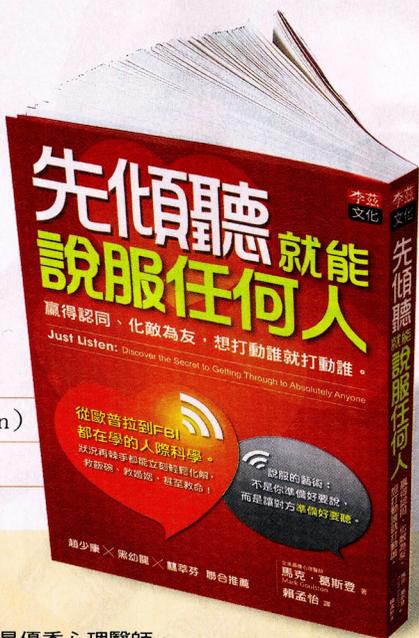


FBI人質談判教練 讓你點頭絕招

整理・編輯部

馬克·葛斯登，自認是平凡的心理醫師，卻有特別的天賦，成功說服人的能耐，讓他成為FBI人質談判教練。
對他來說，說服的藝術不是「會說」，而是對方準備好要聽。



書名：先傾聽就能說服任何人

作者：馬克·葛斯登 (Mark Goulston)

出版社：李茲文化

出版日期：2014年4月2日

馬克·葛斯登 簡介

曾三度獲美國消費者調查協會提名年度最優秀心理醫師。

醫學博士，身兼心理醫師、溝通顧問與企管教練數職，曾在FBI教授過人質談判訓練課程；也是國際媒體「論壇媒體服務集團」的專欄作者。著作有《擺脫自我慣性》(Get Out of Your Own Way)與《在工作上擺脫自我慣性》(Get Out of Your Own Way at Work)等書。

很

多經理人、執行長與業務員常會說：「在跟某某人講話的時候，很想拿頭去撞牆。」

「別急著一頭撞下去，先摸摸哪塊磚頭比較鬆。」

找出那塊鬆動的磚頭，正是對方希望你所能做到的，如此，橫在你們之間的牆才能消弭於無形，以壓根沒想過卻行得通的方式來跟對方溝通。

**說服，別再臉紅脖子粗
轉低速檔，把對方變盟友**

我很平凡，身兼老公、老爸和醫生三種身分，但是在很久之前，我就發現自己有一種很特別的天賦，那就是不管置身在哪種情境，都有辦法說動別人。我可以說服目中無人的主管、暴躁的員工，或是讓不停

內耗的管理團隊攜手合作。我也有辦法勸導恨對方入骨的夫妻言歸於好。甚至可以讓綁匪與絕望到想自殺的人回心轉意。

多數人在想要說服別人時，都會切換至高速檔，用力說服、鼓吹、爭論，甚至還強迫推銷，但在這樣的過程中，對方的反應一定是抗拒。換用我提供的技巧，效果則會完全不同，先傾聽、提問、展現同理心，再將所聽到的訊息複述給對方。這樣一來，對方會覺得受重視、被了解，認為自己的感受有人能體會。如此出其不意的一切換至低速檔，反而能將對方拉到跟你站在同一陣線。

最厲害的莫過於學會控制自己的情緒與情緒，因為在絕大部分的情況下，這是成功溝通

的第一步。

精通自我控制的藝術可以扭轉人生，因為當你必須在高壓狀態下說服別人時，你不會成為自己最大的絆腳石。

衝突時，請按情緒快轉鍵 從咒罵到OK，快速走一遍

當然，不是每回的溝通都一定會讓人神經緊繃，但許多情況都很具挑戰性，而且經常會決定你的事業與人際關係是成是敗。

因此，在壓力下取回控制權的天字第一號原則就是：先管好自己。

通常在衝突爆發的幾分鐘後，你會試圖冷靜，深呼吸、平復心跳速度；幾分鐘甚至幾個小時之後，你大概就得以控制住情緒並且開始思考解決辦法。再經過一段時間，大腦就可擬出聰明的應變策略。

但是往往會緩不濟急，到此

階段前你可能已經失去客戶的訂單、挨了老闆一頓刮、受到同事排擠、失去另一半的信任，或是錯過好好表現留下絕佳第一印象的機會。

那麼，解決方法為何？事態緊急時，你必須要能在幾分鐘內控制住自己思緒與情緒，這聽來像是不可能的任務，但是……你絕對做得到！只要願意練習，就可以在兩分鐘內達成。

我把這個過程稱為「從咒罵到說OK」，說明如下：

「去他的！」——反應階段

「喔，天啊！」——釋放階段

「唉！」——重拾思緒階段

「好啦！」——專注階段

「OK！」——處理階段

要告訴各位的秘密就是：當你開始意識到這些階段，並且能夠分辨自己身處哪個階段時，就有辦法操控每個階段的情緒

反應。

要將大腦從慌亂狀態切換至理性狀態的一個關鍵做法就是：形容自己在每個階段所感受到的情緒。身處公開場合時可以用默念的方式；獨處時則不妨大聲講。不管是哪一種情況，這都是你得以快馬加鞭控制自己的關鍵。

原由何在？南加大馬修·李柏門 (Matthew Lieberman) 的研究發現，當人們把情緒化為字眼說出口，像是「我很怕」或是「我氣死了」等等，杏仁核這個可以把大腦打回爬蟲類狀態的危機感應器瞬間就得以冷卻下來。同時，前額葉這個大腦比較明智的區塊就會開始上工。此區塊的大腦似乎可抑制情緒反應，讓人得以冷靜下來。

所以，把罵「去他的」當成你的起點，但千萬別就此停住，下面教你如何做到：

不要否認自己的沮喪與害怕，

反而要找出這些情緒並且承認，用默念的方式形容自己的感受。在承認自己感受到的強烈情緒後，請閉目緩緩深呼吸並開始沉澱情緒，持續到心情平復為止。

開始思考如何把損害降至最低，讓事情得以圓滿解決。

如果還處於閉目養神狀態，現在可以張開眼睛，開始著手你該做的事。

一開始，你會覺得很難快速通過這幾個階段，因為大腦還不熟悉這些流程，多加練習後大腦就能習慣成自然。

給這套辦法六個月的試用期，你將會發現即使情況再惡劣，你都是那個可以主導情勢並且順利解決掉問題的人。

假設客戶在看到你的設計後，竟說：「這設計爛透了。」
不要反應過度，你要耐住性子，不要當場翻臉，
只要說：「嗯，」或是「請再多說一些」。
客人就可以很快平靜下來，你們不用在「爛透了」上打轉。



練習：挑一件在過去這一年你與同事或另一半所發生過最嚴重的爭執，在心裡頭模擬，如果事件重演你要如何帶領自己走完「從咒罵到說OK」的過程。下次再與同一個人起爭執的話，你就會知道該怎麼做了。

你是否曾沮喪的想：「要是對方對我感興趣就好了，我可以達到目標。」這就是我要好好講一講的：正是因為卡在這樣的觀念裡，才會讓你沒辦法在人際關係上有所進展。

因為你的心思全放在要說什麼才能讓對方覺得你很棒、很聰明或很機智，這就是你搞錯的地方。看看世界級成功人士怎麼做，你就能明白箇中道理。

練口才，會問比會說有效 自己有趣，不如對人感興趣

吉姆·柯林斯（Jim Collins），他出版過一本史上最成功的商管書《從A到Z》，已翻譯成三十五種不同語言版本，還獲頒史丹佛大學的傑出教學獎。二〇〇五年十二月一日，柯林斯在《Business 2.0》雜誌上寫一篇名為〈我的黃金原則〉（My Golden Rule）的文章，他解釋了為何不要逢人就說不停的原因：

我剛從事教職那幾年，有天賈德勒要我坐下來聊聊：「吉姆，我發現你花太多時間想當個有趣的人，為什麼不把心思放在對別人感興趣上頭？」

如果你想要在晚宴時找到有

原本認為遙不可及的大人物，只要會幾招門路就通；這些方法都不難（不過需要膽量），歸納起來只有三大基本要領：讓人覺得有趣好玩、讓他自覺重要，以及最重要的，讓他知道你懂。



趣的話題，就先對他人講的話題感興趣；假如你想找到有趣的寫作題材，先對周遭的人事物付出關心；想要結交有意思的人，先對遇到的人產生興趣。去關心他們的人生、他們的故事。練習關心別人，你會從他們身上學到許多。

只要對別人有興趣，在他們的眼中你自然就會是個有趣之人。真誠是裝不出來的，對別人沒有興趣同樣假裝不了。你越想打動一個聰明成功人士，就越需要發自內心對他們感興趣。

那麼，要怎麼做呢？第一步，不要再把對話想成是網球比賽（對方得一分，你就要趕快追上上一分），反之，把對話當成是偵探遊戲，可以先假定對方有一個很有趣的秘密，而你要竭盡所能的挖出它來。

這麼做時，你想挖出秘密的熱忱會在眼神和肢體語言中流

露出來。問的問題自然可以讓對方講出有趣的內容，而你也不會想盡辦法要占上風。

第二個關鍵是，你問的問題要讓對方覺得你知道更多。當然，要先讓對方打開話匣子，你才有辦法對他的話表現出感興趣。在商業的場合中，我發現問下列問題是最有效的方式：

「你是如何進入這一行？」

「你最喜歡這工作的哪一點？」

「對你的事業（生意、人生等）來說，哪件事對你很重要，是你想要完成的？」

「為何這件事對你很重要？」

「完成這件事，對你來說有何意義，可以讓你有何作為呢？」

對於初次見面的人，我會試著問些問題讓對方用「我覺得」、「我想」、「我會」來回答。

當別人問我的問題需要使以上述方式回答時，就會覺得對方特別懂我。當別人讓我們有

機會同時表達這三者時，就會覺得滿足與感激。

最終，你問的其中一個問題會卸下對方的心防，對方的身體會前傾，熱切的講著他的想法。此現象出現時，請做出正確的回應：閉上嘴巴。認真的聽、一聽再聽。當對方講完時，你再拋出問題，顯示你有認真聽、也在乎他所講的話。

練習：首先，挑兩到三個你覺得超級悶的人，目標是要從這幾個人身上挖出有趣的事情。反過來，再挑選一個你認為有意思的人，一個你希望他能更喜歡、更尊敬你的人，當機會來的時候，像是在派對或是會議上碰到面，問些問題讓對方覺得你對他感興趣，而不是刻意表現出你是有趣的人。

（本文摘自第一、第二部）