

“行走江湖之人”的必备宝典

活学

话语操控术

活用

办事掌控术

丁姍◎编著

说水平的话打动人心
做高效率的事掌控全局

HUOXUE HUAYU CAOKONGSHU
HUOYONG BANSHI ZHANGKONGSHU



- 你以为你会说话，但是否能把话说得婉转动听，并且滴水不漏？
- 你办事办得合人心意，还能天衣无缝？
- 你掌控全局，想要在谈话间赢取胜算，在行事中得取头筹，办事掌控术。

中国纺织出版社

活学 话语操控术 活用 办事掌控术

丁姗◎编著

说有水平的话操控他人
做高效率的事掌控全局

HUOXUE HUA YU ZHUAN KONG SHU
HUOYONG BAN SHI ZHUANG KONG SHU



中国纺织出版社

内 容 提 要

说话是一种能力,会说话能吸引对方的关注、打动对方的心扉、攻破对方的心理防线、让他人听从你的建议,甚至操控他人的行为。办事是一门艺术,办好事需要掌控他人的想法、掌控时局的变化,掌控对自己有利的因素。

本书对话语操控术、办事掌控术分别进行了细致剖析,结合典型的案例,将说话与办事的策略与诸多心理学原理相结合进行阐释,让读者把话说得滴水不漏,把事办得天衣无缝,轻松地拿下客户,说服上司,征服下属;感动倾听的人、得到领导的信任、获得同事的敬佩,从而让生活 and 事业更加顺风顺水。

图书在版编目(CIP)数据

活学话语操控术 活用办事掌控术 / 丁姗编著. —北京:中国纺织出版社,2011. 11

ISBN 978-7-5064-7934-9

I. ①活… II. ①丁… III. ①口才学—通俗读物②心理交往—通俗读物 IV. ①H019-49②C912. 3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 201592 号

策划编辑:曲小月 责任编辑:闫 星 责任印制:陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

尚艺印装有限公司印刷 各地新华书店经销

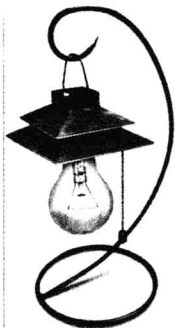
2011 年 11 月第 1 版第 1 次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:17

字数:227 千字 定价:29.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言



在日常生活中,说话办事并不是一件很难的事。好似人人都会说话,人人都会办事,但是,在格外注重人际交往和事情结果的今天,使用不同的言语和办事手段,其结果却是天壤之别。本来,说话、办事是我们日常接触最普遍的事情,但是,殊不知,越是与我们天天相伴的东西就越容易忽略,而越是被我们忽略的东西却越重要。在与人交往和办事的过程中要想说话滴水不漏,有效地影响他人心理,达到操控他人心理的目的,就应该掌握“说话操控术”;要想办事无往不利,让事情的走势、局面掌控在自己的手中,就应该学会“办事掌控术”。只有会说话、能办事的人,人们就愿意与之交往,这样,有用的人脉资源会越积越多,而一个人的人脉资源会直接决定其未来发展。换句话说,一个人能不能成功,在某种程度上,决定于其说话、办事的能力。

一个人的心理是很难捉摸的,因为每个人的内心世界都是千变万化的。不过,我们需要了解,在沟通过程中,谁操控了他人的心理,谁就能占据主动的位置;谁洞悉了他人的心思,谁就能在交际中赢得胜利。说话,无疑是打开他人心理的一把钥匙,而要想有效地影响他人心理,我们应该学一些“话语操控术”。这样,我们才知道什么时候该说什么,什么时候该做什么,善于察言观色、看人说话,从而达到影响对方心理的目的。

说到办事,人们自然想到了做事,其实,办事与我们常说的做事并不完

全一样。办事更强调结果,偏重于技巧和策略的运用,办事也自有它的艺术。当然,办事的最终目的是促成此事,要想办事成功,我们有必要读一读“办事掌控术”,在办事过程中,有效掌控先机、局面、时机、心理,如此,才能达到办事成功的目的。

不管是话语操控术,还是办事掌控术,实际上都是一门心理操纵术。换句话说,这就是一场心理战役,谁掌握了先机,谁就是最后的胜利者。在现实生活中,我们发现,同样是说话办事,所产生的效果却是大不相同,怎样才能真正操控他人心理、掌控事情呢?说话要以攻心为上,面对说话对象,了解、分析他们的心理状态和弱点,以此来决定该说什么话,不该说什么话;而办事需要以目的为主,如何掌控他人,掌控局面,掌控走势,分析办事的关键点,以此来决定该以何种办事手段,来达到自己办事成功的目的。

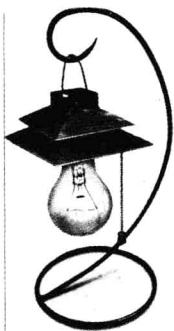
本书分为上下两篇:上篇为话语操控术,从各个细小的方面来探讨如何通过说话影响他人心理,诸如语言学里的语速、语气等,以此来解决我们在日常的工作和生活中遇到的疑虑和困惑,达到操控他人心理的目的;下篇为办事掌控术,以名声暗示掌控主动,以柔情掌控人心,以忍术掌控走势,以平和心境掌控局面,以灵敏心思掌控时机,以礼掌控情理,最后,达到办事成功的目的。希望本书能够给致力于提高自我说话水平和办事能力的人一种清晰的指引,也希望每个读者都能够在本书中有所收获,从而受益。

编著者

2011年7月

目录

contents



》》上篇 话语操控术

第一章	由嘴及心的操控术:说话与心理的密切关系	3
	语速快慢影响他人的心理	4
	体态语言能更好地展示你的意图	6
	如何通过语调的变化影响他人心理	8
	用神态令对方理解你的用意	10
	用说话的语气触动对方内心	12
	内心焦虑才会如此吹嘘	14
	爱反驳他人是自卑心理作祟	16
第二章	精通口才心理策略:说一句胜过他人说十句	19
	首因效应:开口第一句奠定谈话基调	20
	适时说好场面话,拉近彼此心灵的距离	22
	权威效应:利用崇拜心理,令其深信不疑	24
	近因效应:收尾最后一句话给未来做好铺垫	26
	可口可乐效应:用美言让他人心花怒放	28
	谈共同话题,迅速消除尴尬心理	29
	投射效应:在言谈比较中挖掘对方的欲望点	31
	利用同理心说话,与其惺惺相惜	33



	悉心聆听,把话说到心坎儿上	35
	用言语触碰对方“软肋”,令其内心降服于你	37
第三章	修炼语言风格:一张嘴就影响他人心理	41
	由个性修炼出独特的语言风格	42
	明快的说话节奏影响他人心理	44
	以柔克刚的语风令人折服	46
	简洁而有力道的话语能直入人心	48
	含蓄地表达让他人不再为难你	50
	适时运用犀利的语风,令人刮目相看	52
	幽默的语言风格永远令人愉悦	53
	适时运用强势的语风,使对方服从	55
第四章	用言语传达心理暗示:让他人走入你布的“局”	57
	用不伤和气的話,巧妙暗示对方的不足之处	58
	委婉劝慰,给予积极的心理暗示	60
	保全双方面子的拒绝暗示语	62
	暗示自己的喜恶,令对方知趣	64
	巧用话语暗示,打消他人的疑虑	66
	言谈中让对方领会你的需求	68
	话语暗示,引导对方按自己的思路走	70
	讲故事举例子,让对方明白你的用意	72
	用好称呼与语气,暗示彼此的亲密程度	74
第五章	如何与陌生人交往:通过说话操纵他人心理	77
	如何大方地介绍自己,给别人留下好印象	78
	与陌生人聊什么,能迅速消除心理尴尬	80
	巧妙表达相似与共鸣,令人与你一见如故	82
	怎样谦逊地说话,让他人感到舒服	84
	多说积极的话,令对方感到振奋	87
	说好客套的“场面话”,令对方明白你的礼数	88
	巧妙地提问,化解紧张的气氛	91



	适时的“自我暴露”,让陌生人感到你的单纯	93
第六章	职场说话操控术:这样说话工作无往不利	95
	说话讲策略,让同事感觉你是个易于相处的人	96
	说话“有板有眼”,令你博得威信与支持	98
	委婉地提意见,令同事及上司更容易接纳你	100
	三言两语巧妙说,使上司减弱与你的矛盾	103
	巧妙地汇报工作,令上司满意你的表现	105
	反驳同事,也可以让其欣然接受	107
	如何说话能赢得异性同事的好感	110
	如何说话能赢得同性同事的喜欢	112
第七章	处世说话操控术:说话到位才能左右逢源	117
	用语言暖场,让大家都舒服自在	118
	说话低调一些,令人感到你容易亲近	120
	打圆场的话要会说,帮他人夺回面子	122
	将忠言顺耳说,令他人不怨恨还感激	125
	谨慎把握自己的言语,打消他人的“反驳”心理	126
	处世会恭维,嘴甜一点让他人喜欢与你相处	129
	主动认错把话说开,令人无法指责你	131
第八章	恋爱话语操控术:男人要“捧”,女人要“哄”	135
	说得特别点,迅速打开他的心扉	136
	几句“甜言蜜语”,让女人倾心于你	138
	让爱表达得更真实,令对方心里充满安全感	140
	巧妙地回答敏感问题,让对方心里不再有所顾忌	143
	学会“哄女孩”,让她心花怒放	146
	说点暗示爱意的“醋话”,让爱人更明白你的心	148
 》》》下篇 办事掌控术		
第九章	得体的专业形象,轻轻松松征服人心	153
	穿戴有策略,抓住对方心	154



	人靠衣装,不同的场合不同的着装	156
	注重雕琢细节,令人认可你的品位	158
	举止成熟,办事时令别人不敢说谎	160
	站姿坐姿拿捏好,用涵养攻破人心	163
	最简单也最不易:用微笑征服人心	165
	用特别的介绍留给对方更深的印象	168
第十章	造出人品声势,名声好则办事易	171
	让诚信名声在外,信誉好办事易	172
	言既出,你就要有承担的勇气	174
	对亲朋好友皆感恩,厚道形象立于人心	176
	不轻易承诺,更显做事稳妥可靠	178
	认真倾听他人,“会听”的品德令人爱	180
	做事稳健,立好名声	182
	善于学习,让他人感到你是踏实好学之人	185
第十一章	真情流露表诚意,柔情攻略入人心	189
	动之以情,流露诚意柔化人心	190
	先为朋友着想,对方不忍心拒绝你	192
	凡事多留一份情,路途阻碍少一点	194
	多些真诚的赞美,让他人感到内心甘甜	196
	引发心理共鸣,令人与你更亲近	198
	平日多谈心,聊天中尽显关切	200
	第一时间叫出对方的名字,令对方感到被重视	202
第十二章	低调谦虚不声张,利用“忍术”暗度陈仓	205
	不卑不亢有风度,对方也不好咄咄逼人	206
	装得“弱”一点,办事反而能“狠”一点	208
	先做后说,以忍耐力获取成功	210
	多虚心请教,捕获“长者”的心	212
	弯腰是一种智慧	214
	低调做事,方能一鸣惊人	216



第十三章	好事多磨,贵在坚持	219
	切莫急躁,方能办事滴水不漏	220
	绝处逢生,危急时刻反倒是力挽狂澜的好机会	222
	好事多磨,诚心办大事	223
	平稳地进取努力,办事的根基才更牢固	225
	挫折难免,用乐观与勇气掌控局面	227
第十四章	留心看细节,夺取时机见缝插针	231
	营造出有利的办事氛围,令你事半功倍	232
	给自己和对方留出退路,双方心理会更轻松	233
	巧妙地令对方在不经意间帮助自己	235
	寻到对方的短处,用优势心理击败对方	237
	发现对方的兴趣点,点燃其欲望之火	239
第十五章	办事还要添点儿“礼”,对方便觉盛情难却	243
	礼多人不怪,多投资人情	244
	送礼用点心思,别出心裁亦要合人心意	246
	不要错过雪中送炭的机会	248
	“面子”这个“礼”你给了别人,别人就会还你	250
	平日多用“小礼”,办事时无需“大礼”	252
	酒桌上巧送礼	254
	学会请客的礼数,令对方主动“入瓮”	256
参考文献		259



上 篇

话语操控术

交际赢在沟通力，而沟通力就是一种说话策略。在这个充满竞争的时代，巧舌如簧已经无法成为最有效的沟通策略了，越来越多的人意识到说话要“攻心”。开口说话是一种沟通，但该说些什么话、怎么说则是我们能够控制的。换句话说，我们可以凭借语言来影响他人心理，达到影响他人的目的。所谓“攻心”，就是深谙人心和人性的需求以及特性，用精准的语言来触碰对方最在乎的点。在日常交际中，懂得攻心的说话者才是真正的专家，只有影响了对方心理，你才能主导谈话内容，达到理想效果。

第1章

由嘴及心的操控术：说话与心理的密切关系

○○○ ○○○

在日常沟通过程中，说话与心理有着密不可分的关系。从某种程度上说，人们可以通过语言来破解对方的心理密码，从而操控其心理。心理学家认为，语言和心灵是相通的，如果我们在交流中能够懂得心理学，破解说话一方的心理，那么，听话一方心中的那种敌意或者情绪化的误会就会随之消失。由嘴及心的操控术，其心理学的秘密在于“攻心”，我们会发现，同样是说话，但产生的效果却各不相同，怎么样才能让自己的语言影响他人的心理呢？说话与心理存在着何种密切关系呢？



❁ 语速快慢影响他人的心理

语言是我们用来表达思想、交流感情、抒发胸臆的工具,同时,它也是心理、感情和态度的自然流露。而语速作为语言表达的一部分,其实暗藏玄机。究其根源,在于语速的快慢将直接影响他人的心理状态。在日常生活中,我们会发现每个人都有自己相对固定的说话方式,而语速却不是相对固定的,往往有快有慢,这样才能有效地传情达意,又能令对方感到悦耳动听;如果语速不当,缺乏快慢变化,始终保持一个速度,那就很难准确、恰当地表达出自己的想法,也会使对方感到厌烦。而且,语速的快慢也会逐渐影响对方的心理,比如,过快的语速往往会给对方很大的压力,而太慢的语速则会让对方忐忑不安,猜不透你心中的真实想法。

在日常交际中,我们更多的时候是根据表达思想感情的需要来确定语速的快慢。比如,在表达一般的内容时,我们的语速适中,既不太快,也不太慢;当表达兴奋、激动、愤怒的情感时,我们的语速会变得很快;当表达庄重、怀念、失望的情感时,语速会放得很慢,娓娓道来。

已到不惑之年的李师长平易近人,受人尊敬。每每遇到下面的士兵,他总是慢条斯理,娓娓道来。在一次座谈会上,李师长向大家解释了他语速较慢的原因。李师长说,他说话之所以语速比较慢,原因有三个:一是他性格比较温和;二是由于他讲话从来不用稿子,因此需要充分思考,准确表达出他自己的思想;三是他所说的每一句话都是带着感情的,这样的语速更能表达出充分的情感。坐在身边的小王终于明白李师长为什么总是那么受欢迎了,那是因为他的语速总是让人感到温暖。

一个人的语速能够反映其情绪,而他的情绪将通过语言表达影响到他人的心理。当一个人激动时,他在用语言表达意思或抒发感情时,语速就会不自然地加快,声调也会提高,无形之中就会带给他人一定的心理压力。相信我们都没有见过耳语般吵架的情景,也没有看过谁用唱歌的形式作报告。



一个慌张的人肯定不会用读《圣经》的语速来告诉我们他所遇到的危机，而一个兴奋的人也不会用慢条斯理的语速来讲述他激动的心情。

地毯销售员张伟慢条斯理地对客户说：“我可以让您每天只花一毛六分钱，就能将您的卧室铺上地毯。”客户对此感到惊奇，销售员张伟的语速突然由慢变快地说道：“您的卧室 12 平方米，我厂地毯的价格是每平方米 24.8 元，这样需要 297.6 元。我厂地毯可使用 5 年，每年 365 天，这样平均每天的花费只有 1 角 6 分钱。”张伟通过突然的语速转变制造了神秘的气氛，同时，引起了对方的好奇，然后在解答疑问时，很巧妙地把商品介绍给客户。

语速突然加快或放慢基本上都是受情绪影响的，同时，也能反映出人的内心世界的不稳定性或一种渴求，而这样的一些心理暗示将直接传递给对方，继而影响到对方的心理。我们在与他人进行语言交流时，经常会出现这样的情形：很久不见的朋友相遇，激动的情绪促使我们语速飞快地将分别后的经历全部倾吐出来；当我们在诉说一件伤心的事情时，语速就会自然地放慢。

1. 语速过快会给对方不安的感觉

在平时说话时，若语速太快，传递的信息就是急促、不安、紊乱，也会给对方不安的感觉，造成的气场就不可能温馨。而且，对方可能还没有听清楚你在说什么，你的话就已经结束了。

2. 恋爱中放缓语速表达一种炽热的情感

这样的情况多出现在青年男女身上，一旦他们面对自己心仪的对象，平时又快又急的语速就会突然放慢，变得含含糊糊、断断续续，这就是一种“我喜欢你”的心理信号。

3. 语速由快转慢，引起对方注意

有可能你正在讲述事情的时候，发现对方思想开小差了，这时候你可以把平常过快或中等的语速放慢，强调某种观点或某件事，这样做是为了引起对方的注意。

4. 语速由慢转快，一种愤怒的情绪表达

当我们遭到对方无端的猜疑或者自己的利益、自尊受损时，不由自主地



加快自己的语速,这就是对愤怒情绪的一种表达。

❁ 体态语言能更好地展示你的意图

体态语言,又被称为“人体示意语言”、“身体言语表现”、“态势语”、“动作语言”等,是人际交往中一种传情达意的方式。每个人的体态语言都是有一定规律可循的,当你了解了这些规律之后,不仅有助于理解别人的意图,还能够通过体态语言传递自己的意图,使你的表达更加含蓄,进而使人与人之间的关系更加和谐。

体态语言作为非语言因素,能辅助有声语言更好地表达想法,使整个表达更委婉。美国心理学家艾帕特·梅拉别恩从许多实验中得到了这样一个公式:信息的效果 = 7% 的文字 + 38% 的音调 + 55% 的面部表情。由此可见,体态语言在信息传达中起着非常重要的作用。而且,有时候体态语言还能传达某些无法用唇齿表达的信息。在双方的信息交流中,体态语言是一种不可或缺的形式。体态语言主要有头部动作、面部表情、眼神、姿态、手势和足部动作等非语言因素。

阿伦是镇上的一个小伙子,他来大城市拜访自己的叔叔。有一天晚上,在前去叔叔住处参加一个聚会的路上,阿伦看到了一位迷人的姑娘,皮肤白白的,头发长长的。阿伦加快脚步跟了上去,他看见姑娘在前面穿过了一条横街,走上了另一条街道。阿伦跟在她的后面,对她走路时那种性感的姿势感到兴奋,阿伦认为姑娘走路的样子向自己传递了非语言信息。阿伦跟在姑娘后面走完了一条街,知道姑娘已经发觉了他,但她走路的姿势并没有改变,阿伦确信这是在叫他跟上去。

后来,在亮红灯时,阿伦鼓起勇气赶上姑娘,对她投以微笑,并主动打招呼:“你好!”没想到,姑娘转过头来,满脸愤怒,咬牙切齿地说:“你再跟着我,我可要叫警察了。”绿灯亮了,姑娘头也不回地走了。

也许是由于文化的差异,姑娘的体态语言所展示出来的意图并不是阿伦所理解的意思。事实上,不少女孩子都会用一些体态语言为自己筑起一



道防御墙。比如,在一些聚会上,女孩子会站得笔直,坐下时则恰到好处地跷起腿,两臂交叉,护住自己的胸部。诸如此类的保护动作所传递的信息就是“不许碰我”。

体态语言丰富而微妙,它是人们心理的表达、情感的外化,就犹如一个信息发射塔。因此,体态语言在我们的日常交际中往往起着不可估量的作用。同时,体态语言也是心理语言的外露,一个人的心理活动可以通过有声语言来传达,也可以通过体态语言来表露。当然,不同的人有着不同的体态语言,这也可以从另一个层面反映人的思想境界和精神面貌。

1. 手势

在交流过程中,人们通过无意或有意的姿势能有效展示自己的意图。比如,紧握双手表示自己缺乏安全感,防御意识比较强;用手指扭自己的头发,要么就是表示自己很紧张、缺乏安全感,要么就是想吸引他人的注意力。

2. 坐姿

一般来说,把自己的身体蜷缩起来、双手放在大腿中间而坐的人,表示自己很自卑,缺乏一定的自信,许多女孩子都是这样的坐姿;将一只脚别在另一只脚后而坐的人,表示害羞、胆怯,多半不想表现自己;跨椅而坐或者将椅子转过来坐,表示自己对他人说的话感到厌烦或想占据谈话的主导位置。

3. 站姿

双腿交叉站立,表示自己保留态度或者轻微拒绝,有时候也是感到拘束、缺乏信心的表示;背手而站的人,表示自己有较强的自信心。

4. 眼神

眼睛有神,表示自己精力比较充沛,而且对他人的谈话很感兴趣;眼神飘忽不定,表示自己犹豫不决,拿不定主意,或者表示紧张不安的情绪;眼神忽明忽暗,表示自己已经听得不耐烦了;主动与对方交换眼神,表示自己比较坦然,所说的都是真实的;回避对方的视线,表示自己内心紧张不安,隐瞒了一些情绪。