成负面效果。若就此与对方断绝关系也无妨，或是有自信能平息对方的怒气并恢复良好的人际关系，则是另当别论，若情形不是如此的话，就有必要慎重处理了。

因此，要提醒你的是，最好借用第三者来提出反论，以避免在提出自己的反论时引起对方反感。而对方反应的方式就成为认清其意见甚至人性的一条线索。

11. 对方若把话岔开就让他继续说

不论是怎样的初次会面，都会因为工作关系而使时间受到限制，一旦谈话离开了本题，则对于该办的事就会置之不顾了。每当对方离开话题时，性急的人会很急躁、并努力想将谈话拉回到本题。但是，如果想读出对方的内心、引出对自己更有利的结论的话，这种做法可不太聪明。

对方将话题岔开大致有三种情形：其一是因为完全不留神而岔开，其二是因为突然产生出乎意料的联想而岔开，其三则是故意将话题引到别处。这些情形表明说话者的兴趣和精力已转向岔开了的话题上。因此，对于对方的谈话不要在中途截断，让他继续一段时间。如果是第一种情形的话，不久之后对方也会感到何者才是本题。第二种情形中，因为本人并没有忘记本题，所以能了解到联想与本题的关联。而如果在隔一段时间之后仍然完全不能回到本题的话，就可以判断为第三种情形了。依这种方法可以了解到，这样的“离题谈话”可以成为悟出对方真心的一个绝好机会。

12. 不能了解对方意向时则改说闲话家常

在职业拳击赛中，因为只限于实力相差不远的选手

之间的比赛，所以很少有在二三回合之后就被打倒而起不来的情形。在前半段，为了试探对手的实力、战术等，彼此互相猛击是惯例。而在不了解对方的性格、感情等而进行的初次见面的谈话，和此拳击赛相同，需要猛击。

完全脱离目的的闲谈就如同这种猛击，提供了看清对方的线索。如果对方加入了闲谈中，则可视为接受自己的表现，即使谈话进入正式话题，相信也不会遭到突然且强烈的一记重拳。假设对方并不参与闲谈，那么对于己方所引出的话题，对方应该会有所反应。视其反应，己方就可以决定是进是退，或是再加一点撞击试试看等，以找到适当的战术。

经常有人在尚未了解对方本意时就进入了本题。这种战法虽然也有奏效之时，但结局大都是吃了对方的几记拳击，在二三回合内就结束了比赛。看清对方的内心，因对方的不同而设计心理战术，这才是高明的。

13. 对方露出担心神色时应关切询问原因

在推销员的教科书中，必定会写有“注意对话中推销对象的表情变化”之类的话。经常注意对象的心理、周围的状况，并能做随机应变的对话，乃是作为一个推销员必备的能力。的确，人们并不一定会经常将自己的心理状态表现在言语上。特别是当有不欲以言表的感情

或是被不知如何表达的情绪所困时，人们更会从表情的微妙变化上发出信息。

人们有时候会希望对方能够理解自己不想说出的情感，也有时候在无意识中会将心中的顾虑显露在表情上。无论如何，无视对方的心理而继续谈话，都只会产生负面的结果。看到对方的表情黯淡或呈现出担心的神色时，首先必须停止自己的谈话，如果其表情仍不消失的话，就要更进一步率直地询问他是否有什么挂心的事。由此可以促使对方说出心中的忧虑与牵挂，因而也应该可以更深一层了解对方的内心。

14. 通过询问第三者的看法引发真心话

担任座谈会的主持人时，有时候必须请出席者说出他们所不愿意说出的话。在这种情形下，不要直接询问对方的意见或想法，经常使用的方法是询问第三者的意见方法。

例如，对年长者问道：“您对于现在的年轻人有何看法？”回答是含糊其辞的：“很好、都很上进呢！”但是，若用“你们这一代的人又认为如何呢”的方式询问的话，则立刻会听到很多对年轻人的批评。这种场合中，形式上是借第三者之口而言，但实际上他们的意见就是自己的想法或真心话。

这种不直接询问对方而借第三者来说出意见的方法，也是心理辅导上的一种技巧。在心理辅导中，为了探索对方内心深处的真实想法，可以使用这种方法，使对方由谈论与自己无关的话题开始，在轻松气氛中渐渐地开口谈话。

15. 如果认为对方怀有敌意就直接说出来

在百货公司中经常可以见到顾客对于已买回去的商品不满意而拿来退换。此时，老练的店员即使在顾客没有说出他们的抱怨时也会询问“您对这件商品有什么不满吗？”无论有何种理由，来退货的顾客的确对其商品感到某种不满，而对商品的不满则会导致对商店的不满。为了消除其不满，并持续其对商店的好印象，最好是能令对方吐出他的不满。这一点，老练的店员是有经验的。

16. 抓住对方关键的话反复追问求其真意

为了能给予谈话对方适切的建议，首先最重要的就是要确实而迅速地了解对方的真实想法。在倾听对方的谈话时，若发现有句话非常重要，必须立刻反复询问那句话，那么对方的真意就会明白地显露出来了。

例如，有一位太太来看心理医生，她怀疑每晚说是因为工作而迟归的丈夫实际上是到外面去拈花惹草了，若真是如此，她真不知如何来处理。在对丈夫外遇的怀疑举出种种例证之后，她说“只有丈夫可以，要是我则绝对不被允许……”心理医生立刻就反问她：“你说‘只有丈夫’，那是什么意思呢？”她回答说：“大家都认为有外遇是男性有本事，但那是以前的想法呀！瞒着我去做那种事，是背叛行为……”这时医生又进一步追问：“你说那是以前的想法，那么现在你认为女性也是可以有外遇的吗？”

她回答：“不是的。不是说有外遇好或不好，而是说他对我说谎令我不能忍受……”医生则近乎反驳地说：“那么如果他不撒谎而堂而皇之地去做，你就可以允许了吗？那么你的看法是，只要双方互相都知道，就可以一起拈花惹草、水性杨花吗？也就是说，既然你丈夫如此，那么你自己也想要有外遇是不是？……”于是她只好勉强地承认了。出现在最初的谈话中的“只有丈夫……”这句话，引出了她在话中若无其事地表现出来的内心深层的欲望。我们不知道医生后来给了她什么样的建议，但这种技巧对于初见面的对象也很有效。

17. 借在会面之前的“等待时间”认清对方

在约定的时间内对方未出现时，大多数人都会心烦

气躁，比平常抽更多的烟。在这种时候，应该尽量抑制情绪的焦躁，并注意以冷静的态度来迎接初次见面的对象。“等待”或许是对方对己方所使用的心理战术。因此，如果显出烦躁的话，那么不必交战胜负即已定了。

反正不管怎样都是要等，那么就把这等的时间当作是用以了解对方的机会，于是就瞪大眼睛到处东张西望。若等候会面的场所是对方的公司或家庭，那么挂在墙壁上的一幅画就可以提供你了解对方的性格、感情等的线索。不只是画，在会客室中放置哪些物品、如何放置等，根据这些观察，就可以想像出对方的情况。这是因为，在对方所用之“物”上多少会反映出主人的性格或感情。而且，“物”也有使自己与对方的谈话顺利进行的润滑功用。如此，自然能抑制心中的烦躁，从容迎接对方。

18. 见面时先测量一下对方的“共感能力”

为了缓和与初次见面对象之间的紧张感而讲些笑话时，对方却连笑也不笑的尴尬局面，无论是谁都曾经历过一两次吧！还有的人根本不管别人在说什么，只是自顾自地说出自己想说的话。对付这种人，一般的心理战术是不能用的，而且一旦掉入对方的陷阱中，就会意外地发现他很难应付。甚至还有人陷于像“这样说会不会失礼？”“要采取什么态度也无法预测”的疑心生暗鬼的

心态中，使得原本想说的话也不能说出来了。

为了在与人初见面时避免招致如此危机，建议你在见面的最初时刻就估计出对方的“共感能力”。心理学上所谓的共感能力，是指能感觉出他人的内心世界的的能力，但此处简而言之，就是指对方是否能了解自己所说的话。人们的这种能力由于其性格、经历、教养、职业的不同会有相异之处，在分辨这种能力时，只要谈一些笑话或一些社会问题的话题，就可以了解了。对于完全没有反应或是反应太过热烈的对象要特别注意，这样就没有问题了。

第五章

令对方首肯的心理操纵术

为了让初见面的对方能对会谈的内容表示首肯，应该像新出道的投手一般，先站在比对方有利的位置上，根据对方的意向，直接命中其要害，或放长线钓大鱼。本章介绍的心理战术就像送新出道的投手上投手板的教练一样，只要你能照着其指示投球，一定能将对方出局。

1. 从对方容易首肯的话题着手，再坚强的堡垒也会崩毁

有位相当有名的军事家，是个非常不善交际的人。

某个夏日，当邻人走过来跟他打声招呼说道：“今天真热！”他却仅以木片摩擦着鼻尖回答：“夏天本来就是这么一回事。”或许这是因为军事家特有的警戒心致使其在人际关系上显得如此笨拙、缺乏圆滑性。

我们之所以提出这个例子，是想强调：应向对方提出令他不得不回答“是”的话题来，这是令对方首肯的第一步。假设当时那位军事家回答的是：“是啊！真的很热。”防御的姿势就完全被瓦解，对于下个问题也就按照对方所布下的陷阱回答了。因此，如果想打破对方坚固的防线，让其心甘情愿地首肯，从不得不令其点头称是的话题着手方是上上之策。现在的社会中像那位名军事家那样不按牌理出牌的人并不多，所以，想使他人首肯，接受你的意见，并不是件困难的事。但切记：如果最初就让对方筑起“否定”的堡垒，该堡垒将越来越坚固，想攻破就比登天还难喽！

2. 以辩解的方式开始交谈，直到最后将处于守势

有这样一个例子：某人在餐厅用餐，突然站起想离席时，却发现有一位男子正在他上衣口袋中拿出皮夹、抽出钱来。当他盘问该男子时，该男子却辩称钱包是在地上捡的。直到最后，该男子仍然没有承认偷窃。

如果当初那位小偷认罪的话，或许连生命都有危险。因此，他所采取的态度也是无可厚非的。但是，这个男子的态度在“心理学”上却有学习的必要。因为在人际交往中，一旦自己的弱点被人发现后，一般人往往会采取守势，最后终于落入对方的陷阱中而不可自拔。当然，在此我们并不是要各位否认自己的过错，硬是要把“白”的说成“黑”的。我们只是想强调：在初见面的场合中如果让对方感到自己卑下的话，反而会使自己的立场不稳，倒不如一开始便理直气壮，坚持你我平等的原则，方能致胜。要知道礼貌归礼貌，从头到尾的鞠躬哈腰只会留给对方卑贱的印象，而且一开始采取守势，最后终将以守势结束，彻头彻尾的守势能有多大的成功性呢？

3. 赞美对方可以影响其言行

每个人对自身的优点或多或少都有引以为傲的心态，同时也希望他人能肯定其优点。因此，我们若能善加利用此心态，必能使别人依我们对他的期望而付出努力。譬如，你若对一个用功的孩子说：“你好聪明哟！”他必定会因为你这句话而加倍努力。相反地，如果你对一个不太用功的小孩子说：“你好笨哦！”他也势必因你这句话而愈来愈怠惰。

由于此类心态很容易受他人言语所左右，而且具有

使人发愤图强、展现其潜能的效果，我们称之为“评价的效用”。这个法则若用于初见面的陌生人身上，也具有同样的效用。举个例子来说，若对方是个果断的人，而他本人也为此深感骄傲，那么你就告诉他“你真是个果断的人”吧！这样一来，对方为了维持其自尊心，必须极力鞭策自己以期达到那样的境地。再者，即使对方是个优柔寡断的人，若你说他很果断，他也将朝着这方面去努力。

英国前首相邱吉尔曾说过一句话：“要人家有怎么样的优点，就那么赞美他！”其意义就相当于运用我们所说的评价的效用。如果运用得当，我们还能借着这种心态使穷凶极恶的犯人招认其罪行。

“你看起来不像是个杀人的坏蛋嘛！而且，邻近的人都说你是个孝子。孝子是不该让父母操心的，更何况你一直不肯招供，是会让你的母亲伤心的。”像这种情形，只要你说他是个孝子，即使是再残暴的犯人，他也会因你这句话而要求自己的行为合乎孝子的标准。

4. 一开始就说出最低指标牵制对方的意念

据说，前世界重量级拳王阿里在比赛之前，必作诗来赞美自己，而且扬言将在几回合之内击败对手，因此有人称之为“吹牛大王”。事实上，这不过是阿里采用的

心理战罢了。他在赛前让对手知道他的“作战”目标，无异于先击出一拳，而让自己占尽优势。

同样地，若对初见面的陌生人击出先发制人的一拳，也可以使其心理产生压迫感，而立自己于不败之地。譬如“只要记住姓名就好了”；“无论如何，请给我 5 分钟的时间”等，都是一开始就说出最低指标的实例。对方听到这类话后，总会有一种非记住这个名字不可，或非剩出 5 分钟来不行的感觉，从而有利于更进一步的交谈。阿里之所以利用这个心理战术，不外乎是想激怒对手，或使他心烦气躁；而应用于初次见面的人，则是为了让对方易于接受我们的话，而不致使会谈破裂。

5. 难以启齿之事可借玩笑方式表达出来

下面这个故事，大家一定不陌生。

一位女演员在向英国文豪巴纳德示爱时曾说：“结合我的容貌及你的头脑所生下来的孩子，必定很棒！”巴纳德回拒说：“不！同时拥有我虚弱的身躯及你的头脑的孩子是最不幸的。”

巴纳德那充满机智的回答，终于使那位厚脸皮的女演员知难而退。现在试想一下，如果当初巴纳德直截了当地回答个“不”字的话，又会有什么样的结果？不难想像，对方必感颜面受损，因而愤怨填膺。

尽人皆知，直接的拒绝会招来对方的反感，搞得彼此不痛快；但我们若能借着俏皮话或开玩笑的口吻来表达的话，必能减低对方的抵抗心。关于这点，因俏皮、诙谐而生的“笑”扮演着极重要的角色。换言之，这种谈笑的方式不仅不会使听的人深受伤害，也可以让说者免于树敌。

有一位编辑即很善于此，他每次有事拜托作者必定嬉皮笑脸的要其非答应不可。譬如，“虽然您现在已经很有名，不必再为求名而写书了，但这本书还是要拜托您！”等。像他这样边说边笑的方式既不会使场面变僵，也不容易遭拒绝。

这位编辑虽然和作者是很亲近的朋友，但考虑到作者和编辑这一层关系时，他还是得利用嬉皮笑脸的方式达成其目的。由此可见，笑的效用不小吧！当您心里有话却又难以启齿时，可别忘了这个方法。

6. 以强有力的手劲与对方握手显示自信

一般而言，为了表现双方的亲密感，握手已成为一种形式化的习惯；而这种形式一经破坏，心理就会动荡不安。因此，我们若能诱导对方的心理产生动摇现象，必能牵制其行动。

尤其是当一方出其不意地以强有力的手劲握住另一

方的手时，被握的一方便会产生如下的想法：“对方是不是很有自信？”“是否有特别的含意呢？”在劝服人时，让对方受制于己的法则有时候是必要的。

7. 与对方保持相当距离可提高说服效用

据说，一对男女的交往究竟到了什么样的程度，只要看其并行时的间隔距离便可得知。不用说，若两人紧挨在一块，之间几乎没有一点距离，那他们必是情投意合的一对情侣；而感情较为疏淡的情侣，则不会贴得那么近。心理的距离必反映到双方身体的隔距。但你若为了表示亲密而贸然挨近对方，反而会引起对方的不快。动物有所谓势力范围，人类也有，若有人闯进我们的“势力范围”时，我们就会怀着戒心或不安的感觉。尤其在初见面时，在对方的眼中，我们是他应该警戒的对象，因此，他所怀有的拒绝反应也特别强烈。

有一项实验报告指出，说客与听者若能保持 4.5 米的距离，将使说服的成功率达到顶点。保持这样的距离有许多好处，如：有利于彼此观察，不会有压迫感，使对方容易接受劝导等。

8. 使用具体的字眼措辞较易吸引听众

有位选举参谋曾以下列二例来解说“说话”对选举的重要性，认为“会”说话的人较容易当选。

“关于物价不断上涨及世界经济动荡不安等问题，我跟各位保证，假如我当选了，我一定根据这些问题的根源制定施政方针，让‘流通机构’合理化……以谋求解决之道。”

“各位太太，你们知道吗？小黄瓜自被摘下来，经营者将之装在箱子里，再批发到市场去，然后你们才有的买；从生产者到消费者之间，其间已转了好几道手，你们知道吗？”

此二例皆探讨同样的问题，但由于说法不同，听者的反应便截然不同。何者较易感动人心，各位应该很明白。就前者而言，由于其措辞过于抽象，如果能对着文字看也许还可以理解，但如果只是用耳朵听的话，就不容易了解话中之意，让人觉得很不耐烦了。

但后者的说法就不一样，他不但避免抽象式的表现法，而且举出小黄瓜作为实例来讲解；这样一来，听者不但可以在心中清楚地描绘出其影像，而且也能够了解说者的意思。话题为何并不重要，重要的是你如何去说它；同样的话题，若用较具体的字眼来说明的话，必可

开启听者之心。

如果要让对方听您的话，就使用较不抽象的字眼来措辞吧！

9. 就对方“语焉不详”之处提问避免冷场

所谓“语焉不详”者，指的是说者在陈述时随便带过去，也许与整个话题并没有很大的关系，但却可以发展为另一个话题的词语。若当场就拿这些“语焉不详”的部分来一一盘问对方，固然会使话题中断，没办法顺畅谈下去；但在彼此都没话说而场面很僵时，这却是突破冷场的最佳办法。

在实践中，这个办法的效果，不同凡响。据说，使用此法的名人还真不少呢！每个人对与自己有关的话题总是深怀兴趣，如果他知道你很注意地在听他讲话，他一定很高兴。这样一来，气氛还会不好吗？

10. 转换到切身话题以应对大谈理论的人

在《罗斯福传》中记录了一段有关心理战术的小插曲。当英国与纳粹德国开战三年后，美国总统罗斯福的佐官哈利以特使的身份前往伦敦与当时的英国首相邱吉

尔做初次的会面。一心要取得美国援助的邱吉尔为了刺探哈利的心意，一开始便讲起大理论：“说起来，战后的世界……”还没等他讲完，哈利便开始“还击”：“先别谈得那么多，阁下的先决要务应该是是否该狠狠地把希特勒整一顿吧！”被他这么一说，邱吉尔如同挨了一记闷棍，气势顿减。

一般而言，初见面的对话不宜太严肃，一开始应该由拉家常谈起。这类的话题较松，容易让对方解除其精神武装，而让自己有机可乘。如果我们能适时提出正题，对方在措手不及之下心理会产生动摇，局势便操之在我了。若有人准备跟你大谈理论时，你只要把话题转为切身的问题，必能大挫其锐气。

11. 对于可能会有麻烦的会面，应做好取得“间歇”时间的准备

据说，一位象棋界名人每碰到一时答不出来的诘问时就说：“对不起！我去方便一下。”其意自然是延长其思考的时间，以便作答。当对方立于较有利的情况，而自己却陷于不利之境时，若欲扭转局势，惟有诉诸“时间”方能奏效。

拿球赛来说，当一方吃紧时，其教练总会叫暂停或要求换选手，其目的就是要借着此间歇时间来缓和对方

的攻势，以扭转劣势。对球员来说，不管他们原来的心态为何，都将因教练叫暂停而跟着中断，教练可借此随时调整队员的心态。

双方会谈之际，取得“间歇”时间对自己可能有利，也可能不利。如果我们觉得对方已占优势，固然可以往洗手间跑，但次数一多，反会暴露自己的心态为对方所察觉，则对自己更不利。因此，我们必须不着痕迹地安排此“间歇”时间，不要让自己的意图太明显了。譬如，若在自己的公司或家里，可以借送茶或果汁等来达成目的；若地点在对方的公司或家里，可以请朋友或同事打电话进来。总之，在会面之前如果我们认为可能会有点麻烦，就该做好取得“间歇”时间的准备。

12. 用对方的话陈述自己的意见让其接受

有一位编辑在拜托别人写稿时，在电话中虽然已意会到对方表示拒绝的口气，他还是执意非跟人家当面谈不可。据他的说法，在电话中讲不清，如果当面讲的话，较有机可寻。事实上，他确实很善于说服别人帮他写稿，即使是再固执的作家。

他的做法如下：如果对方拒绝接稿，他就开始张家长李家短地跟人家谈起来，而且表现得愿意听对方谈话。当人家开始高谈阔论时，他就找个恰当的时机刺探对方

的心意：“听您这么一说，猛然想到这么一个问题……关于这个问题，您有什么看法？”“猛然想到”是“骗人”的，事实上，这个问题早就设计好了。当对方再度提出其想法时，他又再三地说：“您的想法很独特，就请您务必以这个题目写篇稿子吧！”结果对方便答应了。就因为“听您这么一说”这句话，对方认为当时的“主导权”乃操之在己，故答应接稿。

若你碰到的对手也和上述例子一样，迟迟不肯首肯，你也可以引用对方所说过的话来陈述自己的意见，譬如：“如您先前所言”或“套句您刚刚所说的话，事情就是……”等，如此一来，必可使对方认为自己很重要，从而落入你的“圈套”。

在说服别人时，我们应善用此法则，让对方在不知不觉中接受我们的意见。

13. 以反问抗议式代替没有把握的答案

有一部喜剧片，其中有段男主角向女主角表示爱意的场景。女：“为什么有持独身主义的男孩子呢？”男：“为什么？”女：“也不是说他身体有缺陷，或者赚的钱比人家少……我想，大概是感觉迟钝吧！”男：“感觉迟钝？”女：“是呀！有那么迷人的女孩子喜欢他，还不知道。”男：“喜欢谁呀？”女：“你啊！”男：“喜欢我？谁

呀？”女：“就是我啊！”男：“其实我也很喜欢你。”

由他们两人的对话我们可以得知，男主角并不正面回答女主角的问话，他用的就是以反问代替回答的技巧。男主角这种以反问的方式而使女主角先开口表示爱意的的方法，属于诱导质问法的一种。借着这个方法，我们可以引出对方的真心话，从而强化自己的立场。

一般而言，人们在提出问题时，总是预期能得到某种程度的解答；如果我们故意反问他几句话而使其预期落空，必能震撼他的心灵。

14. “请给我一个机会”比“请让我做”更受欢迎

当你向一位初见面的陌生人推销自己时，什么是决定成败的要素呢？答案之一是必须有颗热忱的心。理所当然，没有热忱的人是无法勤奋工作的；但这也不仅限于初见面的情况，即使是交往已久的朋友在碰到特别情况时，也会有同样的表现。譬如，公司里面有肥缺时，为了竞争，人们通常也会表现得格外起劲。这样的“热忱”应该是衡量自己的得失之后，所采取的一种做法吧！

初次见面的二人，彼此不了解的地方尚多，在这么浅的交谊中，当然大家都不会太放纵自己。节制自己的结果就是尊重对方，满足对方的自尊心。“请让我做”的说法感

觉上比较鲁莽、冒失，而且有点霸道的意味；而“请给我一个机会”的说法则较为谦虚，言外之意是暗示对方尚有很多申请者，而我不过是其中之一，故较能顾全其自尊心。

第六章

削弱对方自信的心理操纵术

1. 态度暧昧会使对方的不安感增强

我们相信没有人会故意失约或约会迟到，大多数人都是为了一些不得已的事，这时，只要对方稍致歉意也就算了。可是，为了交涉某事，你必须力争主动，要最大限度地利用对方这种无心之过。

这时，如果用开门见山术，说：“怎么搞的，让我等了半个多小时！”这样效果并不好，显得太露骨，并易使对方产生抵触情绪，不利于随后的谈判。

对迟到的事情最好一句都不要提，在对方还没来得及道歉的时候直接进入主题，即使对方解释迟到的理由，

也故意摆出不重视的态度，或者根本不吭声。这样更使对方心里不安，因而在讨价还价时你的心理状态就占了上风。

自己已经意识到的错误或弱点，假若对方完全不理，那么就会有人格受轻视的错觉。这是人类共同的心理特征。带着某种不安来参加讨论和交涉时，心中总在挂念这种过失，精力也不集中，对自己迟到和对方的态度总感到歉疚和委屈。这时本来可以力争的事往往也不想提了。因此，和人打交道时一定要比约定时间早一点到场，这样对方即使按时来了，一开始也会有似乎对不起的感觉。

在单位里，下级经常送来些待批的文件，但上级并不当场看，也不讲话，只点点头，露出微笑接过文件。送文件的下属看到上司这种莫测高深的态度可能就会不安。没有做错事尚处于这种心理状态，如果有错就更受不了了。

2. 从小问题着手对方会有更大的恐怖感

“宇宙人正在攻击芝加哥……”广播员的声音顿时使整个美国处于恐怖状态。这是 H.G. 威尔斯的著作《宇宙战舰》改为广播连续剧后发生的情景。该剧每天播一段，许多以前没收听的人那天刚好听到宇宙人进攻美国的

那段，一时惊惶失措地从家里、从商店甚至从浴室中狼狽奔出，如此以讹传讹，造成一片混乱。

出现这种情形与广播电台很有关系。该台播音员先讲飞来不明怪物，再讲到了什么地方，围观者遭到如何袭击等，然后再宣布进攻美国的惊人之语。这样一点点地渲染恐怖气氛，果然取得骇人听闻的效果。

“恐怖”，就是对某事物有恐惧的感觉；“不安”，是指对将来可能发生的事情感到担心和害怕。所以，把能产生恐怖的小问题接二连三地提出，让对方产生不安。一些反映黑社会的电影也是如此，开始是抢银行、逃跑、飞车等，末尾是闹哄哄的枪战，决斗的场面总是安排在最后。

3. 反复攻击对方没提防的小问题，再冷静的对方也会动摇

男性交女朋友的技巧中，有一种是对女性说一些动听的话，例如“你的脸蛋真美”，“你的眼睛太迷人”等，如此反反复复地强调女孩身体某一部位的魅力，她就会产生整个人都被夸奖的感觉，警戒心便逐渐放松下来，这种暗示或说服手段叫“部分刺激”效应，在许多场合下都很有效，因为每个人都有放大自我的习性。

运用刺激效应应付对手，就是反复地攻击小问题，

这个方法虽然简单，却能使对方心理产生动摇，改变群体心理的倾向。

在某公司的股东大会上，一切议程顺利进行，临近结束时，一位股东王先生突然站起来说：“在这么重要的会议上，总经理为何盘膝而坐？”总经理赶忙把脚放开坐端正，王先生继续发难：“经人提醒才能改变态度，这样能胜任总经理的职务吗？”当然，这样刁难不至于对股东总会产生重要影响，但已使总经理及其部下产生了很大的心理动摇，王先生的印象深深烙印在他们的脑海里，将来打交道时，王先生会得到许多方便。

为什么总经理及其部属受到这种芝麻小事的攻击就会心理动摇呢？因为出席股东会的总经理对公司的经营方针和业务成绩等问题准备得十分周全，受到坐姿不正的攻击时，实在是大出意料之外，尤其是第二句直接诘问担任总经理的资格问题，心理不能不产生动摇和不知所措。这就像拳击手比赛一样，在没有防范的部位受到攻击后，很快就会溃败下来，而且越是知识分子，对这种突然击的心理承受力越脆弱。

反之，如果对这种攻击不屈服的话，就不要在小问题上争论，置之不理或者幽默机智地应付过去为上策。人们可能注意到，政治家总是避免讨论非常细节的问题，因为他们都是这方面的心理专家。

4. 要求对方举例说明，或用例子反驳他会使其思路混乱

希腊哲学家芝诺有句名言：“飞行的箭是不动的。”因为在某一刹那飞行中的箭像是静止不动一样，如果把所有的刹那综合起来，无数个不动加起来还是不动。这种说法听起来似乎很有道理，使人心理上产生一种似是而非的混乱感。有些人说话条理清晰，合乎常识，别人即使知道其说法不成立，也很难反驳。这种心理战术也正是诡辩术的一种。

苏格拉底曾说：“我很了解，但什么也不懂。”人们懂得某种事物，但实际上了解的程度有深有浅，而且极少对这种了解层次差进行反省，即便反省也不严密。在会议结束前，主持人总说：“好啦，都知道了。”但这只是表面上通过了，其中有人似懂非懂也说不定。

对有条理的话不好反驳的原因是，你一直在听对方的理论，产生一种好像懂了的感觉，而且有时插上几句不同意见。这种谈话通常都比较抽象，如果在更具体的事例上进行推敲和探讨，很快就会露出破绽，所以我们这时最好采用质问的战术。例如，某人说：“我们应采取建设性的步骤……”那么就问他：“你说的建设性步骤更具体地说是什么？”表示我们听不懂他的话，要他举例说

明。换言之，不要轻易接受抽象的言论，要通过具体的说明来彻底了解。我们做了这样的质问后，对方就很难再流水般地说下去，思路就会被打断，情绪也可能会烦躁不安。

这种扰乱术更直接的表现就是说：“我不懂。”尤其是和专家谈话，用这种办法就能扳回一些心理优势，而不懂装懂只能处在被动挨打的位置。

5. 要让对方心理动摇，就先批评他喜欢或引以为荣的事物

日本南海棒球队教练野村先生年轻时是位很有成就的投手，经常利用技术和心理战术把对手淘汰出局。一次，与他对阵的是位名气极大的全垒打高手，那位高手还是个喜欢吃醋的模范丈夫。眼看形势对南海队不利，野村说：“坐在你太太旁边亲密谈话的男人是谁？”然后接连投三个坏球，每次都加重这种口气，对手心理不由自主地产生动摇，野村再全力投出三个好球，假装无奈地说：“你大概对太太服务不够吧！”对手终于心理崩溃，被淘汰出局。

为了获胜，诱使对方无精打采是很重要的心理战术。例如，故意批评说：“你怎么这么笨，打了好几年还是像刚进来的人一样？”说这种话可以打击对方的情绪，可有

时也会使他的要强心加剧，超水平发挥。所以过于直攻的话也不太好。但如果讲“你抽烟这么凶太不好了”，或“最近你好像和妻子处得不太好”等，虽然和比赛没有直接关系，可这种影响对方心理的话接二连三地说出来，对方不好意思马上发脾气，也不能装做没听到，反正在心理上已搞得很复杂。如此下去情绪自然不好，无名火越烧越旺，精神总是集中不起来，这时胜负已经很明显了。

6. 对滔滔不绝的人须设法打断其逻辑

在日常生活中，对侃侃而谈的人们我们最难说服他。如用一般手法，会中对方的计。但一味地沉默，也等于承认对方占了上风。所以应采取措施，将对方拉入自己的轨道。

对付这类棘手的人物，要先干扰他的决策。最好的办法是很频繁地说“有点道理”，“是这样的吗”之类的话来打岔，或是故意注意别的东西，或是故意注视旁边。这些动作会打断他的思考逻辑，结果纰漏百出，从而使自己获得反驳的机会。

这种心理技巧在西方议会争论时常被使用。官员们在议会所说的话都是事先准备好的，议员不是很容易能破坏他的逻辑思路的。老经验的议员会赞成官员所说的

一切，并审时度势，抓住机会采取手段打断他的一连串话题，使其原则崩溃，说出真心话。对付滔滔不绝、口若悬河的人，用此方法尤具神效。

7. 最后通牒打断优柔寡断者的“尚未意识”和“再意识”

在社会上，考虑很久而迟迟不下结论的人很多；在商谈中，优柔寡断的人最难应付。在惜时如金的现代社会中，往往稍一迟误，就会失去大好时机。产生优柔寡断的原因是什么呢？其中之一可以说是“尚未意识”和“再意识”，这两者很难分开。“还有考虑时间”、“再考虑考虑一定会有更好的结果”，“再等一等”，这种期待心理总是让他们无法马上把一件事情决定下来，这时应暗示他们再花时间也不会有更好的结果。

不论是否有时间思考，我们都要给对方下“最后通牒”，令其明白他所期待的更好结果是不存在的。对犹豫不决的人，告诉他“这是最后的机会”以粉碎他的“尚未意识”和“再意识”，是最有效的办法。

人类对“最后”二字有一种恐惧心理，因此，大拍卖的标语上一定会写“最后机会”，即使是很犹豫的人看到了也会动心。而且这个人愈是好犹豫，此话愈有效果。

有的人相当果断，本来不会为这些说词迷惑，但是

在天花乱坠的广告标语招徕下，仍然抵抗不住诱惑，多等无益，不如早下决心。

8. 过分强调注意事项对方反而会紧张

罚点球是足球赛最扣人心弦的时刻，很多运动员告诫自己：不要放高射炮，结果反而射高。马拉多纳等球星认为，罚点球时，先确定要射某个角度，尔后毫不犹豫地提脚就射，这种办法通常很有效。有位家长见儿子总不用功，就说：“这首唐诗你不会背吧？”接着自己朗诵一遍。那孩子好胜心顿起，下功夫背了两首，果然以后逐渐喜欢学习了。

上述例子告诉我们，人的心理奥妙无穷，你对某人说不要做某事，并采取禁止措施，他反而非要试试不可。比如，你告诉同宿舍同学不准开你的某个抽屉，那么你不在时反而有人想打开看看有什么秘密。这是一种不可思议的原始本能。很多恋爱中的男女并不像一些言情小说写得那么如胶似漆，但如果家长一反对，反而形成一种“逆反”心理：“你要这么说，我就偏那么干。”

一位著名的高尔夫球选手曾说：“高尔夫比赛不是靠手，而是靠嘴巴。”在影响情绪的一些谈话中，最有效的手段是表面上装得很亲切，而提出一些所谓“忠告”，即想办法让对方意识到的禁止事项。譬如，在高尔夫球场

上故意温和地问对手说：“要是打出去的球半路上向右边飞的话，会落进池塘”，或“这个球离洞这么近，千万不要打歪啊！”听了这些“好话”，打出去的球不可思议地不是向右飞，就是打歪了。

有经验的教练比赛前，从不啰啰嗦嗦地嘱咐这个运动员这样，警告那个运动员不要那样，因为那么做只会适得其反。

9. 耐心与优势对手周旋会动摇其判断力

美国有一类杂志专门介绍怎样以最便宜的价钱买衣服。杂志中写道：当你在商店里看见自己喜欢的衣服时不要动声色，更不能让店员猜出你究竟喜欢哪一件，而应耐心地与店员讨论其他衣服的优缺点，反复试穿。等到店员产生了倦怠，而不知道客人是否真心想买时，才拿出你喜欢的那件，对满脸不高兴的店员说：“我想买这件，不过你肯减价多少才卖呢？”这是一个很好的办法。

平常绝对不减价的商店，如果碰上这种花很长时间选择商品的顾客，而且店员又花了很大精力长时间地接待他，在店方看来，这位顾客不买什么东西就离去，仿佛商店受了很大损失。由于产生强烈的销售欲望，因此会很轻易地答应你开的价。

先将对方弄到灰心丧气的地步，从而削弱对方战斗

能力的心理战术，在各方面常被人们使用。比方说妻子希望丈夫给她买首饰，或小孩向母亲要零花钱买东西，就有意无意地采用了这类战术发动攻势。最初一定是丈夫对妻子或母亲对小孩说：“你为什么想要那个东西，换一样便宜的不行吗？”为了拒绝对方的要求，你一定会摆出一套理论试图说服对方放弃原要求。对方如不答应而对你两天一小吵，五天一大吵，你在怕麻烦的心理支配下就会随便说：“好吧！你喜欢的话我就给你买。”

在与人交涉时，有耐心并能坚持自己意见的人一般会取得最后胜利。尽管这种方法很单纯、原始，可坚持这种战术对方终究会心理动摇的，心理动摇会导致心情焦躁，心情焦躁会降低理智和判断能力，从而做出让步。可见，这种心理作战具有相当威力。

一般来讲，在对方处于比自己更优越有利的位置时，你会感到缺乏攻击对手的有效手段。这时，使用上述战术往往能收到奇效。耐心与对方周旋，其实有两层含义，一是把对方拖烦，二是与对方建立感情，从而动摇对方对客观事物的判断能力。

10. 制造声音打扰对手讲话以取得主动发言机会

如果从人的心理方面来考虑，由于一点声音而使演

讲受到妨碍，会认为是很自然的。因为忽然或断断续续发出声音，人的意识就很难集中。森林中的小动物时常竖起耳朵听附近有什么特别的声音，就是保护自己的自然反应。中断演讲就像森林中的小动物听到异于平常的声音时，以为敌人袭来，因而想赶快逃跑一样。这样，遇到这种情况，人的意识无法集中而心有旁骛，不用说听者，连演讲人都受到打扰，演讲人的思路此时往往被打断。

因此有人利用物音来扰乱他人的思考，这种方法常用来对付高谈阔论的人。硬币掉在地上发出声音会转移听众的注意力，那些讲话的人也会受到影响，本来有一大堆话要讲，结果在刹那间被打断了。这时主持人就要抓住机会说：“好么，我们现在讨论另一件事。”从而把话题引开。在会议中对于善谈的竞争对手，当他发言到一段落时，就拍手说：“说得好。”先打断他的话，然后接着说“不过我的看法是……”这样会很巧妙地把对方的话打断。

11. 批评他人时说“你心里一定觉得很过意不去吧”

一首叫《明知故犯》的日本歌曲唱的是一名公务员一喝酒就连喝数家，结果躺在火车站的月台上睡着了。

明知喝酒对身体不好，但还是猛喝，实在是“明知故犯”。

我们虽然不至于像此君那样喝得倒在月台上，但也常常“明知故犯”；虽非有意，也多少有些良心上的自责。若他人不体谅这种心情而从正面攻击，那会对双方都不利。

要对方改变其不足之处，应考虑人类的共同心理，只是不问青红皂白地责怪他，不会有好结果。常听到上级说：“你到底是什么意思？在公司里随随便便，你懂不懂规矩，自己好好想想吧！”这样只会招来副作用。

如果说：“你心里一定对经常迟到深感愧疚吧。”这种尊重人的说法会使下级口服心服，从而改掉迟到的毛病。人都有希望别人重视他的心理，如果伤了他的自尊心，即使说一大堆话也没用。相反，先让对方觉得受到重视，再把自己的要求提出来，比用威胁的口气更有效。

12. 乱发脾气会使对手产生畏惧心理

在美国电影中，我们经常看到黑社会分子对勒索对象做出种种凶恶的姿态。这是一种利用恐怖气氛逼迫对方就范的办法，这种人类最原始的暴力手段。

人们对暴力行为一般都很厌恶和轻蔑，但一旦遇到这种场面，反而茫然不知所措。在理性和感情处于混乱

的情形下，最能发挥威力的往往是威胁的力量。西方的政治家和企业家都很擅长这种“敲山震虎术”，其中最著名的要数赫鲁晓夫。他与肯尼迪单独谈判到了紧要关头时，就把桌上的小刀拿起，有力地插进桌面。当然肯尼迪不会理睬这种夸张举动。

一般群众对粗暴作风的体验很少，而且不会利用，常见的反应是顺从或按捺不住。我们认为，最好的应付办法是冷静地以牙还牙。

“敲山震虎”的办法还有不少，如谈判无法进行时撕毁契约等。有的人故意对无关的第三者表演威胁手段，然后与对手做最后决定。对手刚刚看到一幕厉害的场面，态度情不自禁地软了下来，从而使对方达到目的。

13. 表现出严厉态度后，随即又表示亲密往往使对方心理动摇

警察问口供时，总是由几个硬作风的和几个软作风的相互配合，先强力动摇嫌疑犯的心理平衡，然后递上一根烟，将其诱人设计的圈套。当代外交人员一般都是擅长此术的高手，谈判时针锋相对，休息时亲热地拉家常。美国前总统卡特在回忆录中记载：“勃列日涅夫和我为了某个问题而拍桌子激烈争论。后来到了休息时，勃列日涅夫把身子软软地靠在我身上，说他本是病弱之体，

还说了许多富有人情味的话。”做出一副诱使卡特产生同情心的样子。

威吓和温和的态度交互使用，能使一般人的心态产生很大变化，本来挺稳定的情绪。在威胁之下就会变得动摇和脆弱，再经一阵甜言蜜语，很容易不自觉地落入圈套。施展软硬兼施术，一定要掌握这种心理变化的状态。

14. 只要说“最近你好像缺乏活力”就能使对方产生不安的感觉

有些人很相信算命先生，认为他们总是算得很准。其实如果把他们的话仔细推敲一下就不难了解，所谓算命只不过是他们善于使用一些模棱两可和暧昧的话罢了。比如，某算命先生看相时说：“你有女祸。”一般男人听了都会大吃一惊。有的人想，昨天晚上我在外面鬼混，难道这位铁口先生已经知道了？也有人会想，我每月工资都要如数上交，莫非这算命的已看出我是个“妻管严”……这样，被看相的人心里一直揣摩着有关女祸的事，似乎算命先生的话说得很准。假如看相先生说：“你和水有缘。”那么自来水公司的人、马路边卖冰棍的人、船员等，都会吓一跳，认为他说得很对；有些人会想起在家乡遭水灾时受到的祸害，也有人想到自己的小儿子正是

个游泳选手……刹那间一定有某种关于水的事情掠过脑海。

算命的诀窍就是提供一些模糊的信息，让对方去寻找自己的体验，使模糊的信息具体化。一个人如果得到某种很模糊的情报，就会从自己的各方面推测，越想越多，从而变得疑神疑鬼。所以，如果想让对手心理动摇，提供一些暧昧的情报，就很容易使他陷入心理不平衡的疑阵。

15. 分配能干的人最无用的工作会降低其能力

麻将是很流行的一种游戏，从日常生活的行为举止上，当然无法了解人们麻将技巧的高低。但玩麻将的人都知道，在打牌中大致可以观察出一个人的本性如何。常常能够看到，有些人一开始就输，但并不改变战术，一味地固执于某种打法，似乎是意气用事，结果输得更惨。

这种情形在心理学上叫退能现象。一个人无法达到自己的欲望，就产生了挫折感，这时他好像变成了小孩子一样，表现得十分固执，而且富于攻击性，结果欲速不达，越打越输。儿童教育也有这种现象。让一群儿童先后做易、难两套试题，尔后对难题的测验结果当面批评，孩子们便变得没精打采，这时再让他们做与第一次

相同的容易题时，成绩大不如前。这个实验可以解释为，人们挨骂后会变得消沉，产生挫折感，因此降低了智能。

有些人利用人的这种心理特性来谋求自身地位的安稳。有些上司惟恐能力强的下属有朝一日取代自己的位置，就想方设法地进行打击。他们采用的一种基本战略就是给这种下级一些细小而平凡的工作，即大材小用，这样，下级的心理就产生了挫折感，认为太小看自己了，还没有开始干，就已经消沉，工作也就很难做好。如果这种情形接二连三地发生，这位下级就会更加消极，不仅没发挥出才能，而且还降低了工作能力。

受上司排挤而怀才不遇的人可以说是“退能刺激术”的牺牲品。反之，坚忍不拔者即使受到这种狡猾卑鄙的算计也不改其志，反倒增长了才干和见识。

16. 绰号术在对比强烈的条件下威力倍增

政治家为了加深人们对自己的印象，经常把政见归结为一些口号，并大肆宣传，从而取得事半功倍的效果。在日常生活中，竞争双方当发现直接攻击对方弱点的办法不很奏效时，往往采取绰号心理迂回攻击。例如，某单位有刘、赵两位处长为升迁角逐十分激烈。刘处长比较平易近人，赵处长则铁面无私。于是，刘处长背地里为赵处长起了个“阎王处长”的外号，并悄悄上下传播，

而且有意地渲染自己的人情味和菩萨心肠。这种宣传战术造成了“阎王”与“菩萨”的强烈对比，结果刘处长赢得了人心。

绰号心理战术的核心在于把对方的某种弱点尽量夸大，造成好像对他整个人都是这样的错觉。我们经常看到在学生群体中，“马屁精”一类外号会把某个学生压得抬不起头来，而一些“大王”、“金刚”学生则显然处在领导的位置。有效地利用绰号术的诀窍是夸大双方的对比效果，如某人想强调自己年轻有为，若有个年老体弱的人在场，就会效果倍增。

17. 想迅速终止对方谈话时视线不要看对方

某公司老板和人谈话时，如果感到乏味，就拿起桌上的报纸随便翻起来，暗示对方：报纸虽然乏味，也总比你的话有意思些。这种做法使许多客人都知趣地告退。

假如你在上述情形中充当一种角色，将采取哪种举动呢？如果对方在热情地谈着，你表现得不耐烦或无动于衷，那是没礼貌；但当你随声附和地插上一两句时，对方会更来劲。那么，在你不愿再听下去时怎么办好呢？中国的传统做法是，主人不时地端起茶来劝饮，或者看看表，多数客人见到这种姿态便自行告退了。可是也有少部分人故意视而不见，非喋喋不休地讲完不可。你这

时可以用一些明显的示意动作，如故意地上一趟厕所，神经质地抖动一阵大腿，或好像忽然想起什么站起来去打电话。如此这般，再起劲的说客通常也不好再说下去了。

不过，上述做法与拿起报纸的那位老板也差不了多少。有一种十分隐讳、态度表现又和一般听讲没有什么两样的艺术暗示法：眼睛故意不看对方，而看身旁的某处。从道理上讲，听别人讲话时应看着对方的眼睛才算有礼貌，通过双目交流，双方的感情才能沟通。当你的眼睛避开他的视线时，这种交流就中断了，说话人的心理因此而动摇，不但不会兴致勃勃地讲下去，还会注意听话人的动作，这时你再有气无力地随便附和几句，对方更加觉得没意思，就会自动地关上话匣子。

在交谈中看报纸、看手表以及眼睛不看对方，都是期望中止谈话的表示。事实上，不同群体中人们约定俗成的一些自然真实态度的表达也很有效。

18. 完全否定对方的存在在心理上压倒对方

日本职业棒球九连霸的巨人教练川上哲治鼎盛时想退休，读卖新闻社创始人正力松太闻讯劝他到正眼寺“坐禅”。寺内的梶浦禅师一见川上先生就当头棒喝：“我最讨厌棒球。”

梶浦禅师接着谈到，日本从古代起就有插花道、茶道、柔道、剑道等传统艺术和运动，主旨在于一个“道”字，但棒球并无此道，如果你想在这里研究禅道，作为交换条件，你必须创棒球道。

川上先生闻言大为震动，决定不退休，并尊梶浦为一辈子的老师。这位禅师压倒棒球教练的关键在于“我最讨厌棒球”这句话，也就是说，一开始就否定了川上的存在。如果有人与你一见面就说：“我最讨厌你。”你会是一种什么心情呢？

普通人受到这种意外的抢先攻击一定会吓了一跳，并有一种强烈的压迫感，而且肯定关心对方为什么这么讲，因而对接下来的话就格外注意，这样便落入了对方设下的心理圈套中。

高明的推销员也很会运用这种心理战术攻击顾客的心理弱点。一般的推销员看到开门出来的主妇就躬身弯腰地露出笑脸，而推销高手则等主妇一出来就开门见山：“我不是推销的料子，但是……”先让主妇觉得格外意外和惊奇，然后再使出种种推销技巧，成功地达到目的。

有一次多湖辉先生整修住宅，领头的木工见到先生就说：“像您这房子不错，现在已没法盖这种房子了，拆掉实在挺可惜。”也许他出于本意或奉承之意，但开门见山的这句话“实在可惜”的话，强烈地影响了多湖辉先生的心理，使其对这位木工产生了很大信任心。

19. 跳开话题出其不意地一击会使对方不知所措

某体育明星在一次比赛中大失水准，社会舆论都非难这位明星，记者也纷纷面带怒容地指责他。这位明星冲口而出：“你们别太激动！”记者本来很气愤，听明星这么一说，觉得事情有微妙的变化，满怀希望的记者们也为拚命谴责体育明星而感到不好意思，一时不知所措。

要掌握对方的感情动作，突然说出与话题无关的事，对方不知所措，便会从核心问题退一步反省，做客观的判断。

让他们自己明白不顾一切的模样十分可笑，暂时反省自己，不再唱反调。这时，他们的锋芒就会收敛一些，然后再利用手段制服他们。

因此，给对方以猛烈的回击，能使他回到反省自己的思路中，气氛立刻改变，主动权掌握在自己手中，领导议论的主角就变成了你。只要指出其错误所在，对方的攻击力量就会减弱。

第七章

不让他人说“不”的心理操纵术

1. 先同意对方是让其赞同自己的第一步

根据心理学的“采纳原则”，要让对方同意你的见解，首先必须同意对方，然后才能去说服他，使他赞成你的主张。

心理学上的面谈治疗经常采用所谓的“采纳”方法，亦即一种“非指示的方法”。即使对方的主张、言词、态度、感情、信念等是属于非理性、非道德的，也要先接受这些概念，这样对方就会感到自己受到了尊敬，产生安全感。在这种情况下，较容易搞好人际关系，从而轻而易举地让对方接受你的主张。

这种方法除了用于心理治疗，还可在其他方面奏效。特别是那些推销员，当遇到顽固不化或断然拒绝的客户时，即可采用诸如“就如同你所说一样……”“说的有理”或“的确如此……”之类的说法。

美国心理学家艾克曼为改变学生的意见所做的实验也是如此。对凡是反对死刑制度的学生，他始终先以“好的”两字来回答，最后终于使学生改变初衷。

2. 欲说服对方可先让其处在你的位置

“你如果站在我的立场将会怎么做？”这种说服方法是说服术的第一步。

让对方担任你扮演的角色，从对方的谈话中得到你需要的东西。这种方法就相当于把自己暂交给对方处置，让对方站在自己的立场说话，再在谈话中发掘对自己有益的内容，以便以后采用。

要说服他人，就要让对方参与自己的事情，并投入关注之心，这是说服的第一条件。再从对方关心的程度探究对方的意见，这是说服的第二条件。“假如你站在我的立场该怎么做？”这种说服方法便满足了这两个条件。

这种方法也可改为一般的说法：“当你处在这种场合时，你会怎么处理？”这样你一定可以从对方的答话中发现对方是站在你的立场发言，同时找到对你有帮助的资料。

3. 要想得到对方同意需先让其说出“是”

人的思维和语言有一种惯性，利用这种惯性，在一系列只能用“是”来回答的问题中隐藏一个你想要对方回答“是”的问题，就能获得你所需要的答复。

美国一家保险公司的总经理与他要调动的职员的话就采用了这种手法，最后让对方欣然说出“好”，同意调职：

“今天天气真好。”

“嗯！”

“春天好像来了。”

“我也这么觉得。”

“你的太太和孩子都好吧？”

“嗯，他们都很好。”

“你 35 岁了吧！”

“是啊！上个月才过 35 岁生日。”

“你进公司已有 13 年了吧！”

“对！刚满 13 年。”

以让对方说“是”的问话逐步升级，最后便将话头转向谈话的目的。

“你会同意这次调动。”

“是的，我当然很乐意说 OK。”

这就是将对方慢慢引入催眠状态的问答法，预先准备好几个能让对方说“是”的问题，然后再将主要问题提出，引导对方说“是”。

4. 站在对方的立场说服对方

站在对方的立场，发掘对方的欲求、情感，据此说服对方，这是语言说服的基本方法。

事实上，很多事情都是由于双方各持己见，谁也不愿意让步，才没有成功的。要想改变这种情况，有时需要站在对方的立场上提出改变僵局的对策。比如当对方持否定意见时，就从对方的观点出发，寻找导致否定结论的具体原因，然后一一列举出来，对症下药，使对方不再坚持己见。如，三国时诸葛亮劝说东吴孙权联刘抗曹时使用的就是这一方法。即先站在东吴的立场上，提出东吴能战则战，不能战则降，以此旁敲侧击，说服了孙权。

5. 要使人同意大事项，可先让其同意小事项

心理学家曾做过一个试验，要求每个家庭将“大家

来美化城市”的宣传标牌立在门前。试验由两个小组分别进行。第一小组先要求受试者立起小标牌，继而要求设立更大的标牌；第二小组则在一开始就要求对方设立大标牌。结果是第一小组的成功率为 76%，第二小组只有 17%。

这个实验告诉我们，有求于人时，如果一开始就狮子大开口，对方一定会难以接受，一口回绝。相反，若先从小事入手，待对方接受后再逐步加码，对方就不好推辞了。

6. 表示与对方是同一个“圈子”让其接受你

下列三种说法，你认为哪种最容易被接受：

- (1) 做作业。
- (2) 请做作业。
- (3) 我们一起做作业。

大多数人都会选择第三种。为什么第三种最容易被接受？将三种说法做比较，就能明白其中的道理。

“做作业”，一般是布置作业的老师或唠唠叨叨的妈妈会采用这种说法；对于心存反抗的孩子，母亲会以“请做作业”来提出要求；至于“我们一起做作业”，则是站在做作业的学生的立场说话的。

从以上分析可知，最不受限制、最容易为人接受的，

就是采用和自己处境相似的人的话语。根据专家的说法，同一句话，“圈内人”说容易被接受，“圈外人”说容易遭拒绝。因此，向他人提要求，应采取“圈内人”的口吻，从而提高说服效果。

7. 唤起对方优越感的话语最能达到目的

与人打交道要想达到目的，必须做到不触犯对方的自尊心，若能在讲话中进一步唤起对方的优越感，也许你的要求已被对方答应了一半。

有一位地方上的政治家，当他想和中央政界大人物交谈时，总是以“就我来说，不太了解……”“也许我夸大其辞……”作为惯用开场白。别人问他为何要说这些话？他说是无意中使用的，由于上司很高兴，便一直采用下来。

“我不太了解”这句话，既能表示自己的谦虚，又能满足对方的优越意识，于是便产生了效果。

与人交往时，如果对方是有较高地位的人或有某方面特长的人，可以采用这种方法来达到你的目的。即先肯定对方的地位或特长，再说些尊重的言词，定会大受欢迎，令其欣慰，从而容易满足你的要求。

8. 使用比较级形容词对方将乐于同意你的请求

一旦人的自尊心得到满足，就再也难以说“不”字了。所谓比较级形容词的使用方法，就是暗中夸奖对方已“达到”所期望的某种水准，并恳请他再“好上加好”，从而诱导对方就范。

美国一则著名的募捐广告词“你今年能捐出更多的钱吗？”就使用了比较级的形容词“更多”。看广告的人也许过去从未捐过一毛钱，但该广告认定他去年已捐了部分款项。由于这句话满足了人的自尊心，于是人们容易高兴地掏腰包。

仔细研究广告词，就会发现很多形容词都具有比较级的共同性质。例如：“这本连载小说，可以使你有更正确的见识。”“××口红，将使你更具魅力。”这些文字广告虽然省略了被比较的对象，但都暗含承认消费者在已有的理想状态下，可以更上一层楼的意思，因而容易赢得人们的青睐。

使用比较级的形容词，会使人们对自我状态有很不错的满足感。由于已有满足感，对于新的更高更多的目标便不再容易否定了。

9. 反复使用不明确的称呼可麻痹对方

评论他人时，若直接称呼“你”或“你们”，是容易使对方心生抵触的。应尽量使称呼变得抽象些，这样对方就不会觉得是在说自己，而无形中解除了心理戒备，使你能轻而易举地说服他。

一些长辈在批评某个调皮捣蛋的小伙子时多会说：“现在的年轻人呀……”这种不明确指明对象的说法，由于是泛指某一类人，因而会减少被批评者的反抗。

如果用不明确的称呼称呼人，并反复地使用，将会使对方感到迟钝。例如，将人、男、女、年轻人、老年人、大人、小孩子等字眼在交谈中错综使用，对方就会觉得自己不属于其中的一员，因而不会有激烈的反应。

10. 使用指示代词“那”，容易使对方产生已经十分了解事情的印象

想说服对方，使他人顺从己意，除表达的内容外，给人印象深刻的字句格外有效。常用“那”字，造成对方似乎对该事早已熟知的错觉，无形中便会增加你的说服力。比如“那部车是你一直想买的”这种表达方式，

使人产生一种长久以来就一直盼望着的错觉，即使他从来就没等待过。

一些女性周刊杂志常常刊登带有“那”字的字句，如：“她和妈妈一同哭泣的那声音犹在耳畔”，“那位姐姐自杀未遂，为什么？”“那位女士的离婚谈判陷入僵持局面”等。这类话使本来不知道的事由于“那”字的使用，给人似乎以前就知道的错觉。

指示代词“那”字，可代表本人以外有记忆或无记忆的万物及共同知觉的印象反应。常用“那”字，似乎是在说话人与听者之间搭建桥梁，引导听者进入说话人的世界，使听者无形中解除了抵抗而表示同意。

11. 欲化敌为友必须承认自己的错误

行为学的相互作用影响体系揭示：在各种僵持局面中，如果一方坦率承认自己“可能有错”，对方也许就会不再坚持原来的立场，事态转向你所期盼的方向发展。

心理学家曾做过一个试验，意在改善一群相互看不顺眼的人之间的关系。方法是：将这一群人分为两组，叮咛其中一组，要以和善的眼光看待对方，表示友好的态度。结果另一组未经指示的人也能自然地表示友好，实验成功率占 70% - 85%。

美国独立战争时期的宪法得以顺利诞生，就得力于

著名政治家富兰克林的化敌为友之术。当时，在制宪会议上，与会者对宪法解释出现了激烈的争论，会议气氛白热化。富兰克林为平息冲突，以便完成制宪工作，起立向与会人士致词，坦率承认出现分歧可能是源于自我的错误，因此得以化敌为友，顺利通过了宪法。

由此可知，“可能我错了……”的说法，无疑是积极地在对方坚固的防御之墙上钻洞，可以化敌为友。

12. 以退为进，先接受再推辞

你也许有过这样的体会：不小心把东西遗忘在朋友家里，打电话希望朋友为你送回，朋友却说：“你的东西忘了带走，特地跑一趟太麻烦，是由我负责送去，还是改天你有空再绕到我家顺便取回呢？”

你原本指望朋友替你送回，但既然朋友都这么说了，你只好说：“……过几天后，我一定到你那里去取。”

又如，公司职员已对天天加班感到厌烦，但是公司希望职工能再加一天班，以便工作进展顺利。于是经理对职工们说：“喂，大家都疲倦了，今天是不是早点结束回家休息，好明天再加一天班。”如此说时，职工便不会对“再加一天班”进行抵制。

从这些例子可知，人们都希望自己的要求或愿望为对方所接受，但同时内心也潜伏着罪恶感。因此，直率

的要求招致反对或抵制不足为奇。相反，事先若能预测对方的想法，并很自然地接受其要求，就可使对方动心，不假思索地连说：“没有关系，没有关系。”轻而易举地满足你的要求。

因此，对对方的要求先接受后再推辞，是一种以退为进的有效策略。

13. 讲些会引起反驳的话使持拒绝态度的对方开口

谈话对象闭口不言，不妨抛几句刺耳的话。只要他开口反驳，就易中你的圈套，最终讲出内心的真实想法。

比如，对在公司工作效率不佳、也不太遵守上级命令的职工可说些不客气的话：“你一定和太太相处得不怎么好。”

听到这种和工作风马牛不相及的评价，即使缄口不语的人也会感到被伤及自尊而生气地否定：“哪有这么回事。”这时要乘胜追击：“你怎么会说得这么自信？”他可能因此落入圈套，老实说出心中的不满。

14. 用表示同情的态度可使对方说不愿说的话

攻心方式很多，表面同情之，温言劝慰之，作势吓唬之……只要你动摇了对方内心，他就会说出根本不愿意说出的话。

美国警方对被告的心理讯问就采取了许多攻心战术。美国警察手册写道：要极力接近对方生理、心理，使对方内心动摇。使内心动摇的方法很多，以下列举的是美国警方几种常用的方法：

首先要选择毫无装饰的房间为质询室。主要是为避免分散嫌疑犯的注意力和因此而引起的情绪上的纷乱。

审讯者要以命令的口吻审讯。比如“坐下！”“看这里！”以具权威性的审讯方法让对方开口。

除上述方式外，也可以表达出同情对方的态度。如果对方是个强奸妇女的嫌疑犯，可以这样说：“从那名妇女的实际年龄看，她的穿着实在太暴露了，换成我也会动心的。或许她对你也有意思。”

这种讯问方式，可能会令嫌疑犯产生和审问者一条心的感觉。同时，即使明知自己的行为是犯法的，也可能认为没什么了不起，而一五一十地坦白说出。如果是共同犯罪，则告诉其中一个，说同伙已全盘招供。

这种技巧应用到日常生活中也很有效，但切忌用来做坏事。

15. 让对方知道“我因你的话才想到”的， 你的意见就很容易被接受

在日本的大公司，所有和厂方有关的人员都可以随时随地提出意见，以便生产出更优良的产品。这种让员工对公司的经营有“参与意识”的做法导致了产品质量的提高，效果很好。

同样，这种“参与意识”在人际关系中也具有很重要的作用。不论什么人，想到自己的意见被采纳，都会感到满足。比如，向上司说：“经常听您说必须培养公司以外的人际关系，因此，交际费的上限额应该提高……”你在提出自己的建议时，把上司的意见结合了进去，上司就会感到自己的意见受到了重视，容易采纳你的建议。这时，如要再进一步说“我因为您的话才想到……”之类的话，就显得更自然、妥当。

16. 热忱的努力可成为打动对方的武器

新闻记者要采访某人时，常常会不厌其烦地等候被

采访人的深夜归来，或赶在对方早晨起来尚未出门之时恭候。这种热忱的努力会使对方产生一种同情的心理负担，从而不得不讲出内心感想，给记者提供最新的情报。这是记者们为了获取独家新闻所惯用的方法。如果你在工作中善于使用这种方法，让对方了解你十分热心，就会打动对方，产生很好的效果。

17. 当对方以太忙为理由拒绝时对其说“我知道你很忙”

某杂志编辑是邀作家写稿的高手。他并不属于能言善辩的人，他对“我太忙了，无法写稿……”的作家只说一句：“我当然知道你很忙，正因为你很忙，我才邀你写稿，太闲散的人是不会有好作品的。”他这种邀请忙人写稿的做法从未失败过。

一般来说，要让有充足理由的拒绝者答应帮忙是相当困难的。因为这种人有充分的心理准备，所以，“请你帮忙……”之类的恳求语，会使他感到厌烦。对付这类人，要依前例，将对方的理由夸奖一番再提要求也许有效。

应用此法最得心应手的是化妆品推销员。他们第一次与用户见面时，主妇大都不会买。这时，推销员会说：“我知道，看你又细又嫩的皮肤，就不需要化妆品。”听

到此话不动心的女性是很少的，然后推销员再加一句：“要是，夏天的骄阳……”这样一说，主妇就会高高兴兴地掏钱。

18. 对犹豫不决的人应促使他下决心

有的人在下判断时常会犹豫不决。此时，当然希望有人对他提出忠告，而且极想知道答案。

例如，一位逗留在家具店的顾客不知是买圆桌好还是买方桌好。店员若对他说：“圆桌……优点，方桌……优点。”顾客听了一大堆废话后仍下不了决心。此时若说：“买圆桌吧，圆桌比较美观。”顾客会马上醒悟过来，当即买下。这是专家卖东西的高明手法。

这种简单的“断定法”很容易说服对方。男子在说服女性时也常用此断定法。比如说：“除了我之外，再也没人能说服你了，我一定让你幸福。”

刑警在审讯嫌疑犯时反复说：“反正你迟早会吐露真情，遇到我的人，都会老实招供，你也不例外。”嫌疑犯听了内心世界开始动摇，考虑是否要供认。在刑警的反复暗示下，他也只好俯首认罪。

对犹豫不决的人，应肯定地告诉他：“答案只有一个，就是……”引导其判断方向。

19. 与对方价值观不同时多发问可避免对峙

双方对问题看法不一致时，要尽量回避正面阐述自己的观点。多提提问题，既可掩饰自己的立场，又可避免双方的对峙。

一般而言，对事物价值的估计人人不尽相同，因此也会产生人际关系的裂缝。为避免这种局面出现，当意识到双方的价值观相差很远时，不可过于固执己见，以免造成对方不愉快。可以向对方发问，询问对方坚持自己观点的原因。这样就巧妙地避免了双方观点的冲突，同时又没有放弃自己的原则。

20. 把对方下意识的行为当话题可使缄默的人开口

两个都不喜言谈的人并肩而坐，场面定会相当尴尬。尤其是对初次见面的人而言，是否有使谈话顺利进展的妙方？有，这就是把对方下意识的行为当作话题。

假如对方只是一味抽烟，你发现他在熄火柴时有某种特别习惯，就立刻问他：“你熄火柴的动作很有趣，轻轻一弹就熄了。”

看到对方在咖啡里加两勺半的砂糖，也可发问：“对

不起！为什么你非要放两勺半砂糖？……”

通常面对这类问话，对方会不得不开口，说不定还会唤起对方滔滔不绝的回忆呢。

21. 同一事物换一种称呼对方便能接受

同一样东西，一种称呼对方不能接受，换一下称呼对方也许就乐意接受。

美国一家专卖肥胖女性服饰的商店，其所卖服装的设计与一般设计完全相同，但却生意兴隆，受到肥胖女性的青睐。其诀窍就是在销售技术上采取了不伤害肥胖女性自尊心的做法，即把一般服装店使用的服装尺寸换了个说法，将小号、中号、大号和特大号分别改称为娇小玲珑型、魅力女性型、未婚少女型、公爵夫人型等名称，使肥胖女性购买时心中舒服多了，减少了抗拒心。此外，特意挑选肥胖女性担任店员，意在让肥胖者安心。这种稍微转换语言的战术，令一家默默无闻的小店很快名声大噪。

最近，美国女权运动家要求采用“女士”来代替“小姐”、“夫人”、“太太”的称呼，原因是男性无论已婚与否，一律以先生称呼，何以女性就有区别？可见，语言实不容忽视。

22. 要使人对某事感兴趣就对他说“大家都这样”

要使对方产生兴趣，就要在日常生活中仔细观察社会风气、时代潮流等等。人总是有人家怎么样自己就怎么样的从众心理。

利用这种心理，就能让非协调的人或对某事没有兴趣的人改变态度。例如，“大家都这样做”这句话就会使没有这样做的人产生不安感，而不知不觉地去做。故为了某事需要大家协调时，不必征得某人的同意，只要简单地说一句“大家都这样做”，对方就会照你的意思办。

23. 以对方熟悉的语言使其说出“对”字

是什么人就用什么语言。谈话最忌咬文嚼字，语言应准确、明白、简洁，切莫使人云山雾罩不得要领。掌握了这些诀窍，你便容易打开对方的心扉。

同样的内容，由于表达的不同，给人的感觉会有相当大的区别。当与陌生人或上司说话时，人们容易紧张，因而讲出生僻费解的语言，其结果往往令人难以忍受，而使对方难以产生信赖和亲近感。

特别是推销员，绝对要避免使用这类用语，因为顾

客本来就想说“不”，这时你又不断地说些似是而非的话，更容易遭到对方拒绝。

第八章

操纵他人情感的心理操纵术

1. 被赞美时明知是奉承也会感到高兴

人是感情动物。被别人赞扬时，都会露出喜悦的神情。有些人听到言过其实的赞美词会得意洋洋，倘若再加奉承，更会飘飘欲仙。

赞美话是人际关系的润滑剂，而活用赞美是建立良好人际关系的一个关键。而且赞美不嫌多，若只说一次便再也不说了，其效果就难以发挥；若能如扶梯式地不断上升，就能达到上乘效果。

2. 意外的赞美会使人喜悦倍增

赞美别人时有两种情况，一种是对一般优点的赞美，一种是对大家不注意的细微优点的赞美。两相比较，后一种赞美更容易使人喜悦。

比如，女性对自己的五官、仪表、体态优点都非常清楚，若在此做文章，只会使她觉得多余，甚至被认为是虚伪的奉献。但若在对方不以为然的部位上做文章，肯定对方的不为人注意的优点，对方便会喜不自胜。

对专家、教授赞美他的业余爱好，比如说某某数学教授的书法很不错，比赞美他的专业成就更会得到他的好感。

3. 过分的赞扬使人不安

1963年，美国名诗人罗伯茨·福斯特曾多次受到当时苏联首脑赫鲁晓夫的称赞，这些称赞不但不能使他高兴，反而让他觉得忐忑不安。为什么会有这种感受呢？评论家们推测：也许诗人注意到如果下次失败，该怎么办？

总之，谁都喜欢听好话，但好话不能说得过分。若过分，对方会认为不配，或担心不能长期保持优点，或

疑心你的动机。比如，写得一手好字的新职员，文书报告备受上级赏识。由于经常受到赞美，反让他觉得诚惶诚恐，无法承受一旦出洋相的窘迫，从而产生心理负担。

4. 言行超出对方预料便能胜利在握

犯罪心理学专家分析，小偷之所以“有恃无恐”，原因在于知道被害者有“担心被杀心理”。

通常被害者一旦发现小偷，总是转身逃跑或大声喊叫，这种下意识行为早在小偷的意料之中，因此并不能阻止其偷窃行为。但被害者的反应如果出乎小偷预料，反而会使他不安。

一位女作家的住宅被小偷光顾，女作家尽量地压抑着恐怖感，装着轻松地说：“你尽管拿吧！”小偷听到后，顿时心虚，立即转身逃跑。

因此，遇到不利场面时，不管内心如何恐惧或愤怒，表面上应装出无所谓的样子。

5. 女人常为衣服、同伴、食物三大问题发愁

和女人交往，一定要懂得她们关注什么。一般说来，

她们深为困扰的问题是衣服、同伴和食物，即吃什么？和谁去？穿什么衣服去？

对于衣服、同伴和食物，女性总有强烈的需求感，不愿在这些事上丢面子。只要在这三件事方面不出差错，就会放心去交往。因此，要博取女性的欢心，不妨从以上三个问题入手。

6. 讲话用词亲切才能避免伤害对方

讲话时要注意语气亲切，切忌态度生硬，因为对方可能早就憋了一肚子气，正愁找不到出气筒。

人在忙碌、睡眠不足、空腹、人生不得志等情况下，容易积累不满情绪，一旦外界进行干涉，就容易引发无名火。但若是善意的由衷的忠告或劝导，就不会引起对方的愤怒。

比如，早餐时，电话响个不停，被吵醒的婴儿大声地哭叫，烤面包机飘来烧焦的气味……在这节骨眼上，如果丈夫说：“该死的混蛋，面包是这样烤的吗？”妻子一定会特别愤怒。相反，如果换成这种说法：“又是孩子，又是电话，又要注意烤面包，你真是太忙了”，妻子就会感到被理解的欣慰。

因此，在人际关系中一定要注意用词亲切，避免伤害对方，引起对方的愤怒。

7. 抽象的批评容易使人怀恨

俗话说：话不要说得太绝。所谓“太绝”，就是太抽象，太绝对。抽象也有程度之分，比如“你这人太差劲了”，比起“你这人老是不守约，真是太差劲了”，显然前者抽象一些。如果猛然一句“你这人太差劲了”，对方一定莫名其妙，无所适从。后者的说法不那么抽象，相对来说容易为对方接受。

因此，向别人提意见时应尽量具体，对方才容易接受。话越抽象，越容易使对方糊涂。他会一直想着你话中的含意，甚至不知如何作答。反之如果想故意引起他人生气，抽象点容易奏效。

8. 消除话中的“弦外之音”可避免误会

无意中得罪了人，究其原因是对方误认为你“话中有话”。

有一个家庭主妇，本性善良，但由于心直口快，常在无意中刺伤她的小姑子。后来，这位主妇听取心理学家的建议，同小姑子讲话时，尽量去掉话中可能含有的弦外之音，使姑嫂握手言欢，彼此间的感情变得融洽。

其实，不仅是家庭内部，社会上人与人之间往往因为冲口而出的话而引起争论。要预防这些不快，谈话前必须思索一番，尽量消除话中的弦外之音。

9. 以迎合的方式抚慰过于激动的对方

对方正在生气或伤心时，绝对不要触及使他情绪激动的原因，要完全接纳他的情绪，并表现出同情，顺着他的话，很快就能抚平他。

比如，面对因上司毫无根据的责骂而愤慨不已的青年，不可加油添醋地问：“到底是怎么回事？你有没有努力地使上司了解事情的真相？”而应说：“所以，你为此感到愤慨？你应该大拍桌子和他对骂，或干脆置之不理地跑出去，甚至马上提出辞呈，这种上司真是又可恶又无能，也难怪你会生气……”说话中应尽量迎合对方心情。

这么说过之后，大部分人都会觉得“是该这么做、这么说”。反复大声地说了几次后，本来激昂的情绪，终于渐渐地趋于平静。

10. 谈话感到紧张时要如实讲出来

与人谈话时，有时会感到紧张。如实地讲出紧张感，

不仅能很快地消除它，而且能缩短双方距离，取得他人的认同。

全美保险业优胜纪录保持者贝特卡开始招揽保险业务，与名人面谈时有股说不出的恐惧感。有一次，他踏进一位汽车工业巨子的办公室时，紧张得突然说不出话来，对方惊讶地看着他。好不容易，他才鼓足勇气说：“今天我有机会见到您，实在感到荣幸。但是，一看到您，我却害怕得说不出话来。”

贝特卡勉强挤出这些话后，奇怪的是，恐惧感刹那间消失得无影无踪，话也流畅起来。据此体验，贝特卡察觉并提出了“内心胆怯时，勇于承认事实”这一法则。

11. 采取客观的态度可以消除自卑感

经常，我们内心会涌出自卑或罪恶感。为什么会产生这种心态？原因是人们不能肯定自己的现实状态，很容易相信或接受他人的评价。

例如，每天辛勤地工作，却只有微薄的月薪，假如这时有人批评他说：“这家伙没有什么本事，了不起领到人民币 300 元罢了。”听到这种评语后，他可能会由此而丧失工作信心。

面对他人的议论，采取客观评价的态度，可以有效地消除自己或他人的自卑感。比如分析对方的评价果真

是正确的吗？过去虽然有过这类评语，但现状能否证明？自己有必要承认这个现实吗？如此作自问自答，一一删掉不真实的评价，运用报告的方式陈述，即可消除毫无由来的自卑感。

12. 吵个痛快可以发泄内心的不满

人受到压抑，内心不痛快，长期的积怨往往会形成一种“恶劣的感情”。若找一个空无一人的地方尽情地叫骂一番，就能有效地减低心理压抑的程度，达到释放不正常心理能量的目的，使心中无比舒畅。

常听到夫妻间“吵个痛快”的说法。夫妻间相互指责，痛痛快快地吵上一架之后，双方心理上得到平衡，就会重归于好，握手言欢，夫妻间的感情可能更和谐。

在美国的新泽西州的一座监狱，允许强奸犯在某个规定的时间内大声叫喊各种脏话。监狱当局是以叫骂宣泄的方式，达到对犯人进行治疗的目的。

总之，人在精神很不愉快时不妨找个地方大声咆哮，这样可以有效地消除不满情绪。诸君不妨一试。

13. 权威人士的话会产生巨大影响

也许你不会相信，但生活中确有其事。

一位年轻女士患有支气管炎，医生半开玩笑地说：“小姐，你好像有喉结。你不是女孩吧？”

医生不过随口说说，然而“不是女孩子”这句话却对这个不满 20 岁的少女造成巨大打击。从此之后，她经常穿高领服装，如果家里人注视她的颈部，她马上板起脸孔，接着乱发脾气，并且有轻微的神质。

这就是“权威效应”，即社会中有的些人由于具有权威地位及形象，对他人的评价会产生极大影响。由于说话者是医生身份，病人就会轻易相信，以致陷入绝境，若是自一般人口中说出，则会被认为是开玩笑。

运用“权威效应”原理，由专家吹捧或贬低他人，是很厉害的一招：容易造就人也容易毁掉人。

14. 用语言将所有经验符号化可摆脱困境

谁都会有挫折或不幸的经历，若一味地在泥沼中打滚，就会越陷越深。若采用“符号战术”，即将失败的经验用正面的语言表达出来，就容易摆脱困境。

如果家中发生了一连串不幸事件，我们就告诉自己“今年运气不好”，将不幸的事实淡化，只留下“运气不好”的语言符号，就会避免陷入重挫中，精神反从困境中超脱出来。在这里，反面的失败经验转换成了正面积极的态度，使自己解除了精神上的苦闷。

15. 故意忘记对方的姓名暗示对他的轻视

不同的称呼表示了双方关系的密切程度，代表着对方人格的尊重程度。如双方见过面，对方对自己的名字却根本没有印象，表明对方根本没有把自己放在眼里。对于专门从事与人打交道工作的人，记住对方的名字并在下一次相见时叫出，这是一种非常有用的武器。客人会因此产生一种莫明其妙的愉快感觉，以为自己名气大而受到对方重视。

若是不想承认对方的能力和人格，或者不希望与对方打交道，就可以假装不知道对方的名字，暗示他你们处在不平等的位置上，你占有优越的地位。这是一种实用的心理技巧，对于有意轻视疏远的对象，就故意问：“啊，我忘记了，你的名字叫什么？”这种问法一定会给对方以相当大的打击，因为这样问就表示：你的存在对我毫无帮助，所以我根本没有记住你的名字。这种不友好的问话一出口，对方就显得有些不自在，他们会认为，

说这话的人很不礼貌或者很傲慢。

16. 先说“你一定会生气的”再把事实说出来

在谈判场合，给对方提出不利条件，对方一定会强烈反对，拒绝话题内容。因此，在说到不利的话题前，应先说“我知道你一定会生气”之类的话。

自己被别人看透后，基于防卫本能，保护自尊心，会脱口而出：“我才不像你所说的！”表示自己没有被看透。这样，即使谈话内容再不愉快，对方也不好意思轻易发怒。

基于人类防卫本能，他会保护他的自尊，但与此同时也就把自己束缚住了，容易接受别人的谈判条件。

17. 用“以后再说”来消除对方的紧张感

对方在激动时所提出的问题如果不能解决，往往容易陷入僵局，故对这类问题要加以回避。如是个人的事，可说“这件事太复杂，先喝一杯茶再说”，这样表明态度，一时就使对方稳定下来，比两人争吵不休要好。在正式场合，比如在开会时引起争吵的话题，会议主持人应先承认问题的重要性，然后说“这个问题太棘手，无

法立刻回答”，从而牵制住对方。或说“这个问题，改天再说”，使会议能继续下去。而对方得到“改天再说”的答复，会认为比遭到拒绝要好，可缓和激动情绪，收敛锋芒，不再纠缠。

18. 让对方犯错误的有效手段是使他暴躁

日本围棋名人加藤正夫有一个绝招，很令对手头痛。在对局中，他时而大声咳嗽，时而把手中的扇子扇得噼啪作响，使陷入思考的对手大受干扰，不是延长读秒时间，就是下出软手或坏着。

棋手失去了冷静头脑，或者意气用事，当然下不好棋。一般人也是如此，如果在与别人交涉时沉不住气而先发脾气，总是会吃亏的。因为人的理智和感情像跷跷板，一头升高另一头必会降低。若能利用人的这一心理弱点，诱使对方暴躁或先发脾气，就会大获其利。

19. 对方感情用事时先倾听他的理由

纵使自己的理论很正确，也不要对方盛怒之时说服对方，这样只会火上浇油。此时最要紧的是静下来听对方的理由。一般来说，人把心里的不平、不满发泄之

后，就会稳定片刻，而想看看对方的反应。这时再予以解释，对方的强硬态度会变得缓和，从而接受别人的意见。

20. 让沉默者左右的人发言激发其参与意识

有经验的老师，不会直接斥责正在讲小话的学生，可是他会命令讲小话者旁边的学生站起来念书或回答问题，于是讲小话者没了市场，也专心听课了。此法称为“间接说服”，增加当事者的上课意识，其他学生也不会太紧张。

开会时，一言不发的人意识低落，所以会议主持者应先考虑增强沉默者的参与意识，促其发言，但不直指其名，而故意请其左右发表意见。旁边人发言时，会促使沉默者热心起来，由紧张心态直至积极发言。若直指其名，则会招致反感。

21. 斥责某一部下会使其他部下自省

抓一两个牺牲者当替罪羊，是说服对方的强硬手段。这种手段是：不直接批评犯错误的下级，而故意责骂其他下级，让本人有所警戒。这比直接叱责更有效。

例如，自己所管辖部门的员工都很散漫，经常发生失误，如果一个个纠正，太费时间和精力。这时，对某个部下进行批评，以影响其他人的行为，这种做法很有效，可以起到以一儆百的作用。因为被牺牲的部下受批评时，其他部下心里也有数，因此整个部门的气氛会变得紧张起来，失误就会减少。在员工心中，因为躲过了领导的批评而心存感激，形成不易反抗的心理，上级进而可掌握下级。

22. 给犹豫不决的主妇一个行动的理由

对他人所说的话，你是持相信还是不相信的态度呢？有些行动谨慎固执的人因为过去的失败经验而变得更加不信任他人，事实上他们很愿意相信别人。

对付这种类型的人，必须暗示他们能够接受的理由，促使他们相信别人。比如，在推销毛皮大衣等贵重物品时，对犹豫不决的主妇说：“您穿上一定会变得很漂亮，您丈夫看了也会高兴。”主妇即使觉得贵，但为了丈夫高兴，她可能会忍痛买下来。

第九章

诱使对方判断失误的心理操纵术

1. 悄悄转移论题可以混淆视听

面对突然的质问一时无法答复，扯些与主题无关的题外话，尽量解释“相关”的问题，就会转移对方的注意力。比如，若有人说：“你是中国人，应该按中国人的想法行事。”对此你可能毫不怀疑地接受。但仔细一想，所谓“中国人的想法”，完全是模棱两可的说法。因为自己认为的“中国人的想法”和对方理解的“中国人的想法”可能完全不同。这样，难免发生误解或偏见。因此，要造成对方判断失误，可不对质询或问题做正面答复，而以郑重其事的态度说出“在进入这个问题之前……”的话，令人觉得你将解释相关问题，结果却说些无关痛

痒的话。这种说话方式正是导致对方判断失误的策略。

2. 来点搪塞之词可避开问题要害

在谈话中突遭冷箭，一时语塞，不妨来点搪塞之词。表面上理由充分，简单明了，实质上却避开了问题的要害。

以色列著名政治家戴阳将军是个好色之徒。一次，他在演讲时，听众中有人指责说：“将军，我同意你的看法，但是希望你不要随便玩女人。”

戴阳耍了点手腕，巧妙地反驳说：“说的也是……但你也是一个男人吗”？

“是呀！”

“如果有女人要求你爱她，你会拒绝吗？”

“不会……”

“这就是嘛！”

戴阳搞的是变相的三段论法，一般运用“男人都喜欢女人，你喜欢女人，因此你是一个男人”的推理，戴阳反过来以“你是个男人”作为前提，暗含“男人都喜欢女人”的结论，从而使对方毫无还击的余地。若仔细分析这一推理，完全没有涉及男人应该遵守的道德问题，这就巧妙地避开了问题的实质。

3. “先入为主”可使对方产生错误判断

心理学揭示：人们对事物的看法受到对该事物原有印象的影响。反过来运用这一原理，为使对方形成某一判断，就要多多向对方显示相关印象。比如，你要显示自己是一位开明的革新派，在与对方初次接触时，便可在服饰装扮方面使用新潮打扮，并说一些很有气度的宽宏语言，这样，即使你后来表现出了守旧的一面，对方也会误认为你是新潮人物，只是在某些方面有自己的个性而已。

4. 暗示错误前提会使人判断失误

心理学家做过一个有趣的实验，实验中对受试人展示一张图画，然后说：“等一下会询问有关细节问题，所以请看好。”画中图案是：轿车和卡车相撞，有人倒在车旁，卡车上三件行李掉在地上，大楼时钟正好指着 10 点。

受试者看过以后，实验员便开始询问。结果表明，人们回答问题受到提问角度的重大影响。比如问“时钟指向几点？”受试者答对的较多。但若问“时钟显示 10 点或 2 点？”答对者减少。若问“时钟是指向 9 时还是 3

时？”答对的更少。这表明，暗示错误前提，就会使人判断失误。

依据这一原理，为自己的希望目标设计提问内容，结果肯定对你有利。

5. 使用低调语言会妨碍人的合理判断

人们在日常生活中经常使用“还不是这样子”、“没办法”、“怎么做也没用”、“都是命啦”、“本来就会这样”、“大概是缘吧”等低调语言。使用这些话，往往妨碍合理的判断。

有次法官到理发厅理发，因“皮夹子失窃”引发骚动。后来找到了皮夹子，但里面少了钱，他怀疑是一位女孩拿了。为了证明女孩的清白，老板告到了法院。地方法院裁决“这件事就这么算了吧”，事态由此平息。

“算了吧”这句话，把本应争论的事轻轻带过了。对于这种判决，人们早在不知不觉中忘了该争取的公理。

许多惯用的心灰意冷的词语，无形中成为人们对事物的思考方法，从而减弱了人们的判断能力。因此，对于一些深究会招来更大麻烦的事，不妨使用一些低调语言，事情就会不了了之。

6. 充满自信的生动言辞能造成对方错觉

果断的描述性语言容易使对方感到新鲜，从而产生良好印象。当这些印象不断灌输，慢慢积累并和现实重叠时，便会造成对方的错觉，从而对事物丧失客观判断。

一些不动产中间人很会使用这种方法去煽动顾客的购买欲。他们不是用主观推测的说法，而是用充满自信的现在式语言去劝人买房：“太太，这幢房子前马路宽 50 米，公共汽车直达门前，附近火车站也停靠特别火车。门前一律铺设柏油，每隔 10 公尺就有一盏灯。此外，还有现成的自来水、天然气设备。冬天绝对温暖，保证不会受北风吹袭之苦。”由于这套话十分具体生动，尽管其中没有几处是房屋本身的优点，却容易打动对方，尤其是女人。

7. 利用“崇洋心理”蒙住对方

目前，有的人有“崇洋心理”，一切都是带“洋”味的好。所以，商品只要起个洋名字，销路就看好；说句洋话，对方便茫然失措。这就是“拉大旗作虎皮，包住自己吓唬别人”的语言策略。

日本某作家写了一本《奉教人之死》的小说，据说参考了古典文献《利根达奥利亚》一书。小说出版后，很多人极力寻找这本古典文献。不少旧书摊的老板也以电话询问作者：“这么有价值的书，到哪里去找它？”后来真相大白，事实上根本不存在《利根达奥利亚》这本书，“利根达奥利亚”只是毫无意义的发音罢了。这位作者的把戏说穿了，不过是利用崇洋心理达到促销的目的而已。

8. 欲使对方动心，只须强调显而易见的优点

就百货公司而言，只要巧妙应用价格“比较心理”，强调本公司的价格比其他公司优惠，就能混淆顾客购物的判断。

又如街头摆地摊的，不时地吆喝“看一看，瞧一瞧！衬衣 10 元一件啦，百货公司 20 元买不到啦！机会难得，快来买啦！……”于是许多人掏腰包买冒牌货。因为强调价格便宜，顾客便忘了质量低劣。

在交谈之中，欲使对方动心，只需强调事物显而易见的优点，其他方面则一概不论，这就好比劣质商品价格便宜，容易使别人忘记它的质量一样。

第十章

摆脱讨厌对象的 心理操纵术

1. 摆脱对方只须一句“我不想听这种话”

遇上不喜欢的人唠叨不休，既浪费时间，心里又烦躁，不过要板起面孔给对方难堪，大多数人又没有这种勇气。这时，只须冷冷地说一句：“我不想听这种话！”就可摆脱对方的纠缠。

对付难缠的推销员，常用的拒绝托辞有以下 5 种：

- (1) 我不想听。
- (2) 我不需要。
- (3) 太贵了。
- (4) 我不能买。

(5) 家里已有了。

用上述 5 种托辞回绝推销员的纠缠，成功率高达 74%，即每 4 人中就有 3 人被很快打发走。而其中最有效果的要属“我不想听”。因为一开始就表现出毫无兴趣，推销员自然就无法进一步纠缠。

上述 5 种托辞也可用在人们交谈之中。如：

- (1) 这种话别对我讲。
- (2) 你的话与我毫不相干。
- (3) 那种话太难懂了。
- (4) 以后再说吧。
- (5) 我早就知道了。

不过仍以“这种话别对我讲”效果最好。因为你的话毫不客气，使对方碰了一鼻子灰。

2. 巧妙地说些扫兴的话使对方自动退下

说“扫兴”话时，可多用“但是”、“反正”、“总之”等没有特定意义的词语。因为这些词汇能有效地疏远人与人之间的关系，是使人扫兴的“非应酬语”。比如下列词语就容易使对方厌恶：

- (1) “但是”隐藏有反抗的意思。
- (2) “反正”含有自暴自弃的意味。
- (3) “……吗”、“……就是啊”的结尾语有消极的意

味。

(4) 无休止地使用似是而非的“那个”、“那件事”、“你看”。

(5) 极为简略的答话：“也许是吧”、“可能吧”、“就是这样”、“以后再说吧”。

3. 找理由打断谈话对方就会失去兴趣

当人们兴致勃勃高谈阔论时，若被突然打断，无论谁都不会高兴，偶尔一两次还无所谓，如果谈话被连续腰斩，对方定会深感不悦，变得无话可说。因此，若要早点结束谈话，可找些事打断谈话，反复运用几回，对方便会免开尊口。

想主动中断谈话时，既可找点事由离开谈话现场，也可以在交谈中突然插上一些牛头不对马嘴的话。比如说“虽然你这么说，但是……”这类插入语，常常能有效地中断谈话。以下几例也可供参考：

(1) 打断对方的话：“什么，你说什么？”“再说一遍”；“等一下”；“对不起”；“打一下岔”；“等一等”。

(2) 转换话题的话：“虽然你这么说，但是……”“有时候”，“你的话使我想起……”“我的看法可能和你不一样”，“我这话与你无关”，“你说的就是这么一回事”；“尽管如此，然而……”

这些话表面上似乎是同意对方，实质目的却是要中断、推翻对方的话语。

4. “客气话”能使你和对方保持一定距离

与人交谈时，对对方持有敬意是一种礼貌。不过夫妻、朋友之间若使用敬语过多，则含有保持距离、警戒对方的意思。比如，夫妻感情恶化，开始时可能会大声争吵、毫不客气地相互谩骂，时间久了又会转化为使用大量敬语，以表示希望拉开两人的距离。因此，与讨厌的人交谈时，一种有效的方法就是多讲些“客气话”。

5. 冷不防设个圈套便有了拒绝的“理由”

对于他人的话，人们总是会表现出情感反应。如果先说让人高兴的话，即使马上接着说些使人生气的话，对方也能以欣然的表情继续听。利用这种方法，可以击退不喜欢的对象。

有一个乐师被熟人邀请到某夜总会乐队工作。乐师嫌薪水低，打算立即拒绝。但想起以往受过对方照顾，不便断然拒绝。这时他心生一计，先说些笑话，然后一本正经地说：

“如果能使夜总会生意兴隆，即使奉献生命，在下也在所不辞。”

此时夜总会老板自然还是一副笑脸，乐师抓住机会立刻板起面孔说：

“你觉得什么地方好笑？我知道你笑我。你看扁我，不尊重我，这次协议不用再提。再见！”

这样，乐师假装生气，转身便走，老板却不知该如何待他，虽生悔意，但为时已晚。

因此，面对不喜欢的对象，要出其不意地敲他一下，以便打退对方。若缺乏机会，不妨参照上例制造机会，先使对方兴高采烈，然后趁对方缺乏心理准备，脸上仍在笑嘻嘻时，找到借口及时退出，达到拒绝的目的。

6. 谈话不按通常顺序对方便会不知所措

语言心理学揭示：交谈顺序分为表达、诉说、解释三个阶段。在交谈时，如果单独强调其中一个阶段，可破坏循序渐进的交谈。因此，若要搅乱对方思路，可无视其内容的表达，刻意抓住对方话里的把柄不放，使其表达、诉说、解释三个阶段无法贯通，便可以让对方转而同意你的立场。如果对方不赞同，正好就此中断交谈。

7. 不好意思直接说时可装作自言自语

人们碍于面子，很多话当面说不出口，装作自言自语说出心中所想，对方便会知趣而退。

在自言自语中，当事人没有意识到自己已将内心想法暴露无遗。因此，会谈时，有意识地运用这种方法，可将自己不好意思直接说出的话间接表达出来。比如，你可以说：

“我现在能不能这么说呢？”

“不行，我到现在事都没办好。”

“我怎么会立即和他交谈。”

对方听到后，便会觉得索然无味，自动停止说话。

8. 采用语言上恭维态度上厌恶的方式使对方自动离去

人有两种语言，一是口中语言，一是身体“表情、动作、姿势”语言。两者的不同会给对方留下深刻印象。

一位名噪四方的花花公子，其断绝与女人交往的秘诀是：嘴里对女人说“我喜欢你，就是喜欢你嘛”，同时做出十分厌恶的表情。这样，大多数女性会自动离去。

要想赶走讨厌的家伙，最佳方式是使对方不悦。使对方不悦的一种做法，就是嘴上说的与身体语言不一致，嘴巴上附和，却表现出心不在焉、不胜厌烦的神情。

9. 让对方把心里话说完，不满自会消除

人是最古怪的动物。即使对方怒发冲冠，如果让他把心里话全倒出来，尽情发泄自己的不满，其心情自然趋向平静，即使问题没有解决，怨恨至少也能平息大半。这是因为，人的不满情绪全部发泄之后，会产生问题似乎基本解决的错觉。

例如，电信局的服务员对客户的抱怨应对欠佳时，会经常发生争吵。如果服务员改善应对方式，会大大减少与客户的冲突。其办法是：先认真听对方把问题讲完，然后说：“好吧，我再仔细地重新核查。”等过了一段时间，再与对方商量。此时，由于用户既已把自己想讲的话全部讲完，且又过了一段时间，其火气已大半平息，因而能客观冷静地讨论产生问题的原因。这样，事情就好办多了。实践证明，这种方法极为有效。

相反，遇到别人怒气冲冲的情况，仍顽固“拼搏”，针锋相对，结果无疑是两败俱伤，不仅不能解决矛盾，反而加剧双方的冲突。而善听人言者能自觉闪避对方的怨言且充耳不闻，此乃化解对方怒气的心理战术。

第十一章

使人奋发的心理操纵术

1. 抬高对方身份便能使之振奋

人皆有“身份意识”。交谈中应使对方感到自己很重要，切莫引起对方的卑贱感。简单的一句“有件事要拜托你”，就能使对方热情高涨，奋发向上。

美国曾有两兄弟同时参加州长的竞选。哥哥的做法是送给选民扇子、月历，或在小孩脸上亲吻，以博得选民的好感，树立极富热情的候选人形象。弟弟则不落俗套。每当他发表政见前，一定先摸摸口袋，然后问在场的人：“谁愿意给我一支烟？”

结果，弟弟反在竞选中旗开得胜。就选民的心态而

言，能将东西给一位伟大的政治家，是何等荣耀的事。因此，弟弟得到狂热支持。

社会上低阶层的人，相对高阶层的人来说，总是怀着卑贱的地位意识。那位弟弟的请求，含有把高阶层的人降到低阶层的意味。这种关系的变化自然能扭转选民内心的对立感，使人心生感动。

类似做法也可理顺工作中的人际关系。例如，对男性部属发令时，可先说“我要拜托一件事”，再将内容说出。虽然只是简单一句，但若经常使用，便能使懒惰的职员发愤图强，或安抚具有反抗心的职员。

当人的卑贱意识转化为优越感时，就会感到意气昂扬，这正是语言变化的功效。

2. 询问语气比命令口吻更有效

谈话的语气不同，对方的情感反应也会不同。命令的口吻往往使人不悦，询问的语气则能使人发愤。

比如，要摄下小孩弹琴的姿势，很不容易捕捉最佳时机。如果以命令的口吻说：“你弹低音键！”小孩一定不很乐意和自然。相反地，如果以询问的口气说：“你会不会弹低音键？”小孩为了图表现，会很自信地敲打起低音键，为摄影提供一个极佳的姿势和神态。

这种情形也适合于成人。如果要启发下级的思考判

断，促其奋发向上，不宜用命令式口吻，而要代以询问式口吻，使对方产生好感。不过，应注意的是，只有熟知对方，询问方式才能奏效。另外，还应注意，突如其来的询问会效果倍增。

3. 无伤大雅地开玩笑可以提高工作效率

在性别清一色的某些社会集团中，性困扰往往使人萎靡不振。无伤大雅地讲些笑话，可助人解除烦恼，增强工作效率。

著名学者周谷城曾说，幽默是当智慧超出了需要时涌发的。这句话从一定程度上道出了幽默的本质，即幽默有超脱于功利的属性。正是这种属性，能消除人们的种种烦恼和不快，使紧张的精神恢复平衡。因此，在人们身负各种重压的情况下，开开玩笑，活跃活跃气氛，是很有必要的。当然，玩笑要适可而止，不能太庸俗。

4. 从“必定”式改成“或许”式可助有缺陷的人改变自己

世界上有很多人为自己的缺陷而烦恼不堪。其实，他们的不足只是在一些特定条件下才会出现，帮助他们

认清这个事实，他们就能主动地改变自己。

有位年轻人对心理咨询医生说：“我是一个动不动就脸红的人……”，

心理咨询医生问他：“你常常对哪些事感到难为情？”

这个年轻人一一具体说出后，归纳出他只对长辈或陌生人才脸红。所以，他并不是一个“动不动就脸红的人”，应该说他“有时也脸红”才对。

对“我是……的人，因此……”而感到烦恼的人，不妨采取这种方式劝导劝导他。

5. “二择一”式的语言助人从绝望中猛醒

帮助那些陷入困境的人，驱散悲观心理是当务之急。明确指出两条道路让其选择，就能鼓励他背水一战的勇气。

所谓两条道路，就是把陷入困境者的出路简单地归纳为两种，一种是自暴自弃的消极选择，一种是摆脱困境的积极选择。这种把复杂问题简单化地列为“二择一”式的做法，便于人做出决定，在具体运用中屡屡奏效。

比如，对于濒临倒闭的经营者、高考落榜者，要让他们摆脱困境，惟有坦诚相告：“你现在只有两种选择，自甘堕落或下决心采取行动，你自己决定吧！”

面对这种类似最后通牒的说法，对方很难说出“我

要自甘堕落”，反而会说“好吧！我努力奋斗！”

6. 遵循“悲观—乐观”的顺序进行劝慰

安慰劝导失败的人，切忌无视事实盲目地讲些乐观的话。首先适度地肯定悲观的现实，然后以乐观的话语加以鼓励，就能重新燃起对方的希望。

每年高考过后，经常有落榜的学生为一年的努力化为泡影而万分伤心。这种绝望绝不是几句好言语就能打消的，但如果劝慰得当，至少可使他们产生再拼一年的勇气。

在劝慰时，按照对方的实际情况，首先一定要表达适当的悲观看法，然后着手劝导，要避免“乐观的看法——乐观的看法”的讲话顺序，采用“悲观的看法——乐观的看法”的讲话次序。例如，“那件事本身很困难，但是你没有问题”和“你本身没有问题，那件事确实很困难”这两句话内容相同，但因为语言顺序不同，在心理上产生的效果就迥然不同，即乐观语放在结尾，会使对方脑海中留存乐观的看法。

对任何人，只要几次有意识地使用这种方法，并且有意识地反复挑起对方残存的希望，便可使对方产生勇气。

7. 客观地评价他人促使其自我反省

以命令口吻批评人，效果多半不佳。客观地指出对方的过失，再加上一句“我并不希望你成为这个样子”，可促使对方自我反省。

对于禁止或命令的话，一般人总有反抗、机械式的服从、逃避这三种反应，很难就此自我反省，主动改进。惟有站在客观立场观察问题，才能冷静地评价自己的所作所为，进而自觉地克制、改进自己的行为。例如，妻子想要改变先生的不良行为，不必唠唠叨叨地说个不停，使丈夫生气或焦急，只需一句话：“我想我所爱的人不会是那种人。”上级对工作差劲的下级可说：“也许我的指导方法有问题，我并不想你成为这模样。”

但是要注意，使用这种方法时，对象可能会误认为你在挖苦或讽刺他。因此，应该先说上一番道理再运用此法。否则，不仅无法使对方口服心服，还可能造成绝交的后果。

8. 先肯定对方成就再提出更高目标

要求他人办事，首先应肯定对方的水平和实力，然后再提出更高的目标，这样就能激发起对方的创造力和

积极性。

柏林奥运会游泳比赛金牌得主前畑秀子有过这么一段小故事。

柏林奥运会前 4 年，年仅 18 岁的前畑秀子在洛杉矶奥运会上以 0.1 秒之差获得银牌。在庆功会上，东京市长和前畑有一番交谈。

“获得第二名 感到高兴吗？”

“当然，我连做梦都没想过会得银牌，我超过在日本创造的新纪录 6 秒多……”

“是吗？你不觉得遗憾吗？你应该感到不服气，你只差 0.1 秒。既然能缩短 6 秒，为什么不突破 7 秒？这样就可拿金牌了？如何？是否在下次柏林奥运会上改写纪录？以 0.1 秒优势赢得金牌。”

据说前畑秀子就因这几句话打消了退隐念头，苦苦向 0.1 秒挑战，从而获取了柏林奥运会金牌。

所以，要鼓起他人的干劲，最好不要用自己的武断想法压制对方，而应该让对方有意向更高目标进军。首先充分肯定对方的实力，然后说，“以你的能力，这件事绝无问题”。这是鼓起对方干劲的启动器。

9. “肯定—批评—鼓励”是批评的最佳模式

不留情面的批评，效果往往适得其反。采用“肯定

“一批评一鼓励”的方式，对方定会心悦诚服。

日本有位著名的音乐评论家，其评论方式别具一格，很得人心。其做法是：第一阶段肯定对方唱得非常好，第二阶段提出需改进的地方，第三阶段鼓励对方“相当不错，希望更上一层楼”。

这种评论方式使绝大多数演唱者尽兴而归。因为普通人只要能有家名观赏就高兴万分了，何况是被名家赞扬呢？这种评论使人无挫折感，因而受到许多人的喜爱。

这位评论家的高明之处在于，他在严厉的批评前后都有温暖人心的言语，因而被说服者不会产生抗拒心理，反而增加了“再努力试试看”的发奋心理。换言之，他的评语使评论对象朝着新目标努力，这种方法相当于“糖衣苦药”。

第十二章

商战中的心理操纵术

1. 使他人感到新颖的战术

人们往往不在乎说话的内容，而对“语感”的反应却相当敏感。

在现代的社会里，“说”比“写”更具有优势，因而言辞所具有的“语感”日益获得重视。

美国的语意理论学家 S.I. 海卡瓦博士也承认“语感”的重要性，并指出人们在听他人叙述事情之时，往往并不在乎说话的内容，而是沉浸在说话的语调里。根据海卡瓦博士的研究，猫、狗喜欢被人爱抚，但是更喜欢在被抚摸之际听人轻声细语地说话。海卡瓦博士将此种

“语感”所具有的作用称为“言语催眠术”。

把“言语催眠术”应用在命名上，最成功的实例有：“SONY”。在新公司成立之时，原本命名为“东通工”，这个名称往往会令人联想到一些中小企业的名称，而当该公司成功地开发出录音机之后，即改名为“SONY 公司”。这个名称与“东通工”大异其趣，给人的印象是“新颖”、“明亮”。今日的 SONY 公司之所以发展如此迅速，我们可以归功于 SONY 这个语音所具有的语感，吸引住现代人的购买力。其后有许多公司为了让公司名称予人“新颖”、“明亮”的感觉而陆续更改名称。由此可见，在日常生活中，“语感”确实具有某种奇妙的效力。

意义相同而语感不同的话，会使相同的一件产品给人不同的印象，这便是“语感”所具有的魔术般的力量。下面的例子就说明了这一点。有一名少女到商店来买衣服。女店员对这位正在试穿一件大衣的少女大声地赞美道：“看起来好清新！”而这句“清新”所具有的语感，正好迎合了这位少女的心理，于是她很快地买下了这件衣服。假如店员所说的是“很合身”的话，也许就不具有这种效力了。因此，我们十分佩服这位店员的说话技巧。

由此可知，只要巧妙运用这种“言语的催化剂”，一定也可以使人成为一名成功的作家。

2. 促使商品流行的战术

现代人对流行的感觉兼具物质的同一性和心情的异质性。

尽管近年来世界经济不景气，纺织业界也受到严重的波及，但是“雷纳恩”的棉制衣服却依然受到广大群众的欢迎。其主要原因在于该产品物美价廉，而且价格统一，并有 600 多种不同的颜色、花样任君选择。这些因素轻易地抓住了年轻人的心理。

现代人对于流行的感觉在于物质的同一性，换言之，便是希望价格一元化和低廉化。此外，还在于心情的异质性，也就是希望与众不同的心理。“雷纳恩”服装便符合了这种心理，他们把人们过去对于物品的商业印象的“便宜——品质差”改为“便宜——丰富、个性化”的新印象。总之，要使商品广为流行，必须同时具备这种双重要件。

有一位小说家写了一本十分畅销的小说，其中相当细腻地描写了一位经纪人如何捧红一位少女歌手的过程。这位经纪人曾经获得一位社会心理学家传授的秘诀，也就是如何运用双重构造的原理来塑造一位大红大紫的歌星。

首先，这位歌星必须具有异于大众化的性质，也就

是其外貌、声音，条件都是上上之选。但这位歌星又必须具有和歌迷一样的烦恼和苦楚。也就是在不幸的经历上要和大众认同，如此一来，才能获得广大群众的共鸣。

因此，这位经纪人便故意把这位少女歌手的出身、成长的环境都捏造成一段不幸的故事，并经由各种传播媒介把这个“印象”宣扬出去。这位少女歌手果然一炮而红，成为家喻户晓的人物。

假如这位小说家所揭发的促销“人”的战术可信的话，则与前面所说的促销商品的心理战术略有不同。也就是这两种手法在异质与同质的内容上正好相反。当促销物品之时，必须要求“物质”的同一性和心情的异质性，但在促销“人”之时，则必须要求物质的异质性，和心情的同质性。总而言之，只要能善用流行的双重性原理，在现代社会，必能无往而不胜。

3. 迅速抓住顾客心理的战术

能够最先抓住顾客购买心理的人，才是最优秀的销售员。

假设我们想买一部婴儿车而去逛百货公司的婴儿用品部门，这时候，每个专柜的销售小姐都会极力推销他们的产品。

“这是携带用的婴儿车，设计轻巧，携带起来十分方

便。”

“这是全自动型的婴儿车，可以折成袋状。”

“这种车的车篷是由四个骨架作成的，十分坚固耐用。”

“这辆车的弹簧性能好，可以减少震动。”

“这种娃娃车折叠方式最简单。”

假如你家附近正在进行一项道路工程，而且你也考虑到不希望婴儿受到过度震动，这时候，你一定会对“减少震动”这句话留下深刻的印象吧！或者，你正在为放置的地方而烦恼的话，那么，你一听到“折叠方式最简单”时，说不定会立刻买下来，而根本没有将其他销售小姐的话听进去。

这就是心理学上所谓的“期待”现象。换言之，知觉或记忆往往会因我们内心的期待而受到影响。以下介绍的是一项相当有趣的实验。

首先以非常微弱且瞬间出现的光线让受验者观看数张由瞬间显示器所照出来的扑克牌。如此一来，受验者会形成“只会出现扑克牌”的期待心理。但接下来，在受验者毫无心理准备的情况下，突然出现一张奇怪的卡片，比方是一张类似黑桃扑克牌的卡片，最初之时，受验者并没有发现惊讶、愤怒等激烈的反应。这便是因为已经形成的出现扑克牌的期待心理限制了受验者的知觉，当一个不是“期待”中的东西出现在他们眼前时，受验者一时之间无法发现其间的差异。

当这种“期待”心理形成购买动机之时，就将其称为“购买的理由”。只有尽早试探出对方的期待心理，并积极地采取攻势，才是一种成功的推销方式。倘若方向不正确的话，不仅让对方感到不耐烦，也会使其丧失对你的信任感。

4. 改善商品印象的战术

消费者的嗜好会随着商品的包装，而有所改变。

假如我们将国产的威士忌酒倒入著名的苏格兰黑牌威士忌的酒瓶里，让某个人来品尝的话，这个人啜了几口之后，一定会眯起眼睛，一脸满足的样子说道：“苏格兰的黑牌威士忌，果然名不虚传。”其实，并不是酒的美味让这位客人发出赞叹之词，而是黑牌威士忌的商标使对方产生信任和赞美的感觉。

由此可知，商品的包装可以左右消费者的意愿，此种倾向称之为不理性倾向。色彩研究家路易斯·杰士汀曾经以下面的实验证实了这个理论。

他为了测试新型洗洁剂的包装设计，用黄色、蓝色、黄蓝相间三种不同的颜色洗洁剂分发给一般的家庭主妇，让她们持续使用数周，然后询问她们哪一种洗洁剂最适合用来洗涤布料细致的衣服。

接受这项实验的家庭主妇一开始就以为这是三种效

用不同的洗洁剂，而实际上它们只是包装不同罢了，洗洁剂本身的成分、内容则完全相同。

所得的结果如何呢？几乎所有的主妇都认为黄色包装的洗洁剂效力太强，容易损伤布料，而蓝色包装的洗洁剂则不易洗清衣服上的污垢，最受好评的则为第三种包装的洗洁剂。

事实上，第三种包装的颜色正是色彩研究家一致认定最理想的色调平衡的色彩。所有的主妇都认为这一种包装的洗洁剂具有最佳的洗涤效果。

有一家公司便巧妙地利用消费者这种心理成功地扩大了产品的销售量。这家公司是专门制造人造奶油的厂商，产品的包装纸上画着两三个人造奶油及其他乳制品的图形，角落则画着一个四叶的苜蓿草。

四叶的苜蓿草被认为代表幸运，正符合了消费者的心理，所以商家对这个图形也特别予以强调。后来又更换了三种包装设计，每一次都是将苜蓿草的图形更为扩大。结果，随着苜蓿草图形的加大，销售量也直线上升，而事实上，这种人造奶油的实质始终都没有改变。

5. 促销昂贵商品的战术

人们都具有防御心理，而一旦对方有退缩迹象的话，这种心理就开始有削弱的倾向。

在现代社会里，贩卖商品和购买商品之间有如一场交易之战。买者和卖者之间也形成如同出生入死一般的攻防战。因此，卖方不断进行有组织的研究，以期展开和买方之间的激烈战争。假如你是买方的话，就应深入了解卖方的伎俩，而若你是卖方的话，就必须多方研究顾客的心理。不过，无论你是买方或卖方，都希望你能了解此种战术。

首先，你应该有过以下这种经验吧！当我们看到百货公司或超级市场的大拍卖广告时，例如广告大肆宣传电视机减价促销，于是便触动了你购买的欲望。而当你到了百货公司时，发觉除了电视以外，还有许多高级电器拍卖，到头来，你所买的往往是比电视还贵了好几倍的其他电器用品……这时候，你便是陷入百货公司所设下的陷阱了。换言之，在刚才你所进行的一连串行动中，关键在于触动你购买欲的一刹那，然后便动身前往百货公司。当你一旦陷入百货公司的营销战术里，就已经有一种潜在的购买心理，所以，即使是价格稍微贵些的电器，你也会毫不犹豫地买下来。

在人们的心理上，往往为了防御而筑起防守的壁垒，而一旦被外力踏入壁垒之中，人们往往就会忘了自己原本想要守护的东西为何。换言之，虽然你抱定只有价钱便宜才买，但当你有了购买决心时，原先所定下的条件——便宜往往就在此刻化为乌有。

有一位弹簧床的推销员也曾运用这种原理而设计出

一套杰出的推销术。首先，他让顾客先看价格最低的商品，以吸引住顾客的脚步。这时候，顾客往往已经产生了信赖的心理。接下来，他又向顾客推介另一种弹簧床道：“如果买这一种的话，可以保证使用 20 年，虽然价格稍高一点，不过，还是挺划算的……”

一般来说，在推销家具、电器制品等耐久型的商品时，由低价格引到高价格的战术往往会产生很好的效果。而推销日用品、化妆品、厨房用具时，则最好先让顾客看贵的东西，然后逐渐转移到廉价的产品。

6. 使顾客认为值得购买的战术

当自己的欲望与实际不一致时，人们往往会正视实际。

香烟与肺癌间的因果关系似乎颇受一般人的注目，然而抽烟者的人数却未因此而减少。美国的一家报纸曾进行过一项问卷调查，题目是“您认为目前是否已证实抽烟与肺癌有关联性”。其结果是，28% 的不抽烟者认为已经得到证实，而坚称尚未证实的人则高达 72%。

此外，此家报社还曾经对 65 位购买时间在 4~6 周内新车的成年男子进行面谈调查。报社预先备好前 4 周的杂志以及前 7 天的报纸，然后询问购车者，是否曾经看杂志、报纸上所登载的汽车广告。所得的结果是，65%

曾经阅读过自己所购的车型的广告，仅有 35% 的人同时也看过其他汽车的广告。

简言之，对于瘾君子或已拥有车辆的人而言，“抽烟有害健康”或“还有比自己的汽车更便宜、更优秀的车子”等，都是令他们大感不快的消息，倘若不除去其中的矛盾，此种心理上的冲击状态将会令他们感到内心惶惑。美国心理学家 L. 非斯第加将此状态称为“不协和 (dissonance)”，人们经常借着不相信或忽略某项消息以减少此种“不协和”，从而获得“协和状态”。

有人认为将此种任何人皆有之的心理作用，运用于生意上的话，即可提高销售效果。例如：福特汽车公司在推出 M 型标准汽车时，曾经选择了数对拥有一位 10 岁孩子以及一辆普通轿车的夫妇，让他们观看这辆未标明价钱的新车。他们的意见一致是：非常喜欢这辆车型，但是此种车辆缺乏实用性，亦即不适于一般的家庭使用。不过，当公司方面告知此车的价格为 2368 美元时，他们的态度瞬间发生大转变，不仅重估这辆轿车的价值，而且又异口同声认为此车颇具实用性。

本来这些夫妇都认为，这辆车子绝非他们的财力所能购买的，但当他们得知它居然如此廉价时，就转而尽量去注意此车辆的优点了。换言之，就是商家运用上述心理将客人由不协和状态导向了协和状态。

7. 使商品具有亲切感的战术

利用广告刺激消费者回忆幼时体验的话，此商品往往会令人有亲切之感。

据说，目前最受全世界人们特别是年轻人喜爱的食品是速食食品与口香糖。其实不论速食食品还是口香糖，都不是十分美味的食品，然而为何会如此受到年轻人的热爱呢？其真正的因素乃在于：咀嚼或食用这些食品的感觉可令人回忆起幼时吸吮乳汁的体验，并令人产生满足感。

或许你并未察觉，在我们的潜意识中，其实都隐藏着咬指甲、吸吮手指、舔舐食品、把物品放入口内等对幼儿体验所具有的强烈乡愁。随着现代社会生活节奏紧张的加剧，此种乡愁也逐渐地增强。

因此，吃起来令人欲罢不能，而且会令人联想起幼儿食品的速食食品，以及可经常放入口中咀嚼的口香糖，将来的需求量将会继续增加，这是不容否认的事实。

电视上的食品广告大抵都已抓住了消费者的此种心理弱点，画面上经常出现儿童大口咀嚼某食品的情形，或是儿童在黄昏的草原上大声呼喊“妈——妈——我要吃×××”。此类广告主要是要唤起消费者回忆儿童时期的乡愁。

美国某口香糖公司为了提高商品在某矿区的销售量，在地方报纸上刊登两次漫画广告，果然获得相当大的成效。他们所运用的就是上述原理。

第一次的广告上画有一系列漫画，图中的内容是一位做事经常犯错的孩子在吃了口香糖之后，居然像大力水手吃了菠菜般顺利地解决了任何困难。第二次广告是漫画中画有一位成人，处在恶劣的工作环境下，然而却因咀嚼口香糖而克服了所有的难事。这篇广告主要是告诉人们，成人只要食用口香糖，即可轻松应付任何工作，就如同孩童利用咬手指来解除紧张感的情况一样。

这两篇广告居然在瞬间大大地提高了口香糖的销售量。因此，我们实在不得不感叹“人心真难预测”。

美国的冰淇淋广告画通常是各色各样冰淇淋露出于脆筒即将滴落的景象，此种夸张的广告也是要让消费者回忆起孩提时代，随之发生购买行动的一种战术。

8. 让女性购买男性用品的战术

男性在着装方面大都听凭女性的意见。

请问诸位男性读者，您是否自己选购自己的领带或西装呢？根据美国某项调查，50%的男性西装及70%的衬衫是由女性经手购买的。

某百货公司的负责人察觉到此种倾向，在销售女性

服装的楼层中央设置贩卖领带的专柜，没想到其销售量居然是一般领带销售部门的两倍。这是因为前来购买自己衣物的妇女顺便为丈夫或男朋友购买了领带。这家百货公司巧妙地抓住女性心理而得到了成功。

芝加哥大学社会学家大卫·李斯特曾在《孤独的群众》一书中指出，在现在的社会里，已不断出现他人志向型（听凭他人志向）的人，尤其是听凭女性意见的男性，更有激增的趋势。正由于现代男性在任何行动上似乎都希望迎合女性的期望，因此，如何使女性购买男性用品，是提高男性用品销售的秘诀。前述的百货公司只是轻易地将领带销售部由男性用品的楼层转移到女性用品的楼层，便立即使销售量倍增。

美国某家制造男性帽子的厂商于 1950 年就在女性杂志刊登广告，竟促使销售量剧增。或许以目前的情况而看，在女性杂志刊登男性用品广告并不足为奇，然而这家帽子商的行为在杂志广告史上却可说是创举。

利用男性听凭女性意见而成立的战术，其实可以各种形态而运用。例如资生堂男性化妆品的广告上一定会加上一段广告文字：“我们的异性是女性”。

一位在闹市开设男性服饰店的负责人也察觉到，顾客几乎都是成双成对一起逛街，有些顾客的随行女伴经常会发表高论，令他大感头痛。但是光是烦恼又无法解决问题，于是他设想出一些礼遇女性的对策。首先在试衣室前设置沙发，桌上摆放女性杂志，并由店员适时推

销一些男性用品。

在使用了这一连串的方法之后，顾客的购买率果然大为增加，令这位负责人经常笑口大开。看来我们男性在穿衣方面，果真是听凭女人的摆布！

9. 使消费者成为推销员的战术

利用消费者中的“革新者”，有利于产品的推销。

在调查消费者的购买动机时，令人感到意外的是，经由他人介绍的人数居然多于看过广告才兴起购买念头的人数。这些介绍他人购买的人，真可称为“革新者”。如欲提高商品的销售量，首先必须将这些人培养成“推销员”。

根据美国伊利诺大学的 W.E. 贝耳，所进行的彩色电视购买层调查，被称为“革新者”的人与一般消费者之间果然有明显的差距。在这项调查中，得知 100 位购买者中，约有 10% 为上述的“革新者”，而且这些“革新者”皆具有以下特性：第一，男主人的职业位居主管或有一技之长；第二，教育程度、薪资所得俱高；第三，有房屋者，极讲究住屋建筑，租屋居住者房租几乎都比较高。

此外，其中的 65% 在购物时都会询问他人的意见，半数以上希望能看到实际的成品。而这些要求观看成品并经常对货品挑剔一番的人，约有七成都会购买。另一

个值得参考的是，一般的消费者似乎很容易受身边的“革新者”的影响。

这些“革新者”似乎自觉自己身居“革新者”的要职，深恐会丧失这项“荣誉地位”。因为假如新产品最先落于一般消费者手中的话，对他们将构成一种耻辱。有一位男子曾经巧妙地利用此种心理使自己奇迹似的获得财富。

他备有一份一流大学毕业生的名册，并详细记载有各毕业生现在的职业、住址及家庭成员。光是依靠这份名册，就为他赚得了足够的生活费用。因为各大企业公司为了选定对象寄发广告单，纷纷向他购买名册。由于一流大学的毕业生与其家人对社会的影响力极大，故对于促销商品将具有颇大的效用。而这些出自于一流大学的人士似乎也乐于率先得知刚刚问世的新产品，或许还会因此而购买或推荐给他人。

10. 完成消费者梦想的战术

所谓畅销商品，是指可以帮助大众实现理想与希望的商品。

有一年，德国 NSU 公司的机车销售量突然骤减，其中理由不得而知。公司的负责人大感惶恐，慌忙雇请一位著名的美国深层心理学家 E. 迪希达着手调查消费者的

购买动机。在这项面谈式的调查中，终于引出一件令人意外的事实。

NSU一向惯于在广告上添加一道显著的广告文词“本机车保用 10 年”，以强调机车的坚固性。这段广告词看似十分符合凡事实事求是的德国人的个性，然而根据调查的结果，就是这段文字破坏了消费者的梦想。因为当时德国的一般消费大众都希望能在两、三年内购买一辆有四个轮子的汽车——即使是最小型的。

德国人非常重视经济观念，假如他们购入一辆可保用 10 年的机车，当他们在数年内换购汽车时，岂不是有浪费之嫌。因此，他们宁愿稍做忍耐，直到自己有能力购买汽车，如此即可省下购入机车的款项。

当 NSU 公司得知销售量骤减的原因之后，立即除去“保用十年”的文字，同时又另用一项战术。他们变更了原有的机车造型，使其更接近四轮车的形象。例如：把机车喇叭换为汽车喇叭、安装上原本不需要的牌照号码（德国机车不需牌照），并采用旧货折价制度。自从施行这一连串战术后，机车销售量果然出现直线上升趋势。

这件事告诉我们一个道理，即所谓畅销的商品，并非指商品的实用性，而是指可以帮助大众实现理想与希望的商品。因此，为了提高机车的销售量，就必须将汽车的印象灌输给大众，用暗示的方法让大众完成素有的心愿。

不过，大众的梦想是随时在变动的，绝不可因某项

产品已普获肯定而自足。因为当大众察觉此产品已不具有满足自己梦想的功能时，将会立即摒弃不用。总而言之，所有的推销战术、宣传战略的实施都应从为大众追求理想的精神而出发。因此，所谓“销售”，其实可以解释为“卖方与消费者之间的心理战”。

11. 寻求大众欲望的战术

人们所表示于外的欲望与无意识的欲望之间具有很大的差距。

某妇女杂志的总编辑曾介绍，每当这份杂志要报道“性”方面的资料时，经常会准备 10 道标题，以作为预备之用。其中包罗了刺激性及温和性的标题，然后由许多读者投票，选出自认为最适当的标题用语。事后，先剔除票数最多的，再将票数最少的题目交由编辑会议研究，最后才选用最适用的标题。换言之，这样所得的结论无疑与读者的投票数完全相反。

其实这是一种巧妙的战术，结果完全符合了读者无意识之间的欲望。一般的市场调查是询问消费者一些简单的问题，借以了解消费者的喜好，据以从事生产及销售。然而调查所得的结果却往往与实际的消费状况相反。由此可知，人们本身的想法与无意识间的欲望其实有很大的差距；而真正控制我们行动的应该是无意识的欲望。

以下两个例子或许可使你更了解其中的意义。

某家广告代理商调查人们购买熏鱼的动机，其中有道问题是“为什么不买熏鱼”，大多数人的答案是“不喜欢”。但是，根据进一步的调查，回答“不喜欢”的人中，约有 40% 根本从未吃过熏鱼，因此，他们并非因不喜欢而不购买，而是因为不曾吃过才不购买。

某啤酒公司专门酿造低酒精成分的高级啤酒以及适于大众消费的廉价啤酒。在一次调查中，得知人们比较偏爱低酒精成分的高级啤酒。于是公司董事立即下令，紧急增加高级啤酒的产量。但是，人们对高级啤酒的需求量却未见增加。

其实调查人员所提出的问题是“您喝的是哪种啤酒”，而消费者却在无意识中认为对方所问的是“您所喝的啤酒是属于廉价的吧？”于是才回答自己喜欢喝高级啤酒。

由此可知，假如盲目听信他人表面上的言辞，往往会发生不理想甚至是难以挽回的结果。

12. 抓住年轻人心理的战术

无意义的二音重叠语最能迎合年轻人的心理。

目前的消费市场多数是由一二十岁的年轻人所支配，这些年轻人往往利用直觉而决定行动。因此，如欲抓住

他们的心理，必须诉之于他们的感觉与直觉。但是，如何才能抓住他们的心理呢？

“声音的战术”是卖方经常使用的方法之一。因为年轻人的听触觉一向最敏感，必须以声音来表现商品的形象，例如：洋洋、玲玲、青青……不具意义的二音重叠语。

若有机会倾听一群年轻人谈话的话，往往可听到一连串令人不解的词句，然而年轻人之间却似乎没有沟通的问题。根据某位精通年轻人心理的评论家所言，他把年轻人所用的特别词句归类为“无意思的意见”。

他认为“对年轻人而言，二音重叠的词句听起来较顺耳，而且令人有贴切感”。

利用二音重叠战术而获得最大成功的，首推“雷南”公司。他们于 10 年前采用了“耶耶”二字作为商品时代而树立了他们的企业形象。此外，宝宝、旺旺、KK 等，都是最常听到的商品名称。

日本东京的“赤礼堂”最近改名为较受年轻人喜爱的名称“阿布阿布”，希望能借此而一扫过去“廉价市场”的形象。据说此店的负责人在重新命名之前，特地请某著名心理学家指点迷津。这位心理学家经过一番彻底的研究之后，认为非洲鼓音“阿布阿布”，最能令人回归起点，然后再朝故乡、自然、大地……发展而去。

一本以 18~23 岁年轻人为对象的服装杂志，就是以人人喜爱的熊猫名字“安安”而命名的。此外，某口香

糖公司以“BON、BON’，之名开拓出不少新的购买层，这也是善于利用声音战术而获致成功的典型例子。

13. 争取顾客的战术

为顾客提供选择的范围，会让顾客觉得非买不可。

推销员为了提高销售率，往往要具备 6W 常识。在对顾客推销产品时，也必须巧妙地运用这些技巧。

“你要的是哪一种 (WHICH) 颜色呢？”

“要送到哪里？(WHERE)”

“何时 (WHEN) 送去呢？”

“希望何种 (WHAT) 尺寸呢？”

“哪一位 (WHO) 要使用呢？”

“为什么 (WHY) 要延到明天呢？”

其中以第一项 (WHICH) 最能促使犹豫不决的顾客购买你的产品。

例如有一位顾客远远地走过来，他的态度不像急切地寻找什么想要购买的东西，在这种顾客走到柜台之前，销售员首先应注视他的眼睛，然后微微一笑，再向他走近。这时候，时间的搭配是很重要的。倘若态度不好，或缺乏亲切的语气，说不定会让你的顾客逃之夭夭。因为这位顾客感到疑惑的，或许不在商品的选择，而是犹豫着该不该在这家商店购买。因此，销售员应以亲切的

姿态走近顾客，然后拿出两三样可能是顾客想要买的东西放在柜台上，说道：“这枚珍珠戒指和这枚红宝石戒指都很美丽、大方，如果您买下来，绝对不会后悔的。像您这样高贵的太太，戴在手上十分合适，您喜欢哪一种呢？”

在这里，要诀不在于询问他需要“什么”，而是询问对方需要“哪一个”。在这一项询问里，顾客与销售员之间已经成立了买卖双方的关系，其中还包含了让顾客自行选择的技巧。

因此，顾客会产生“就在这家买”的心理，而且从店员所划定的范围或陈列在他面前的东西中很快地决定要买哪一种。总之，让顾客有所选择，是这一战术的要诀。

14. 处理顾客不满的战术

人们对于自己不太确定的事，往往会相信专家们的意见。

一家鞋店的店主人在处理顾客的抱怨与不满时是这样说的：

“您是说脚掌心的地方太紧了吗？其实，穿鞋本来就是脚掌心的地方紧一点比较好。脚尖的地方应该很松吧！像这样子，最理想不过了……”

“您是说穿的时候不好穿吗？那么，走起来觉得如何呢？马马虎虎还可以吧！这么说，这双鞋虽不容易穿进去，但走起来却还可以，老实说，这双鞋子实在很适合你呀！”

后来，这位顾客似乎对老板的解释颇为满意，提着原来那双鞋回去了。

鞋店最常遇到的问题是，顾客抱怨左脚的鞋子比较不好穿。其实，任何生意都一样，假如顾客的抱怨都必须一一取悦的话，恐怕生意就会做不下去了。上述这位店主人最常以一种权威的口吻对顾客们说：“我想，你应该知道，人的左脚本来就比右脚稍大一点。”通常，顾客对于他的说辞都相当满意。究竟这位店主人具有何种说服力，可以使顾客对他信服呢？其实，他是运用权威性对顾客施以一种暗示，这在心理学上称之为“威势暗示”。

人们对于自己不太确定的事，往往会相信专家的意见，愈具有权威感的言论，则威势暗示的效果愈佳。因此，在处理顾客的不满情绪时，由老板出面说明，往往比店员费尽唇舌来得更好。

以下这个例子最可以说明威势暗示的效果。有一群人一起欣赏一张唱片，然后由音乐家向大家说明，这张唱片的主奏是一位知名的音乐家，其音质十分细腻、华丽。隔一段时间之后，再让这些入听同一张唱片，但音乐家却说明这是一位音乐系学生所演奏的，虽是同一支乐曲，但弹奏的技巧大有出入。这时候，10个人中大约

有 9 个人都认同专家的说明，并且以为自己所听的，是两张完全不同的唱片。

15. 挽留想要辞职员工的战术

一个人之所以对工作留恋，很大程度上在于工作所拥有的自尊。

有一家专营清洁打蜡的公司，员工往往只做两三个月就要辞职，使得主事者感到相当困扰。

这家公司的员工大多数是四五十岁的女性，她们最常说的话是：“不做这种肮脏的工作，我也饿不死，我才不想继续做下去呢！”因此，她们总是以女儿生产等理由向公司提出辞呈。尽管她们辞职后不一定找得到更好的工作，但仍然不愿从事这种下等的工作。

为此，公司方面采取了挽留员工的措施。每天早上，当员工要出动时，公司便发给她们洗得十分洁白且浆得很直的手套，这些手套上面并没有印上公司名称，即使在其他场合戴也十分得体。

这是公司方面所采取的一项战术，主要在于让员工心理上觉得清扫并不是一件等而下之的工作，而是使环境更清洁、美观的一项职业。果然，这个战术所获得的成效比预想中的更好，辞职率也降到 50% 以下。

由此可以看出，不论是小组或个人，之所以对工作

执著，完全根源于他们对工作所拥有的自尊感。

所以，公司方面给予员工干净、洁白的手套，除了让他们认知工作本身的重大意义之外，并给予他们工作的自尊感，如此一来，便可提高她们对工作的意愿。同时，由这个事实可以证明这种做法十分有效。

16. 提高工作效率的战术

约整数会使心理弛缓，具体的数字则使人感到心理紧张。

从幼儿时期开始，不论是上学、约会、开会、上班下班，我们总是习惯把时间的伸缩性定为 30 分钟左右。甚至有人一开始就认为事情肯定会有变化，而故意拖延到达的时间。例如：大学生上课时，对于某位教授习惯迟到 30 分钟的现象早已习以为常，所以当铃声响起时，几乎没有人会到达教室。或许，我们可以将这种现象视为现代生活中一种适应调节的做法。

但实际上，这种做法会使人产生松散的心理，由于它会降低学习及工作的效率，所以绝对不是一种值得鼓励的现象。反之，如果经常使自己处于高度紧张的状态，则必可发现或创造平日不可能做成的事情，也可大大提高工作效率。所以，有人每天都订一份分毫不差的工作表，不论做什么，总是据表行事。

实行这个方法之后，紧张感提高到最大限度，自然工作的能力也得到充分的发挥。因此，这可以说是一种“冲击疗法（休克疗法）”。

有个地方已经实际在实施这种疗法，那就是世界最著名的 IBM 公司，这里员工的工作效率可说是世界第一位。某位教授曾经受邀到 IBM 公司去演讲，邀请他的人预先对他说道：“希望你把演讲的时间定在下午 3:01 ~ 3:51 之间。”他避开了 3 点开始或 3 点半结束的“约整数”，使人不得不恪守这个时间约定。由此也可以看出 IBM 特有的精神。

这种精神不仅可以节约时间，而且使工作的“质”也提高到相当的水准。在某次会议中，他们从全国两三千名优秀推销员中选出表现优异的推销员予以表扬。他们之中，对工作目标的要求最普通的水准是 500%，当选第一名的推销员所创的纪录达到 2500%。当这位推销员上台发表演说时，真可谓妙语联珠，使会场气氛达到最高潮，同时，他的演讲在限定三分钟内巧妙地结束了。其实，这种守时的精神不只表现在这位推销员身上，而是全体 IBM 员工都具备的。

17. 提高工作满足感的战术

利用情报交换，可提高个人对工作的参与意愿。

几乎所有保险公司的保险业务员都不采取单独行动，而通常是乘坐汽车到达某个地区，然后每两人或三人成一小组再前往各个目的地。之后再约定时间集合，彼此互相交换情报，并订立下一个作战目标。

这种集合、分散再集合的功用，主要在于交换情报，此外，也可以有效地促进员工之间的情感，并提高工作的参与意愿。有了参与的意愿，自然会对从事的事情产生责任感。同时，也会自动地参与其他必要的工作。除了作家、画家、自由职业或单纯经营商店的人以外，凡是组织里的成员，都会有一种共同意识，也就是“工作快乐、值得去做”，如此一来，就足以促成参与的意愿，甚至不会在意工作的性质。

例如，我们将同样的工作人员分成三个不同类型的小组，然后观察他们的感受。第一组是中央集权型，由其中一人担任指导工作，而且组员之间不许交换情报；第二组是小组型，也就是每两位员工成一组，彼此间可互相联络；第三组则是完全结合型，也就是所有成员都可自由交换意见。当这三组的工作完成之后，再问他们一个相同的问题：“工作有趣吗？”“你想继续工作下去吗？”

回答“是”的人几乎都是小组型和完全结合型的组员，隶属中央集权型的组员则根本不愿再从事这项工作，而这种意愿与工作的内容完全无关，主要是他们只能听从上级的指示行事，根本没有办法按照自己的意愿来参

与这项工作。

因此，要提高员工的参与意识，可仿效保险业务员的小组行动，让组员间可以彼此交换意见，同时也能扮演各种角色，或者给予员工某种地位，这些做法都能有效地提高员工的参与意愿。

有一位小学老师曾经讲过一个实例。当他刚刚任教时，班上有个性情十分消极的男生，他几乎交不到朋友，而且成绩也节节下降。这位老师在改选班长的时候，故意任命他为班长，这个学生获得这项意外殊荣之后，几乎脱胎换骨，变得活泼、积极，朋友也愈来愈多，成绩更是大有进步。

18. 使属下自觉工作的战术

若要使属下自觉工作且相互合作，则领导者必须具备民主作风。

在某次重要会议中，总经理突然起身说道：“我有事必须离开 5 分钟，你们继续讨论这个问题吧！”这位总经理经常以命令的口吻对待部属，甚至对部属咆哮，所以，虽然名为会议，实际上是总经理个人意见的发表会。

尽管他吩咐职员继续开会，但事实上，职员们都知道，就算讨论出结果，总经理也不会采纳他们的意见。不过，每个人还是形式化地提出自己的看法，彼此交

换意见。当总经理再度回到会场时，情况却有了变化，因为总经理不仅侧耳倾听员工们所提的意见，而且一一提出质询，使会场的气氛变得活泼而且热烈。

由于总经理态度的改变，整个会议获得了转机。

其实，这是有人建议这位总经理采取的战术。因为每当开会时，气氛总是十分沉闷，使他感到十分无奈。但如果突然面带微笑，反而显得不自然，倒不如使用“离席”的战术来改变会议的气氛。

不论任何工作，保持良好的人际关系都是十分重要的一环，尤其是在必须共同工作的情况下，领导者要与部下的精神融合在一起，独裁型的领导人绝对无法拥有自动自发、相互合作的属下。

领导人可以大致分为独裁型、民主型、放任型等三种。最能使员工产生自主性和创造性工作态度的，自然是民主型的领导人。根据美国某大学所进行的关于领导人的人格与业绩关系的调查中，显示工作效率最高的，依然是民主型领导人领导下的员工。至于独裁型领导人的属下，当领导不在时，工作量会骤减三分之一。此外，员工之间的同伴意识融洽程度，也以民主型的领导人的属下为最高。

但是，独裁型和放任型领导人若骤然转变为民主型的话，反而会助长部属的警戒心，从而产生反效果。因此，要变为民主型领导，且不使部属产生警戒心的话，有时必须使用一点小技巧，例如前面所举的实例那样。

第十三章

自我心理操纵术

1. 自我说服的战术

想要说服对方，首先要能说服自己。

一个有能力的人绝不轻易开口，而一旦开口，他所说的每一句话，必定都有令对方信服的魄力。因为他在说服别人之前，首先必须能说服自己。换言之，想要控制他人思想的动向，首先要了解其心理构造，并且将自己心里所想的具體地表现出来，也就是必须从自我训练开始做起。

有一个推销电视和洗衣机的广告，推销员是一个忠厚的中年人，当他出现在荧光屏幕上时，令人感受到一

股强烈的说服力。这位广告明星在拍摄广告之前，先将产品带回家中使用数日，充分了解并研究这些产品的功能，然后才有了充分的自信，从而为产品进行有力的宣传。由此可知，这位广告明星所花费的心思绝非一般美女俊男拍摄广告的态度所能比拟。

耶鲁大学的 C.I. 霍布兰特的实验结果也证实了这一点。他将学生分为两组，然后分别在听众面前朗诵一篇文章，发现听众的反应截然不同。其中一组以单调的语气朗诵草稿，另一组则以抑扬顿挫的演说技巧来表现这段文章，结果，后者所引起的听众共鸣更佳。由此可以证明，后者那组学生已经完全自我说服了。

要将一种角色扮演得十分自然，必须将其视为日常工作的一部分。其实从接纳角色到完全相信此一角色的价值，其间尚有一段相当的距离，而如何弥补这段距离，则在于把角色完全融入自己的思想里，并将全副精神完全融入这个角色里。换言之，就是要先说服自己，才能扮演一个得力的角色。

过去有一种男扮女装的旦角，据说，这些男扮女装的演员在日常生活中就必须扮演女人的角色。这是因为，他们要让观众由演技中信服他们是个女角，就必须在日常生活中先相信自己是个女性。

2. 改造自己的战术

利用“类似性”的举动，即可使这些举动真正成为自己所有。

世界上有许多人非常厌恶自己的性格，其实只要不是病态的，每个人的性格都各有千秋，大可不必刻意为自己的性格而感到苦恼。但如果有人想要改变自己的性格，或者想要体验另一种人生的话，也并非无计可求。

人是一种容易接受暗示的动物，只要利用此一特性，就可达到某种愿望。“森田疗法”便是应用人类这种特性的最佳见证。“森田疗法”是日本森田正马博士为治疗精神病症而开发的方法，心理学上也证实了此一方法确具实效。其实这个方法的原理非常简单，就是不论患者有何种症状，只要自己认为自己很快活，就会达到快活的目的；只要自己表现得非常健康的话，自己就会变得非常健康。换言之，一个人只要表现得“类似”某种行为，则这种行为就会自然而然地变成自己所有的。这是一种心理学上的原则。

“森田疗法”便是利用这种原理创立的。患者在住院的最初一周内，只让其从事饮食、洗脸、排便等日常活动，接着，再让其从事其他工作，例如：扫地、照顾花鸟、手工艺制作等等。这些工作是相当重要的，除了可

代替精神安定治疗之外，使得患者可以从事一般人能够胜任的工作，然后让患者逐渐恢复自信，也使其性格逐渐趋于外向。同时，利用工作余暇，让患者参与乒乓球、高尔夫球等活动。40天后，大多数患者可痊愈出院。

尤其是赤面恐怖症、对人恐怖症、外出恐怖症等神经症患者，往往是因为心理上的不安感而使得自己无法顺应环境的改变，而此种疗法可以完全祛除病人的恐惧心理。

上述方法可以让患者自己逐渐去适应其他环境，所以，也可以适用于一般人。美国社会学家马顿·里基德曾做过关于美国军人的研究，所得到的结论是：经常模仿下士行为的人大都可以成为下士，换言之，如果在工作中，经常暗示自己就像上司的话，其工作效率必然大大提升，甚至可以真正登上上司的宝座。

3. 促使自己更积极的战术

人们会以实际的空间距离来表示内心的抗拒。

在某大学的课堂上，全班大约有五六十名学生，座位并没有限制，早到的学生便可自行选择座位。相当有趣的是，每个学生所选择的位置几乎都是固定的。由于那个教室并不大，无论坐在哪里与老师的距离都无多大差别，但学生似乎在下意识当中以座位的远近来表示与

老师之间的距离。平日能够清晰地表达自己的意见而且成绩较为优秀的学生，都能平心静气地坐在前面。反之，成绩越是不好的学生，越是选择较偏的死角座位。

其实，这种倾向早在威廉·雷波特的实验中就已获得证明，而且在《身体语言》一书中，曾介绍过，即谈话者之间的距离与其性格有关系。于是，老师根据这一论断，为学生进行心理测验。将学生分成内向型和外向型两种，然后将学生一起叫到研究室，针对成绩的问题一一与他们面谈。老师将学生成绩分成三个等次：“欠佳”、“普通”、“优秀”。当将写着“欠佳”的成绩单交给学生时，就对他们说：“你的成绩实在太差了，由此可知，你一点都不用功！”事后，被评为“优秀”的学生坐得离老师更近，而被评为“欠佳”的学生则坐得更远了。

此外，在性格测验中，被归纳为内向型的学生，不论成绩好坏，总是比外向型学生坐得距离更远。

由这项实验似乎可以证明，我们常以拉开实际距离来表示对对方心理上的抗拒感。例如在公司的定期会议上，如果没有好的企划案，便总是喜欢坐在上司看不到的地方，然后装着一付不知情的样子，悠闲地抽香烟。此外，不太愿意和上司打交道的人，通常也喜欢坐在较远的位置上。

实际上，这种现象是一种相互作用。经常坐在远处的人对工作往往缺乏积极性，而且也很难和上司形成融洽的关系。所以，这些人最好能刻意坐在离上司较近的

位置，如此才能向其他人表示，自己已决心改造自我了。

4. 自我控制的战术

客观地观察自己，并且自我训话，才可以控制自己。

这是美国著名心理学家克拉克·M. 布里斯特脍炙人口的一段名言：“对着镜子自我暗示的方法”。有一次，他被一位大富翁邀请参加晚宴，席间他亲眼看到主人因不胜酒力而步履蹒跚地逃到洗手间去，因此便尾随而去，希望对他有所帮助。但这位大富翁并没有发现布里斯特的存在，而是面对镜子对自己喃喃说着：

“约翰（富翁的名字），你到底在作什么？客人都等着看你喝醉出丑呢！你绝对不能服输，其实，你一点也没醉，快打起精神，你是这里的主人啊！绝对不能醉呀！”

就在他反复说了这段话之后，他的态度又恢复了镇定，然后回到宴会上，居然又开始和其他人谈论起他的新计划。这是富翁借着镜子客观地观察自己，并对镜子中的自己客观地谈话所达到的效果。

5. 创造自信的战术

如果将某种情况视为真实的话，结果它们大都会真

的变成事实。

有一句耳熟能详的成语：“精诚所至，金石为开”，这句话是说，人只要全力以赴，就能马到成功。但是，从心理学的观点来看，除了努力之外，最重要的是，自己必须认为自己“必然可以做到”，才能真正实现愿望。

美国心理学家 W.C. 雷克博士曾经追踪斯拉姆街问题少年的行踪，从而完成了一项心理研究报告。

雷克斯博士以俄亥俄州克兰巴士市（最著名的犯罪地带）的六年级小学生为对象，将其分为两组，一组是被视为问题少年的儿童，另一组则是被视为优秀少年的儿童。经过为期 5 年的追踪调查，终于发现这些少年果然都是依循他人所认定的形象去发展的。后者大致没有什么问题，而前者则平均都进过少年审判所三次。雷克斯博士曾与前一组少年面谈过，终于发现这些问题少年的在心理上早就认定自己“迟早会受到警察的照顾”。

这种心态表明，他们在不知不觉中已经对自己灌输了这种念头，而且，他们始终认为自己想毕业简直难如登天，甚至认为自己不当的行为都是父母一手造成的。

一位认为自己相当丑陋的女人，她所表现出来的也必然是相当丑陋；一个认定自己必定落榜的学生，也必定名落孙山；同样，如果委托一个认定会败诉的律师，则这场官司也注定要落败。

其实，事情的成败，与其说关键在于当事人的能力，不如说是受其人的信心所主宰。因为，如果一开始就将

某种状况视为真实的话，则结果它们大都会成为事实。尤其是如果经常自我暗示会得到消极结果的话，遭致失败的可能性相当高。所以，为了得到积极良好的结果，先决条件就是要不断告诉自己：“一定会成功的！”有了这种自信之后，必定可以获得好的结果。

6. 镇定神经的战术

使神经镇定最好的方法，就是使神经急剧紧张，然后逐渐放松，恢复正常。

当我们神经紧张时，如果让它变本加厉，然后再慢慢地使自己镇定下来，其效果比急于使精神镇定下来要好得多。美国心理学家亚修拉氏将这种方法命名为“同质原理”。他通过种种实验确定了一个事实：让一个悲痛欲绝的人听一段哀戚的音乐之后再听轻松的音乐，可以有效地化解他的悲伤。

正由于音乐对人们的心理会构成如此微妙的影响，所以，只要方法得当，也可以将其作为心理作战的工具。例如，妇产科医院利用音乐进行无痛分娩；牙科为了缓解患者的疼痛，在医治时播放音乐等。

根据音乐疗法权威人士的研究，让严重便秘的患者在饮食和就寝前欣赏一段莫扎特的“小步舞曲”、萧邦的“马祖卡舞曲”等乐曲之后，从第三天开始，患者就可正

常地排便。

胃肠是最容易受神经影响的器官，只要神经一紧张，就会引起便秘、下痢、消化不良等症状，这是很多人都会有过的经验。对此，只须利用特定的音乐加以治疗，就可以使神经获得休息，并促进胃肠的功能。

7. 防止怯场的战术

适度地反复操作肌肉，可以有效地缓和神经的紧张。

当人们陷入精神或神经紧张时，可以借着身体或其他部位的单纯活动来缓和紧张状态。或许在你的周围，可以发现许多一紧张、急躁或无所事事时就摇动双腿的人。其实这种现象就源自一种微妙的心理作用。

从神经生理学来看，身体各部位与精神活动或思考活动并没有直接的关系，但借着适度反复的肌肉运动，却可以缓和神经或精神的紧张状态，使人恢复镇定，这一点是众所周知的。

此种心理、生理上的构造可运用到相当广泛的范围。例如，我们经常看到老年人在手中握着两个坚硬的胡桃，然后不断地转动、把玩着。这种行为也符合上述原理。有人认为这种运动可以预防中风，其实这是利用适度的手部运动，使精神容易陷入紧张状态的老年人，借此缓和下来，消除神经紧张。所以，老年人玩胡桃是有其道

理的。

除此之外，最近还有一些厂商制造小的鸡蛋形玩具，专供现代人用以安定精神。

在此，告诉各位一个利用此原理有效镇定精神的办法。如果在婚宴或某个会议场合，有人邀请你起来演讲，当你起身站立时，不妨在手里拿一只打火机，然后在说话时，下意识地转动打火机，如此一来，可以有助于防止怯场。

8. 恢复自信的战术

除去教养及美丽的外表而赤裸地面对自己，可使人有机会重新站立起来。

在一些国家，尽管矿工的收入并不比一般人差，但他们几乎没有半点积蓄。当他们结束了一天辛苦的“地下”工作之后，把辛苦赚得的钱都消耗在饮酒作乐上。当深入观察这些矿工们的生活之后，发现他们拥有“最基本”的坚强性。正因为他们认为自己是最低阶层的人物，反而能够坦然地面对生活。

中产阶级的人与他们相比较，反而很不安定。因为中产阶级的人总是梦想着有朝一日可以跻身上流社会；有时候又惴惴不安，惟恐自己稍一不慎又会落到贫穷的境地，所以内心里总是充斥着不安的感觉，随时随地都

显得诚惶诚恐。

这正是造成他们不安和精神衰弱的原因。一位催眠疗法的权威人士曾经以这些人为对象，使用所谓“拾破烂疗法”诊治此症，获得了相当成效。他所使用的方法是，一大早就把这些患者带到寺庙里，让他们捡拾破烂。这种治疗法的本质，就是让患者完全摘除教养及美丽的虚幻外表，重新赤裸地面对自己，让他们再次站立起来，从而抛开使他们精神衰弱的因素。

不论矿工的生活或是捡拾破烂，都让我们对“最下层”生活的效用重新评估。当我们无法冲破某个难关之时，不妨让自己“沉沦”下去，看看自己究竟能堕落到何种地步。

正如很多艺术家和作家往往是在最消沉的时候创作出传世的不朽名作一样，我们也可以在困境中找到足以使我们反败为胜的原动力。这种方法总比自寻烦恼、日日惴惴不安来得好吧！

9. 减肥的战术

克服困难最有效的办法就是不逃避严酷的现实，而且正视问题。

现代社会常见的一种现象，是有愈来愈多的年轻女性对肥胖症产生轻重不同的恐惧感。

如何防止这种恶性循环继续演变下去呢？最重要的便是要正视自己肥胖的身体。换言之，便是接纳这个严重的事实。

美国首屈一指的减肥学校校长金恩·南第契女士在短短一年之内体重由 97 公斤，减为 66.5 公斤。她之所以决定减肥，完全是出于偶然的意念。有一天，她在超级市场购物时，一位陌生的少女走过来对她说道：“太太，你的肚子好大喔！什么时候生产呀？”

南第契女士自此发誓要减肥。她一想起这句话，就努力地压抑自己的食欲。这位少女的无心之言竟然发挥了如此大的功效。

此外，密西根大学专门研究心理疗法的理查·B·史区瓦特先生曾通过以下四个阶段的实践，使得 8 位肥胖女性减肥。

第一阶段：详细地写出自己最喜欢的游戏或物品，对肥胖的不安感，每餐进食的量和时间（包括看电视和工作时吃零食的情况）。这种方法是要让肥胖者明了自己每天几乎不停地进食，以及产生痛苦的回忆。史区瓦特规定她们每天测量四次体重，每周则与她们面谈三次，以了解她们的饮食方法及体重变化情况。

第二阶段：在进食途中打断她们进食。最初的间隔是数秒即打断一次，之后逐渐加长时间。此外，当口中还有食物时，便令其放下刀叉，以便于她们观察自己进食的量有多少。

第三阶段：使进食的时间独立起来，也就是改掉一边做事一边吃东西的坏习惯。

第四阶段：在一天当中食欲最旺盛的危险时段，尽量使患者专心于饮食以外的活动。

这些看似毫无关联的刺激却使这些妇女感到极大的不安，终于引发出减肥的意志。

10. 增进记忆的战术

将资料组织化，即可增加记忆资料的数量。

请你用 30 秒的时间观看以下由 YES、NO 所排列出来的文字，然后以相同的顺序背诵出来，你是否可以做得得到呢？

YES、YES、NO、YES、NO、NO、NO、YES、YES、NO、YES、YES、YES、YES、YES、YES、NO、YES、NO、NO、YES、NO、NO、YES。假如不费脑筋地去记忆的话，一定不能记住一半。我曾经以大学生做实验，结果平均记忆的个数是 13 个。

难道说人的记忆是有限量的吗？不！绝非如此，只要稍微下点功夫，就可以增加 1.5~3 倍之多。而这种功夫，就是将原来的单位组织成更大的单位，然后将其视为符号，存入记忆中。换言之，并不是个别记忆，而是化零为整，然后记忆。也就是将每个小群体以符号来代

替，然后背诵下来。

举例来说，可以将 YES、YES 的组合视为一体，并以 1 为代号，YES、NO 的组合则以 2 来代替，NO、NO 的组合以 3 为代号，NO、YES 的组合以 4 为代号。然后在脑海里依序记下 1、4、2、4、1、1、4、3、2、4，如此一来，和记电话号码差不多。事实上，请这些大学生再以这种方式加以记忆，结果显示平均每人可记住 21 个，甚至个人的记忆量可增加至 3 倍以上。附带一提的是，这次实验所使用的 YES、NO 的数量比前面所举的例子更多。

这个方法，还可以予以延伸。也就是将两个单位的组合变成三个单位，亦即 YES、YES、YES = 1，YES、YES、NO = 2... ..以下类推。组合单位扩大之后，记忆的内容就增加了。

此种记忆方法早已应用在电脑语言中。电脑的灯泡会依内部的记忆状态而闪烁不同的灯号。但在测试长系列的资料时，电脑技术人员往往很难完全记忆下来，他们便运用符号来记忆。也就是先记下长系列的符号，并将闪烁的灯号加以组织化，如此一来，记忆的量便增加了许多。

现在，仔细想想，语言不也是一种组织化、群体化的产物吗？因为要将混杂的事物组织起来，保留在记忆中或传达给他人，因此，只有语言才能达到最高的效率。

11. 提高学习效果的战术

以电视及收音机为学习工具的话，可以提高学习的效果。

有一位男生居然四年之间学成了两种外国语言。他学习的方法相当特别。头一年，他以电视作为学习工具；第二年则以收音机为学习工具，效果竟然出乎意料的好。

他的方法可以说是无意间利用了现代传播媒介的特性。电视是一种暗示性非常强烈的陶醉型工具，而收音机则是一种集中性非常强烈的觉醒型工具。换言之，电视荧光屏会剥夺观众的视觉与听觉，让人沉浸于暗示中而浑然忘我。因此，除了可以培养潜在的语言能力之外，还可以让人产生出一种错觉，以为自己已完全明白了。而听收音机的语言节目或外国语言节目，则务必将所有的感觉及理性完全集中在一起，因此，可以使脑细胞完全融入外国语言当中。

许多现代学者都在研究如何利用大众传播的特性来改善学习的方法。其中加拿大的大众传播理论家马沙·马克汉的实验报告最引人注目。

他先将接受试验的大学生分成四组，分别通过电视、收音机、教师直接授课及阅读讲义等四种方式授课。而除了阅读讲义的一组之外，其余三组都不可提出问题讨

论。30 分钟之后，以相同的问题进行测试，结果显示，利用电视和收音机授课的学生的成绩比由教师授课或阅读讲义的学生的成绩优异。

之后，他又运用电视、收音机在听觉和视觉上的特色进行授课。至于直接授课的一组，则由老师在黑板上更进一步地讲解，而阅读讲义的一组只在印刷上多花些功夫，以提高学习的效果。然后再进行一次测验，结果几乎与前一次完全相同。值得注意的是，听收音机的效果比看电视机的效果更好。

这项实验的结果似乎证实了前面所说的运用公众传播工具可以提高学习效果。虽然目前尚无法断言，收音机的学习方式必定较电视更好，但可以直言的是，适度更改学习的方式，可以使学习效果更好。

12. 临阵磨枪奏捷的战术

在记忆重现之前，受到的刺激愈少，则记忆的重现愈正确。

我们经常用“临阵磨枪、不快也光”来形容考试前夕开夜车准备课业的情况。尽管老师们总是警告学生不要临阵磨枪或临时抱佛脚，但从理论上来看，临阵磨枪确有其必要性，虽然从心理上的立场来说，已经证明临阵磨枪并不是一种有效的记忆方法，但从时下考试竞争

激烈的情况看来，临阵磨枪不失为好方法之一，而且我们要奉劝诸位，如果真想临阵磨枪的话，则应该采取最有效的方法。

首先必须记住的原则是，自己感觉困倦时绝对不要勉强，应立即上床睡觉。而且，第二天不必大早起床，只要睡到可以赶上考试的时间就可以了。或许你会对这种论调质疑，但这种说法却是根据记忆的心理学而提出的，而且，目前已证实，在记忆重现之前，受到别的刺激的话，则记忆的重现更为正确。心理学上将这种现象称之为“逆行抑制”。若要保持记忆的话，应尽量避免不必要的刺激进入脑海，以免引起“逆行抑制”。

因此，当记忆完毕之后，应立即就寝，一直睡到考试之前，以完全阻断来自外界的干扰，这是最有效的方法。

下述这件事也可以说明这个原理。

J.G. 杰金斯与 K.M. 达伦巴克两位心理学家的实验结果证实了人们在睡眠时的最初两小时会忘掉睡眠前所记忆的事，不过，接下来的时间便可一直保持记忆，即使经过 8 小时的长时间，也可以保留半数的记忆。但如果持续清醒的话，则经过 8 小时之后，几乎所有的记忆都会消失，或只能保留 10% 左右。这段说明也可以作为“逆行抑制”的佐证。

这项原理除了适用于临阵磨枪的情况之外，也可以适用于所有的记忆。此外，防止逆行抑制除了睡眠之外，

尚有其他方法，例如类似性记忆，也和这项原理有密切的关系。总之，只要尽量使别的事物远离脑中的记忆，便可保留你所需的记忆。

13. 利用睡眠时间的战术

给予一个受到催眠的人暗示，等对方醒来之后，就会做出被暗示的行动。

暗示是心理战术常用的一种武器，可用在各种事物上，尤其是想让对方改掉不良习惯的话，暗示更可发挥重大的作用。

例如用催眠的方法，让酒精中毒的患者陷入昏睡状态，然后对他说：“以后你一看到酒，就会感到恶心。”如此一来，两三天之后，患者一定滴酒不沾，但是这种被称为“后催眠暗示”的方法，其效果不能持续，若想持续其效果的话，就要不断施予催眠。

睡眠学习法便是充分运用后催眠暗示的原理而开发出来的一种有效方法。因为当人们刚刚入睡，或即将醒来之时，精神状态最为特殊，可以学习各种事物。例如在就寝之前打开收音机，收音机所播放的内容就在无意识中进入脑海。以下所要介绍的是利用后催眠暗示原理实行睡眠学习法所获得的效果。

首先将一群喜欢咬指甲的孩子分为两组，让他们在

相邻的两个房子内生活一个月。每天晚上孩子们就寝之后，在其中的一间屋子内小声地播放“不能再咬指甲了，咬指甲是一种坏习惯，绝对不要再咬指甲了”的录音，然后在孩子们起床之前将录音及播放的装备撤掉，让孩子们不知道自己曾被暗示。而另一间屋子里的孩子则完全任其发展。

一个月后，这项实验结束了，暗示的效果非常卓著，曾被暗示的那一组小孩，果然将咬指甲的习惯都改掉了。

其实，在我们的日常生活中，也常不自觉地利用了这种后催眠暗示的效果。例如，当我们无法解开数学问题之时，索性就上床睡觉，但在床上仍不断反复地思考这个问题，之后才沉沉地入睡。这种情形就是入睡前的一种自我暗示。而第二天醒来之后，往往发现问题已经迎刃而解了。

之所以有这种效果，正是运用了睡眠学习法所致。

14. 减少失望的战术

人们对自己的期许感到失望时，往往会降低标准，以缓冲可能产生的失望感。

或许，你也曾有过这种经验。比方，参加高考时，自己的成绩并不理想，于是对自己说：“反正是考不上了！反正没希望了！”或认为自己的分数可以达到 80 分，

却告诉自己：“大概只有 70 分左右吧！”尽管这些话有些言不由衷，但这种现象正是下意识里要减轻失望感的一种心理战术。换言之，当人们对某项期望感到不安时，往往自己低估实力，以期当自己遭遇挫败时，不至于受到过度的刺激。

为了证实这个理论，有人曾经做过这样一个实验。有一次，某家电影院的售票口正大排长龙，此人也夹在人群里，佯装想购票入场。在等候时他问其他人：“排在这里，可以买得到吗？”

其实，在一般人的想法里，站在这个位置的人仍然有希望买到票，只是无法确定罢了。然而他所得到的答案几乎都是：“大概买不到吧！”“大概没希望吧！”

相反的，当他又去询问队伍后方的人时，所得到的答案却相当乐观：“大概可以吧！”“我想应该没问题！”哈佛大学的社会心理学家雷翁曼最注意这项实验中后者的反应。他认为后者是抱着一种赌博的心理，持有赌徒所持有的幻想。

由此可知，后者之所以持乐观的态度，并不是为了减轻自己的失望感，而是自己已经明知不可能得逞，就用另一种心理战术来自我安慰。

不过，后者的心理战术往往只能换得徒然落空的感觉，所以不值得鼓励。当你遇到这种情况时，就应认清事实，立即撤退，或许还不至于失望太大。

前 言

为了满足现代人生存和竞争的需要，避免交往中的误会和失望，怎样从“心理层面”来影响、驾驭和改变你的朋友、同事和部下是人们普遍关心的问题。

心理学家认为，人类除了外在的喜怒哀乐之外，内心深处还隐藏着无法向人倾诉的烦恼和一些自己不愿承认的欲望，这就是所谓的“潜在心理”。这种“潜在心理”深受外界的意见、态度和行动的影响，只有在受到别人的诱导时，才能表现出来。

心理操纵术就是关于诱导对方的“潜在心理”，让对方按自己的意图去做的方法。在日常生活中，很多人之所以不能有效地管理自己的部下，妥善地与自己的同事和朋友相处，是因为经常用“正面攻击的方式”去操纵别人，进而造成对方心理上的对

抗和反感。

本书利用心理操纵的战术，告诉你各种如何掌握对方的心理变化、如何削弱对方的自信、如何左右对方的情感等方面的方法。只要你巧妙地运用这些方法，就能够按照自己的意愿去影响对方，从而达到你所需要的目的。

编 者