



没有无法控制的局面，只有不会掌控局面的人

# 超级 掌控术



如何在人际交往中取得主导权

你的人生你做主，

培养轻松影响他人的能力

编

陕西师范大学出版总社

# 超级 掌控术

如何在人际交往中取得主导权

张熠阳 编

陕西师范大学出版总社

图书代号:SK18N1668

### 图书在版编目(CIP)数据

超级掌控术:如何在人际交往中取得主导权 / 张熠阳编. —西安:  
陕西师范大学出版社有限公司, 2018. 11  
ISBN 978 - 7 - 5695 - 0401 - 9

I. ①超… II. ①张… III. ①人际关系—通俗读物  
IV. ①C912. 11 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 259905 号

## 超级掌控术:如何在人际交往中取得主导权

CHAOJI ZHANGKONGSHU RUHE ZAI RENJI JIAOWANG ZHONG QUDE ZHUDAOQUAN

张熠阳 编

---

总 策 划 杨建峰

责任编辑 王 宏 宋犀堃

责任校对 王 宏 段国强

装帧设计 松 雪

出版发行 陕西师范大学出版社

(西安市长安南路 199 号 邮编 710062)

网 址 <http://www.snupg.com>

印 刷 河北祥浩印刷有限公司

开 本 880mm × 1270mm 1/32

印 张 8

字 数 186 千

版 次 2018 年 11 月第 1 版

印 次 2018 年 11 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978 - 7 - 5695 - 0401 - 9

定 价 29.80 元

---

读者购书、书店添货或发现印装质量问题,请与本社营销部联系、调换。

电话:(029)85251157 传真:(029)85307636

## 前 言

在工作、恋爱、人际交往等日常生活中，你是否会有这样一种困惑：无法掌控局面，经常身不由己做着违背自己意愿的事。如，在与人际交往时，你常常被别人牵着鼻子走；在工作中，经常成为替罪羊或办公室政治的牺牲品；在沟通时，你说的话常常达不到自己想要的结果；在求人办事时，想尽了办法也一无所获……

在现实中，霸道蛮横、自私自利、难以共处之人无处不在。他们或许就在你的朋友圈里，在你的办公室里，在紧张而激烈的谈判桌上，在觥筹交错的饭局中……

这些难缠的人使你的日常生活痛苦不堪，你费尽了心思，却还是无法掌控局面。疲于应付的你，为了缓解矛盾，只得采用你认为最简单的方法——妥协。但这种不情愿的妥协和退让又加深了你的痛苦，让你感到进退两难。

其实，与其焦头烂额去周旋，不如回归自我，从自己身上找原因，看看到底因为什么让自己失去了掌控权。

因为心志不够坚定，导致自己总是退让？是缺乏说话技巧，让自己每次在沟通中总是处于被动？还是因为不够灵活，呆板的处事方式让自己步履维艰？

找到了原因之后，你需要做的，就是重新塑造一个强大的自己。

你可以修炼一颗强大的内心，让自己更自信、更积极、更主动。

你可以有意识地训练自己的说话技巧，会赞美、会拒绝、会说服……

你可以让自己做事更灵活，有进有退，张弛自如。

你可以让自己多点戒心和谨慎，真诚而不轻信，坦率而不盲从。

.....

同时，你还可以看看身边那些时时处处都能游刃有余地掌控局面的人，看他们是如何做到的。

你会发现，那些你心目中的掌控者，都比较强势、果断，他们具有很强的人格魅力，具有决断、坚韧的特质。更为关键的是，他们不会使用蛮力去应对人际纠纷，而是以巧妙的策略来化解矛盾，轻松挽回局面。当然，这些策略和技巧，在本书中都能找到。

本书以心理学、行为学、口才学等领域的研究成果为基础，并结合大量现实中的案例，深入浅出地为你揭示：只有拥有了超级掌控力，你才能在任何场合中掌控住局面，让事情的发展按照你的思路运行。

只要你掌握并运用本书中提出的思维方式和应对策略，无论面对怎样的困境，你都能够巧妙逆转被动局面，摆脱人际交往中的困局，快速、果断、从容不迫地取得主导权。即使你的对手比你强势得多，你也能在交锋中处于不败的境地，以四两拨千斤之力化解困境。

2018年8月

## 目 录

### Part 1 洞悉人性奥秘,方能掌控人心

---

互惠原理：没人愿意欠人情债	002
习得性无助：人人都想掌控大局	006
狄德罗效应：改变行为能改变态度	010
重要效应：人人都想受人瞩目	013
焦点效应：人人都想以自己为中心	016
囚徒困境：“聪明”为什么会反被“聪明”误	019
晕轮效应：“一俊”遮“百丑”的原因是什么	022
控制错觉定律：人们为何会认为自己能够掌握偶然事件	025

## Part 2 破译交际密码,掌握交往主动权

---

共同体验有利于缩短人与人之间的距离	028
懂幽默,就能征服人心	031
学会发现并唤起对方的需求	034
练就火眼金睛,洞察对方内心	037
投其所好,迅速收获好感	040
必要的眼泪能唤起对方的怜悯心	043
善于攻心,让自己的思路成为主导	047

### Part 3 不炫耀,不张扬,低调更能受欢迎

---

沉静内敛,方可一鸣惊人	052
藏锋露拙,该收敛时就收敛	055
绝不卖弄,收起你的小聪明	058
淡化优势,聪明人绝不自招忌妒	062
拒绝傲慢,拥有谦虚的态度	071
谦和待人,就容易收服人心	074
平易近人,才能赢得尊敬与爱戴	077
稳重低调,不要自以为是	081



#### Part 4 审时度势,灵活机变才能掌控局势

---

通权达变,做人不要太固执	086
随机应变,做人做事要机敏灵活	091
领悟舍得,得中有失,失中有得	094
吃亏是福,舍小才能得大	098
全面考虑,进时思退,退时思进	106
世事无常,要有失败的心理准备	109
以屈求伸,退一步是为了进两步	113
忍辱负重,忍是一种韧性的战斗	119

## Part 5 审慎行事,小心身边的陷阱

---

模糊语言,给自己留下回旋的余地	134
太极推手,推掉麻烦与危险	137
适当警惕,现实没有想象得那么好	140
别太轻信,信誉越来越靠不住	141
隐藏一些,心事不可随便说	144
深思熟虑,多点戒心没坏处	147
保护自己,小心“一见如故”的陷阱	150

Part 6 妙言巧语,会说话是一种掌控力

---

从“心”出发,学会以情动人	154
关心体贴,让别人感觉到温暖	160
赞美有道,捧人是一门学问	163
抛出诱饵,先诱导,再说服	168
引经据典,让事实帮忙做说客	171
将计就计,巧妙利用逆反心理	175
多谈论别人,少谈论自己	179
制造共鸣,让对方一步步地认同你	182

## Part 7 出奇制胜,没有办不成的事

---

激发兴趣,牵着别人的鼻子走	186
抓住弱点,让对方无法推辞	187
暗中智取,让对方不知不觉为你办事	189
佯装糊涂,利用误会假变真	191
借梯上楼,善于借助别人的力量	194
利用爱心,借完同情再借爱	198
迂回办事,不时借点“枕边风”	203

## Part 8 掌控全局,把握住自己的人脉网

---

人脉有多大,你的舞台就有多大	208
融入环境,扩大自己的“圈子”	212
维护关系,危难之时有人帮	216
保持联系,有事没事多联络	220
礼尚往来,让“礼”成为联系感情的纽带	226
鸿雁传情,运用书信交流感情	229
运用电话,及时沟通感情	233
优化调整,人脉网络也要升级	236

Part 1

洞悉人性奥秘,方能掌控人心

## 互惠原理：没人愿意欠人情债

“怎么搞的，检查组明天就来，你怎么没有提前通知呢？”局长接了部里的电话，生气地质问办公室主任。

“我……\*我……我把通知……”

“都没有做准备，你说这事怎么办吧？”局长不想听办公室主任的解释。

“对不起，局长，这是我的问题，我马上督促他们准备。”

……

其实，这事不能怪办公室主任。办公室主任一接到上级的检查通知，就马上把通知送向了局长办公室。当时，局长正在打电话，见他手拿通知进去，就让他把通知放在桌子上了。

“估计是我走了以后，局长就给忘了。”办公室主任心里暗暗地想，但他没有吭声。

他马上去局长那儿找出那份通知，按照通知要求，赶紧打电话通知各部门准备。最后，终于在检查组到来之前，准备好了所有材料，顺利通过了检查。

大家都把悬着的心放下了，事后局长决定好好培养办公室主任。

局长这么做的原因是什么呢？是因为办公室主任有责任心，敢担当吗？

确实如此，但是，更为重要的原因是因为他对办公室主

任产生了一种“互惠心理”。

下属替自己背了黑锅，还当众挨了自己的批评，局长的面子是有了，也维护了一个局长应有的权威，但他的心理失衡了，他觉得自己有必要弥补一下对下属的愧疚之情。

从心理上来讲，一般人都有这种互惠心理，就是说，接受了别人的帮助，就想要回报对方。比如，一个人帮了自己的忙，我们会用自己的方式回报对方。比如：

汽车销售员在帮客户介绍车时，突然拿出一条纯白的手帕，铺在顾客那台本来就想换的破烂车辆前，非常有礼貌地说：“我先帮您检查一下您的车。”随即钻到车底下。过了一会儿，他边拍着沾满泥土的手帕边说：“一切都好。”顾客看着他满头大汗的样子，心里不禁十分感动，同时也非常感激这位销售员的细心体贴。原本没有买车的打算，但看到这位销售员有这么好的服务精神和态度，便对他产生了信任，于是就决定跟他买一辆新车。这就是那名汽车销售员的销售策略，靠一条因为顾客弄脏了的手帕来感动对方，换取他的感激之情来推销，最终使他成功地售出一部汽车。

心理学中有这样一个实验：有一位教授在一群素不相识的人中随机抽样，给挑选出来的人寄去了圣诞卡片。结果，他收到了大部分人的回赠。那些给他回赠卡片的人，根本就没有想到过打听一下这个陌生的教授到底是谁。他们之所以会回赠，是因为不管怎样，都不能欠别人的情，就算是自己的敌人也不行。



在第一次世界大战中，有一小队德国特种兵的任务是去敌军战壕中抓俘虏，回来取得口供。

有一个德军特种兵曾多次成功地完成了这样的任务，这次他像以前一样来到敌军战壕中。

一个落单的士兵正在吃东西，丝毫没有防备地就被控制住了。他手中还举着刚才正在吃的面包，这时，他本能地伸手，将面包递向德国兵。

这一举动让德国兵大吃一惊，结果，他没有俘虏这个敌军士兵，而是自己一个人回去了，即使他知道回去是要受处分的。

那他这样做的原因又是什么呢？

那是因为对方递送面包的这一举动唤起了他的互惠心理，他觉得自己受了对方的恩惠，就要回报对方。而那一刻，不抓他，就是对他最好的报答，于是，他就这么做了。

想想看，在你死我活的战场上，一个小小的举动就能挽救自己的性命。在职场中，我们是不是可以借用类似的举动来打动我们的同事，以获取他们的支持和帮助呢？答案是肯定的。

哪些算是小小的恩惠呢？比如送礼给对方、请对方吃饭、帮助对方做事。

互惠原理认为，在接受了别人的帮助后，我们会用尽量相同的方式去回报别人。如果有人送生日礼物给我们，在他生日时，我们会回送一件礼物。所以，中国有个传统就是“礼尚往来”。

某机场，一名旅客正在休息，走来一名募捐者，突然将