

QINGSHANG
ZHANGKONGSHU

情商 掌控术

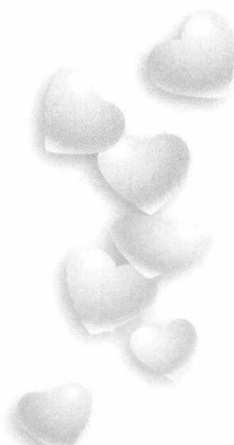
→ 高明地与人交往不失利

瞬间**操纵人心**的高情商策略，
掌控交际主动权的超智慧战术

美国《时代周刊》宣称：“如果不懂EQ，
从现在起，我们宣布：你落伍了！”
我们告诉你：“如果不懂情商掌控术，
从现在起，你hold不住了！”

宋洁◎著

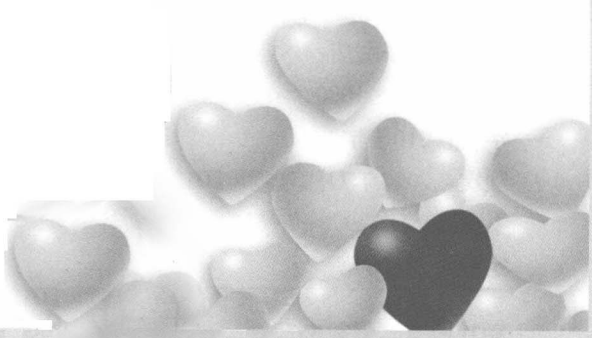
 新世界出版社
NEW WORLD PRESS



情商 掌控术

➔ 高明地与人交往不失利

宋洁◎著



图书在版编目 (CIP) 数据

情商掌控术：高明地与人交往不失利 / 宋洁著. --北京：新世界出版社，2012.4

ISBN 978-7-5104-2611-7

I. ①情… II. ①宋… III. ①心理交往—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第030202号

情商掌控术：高明地与人交往不失利

作 者：宋 洁

责任编辑：李文静 杨艳丽

责任印制：李一鸣 黄厚清

出版发行：新世界出版社

社 址：北京市西城区百万庄大街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：+86 10 6899 6306

版权部电子信箱：frank@nwp.com.cn

印刷：三河市骏杰印刷厂

经销：新华书店

开本：710×1000 1/16

字数：210千字 **印张：**14

版次：2012年7月第1版 2012年7月第1次印刷

书号：ISBN 978-7-5104-2611-7

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

前言

Preface

生活在同一个世界，为什么有的人一呼百应，有的人却形单影只？为什么有的人能让别人心甘情愿地为他卖力，有的人却总是孤立无援？为什么有的人左右逢源，有的人在人际交往中却四处碰壁？为什么有的人能成为谈判高手，有的人却在谈判桌上屡战屡败……

针对这一现象，美国哈佛大学教授、著名心理学家丹尼尔·戈尔曼指出：“使一个人成功的要素中，智商作用只占20%，而情商作用占80%。”在哈佛一直流传着这样一句话：“智商决定录用，情商决定提升。”

与社会交往能力差、性格孤僻的高智商者相比，情商高的人更能适应现代激烈的社会竞争，他们可以敏锐地洞察他人情绪、有效控制自己，与周围的人和环境保持良好的亲密度；可以运用高情商策略掌控他人，借他人之力强大自己，由此获得更多的机遇，取得更大的成功。

大量的事实证明，情商高低是决定一个人成功与否的关键。你也许觉得自己情商不高，于是哀叹这辈子只能受控于他人。不用灰心，本书就将这些高情商人士都在用但不会说的情商策略告诉你，教你在为人处世中洞察他人内心、了解他人需求、掌握他人的软肋、借助他人力量建立自己的优势。相

信看完这本书，你也可以成为一个化被动为主动、熟练运用社交技能的高情商者。

本书融实战性、技巧性、知识性、可读性和趣味性为一体，让你在学到各种情商策略的同时，享受到智慧带来的满足感。本书可以帮助涉世未深或者被社交搞得焦头烂额的你提高说话办事的眼力和心力，建立更积极的人际关系，掌控人际交往的主动权，让你在今后的日子里，无论身处何种人生场景都能如鱼得水、游刃有余。

制造非一般的影响力，晋级掌控的至高境界

影响力是一种隐形的操控机制。情商高的人，通过缔造影响力，向下扎根，向上生长，横向影响，游刃有余地影响自己的同事、上司、朋友等周围人，营造最高境界的掌控力。

操之在我，不为他人左右

操之在我，不为他人左右 /2

主动调控自己，拒绝受制于人 /3

控制住情绪，就控制了世界 /5

不要设立偶像，自我才是影响力的根源 /7

修炼强大气场，以主角气场聚集你的影响力

绽放主角气场，跻身人脉圈的中心 /9

一现身就有强大气场，第一回合就要赢 /11

不让你的气场变成灰色，别人才更愿意受你影响 /13

亲和力和压迫力并存的气场才完美 /15

让自己的气场权威起来 /16

打造你的超凡魅力，影响别人于无形

- 魅力来自你的“利用”价值 / 19
- 良好形象，可以提升影响力 / 20
- 培养优雅气质，散发你的魅力 / 22
- 自信是一种极致的吸引力 / 24
- 微笑的魅力超乎你的想象 / 26
- 培养极具影响力的磁性声音 / 28

做情绪传达成人，利用情绪影响他人

- 用良好情绪感染他人，增加你的影响力 / 32
- 用自己的身体语言引发对方的正面情绪 / 34
- 巧妙运用颜色，影响他人的情绪 / 35
- 巧用激将法激发对方的感情冲动 / 37
- 反重力动作，改善对方低落情绪 / 39

智慧交际，盘活你的人际关系

有这样一句箴言：“多个朋友多条路，多个冤家多堵墙。”情商高的人深谙此道。看人下菜碟，精准交际不绕弯；改善人际关系，轻松融化交际坚冰；有技巧地把人情送出去，让别人感激于心……懂得这些交往技巧，你就能提高情商，玩转人际交往。

犀利识人，瞬间抓住人际互动的关键点

- 识人有术，首要移情 / 44

- 读懂他眼中的心灵私语 /45
- 听懂他人的弦外之音 /48
- 破解对方的身体语言密码 /50
- 多角度侧面打听，全方位了解对方真正性情 /51

洞察九型人格的内心，以他喜欢的方式对待他

- 1号完美型：完美主义者——完全地欣赏他、认可他 /53
- 2号助人型：给予者——接受他的帮助，感激他的付出 /55
- 3号成就型：实干者——做对他有价值的追随者 /57
- 4号艺术型：浪漫主义者——给予他更多的爱 /59
- 5号理智型：观察者——与他保持适当的距离 /61
- 6号疑惑型：怀疑论者——让他看到世间的真善美 /64
- 7号活跃型：享乐主义者——做他的“疯狂玩伴” /66
- 8号领袖型：支配者——给予尊重，满足他的控制欲 /68
- 9号和平型：调停者——走进他的内心，了解他的需求 /70

升级沟通技能，巧言善语增进交际

- 巧说第一句话，为交际开好头 /73
- 揣摩心思，把话说进对方心里 /75
- 多说“我们”，不是自己人也拉成自己人 /77
- 用身体“说话”，强化沟通效果 /79
- 不要说你想说的，要说对方想听的 /81
- 把口头的胜利让给对方，不争论才能赢得好感 /83

打通交际经脉，构建完美的人际关系

- 层层释疑，让对方放下心理包袱 /86

避免硬碰硬，躲开他人的情绪雷区 / 87

用亲切感唤起对方心中的热情 / 89

久而敬之，拿捏最适合的相处距离 / 91

巧妙地请对方帮忙，化解人际危机 / 92

牢记对方的小事，化反感为好感 / 94

赶走吝啬，分享是最迅速的获得 / 96

储蓄人情有诀窍，人情常用常有

帮助别人不要“太过分”，否则别人会疏远你 / 98

借给不如送给更能收获人情 / 99

不要总把你的恩惠挂在嘴边 / 101

感恩图报，人情常用常有 / 103

闲时多烧香，急时有人帮 / 104

善于攻心，有效柔杀他人

《孙子兵法》曰：“是故百战百胜，非善之善者也；不战而屈人之兵，善之善者也。”高情商的人懂得，“心战”比兵战更胜一筹。善于攻心，可以使你有效地操控他人，赢得众人的赞许，并能于各种生存处境中游刃有余。

让对方舒心，他就不禁喜欢你

把对方名字挂在嘴边，更容易抓住他的心 / 108

真诚地赞美他人，最能得到他的心 / 110

让对方做主角，他更喜欢与你交流 / 112

用小错误点缀自己，他更喜欢不完美的你 / 113

把自己“变成”对方，他喜欢与自己相似的人 /115

给对方一个心理契机，让他甘愿为你效劳

激发高尚动机，顺势掌控对方 /117

利用期望效应，让他听从你的指示 /118

需要他做什么，就给他什么头衔 /120

给予对方点甜头，他更愿意鼎力相助 /122

引起心理共鸣，对方自会欣然相助 /123

看清对方心理弱点，对症下药改变他人行为

把趋利避害的对手拉入同样的困境里 /126

抓住对方的逆反心理，制伏倔强的人 /127

引入权威效应，引导对方的态度和行为 /129

利用进门槛效应，让他人愿意帮你更大的忙 /130

扣准心理脉搏，一举将其说服

要说服一个人，最好先把抬他抬高 /133

站在对方立场上说话，是说服的最佳方法 /134

利用群体力量说服没有主见的人 /136

把对方想炫耀的事说出来，通过满足对方去说服 /137

把握心理定式，让对方自然同意 /139

精通心理操纵术，全方位掌控他人

人性是一个复杂的丛林，而人际圈则是一个由无数丛林构成的更为复杂的大森林。那么，想在这片森林里逍遥地行走，你就一定要学会驾驭人心。洞悉人性、驾驭人心的高情商者，懂得采取最合适的策略，在每一个与人过招的场合中获得胜利。

宴会应酬中的心理操纵术——不仅要好吃，更要吃好

找个宴请好理由，让对方无法拒绝 / 142

菜点对了，打开对方心扉便不难 / 144

敬酒分主次，谁也不得罪 / 145

拒酒有技巧，不扫面子不扫兴 / 147

宴会结尾应酬好，让他成为长线鱼 / 149

商战中的心理操纵术——只有永远的利益，没有永远的朋友

强强联合，“你好我好大家好” / 151

集多人之力，空手套白狼 / 153

他推陈出新，你就借尸还魂 / 155

以逸待劳，后发也能制人 / 156

谈判中的心理操纵术——战术性进退，战略性获利

多用“所以”，让话题进行下去 / 159

软硬兼施，促使谈判成功 / 160

循序渐进提要求，无形中“得寸进尺” /162

心急吃不了热豆腐，迂回降低对手警觉 /164

扣上时间枷锁，让对方迅速屈服 /165

最后的鼓励，让谈判圆满结束 /168

销售中的心理操纵术——掌握客户的消费心理，引发购买动机

满足客户占便宜心理，他就买得开心 /170

给顾客优越感，让他炫耀性消费 /171

制造一种紧迫感，使顾客购买从速 /173

利用从众心理让客户“随大流” /174

抓住客户感性进行催眠，有效促进成交 /176

做一个可靠的人，打开客户的心门 /178

管理中的心理操纵术——恩威并施，让下属感受“人情政治”

领导看得起下属，他就更用心地把工作做好 /180

劝将不如激将，激起取胜的欲望使员工积极主动 /182

感情投资，笼络下属心 /184

给下属金钱，更要给他机会 /186

善待有能力的人，让他的才华为你所用 /187

职场中的心理操纵术——会做事也要会来事，趋利避险安身立命

看透上司心，掌控不同类型的上司 /190

到位不越位，不抢风头才能有风采 /192

不拍上司马屁，但要制造马屁味道 /194

不和同事交心，也不和同事敌对 /196

暴露小毛病，远离同事的嫉妒漩涡 /198

情场中的心理操纵术——了解恋爱心理，更有心计地套牢恋人

天天相恋，但不要天天相见 /200

把自己扮成猎物，就能把他变成情痴 /202

慢性诱惑，永远拴住你的他 /204

面对想当英雄的男人，你就要小鸟依人 /205

想让女人动情，千万别提“丑”字 /207

搞定女人的耳朵，更容易俘获她的心 /208

制造非一般的影响力， 晋级掌控的至高境界

影响力是一种隐形的操控机制。情商高的人通过缔造影响力，向下扎根，向上生长，横向影响，游刃有余地影响自己的同事、上司、朋友等周围人，营造最高境界的掌控力。



操之在我，不为他人左右

操之在我，不为他人左右

操之在我，是自我情绪管理的技巧，是情商的至高境界，指一个人要能够控制自己的情绪，不受制于人，不为环境因素左右。

人的情绪会受到众多因素的影响，例如他人言语、环境氛围、天气情况、身体状况、个人认识等。他人的恶言恶语、不良的环境氛围等外部因素不会直接影响一个人的情绪，而是通过影响人的观点、看法和认识等内因而间接影响人的情绪。这就是处于相同环境中或是被他人用同样方式伤害的人会产生不同情绪的原因。

一天中午，王智和新同事李明吃完午饭后一起回办公室，路过街口的报刊亭时，李明向卖报人询问：“你好！请问最新一期的《南都周刊》到货了吗？”王智也礼貌地问道：“不好意思！我也想请问一下今天的《北京都市报》在哪儿呢？我怎么找也找不到。”

卖报人听完两人的话，伸了个懒腰，不耐烦地说道：“要找什么不会自己找啊，非得问我，台子上面有就是有，没有就是没有。还有，今天才周几啊，哪有最新的《南都周刊》？”

卖报人的话和不耐烦的态度让李明非常气愤，他怒气冲冲地说：“有你这样卖东西的吗？我们礼貌地问你，你不愿意回答就算了，还这么不礼貌，谁让你把这个台子弄得乱七八糟的，我们要是能看清楚，还用得着问你吗？”

卖报人也怒了，他更加不客气地回敬李明。王智见状，赶紧把李明拉走，以免冲突升级。

走了一段路后，李明终于忍不住问王智：“你不觉得刚才那个人的态度很差吗？你不觉得气愤吗？”

王智笑笑说：“我每天买报他都是这样的，没有什么啊。”

李明更惊讶了：“他竟然每天都以这么差的态度对你，那你为什么还那么礼貌地对他呢？”

王智笑着对李明说：“我们何必让别人来影响自己的心情呢！”

就如故事中的王智，当外部刺激可能导致个人情绪、行为产生恶性变化时，如果积极地调整自己的看法、认识，化解外部刺激对情绪、行为的不良影响，就能保证情绪的稳定、乐观和行为的积极、正常。其实，情绪的好坏最终由自己决定，别人的语言对你来讲只是一种声音，这种声音对你的情绪能否起作用，完全在于你对这种声音的反应。如果你不伤害自己，别人的语言就不可能伤害到你。

斯摩尔说过：“做情绪的主人，驾驭和把握自己的方向，使你的生命按照自己的意图向前发展。记住，你的心态是你——而且只是你——唯一能够完全掌握的东西。学着控制你的情绪，并且利用积极心态来调节情绪，超越自己，走向成功。”所以，我们要把握自己的情绪，在遇到外部刺激时主动地激励自己使用积极的思维，保持轻松、愉悦的心情，使自己的情绪不被别人所左右。

掌控自己的情绪，不被别人所影响，才有影响别人的资本。

掌控心经

要想不受外界的影响，就要学会控制自己的心情，做自己情绪的主人，增强自己对外部刺激的“免疫力”。这样，你才能不受制于人，保持好心情。



主动调控自己，拒绝受制于人

有些人有很强的控制能力，除了完全控制自己之外，还想控制别人。他们的一举一动会逐渐侵犯到别人的权利，影响别人的抉择，最终他们很可能实现

控制别人的目的。其实，人人都有控制自己命运的能力，受制于人者大多持有消极的态度，允许或期望他人控制自己，喜欢一切听从别人安排。在这样的情况下，他们失去了控制命运的能力，因此也很难避免失败的厄运。如果你不想受制于人，就要积极主动地调控自己，把他人给你的负面能量转换成正面能量和动力，成就更强大的自己，从而掌握自己的命运。

弗兰克是一位犹太裔心理学家，第二次世界大战期间，他被关押在纳粹集中营里，受尽了折磨。他的父母、妻子和兄弟都死于纳粹之手，唯一活着的亲人是他的妹妹。当时，他本人遭受严刑拷打，死亡之门似乎随时都有可能向他打开。

一天，他在囚室独处时，忽然悟出了一个道理：就客观环境而言，我受制于人，没有任何自由；可是，我的自我意识是独立的，我可以自由地决定外界刺激对自己的影响程度。

弗兰克发现，在外界刺激和自己的反应之间，他完全有选择如何做出反应的自由与能力。于是，他靠着各种各样的记忆、想象与期盼不断地充实自己的生活 and 心灵。他学会了心理调控，不断磨炼自己的意志，他自由的心灵早已超越了纳粹的禁锢。

这种精神状态感召了其他人，他协助狱友在苦难中找到了生命的意义，找回了自己的尊严。

弗兰克后来这样写道：“每个人都有自己特殊的工作和使命，他人是无法取代的。生命只有一次，不可重复，实现人生目标的机会也只有一次。归根到底，其实不是你询问生命的意义何在，而是生命正在向你提出质疑，它要求你回答：你存在的意义何在？你只有对自己的生命负责，才能理直气壮地回答这一问题。”

弗兰克在生命中最痛苦、最危难的时刻，靠自己的顿悟，靠成功的心理调控，不仅挽救了自己，还挽救了许多患难与共的狱友。可见，主动调控自己的人不仅能免于受制于人，还会释放出强大的精神力量，对周围人产生强大的影响力。

主动调控自己是一种操之在我的精神，反映在人的思维、行动以及整体的气质面貌上；它能促进人的潜能开发，激发掌控自己命运的能量，还能最大限