

怎样通过话语操纵和影响他人

说话的目的在于影响他人，而不是表达自我。我们训练口才的目的，不是为了享受语言的艺术，而在于建设更积极的人际关系。

# 话语 操纵术 大全集

陈璐 陈姣◎编著



话语操纵术就是通过话语的有效运用从而影响和操纵他人的一门技术。话语的影响力主要来自于你能在多大程度上操纵你的谈话对象，让他人按照你的意图去行动，进而实现你的预定目标。

江西人民出版社

怎样通过话语操纵和影响他人

# 话语 操纵术 大全集

陈璐 陈姣◎编著

江西人民出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

话语操纵术大全集/ 陈璐,陈姣编著. — 南昌: 江西人民出版社, 2011. 6

ISBN 978—7—210—04824—4

I. ①话… II. ①陈… ②陈… III. ①语言艺术—通俗读物 IV. ①H019—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 094896 号

**话语操纵术大全集**

陈璐 陈姣/编著

责任编辑/王华

出版发行/江西人民出版社

印刷/北京九天志诚印刷有限公司

版次/2011年7月第1版

2011年7月第1次印刷

开本/787毫米×1092毫米 1/16 21.75印张

字数/350千字

书号/ISBN 978—7—210—04824—4

定价/39.80元

---

赣版权登字—01—2011—111

版权所有 侵权必究

如有印装质量问题,请寄回印厂调换

生活离不开交流，交流就离不开话语。话语是人们思想、情感最重要的沟通和交流工具，渗透于生活的方方面面。无论是日常交往还是工作场合，话语都表达了人们的感受、感知和感情。

阿里巴巴董事局主席马云说：“傻瓜用嘴说话，聪明人用脑说话，智慧人用心说话。”其实话都是从嘴说出来的，马云先生的意思是说，不经过大脑思考或不发自内心的话，是傻话；聪明人说话，是经过大脑思考后才说出来；而有智慧的人说话，不仅经过大脑思考，而且发自内心，这就要进一个层次。

说话要用脑子，敏于事，慎于言，话多无益。很多事成也是嘴，败也是嘴。平时一定要把好门，否则会给自己带来许多麻烦。讲话不要只顾一时痛快、信口开河，以为人家给你笑脸就是欣赏，结果让人家彻底摸清了家底，还得偷着笑你。

话语是一把双刃剑，往往一句话能把人说笑，一句话能把人说哭，一句话能把人说跳，一句话能把人说闹。

有个笑话说的是，从前有个土财主，他不会游泳，一天，掉进了一个比较深的湖里，就在他快要淹死的时候，有人乘船赶过来要救他上来，并对土财主说：“把手给我！”意思是我拉你上来，可这位土财主却是死活也不肯伸个手。嘿！这可怎么得了，再不上来那可就死定啦！这可是人命关天的事呀！来救他的人可急啦，怎么办？突然，救他的人对着土财主说：“把我的手拿去！”呵！就这样，土财主是一把抓住，拼命地爬了上来。

话语操纵术就是通过话语的有效运用从而影响和操纵他人的一门技术。话语的影响力主要来自于你能在多大程度上操纵你的谈话对象，让对方按照你的意旨去行动，进而达到你的目的。

有个故事讲的是，在酒足饭饱后，国王问大臣：“你们说，世界上什么最难？”大臣回答：“世界上说话最难。”大臣没有说出来的隐含的意思是，说话最难，尤其是和国王说话最最难。

韩非子在《说难》中也表达了这样的意思。他说：“大凡游说的困难：不是难在我

的才智能够用来向君主进说，也不是难在我的口才能够阐明我的意见，也不是难在我敢毫无顾忌地把看法全部表达出来。大凡游说的困难，在于了解游说对象的心理，以便让我的说法适应他。”

话语操纵术就是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！懂一点话语操纵术，不仅可以让自己在社交上左右逢源，更可以驾驭人心，让他人为你所用。了解对方想听和不想听的、喜欢和不喜欢的，以及对方的担心、顾虑等，如此便可以比较容易地开启对方的心扉。

一位研究话语操纵术的权威教授强调：“只要使用话语操纵术，任何人都可以把对方操纵自如。”

事实也是如此，销售人员和管理人员采用话语操纵术之后，业绩都有相当程度的增长，事实证明了话语操纵术的惊人效果。

例如，你突然有急事想要和某个客户尽快见面，没有采用话语操纵术时，你也许会这么说：“突然给你这个电话，非常抱歉！明天你什么时候有时间？”多数客户都会觉得太突兀了从而拒绝你。但如果你这么说：“如果明天去拜访您，请问上午或下午哪一个时间段会比较方便呢？”客户就容易不假思索说出上午或下午哪个时间段会比较方便。因为你的问题中假定了客户已经答应在明天见面了，这就是“推定承诺法”，也是典型的话语操纵术。

本书中这样的技巧俯拾皆是。正着说、反着说、托人说、自己说、抢着说、闪着说、缓缓说、快快说、营造气氛、引爆笑点、埋下伏笔、热话冷说、点到为止、坏话好说、狠话柔说、大话小说、笑话冷说、重话狠说、急话缓说、长话短说、虚话实说……人是说话的人，话是人说的话。人不同，话不同；话不同，结果不同。

本书分为上下两篇，上篇是话语操纵术，下篇是话语攻心术。上篇强调人与人交流就是一个操纵与反操纵的过程，无论说话的另一方是你的客户、上司、同事，还是你的家人、亲戚、朋友，你总是希望他们按你的意思去做，而对方也同样希望能说服你。话语操纵术通过剖析话语的各种类型中蕴藏的技巧，教你在沟通中不知不觉地操纵他人，让他人按你的期望去行事。下篇着眼于对方心理。想要轻松操控他人，就要把话说到对方心里去，只有取得了对方心理上的认同，他才会对你言听计从，你才能实现自己的目的，否则说得再多也都是在做无用功。话语攻心术就是用语言打动人心的说话策略，能让你的话句句都说到对方心窝里，一语中的，轻松征服人心。

## 上篇 话语操纵术

人与人说话，就是一个操纵与反操纵的过程，无论说话的另一方是你的客户、上司、同事，还是你的家人、亲戚、朋友，你总是希望他们按你的意思去做，而对方也同样希望能说服你。话语操纵术就是教你在沟通中不知不觉地操纵他人，让他人按你的期望去行事的说话艺术。

<b>第一章 寒暄：进入主题前先来一段心理热身</b> .....	3
□巴南效应：像心理咨询师一样神奇的谈话术 .....	3
□首因效应：第一句话赢得心理好感 .....	7
□巧妙寒暄引起对方谈话的兴趣 .....	9
□利用潜意识给对方灌输重要信息 .....	11
□寒暄也要适可而止，见好就收 .....	12
<b>第二章 提问：用正确的钥匙打开心门上的锁</b> .....	15
□用对了提问就是找对了钥匙 .....	15
□权利式提问：获取发言权利的提问术 .....	17
□开放式提问：多说才能敞开心扉 .....	19
□巧妙设问：不知不觉中获取重要的信息 .....	20
□选择性提问：让成功的几率翻倍 .....	22
□否定问句：许多心理咨询师都使用的技巧 .....	24
<b>第三章 倾听：接收来自对方内心深处的声音</b> .....	26
□自我心理：会听比会说更招人喜欢 .....	26

<input type="checkbox"/> 全神贯注地听，才能真正理解对方 .....	28
<input type="checkbox"/> 积极回应，帮助对方说下去 .....	29
<input type="checkbox"/> 注意，不要错过了话外之音 .....	32
<b>第四章 迎合：承接话意赢得良好的沟通氛围 .....</b>	<b>34</b>
<input type="checkbox"/> 巧妙地迎合能让气氛更热烈 .....	34
<input type="checkbox"/> 迎合就是建立共同感 .....	36
<input type="checkbox"/> 提前说出对方想听的话，舒缓对方情绪 .....	37
<input type="checkbox"/> 善用身体语言，迎合效果会更佳 .....	39
<b>第五章 讲述：能说会道让对方从心底喜欢你 .....</b>	<b>42</b>
<input type="checkbox"/> 简洁的表达更容易让人接受 .....	42
<input type="checkbox"/> 说话始终不要忘记目的 .....	44
<input type="checkbox"/> 准确清晰的表达能增进理解 .....	46
<input type="checkbox"/> 跌宕起伏牢牢抓住对方心神 .....	48
<input type="checkbox"/> 站对立场才能说对话 .....	49
<input type="checkbox"/> 嘴上带把尺，说话讲分寸 .....	51
<b>第六章 套话：引导揭开对方心底的秘密 .....</b>	<b>54</b>
<input type="checkbox"/> 言多必失：想套话就让对方多说话 .....	54
<input type="checkbox"/> 露出自己的掌心，获取对方的信任 .....	56
<input type="checkbox"/> 循循善诱，引导对方说出真实意图 .....	57
<input type="checkbox"/> 旁敲侧击，了解对方的心思 .....	59
<input type="checkbox"/> 虚晃一枪，套取对方的实情 .....	60
<b>第七章 主导：控制局面使谈话向有利的方向发展 .....</b>	<b>63</b>
<input type="checkbox"/> 让对方始终跟着自己的逻辑走 .....	63
<input type="checkbox"/> 破窗效应：及时纠正谈话方向 .....	65
<input type="checkbox"/> 说话高手善于打破冷场与僵局 .....	67
<input type="checkbox"/> 借别人的口说自己的话 .....	68

<b>第八章 解释：能言善辩让对方从心底相信你</b> .....	71
□先认同对方的观点，再说出自己的看法 .....	71
□同理心：让你的解释更有说服力 .....	73
□“对不起”会让对方更容易接受 .....	75
□以彼之道，还彼之身 .....	77
□千言万语，贵乎心诚 .....	79
□巧解妙答，用幽默化解尴尬 .....	80
<b>第九章 说服：巧妙表达从而征服对方的心</b> .....	83
□对比法：让对方体会天堂和地狱的感觉 .....	83
□权威效应：权威最易令人信服 .....	85
□以情动人，犹胜以理服人 .....	88
□互惠原理：给人好处会有好报 .....	89
□利用共谋意识拉拢对方 .....	91
□剑走偏锋，非一般的说服术 .....	93
<b>第十章 谈判：讲求策略才能打赢心理战役</b> .....	95
□充足的准备对对方就是一种心理震慑 .....	95
□懂得让步技巧才能成为谈判高手 .....	97
□酝酿效应：不妨把难题先丢在一边 .....	98
□最后通牒策略：巧妙利用最后期限 .....	100
□攻其软肋，破解谈判僵局 .....	102
<b>第十一章 请求：诚恳以求让人无法拒绝你</b> .....	104
□脸皮不可薄，当求人时则求人 .....	104
□求人办事要以情动人，攻心为上 .....	106
□劝导不如引导，央求不如婉求 .....	108
□先给对方点好处，成功的几率会更高 .....	110
□请将不如激将，求人需下猛药 .....	112
□留面子效应：想借五十，开口一百的好处 .....	114



登门槛效应：得寸进尺未尝不可 ..... 116

## 第十二章 赞美：美言巧颂能满足人们的心理需求 ..... 119

皮格马利翁效应：赞美能创造奇迹 ..... 119

赞美的话要说得具体准确 ..... 121

新奇特的赞美好比意外的礼物 ..... 123

不露痕迹的赞美最让人舒服 ..... 125

阿伦森效应：先抑后扬的好处 ..... 127

## 第十三章 批评：委婉客观从而不伤对方的心 ..... 130

你的批评要让对方容易接受 ..... 130

过分的批评会激起逆反情绪 ..... 132

直言曲达，批评也能很有料 ..... 134

用赞美的话去批评会更加有效 ..... 136

批评最重要的是对事不对人 ..... 138

引咎自责，自我批评反制胜 ..... 140

## 第十四章 拒绝：婉言谢绝得到对方的心理谅解 ..... 142

学会拒绝，是说话的一堂必修课 ..... 142

婉拒，让拒绝听起来悦耳一些 ..... 144

说出你的难处，博得他人理解 ..... 146

岔开话题也是一种拒绝方式 ..... 148

破唱片法，以不变应万变 ..... 150

拒绝的同时给对方指一扇窗 ..... 151

## 第十五章 建议：巧说谏言使对方悉心接受 ..... 154

站在对方的立场上说你的建议 ..... 154

劝谏在巧，春风化雨动人心 ..... 157

金字塔原理：先说结论，再说原因 ..... 159

投其所好，用对方爱听的话提建议 ..... 161

## 下篇 话语攻心术

想要轻松操控他人，就要把话说到对方心里去，只有取得了对方心理上的认同，他才会对你言听计从，你才能实现自己的目的，否则说得再多也都是在做无用功。话语攻心术就是用语言打动人心的说话策略，能让你的话句句都说到对方心窝里，一语中的，轻松征服人心。

005

目录

<b>第十六章 直击人心：把话说到人心窝里</b> .....	167
<input type="checkbox"/> 赞美别人最得意的事 .....	167
<input type="checkbox"/> 说让别人会心甘情愿帮你的话 .....	169
<input type="checkbox"/> 说能引起对方共鸣的话 .....	171
<input type="checkbox"/> 摸清对方脾胃投其所好 .....	173
<input type="checkbox"/> 安慰的话要温暖人心 .....	176
<input type="checkbox"/> 善用无声的语言 .....	178
<input type="checkbox"/> 善于利用逻辑语言说理 .....	180
<input type="checkbox"/> 说理就要让人心服口服 .....	183
<b>第十七章 引起重视：把话说得让人爱听</b> .....	186
<input type="checkbox"/> 说让人笑的不说让人跳的话 .....	186
<input type="checkbox"/> 谦逊的话语让你以柔克刚 .....	189
<input type="checkbox"/> 说能让人一见如故的话 .....	191
<input type="checkbox"/> 自信地说出自己的长处 .....	194
<input type="checkbox"/> 该拒绝就要果断地说“不” .....	196
<input type="checkbox"/> 有创新意识才会有新意 .....	199
<input type="checkbox"/> 妙“喻”如珠 .....	202
<input type="checkbox"/> 艺术性的语言更有吸引力 .....	205
<input type="checkbox"/> 擅用人际交往中的漂亮语言 .....	207

<b>第十八章 滴水不漏：把话说得圆满准确</b> .....	210
□话说七分满，给自己留后路 .....	210
□以其人之道还治其人之身 .....	212
□运用“子母环”设下圈套 .....	215
□不要与人针锋相对 .....	217
□不必凡事都追根究底 .....	220
□把“但是”去掉 .....	222
□不该说的话千万不要说 .....	225
<b>第十九章 切中要害：把话说得恰如其分</b> .....	227
□明确说话的目的 .....	227
□“旁敲侧问”为主题服务 .....	229
□抓住对方弱点反戈一击 .....	232
□妙语妙答解除语言危机 .....	234
□做聚会中的“活跃剂” .....	237
□三思而后“言” .....	239
<b>第二十章 抓住关键：把话说得简洁有力</b> .....	243
□话贵精不贵多 .....	243
□说出“画龙点睛”的话 .....	245
□说话要抓关键 .....	247
□说话不要拐弯抹角 .....	249
□说话不要故弄玄虚 .....	251
□说话不要夸夸其谈 .....	253
<b>第二十一章 条理清晰：把话说得有条不紊</b> .....	257
□说话不要东拉西扯 .....	257
□掌握说话的顺序 .....	259
□要避免产生张冠李戴的误会 .....	261

□设计精彩的开场白和有韵味的收尾 .....	263
□使用正确的语法 .....	266
□选用正确的语言、敬语和贴切的词汇 .....	268
<b>第二十二章 追求成效：把握好说话的方式</b> .....	<b>271</b>
□间接赞美会收到更好的效果 .....	271
□委婉的批评更容易让人接受 .....	273
□幽默让生活充满快乐 .....	276
□问对问题说对话 .....	278
□说让人听了觉得可靠的话 .....	281
<b>第二十三章 因人而异：把握好说话的对象</b> .....	<b>284</b>
□看对方身份说话 .....	284
□看对方性别说话 .....	286
□看对方教养说话 .....	289
□到哪山唱哪山的歌 .....	291
□见不同的人，说不同的话 .....	294
□求人办事要看对象 .....	296
□说话时要注意双方所扮演的角色 .....	299
<b>第二十四章 相机而言：把握好说话的时机</b> .....	<b>302</b>
□说话时要顾及对方的心情和处境 .....	302
□求人办事要看时机与场合 .....	304
□该张口的时候不要犹豫 .....	306
□察言观色把握说话时机 .....	308
□与人套热乎要注意场合 .....	311
□说话要注意语言环境 .....	313
<b>第二十五章 见好就收：把握好说话的分寸</b> .....	<b>317</b>
□不要谈论他人的隐私和缺陷 .....	317

□避免情绪化的言辞 .....	319
□不要开“黑色玩笑” .....	322
□在言语上要维护别人的尊严 .....	325
□赞美他人要把握火候 .....	327
□朋友之间说话也要注意分寸 .....	329
□批评是一把双刃剑 .....	332





## 第一章

# [寒暄：进入主题前先来一段心理热身]

### □ 巴南效应：像心理咨询师一样神奇的谈话术

1948年，心理学家巴南·福瑞尔（Bertram R. Forer）做了一个实验。他让一批学生做了一个性格诊断测验。几天之后，他给每位学生各发了一份诊断报告，并让学生们给诊断报告打分——“你认为这份报告说中了多少？”总分是5分，最后学生们的评定结果平均是4.3分，也就是说，学生们认为诊断报告的准确率为86%，甚至还有41%的学生认为：“这份报告完全‘吻合’我的性格，这份测验真了不起！”

事实上，巴南发给所有学生的诊断报告是完全相同的，我们不妨来看一看这份跟算命师一样“神奇”的诊断报告：

- (1) 你内心很希望别人能够认可你、喜欢你。
- (2) 你对自己的要求很高，有时候对自己的现状会很不满。
- (3) 你尚有很大的发展空间，只是还没有挖掘出这些潜力并将其转化为自己的优势。
- (4) 虽然你性格上存在一些不足，但你一直在想办法去弥补。
- (5) 你外表看上去虽然能克制、自律，但内心有时候却充满忧虑和不安全感。
- (6) 有时你会严重怀疑自己，不知道自己所选所做是否正确。
- (7) 你喜欢变化和多样的生活，受到约束和限制时会非常不满。
- (8) 你为自己是一个独立的思想者而自豪，不轻易相信缺乏信服证据的结论。
- (9) 你认为对别人过于坦白是不明智的。
- (10) 有时候你外向、可亲且乐于交际，有时候却内向、谨慎而有所保留。



(11) 你有一些理想不是很切实际。

(12) 安全感是你人生的主要目标之一。

认真读一读，你是不是也有所触动？是不是也觉得这个诊断结果说的好像就是自己？

更让人觉得无厘头的是，巴南拿出来的这份根本就不是什么专业的诊断报告，而是从小商店买来的杂志上的文章中挑选几个句子拼凑而成的！

那么，为什么学生们会相信呢？那是因为当巴南对每一位学生说“这份报告是‘你的’测验结果”时，学生们心理上立刻就被“套牢”了，只要报告中有那么一两条描述与自己的性格相符，他们就会很自然地对号入座，并且，会因为这一两条准确的描述而肯定整份报告。

而在现实生活中，将巴南效应运用得最好的莫过于心理咨询师了，我们先来看一个心理咨询师“神机妙算”的例子：

一位年轻女士面带抑郁来找心理咨询师，心理咨询师淡淡地问道：“最近过得不是很顺？”

女士沉重地点点头。心理咨询师接着说道：“你这一段时间很为人际关系苦恼吗？”

“人际关系？”女士一脸疑惑。

“像职场问题啦，家庭关系啦，恋爱啦……”心理咨询师缓缓地说着，一直留意着女士的表情。

“唔……感情上是有点问题。”女士吞吞吐吐地答道。

“你不知道如何是好，这段感情很让你困惑，是吗？”心理咨询师一字一顿地说。

“是的，的确如此！你是怎么知道的？”女士明显吃了一惊。

“你心里其实已经有了一个答案，只是没有把握，也狠不下心来，是不是这样的状况？”心理咨询师看着女士的眼睛，缓缓地说。

“唉，我知道我们这样是不对的，我也可能等不到想要的结果，但跟他在一起真的很好，有时候我就想这样凑合着过下去……”女士眼睛里泛起了泪花，声音里带着哽咽。

“你很喜欢跟他在一起的感觉，但是你又太善良，不想伤害到另一个人，是吧？”

女士低下了头。心理咨询师看了一眼，接着说道：“婚外情很辛苦吧？尤其是你这样心地好的人，虽然想留住幸福，可是心里的不安全感与愧疚感逼得你寝食难安……”

女士听到这里，再也忍不住了，放声痛哭起来。

过了好一会儿，这位女士才渐渐平静下来。心理咨询师最后说道：“结果已经不重要了，因为你已经有了自己的主意。你或许一段时间内会受伤，会寂寞，但你一定要向你认为正确的方向走，你一定会得到幸福！这就是这次咨询要告诉你的东西。”