

《纽约时报》、《华尔街日报》、《福布斯》、CNN反复引用的谈话准则

美国商界顶礼膜拜的话语秘诀

话语操纵术

【美】凯伦·伯格（Karen Berg）著 刘祥亚译

Loud & clear

——人际交往中如何用话语操纵你的谈话对象



一举击破



新世界出版社
NEW WORLD PRESS

话语操纵术

【美】凯伦·伯格 (Karen Berg) 著 刘祥亚译

LOUD & CLEAR

——人际交往中如何用话语操纵你的谈话对象

一举击破



新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目 (C I P) 数据

话语操纵术 / (美) 伯格 (Berg, K.) 著 ; 刘祥亚译.

— 北京 : 新世界出版社, 2010. 5

ISBN 978-7-5104-0936-3

I. ①话… II. ①伯… ②刘… III. ①语言艺术 IV. ①H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 073751 号

北京版权保护中心外国图书合同登记号: 01-2010-1951

LOUD & CLEAR © 2008 Karen Berg . Original English language edition published by Career Press, 3 Tice Rd., Franklin Lakes, NJ 07417 USA. All rights reserved. Arranged through CA-LINK International LLC.

话语操纵术

作 者: [美] 凯伦·伯格 (Karen Berg)

翻 译: 刘祥亚

责任编辑: 李慧玲

责任印制: 李一鸣 刘达熔

出版发行: 新世界出版社

社 址: 北京西城区百万庄大街 24 号 (100037)

发行部: (010) 6899 5968 (010) 6899 8733 (传真)

总编室: (010) 6899 5424 (010) 6832 6679 (传真)

<http://www.nwp.cn>

<http://www.newworld-press.com>

版权部: +8610 6899 6306

版权部电子信箱: frank@nwp.com.cn

印刷: 北京振兴华印刷有限公司

经销: 新华书店

开本: 787mm×1092mm 1/32

字数: 120 千字 印张: 6.5

版次: 2010 年 5 月第 1 版 2010 年 5 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5104-0936-3

定价: 28.00 元

版权所有, 侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页等印装错误, 可随时退换。

客服电话: (010) 6899 8638

话语 操纵术

《话语操纵术》将告诉你如何琢磨你的谈话对象，一开口就牢牢抓住对方的注意力，直接击中对方内心最敏感的部位，并综合运用多种手法，最终通过谈话得到你想要的一切！

FORWARD

It is an honor and a privilege for me that my book, *Loud & Clear*, has been chosen to be translated into Chinese.

The world's business markets are evolving and expanding exponentially. Through great leaps in technological advancements we are connected 24 / 7 no matter where we are, no matter what we do for a living

Many of us work on teams for multinational companies and need to persuade, negotiate and above all communicate on a daily basis to a vast array of cultures and sensibilities. While each country has its own rich language and culture--and we hope that never changes --we are experiencing more and more the importance of speaking a common business language.

I wrote *Loud & Clear* to help you to be as effective and productive as possible in all your communication efforts. Whether you're drafting an important proposal via email, or preparing for a one-on-one meeting or to speak before a large group, *Loud & Clear* will help you:

- 1) Know exactly to whom you are speaking, and how they need to hear the information you wish to convey
- 2) Organize your thoughts to capture the essence of the message you want your audience to take away with them
- 3) Respond to questions effectively and efficiently, without getting detoured from your main objective

I'd like to know how you've put the techniques into practice and what key learnings you have gained from *Loud & Clear*. If you have questions or business communication concerns, please contact me kberg@commcorestrategies.com

I look forward to hearing from you.

作者序

非常荣幸，我的书能够被选中翻译成中文，与中国的广大读者见面。

当今的商业世界正在日新月异地发展，科技的巨大进步已经将我们的每一个人全天候地联系在一起——无论我们身在何方，从事什么职业。

我们当中的很多人都服务于各种跨国公司，每天都需要跟不同文化背景和不同情感习性的人打交道，需要说服他们，跟他们展开谈判，或进行其他形式的沟通。由于每个国家都有着丰富的语言和独特的文化特征——我们希望这点永远不会改变，所以，建立一种大家共通的商业语言就显得日益重要。

我相信这本《话语操纵术》一定能够帮助你大大提高沟通能力，无论你是起草一份重要的计划书，准备跟人进行一场一对一的谈话，还是要在一大群人面前发言，本书都可以帮助你：

- 1) 清楚地了解你的谈话对象，明白怎么做才能让对方接收你想传达的信息；
- 2) 更好地组织你的思路，清晰地传达你希望谈话对象记住的信息；
- 3) 更加高效地回答对方的问题，同时确保双方谈话不至偏离你的主要目标。

我很想知道你们是如何练习书中的这些技巧的，以及你们从本书中得到了怎样的收获。如果你有任何问题或关于商务沟通方面的疑问，请联系：kberg@commcorestrategies.com。

期待听到你们的反馈！

凯伦·伯格

2010年4月5日于纽约

导读

忙碌的时代， 说话要像一把勾魂剑

不久前，我应邀为一家公司举行一场培训讲座，听众是一群女性执行官，她们个个都是被公司CEO亲自挑选出来的精英，将在公司的未来发展中肩负重任。这次讲座被称作一次“午餐动员会”，后来我才发现，原来“午餐动员会”的意思是每个人都带着自备的午餐参加会议。

很快，女士们带着自己的私房三明治、沙拉、低糖可乐、大包大包的薯片鱼贯而入，她们一边开心地拿出自己的午餐，一边热情地跟身边人打招呼。“这些人看起来都很有修养”，我暗暗告诉自己。可这群人的头儿一开口，我就发现，自己刚才的判断显然是错误的。

这位带头大姐长着一对青蛙眼——样子像是卡通人物——只见她一边看着我，一边开始发表演讲：“我不知道你今天有什么计划，但我有话要说，”她显然不会给我插话的机会，接着继续说道，“我们都很忙，手头都有一大堆事要处理，我知道，这次会议的目的究竟是什么，有那么多活儿要干，我们为什

么要在这里浪费时间！”说到后来，她的声音明显提高，几乎像是在尖叫着质问我。看到这副情形，几乎有一半人都闭上了嘴巴，还有一半人叽叽喳喳地告诉大家自己有多忙。总而言之，这位大姐一开口，就像是纽约证券交易所敲响了交易钟，整个会议室都沸腾了。

“从一开始就该让营销部参与进来！我们为什么到现在才接到通知？”

“运营部总是拖拖拉拉，从来没有按时完工！”

“我们已经绞尽脑汁了，实在伺候不了你们！”

“说过这三明治上不放蛋黄酱，谁又给放上了？”

场面就像是在演电影。随着情绪越来越激动，大家的嗓门越来越高，都争着喊着要让别人听到自己，但最终的结果却是一团糟，根本没人能听清她们到底在嚷嚷什么。

毫无疑问，作为这次会议的主持人，我必须做点儿什么，但究竟该做什么呢？我的演讲甚至还没有开始，会议明显已经跑题了。我只好坐在那里干瞪眼，大约五分钟之后，我站起身来，举起双手，掌心朝外，深吸一口气，然后用尽全身力气大声吼道：“闭……嘴！”

还好，所有人都听到了这句话，场面安静了下来。每个人都在喋喋不休地说自己的事，的确需要有人提醒她们一下；告诉她们我们究竟是在干什么，但我这办法并非长久之计，根本不可能长时间地抓住她们的注意力。

想想看，这样的情形我们是否都经历过很多次——我们感觉自己陷入了一场混战，根本不知道对方究竟想说什么，结果只能白白浪费时间？

在如今这样一个时代，类似的情形更是屡见不鲜。我们都

能清楚地感到自己面前的人根本没听我们在说什么，她们要么只是在随声附和我们的话，要么是敷衍地点点头，眼神一片空洞，思绪完全飘到了其他地方……

我们正生活在一个疯狂加速的时代，每个人都在同时处理多件任务，每个人都千头万绪，很难在任何事情上集中精力。

想想看，就在你阅读这一行字的同时，有多少封邮件已经挤进了你的邮箱？你的电话已经响了多少次？到现在为止，你今天一共参加了多少场会议——还有多少场会议在等着你？你在每场会议中到底能投入多少注意力？

如今我们生活的世界充满了各种各样的噪音，我们总是生活在各种所谓的“责任”和“截止日期”之中，总是在疲于应付各种压力和焦虑，肩头的担子只会越来越重，电子邮件、互联网、黑莓、iPhone、全球化、业务外包……海量信息扑面而来，你还有可能吸收更多信息吗？上下班之间不再有任何清晰的界限，工作和生活混为一团，每个人都害怕掉队，业务外包带来的压力让每个人都诚惶诚恐，而我们的大脑所能处理的信息又是那么有限！

即便如此，如果想要在这个疯狂的时代取得成功，你还是得想办法发出自己的声音，让别人知道你在说什么。

别着急，我有办法。



你跟我说什么？能大声点吗？

预备！开始沟通

在沟通这件事情上，每个人都有自己的优势和弱势。没有一个人能在任何时候都舌灿莲花，而且几乎大多数人都害怕与人沟通。事实上，据有关数据显示，对于绝大多数美国人来说，公共演讲甚至比死亡、离婚、破产还要可怕。但不管你面对的对象是一个人、十个人，一百个人，还是一千个人，你都得开口，所以我建议你最好还是学会克服这种恐惧。怎么克服？正如著名公关专家、Stevens Gould Pincu公关公司执行合伙人阿特·史蒂芬斯（Art Stevens）曾经告诉我的那样，你必须一把抓住谈话对象的注意力，绝对不要放手！

打个比方，你的目的可能是想让你的上司关注你正在进行的项目，也可能是让你的大学教授给你写封热情洋溢的推荐信，让你的邻居剪掉那根阻挡你视线的树枝，或者是恳请航空公司服务人员让你登上一架飞机。《话语操纵术》将帮助你完全掌控你的谈话对象，轻松达到自己的目的。

为什么是你？

因为你需要提高自己的话语掌控力。切记：你的话语掌控力将直接影响到你的职业和个人成功。还有什么比这更重要呢？

为什么我能帮助你？

我已经在这个问题上花了20多年功夫，20多年来，我一直在帮助人们（其中有大公司执行官，也有刚开始工作的职场菜鸟）培养自己的话语掌控力。无论他们是NASA飞行员，来自政府智库的工程师，还是好莱坞明星、大牌作家、白宫政治

家，甚至是即将在家长会上发言的普通父母，我的建议都帮助他们取得了预想的成功。我曾经访谈过无数职业人士，每个星期接触成百上千人，我了解在他们日常工作和生活中哪些沟通方式是有效的，哪些做法根本行不通。我把所有经历和思考都进行了梳理，最后写成了这本《话语操纵术》。

为什么是现在？

因为情况已经糟透了，在人类历史上，没有任何一个时代比现在更混杂，更难让别人关注你的想法。2006年美国执行官顾问协会（Association of Executive Search Consultants）曾经做过一项调查，结果发现，“在参与调查的所有高级执行官当中，有一半人都会因为担心失去自己对工作日程的掌控而拒绝升职”。毫无疑问，我们现在还远远不能跟这些高级执行官相比。

什么是话语操纵术？

话语操纵术主要包括五个步骤，这些步骤非常简单，我相信，任何人都可以通过学习掌握这些步骤：

1. **读心** 开口说话之前，你一定要琢磨透你的谈话对象，弄清他们究竟想从你这里听到什么。这样做不仅可以帮助你跟他们保持良好沟通，而且还可以让他们愿意听你讲话，直至按照你的建议采取行动。
2. **巧言** 你组织信息的方式会直接影响对方接收信息的程度，一旦琢磨透自己的谈话对象，你接下来就要开动大脑，想清楚你究竟该说什么，怎么说。
3. **令色** 不可否认，在谈话过程中，对方可能会受到各种

干扰，比如说电话、短信等等，在这种情况下，你又如何确保对方能够牢牢记住你所传达的信息呢？答案是：视觉形象。经验表明，视觉形象往往会给谈话对象留下极为深刻的印象。只要能在谈话过程中灵活掌握这些技巧，你可以有效地把自己想要传达的信息牢牢刻在对方心中。比如说你的形象、身体语言等都是非常有效的工具。

4. **操纵** 如果对方不喜欢你，不相信你，或者听不懂你在说什么，他们就根本不会买你的账。通过掌握有效沟通的四个基本法则——清晰、一致、生动、可信——你可以长时间地吸引对方的兴趣。
5. **完胜** 有动力必然就有阻力。即便在谈话开始之前，我也可以确信，你们的谈话一定会遇到某些障碍，所以我将告诉你该如何提前避免可能会出现灾难，比如说在会议陷入僵局，或出现一些不期而遇的情况时该如何应对。

为了能让你更好地吸收书中的信息，我在写作过程中尽量让本书容易阅读，容易吸收，所以除了正文和一些趣味十足的案例研究之外，你在本书中还会看到：



嘿，请注意！ 一些简单而实用的提示。



5分钟应急方案 一步步教你该如何处理沟通过程中可能出现的困境。



经典案例 这些“灾害控制”方案将告诉你一旦沟通出现问题，你该如何应对。



现场诊断 将告诉你该如何避免可能出现的沟通困境。



专家提示 将告诉你沟通过程中的诸多细节，包括如何使用你的声音，如何更好地聆听，如何为不同的沟通场合准备着装等。

没错，我还会提供一些表单、规划表格等工具，总而言之，我们将一起设法改进你的话语掌控能力。

无论你是想要跟某人索取某件物品，想要得到100个人的关注，希望别人关心你想要说的话，或者是听从你的建议并采取行动，你首先都要学会用话语操纵对方。要想做到这一点，你必须学会清晰明确地说出自己的想法，无论要升职加薪，还是要生活得更自在舒心，《话语操纵术》都可以让你心想事成。

当翻到本书最后一页时，你将学会如何更好地用话语操纵你的谈话对象，而且根本不需要提高嗓门！

我很希望能听到你的反馈。如果有任何话想对我说，请访问我的网页：www.commcorestrategies.com，你可以告诉我你在沟通过程中所遇到的趣事，或者告诉我你有哪些更好的话语操纵技巧，你可以告诉我这本书在哪些方面对你起到了帮助，或者它还有哪些地方需要改进。如果有任何反馈或建议，请发邮件至：kberg@commcorestrategies.com。

祝你好运！

凯伦·伯格

CONTENTS

目 录

导 读 忙碌的时代，说话要像一把勾魂剑 / 1

第一步 读心：见面之前，先给对方做“心理透视” / 1

你到底想要操纵“谁”？ / 6

用“心理透视法”摸清对方思路 / 13

神奇的“WIIFM”表格 / 15

如何分析陌生人 / 19

如何分析不熟悉的情况 / 23

如何分析不同文化背景的人 / 23

如何分析有代沟的人 / 25

可怕的“关系砍刀” / 27

艾伦的故事 / 28

杰娜的新操场 / 31

兰戴尔如何传达坏消息 / 33

总结 / 36

第二步 巧言：不要说你想说的，要说对方想听的 / 37

现代人的记忆特点 / 41

根据记忆特点组织信息 / 43

开启右脑的“语言天窗” / 45

如何绘制你的“信息地图” / 48

丽拉的烦恼 / 51

建立“玩家档案”，搞掂一屋子人 / 57

给玛丽把脉 / 61

可怕的3M危机 / 65

如何活跃会议气氛 / 67

怎么开会最有效 / 68

克里斯托弗的危机 / 70

面对面，还是通过其他方式？ / 73

不开没必要的会 / 74

总结 / 76