

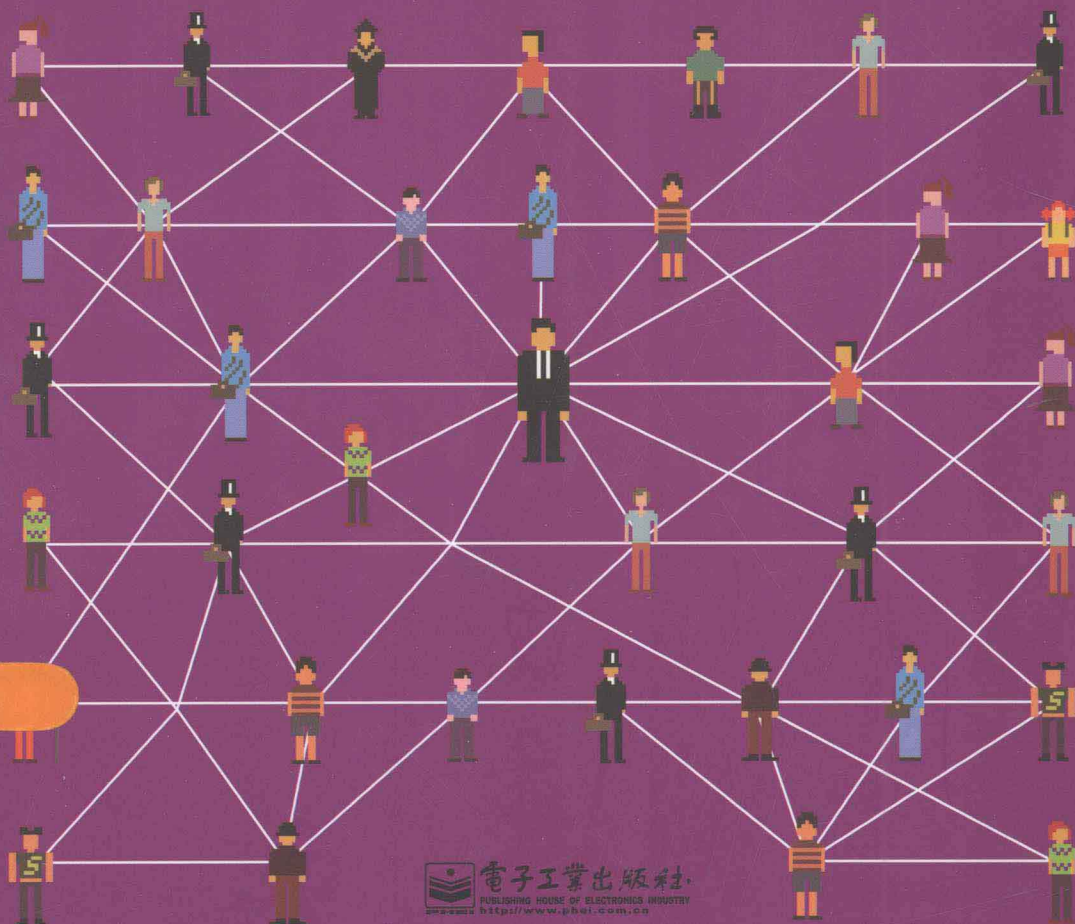
# 逆向沟通

## 优化职场关系的沟通攻略

熟读职场逆向沟通心理学，教你看懂人，说对话，做对事，跟对人！

艾德◎著

解密职场沟通难题，教你轻松构建职场人脉！练就超强职场情商，任何人、任何事都能轻松应对！

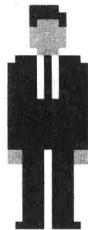


SEEM

# 逆向沟通

## 优化职场关系的沟通攻略

艾德◎著



電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

## 内 容 简 介

逆向沟通是指遵从人们的心理体验原理,以对方在沟通后的自然反应为依据,合理地组织自己的沟通语言和表达方式,以达到和谐相处的沟通技巧。本书着重解读职场沟通心理学中的暗示、潜意识捆绑、连续肯定句、连续否定句、巧妙询问,以及框架语言等逆向沟通技巧,以教会职场中人如何轻松应对各种职场沟通困境,为自己打造良好的职场人际关系。

本书适用于商务人士、管理人员、销售人员,以及一般的职场人士在提升自我沟通能力,改善人际关系时使用。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。  
版权所有,侵权必究。

### 图书在版编目(CIP)数据

逆向沟通:优化职场关系的沟通攻略/艾德著. —北京:电子工业出版社,2014.2  
(心理发展力书架)

ISBN 978-7-121-21842-2

I. ①逆… II. ①艾… III. ①人际关系学—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第268824号

责任编辑:杨 雯

印 刷:三河市鑫金马印装有限公司

装 订:三河市鑫金马印装有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编:100036

开 本:720×1000 1/16 印张:15 字数:209千字

印 次:2014年2月第1次印刷

定 价:32.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至zits@phei.com.cn,盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。



SEE WOW! 享受悦读

一本书的温暖和美好，是一份惊喜。

“哇唔图书”精心呵护生活。她坚守一份沉静，在美的时光中，为你准备这样一份阅读——与你一道发现生活的快乐、人性的光芒、智慧的庄严。

我们用心做书。每一本书、每一段文字、每一个句点，我们都希望赏心悦目，温暖动人。就像一份精美的礼品，献给你生命中的远行。

我们知道，阅读是有趣的。我们更知道，阅读有时也是无趣的。

因为不是每一本书都会让人感动，不是每一本书都会捕捉到心灵的颤动。于我，这是一个挑战，于你，这是一份期待。

为此，我们拒绝平庸，拒绝粗糙和泛滥，坚守真实的生活、清新的个性、优雅的气质，只为在你来的路上，等你发现。

我们希望，“哇唔图书”不仅有着专业上的执着、精粹，更有动人的生活情趣，在当下，在轻松的阅读体验中，让你的生活更加简约、有力。

我们希望听到来自你心底的“哇唔”声。

就像一次梦想中的旅行。在这样的远足中，体验别致的愉悦，发现思想的美好，感受来自心灵的惊喜和欢呼。

“WOW！”这是我们的约定！

“哇唔！”这是我们的暗号！

让我们一起在书的世界中遇见生活、遇见欢乐。





## 前言

---

我们这里所要介绍给大家的是一种独特的心理沟通术，它可以“**在事先没有准备的情况之下，读取对方的心理，并预言未来的事**”。这一沟通技术源于日本石井裕之先生的经验总结，它旨在教会大家通过运用这种**策略性的沟通技巧，达到瞬间赢得对方信任的目的**。

这就是逆向沟通术，也称为冷读术（Cold Reading），一种适于任何场景使用的沟通技巧！

在这门人际交往技术中，它的本质仍然是一些暗示、潜意识唤醒、神经语言等心理学知识的应用。当我们洞察了这个秘密后，对于如何学习这门人际交往的技术，将变得更为简单和有趣。

笔者曾和石真语老师一起深入研究过这门沟通技术，并在此基础上策划、编写了相关的人际交往指导用书。本书是我们在长期研究应用心理学的基础上，对逆向沟通技巧进行了系统学习和理解后的一次再创作。我们出版的图书受到了众多读者的追捧，也有部分读者对于如何进一步应用这门技术提出了更高的要求。他们希望借助逆向沟通技巧使得自己在**社交、职场、销售、恋爱关系中变得更加主动、积极，并且事半功倍**。

针对这一切需求，笔者和众多心理咨询师、培训讲师，以及逆向沟通技巧爱好者进行了广泛的接触和探讨，并在此基础上总结了诸多更为场景化的应用模式，这也为我们编写本书提供了现实背景和实

践经验。

本书主要侧重于解决读者在社会交往、职场沟通、销售谈判，以及恋爱关系四个方面的困境。

在日常生活中，你也许正在为如何处理客户关系、如何与上司或下属沟通、如何与异性朋友建立亲密关系、如何发展更多的人脉资源等问题而苦恼。这套丛书只有一个目的，那就是帮助你解决这些问题！通过阅读本套丛书，我们将更加深入地了解逆向沟通技巧，使之不再是抽象的心理学概念，而是一个个沟通话术和行动要领，使你迅速掌握读懂人心、打动人心的交往策略。只要你掌握了逆向沟通的实战技巧，当再次面对各种交往、沟通困境时，便能够轻易地化解，并且从容地引导对方进入你的沟通语境，最终赢得人心。

爱自己，爱他人。从内心到行动，让自己散发出迷人的魅力，处处赢得好人缘，这就是逆向沟通技巧教给我们的生活观。

本书着重解读职场沟通心理学中的暗示、潜意识捆绑、连续肯定句、连续否定句、巧妙询问，以及框架语言等沟通技巧，以教会职场中人如何轻松应对各种职场沟通困境，为自己打造良好的职场人际关系。

作为职场中人，不仅要维护自己的客户，还要注意与同事、下属及上司处理好关系。笔者用职场上屡见不鲜的例子和心理学实验，深入浅出地解读了如何运用职场沟通心理学中的沟通技巧在职场中做到语言得体，沟通有术，赢得人心。

衷心地希望这本书能给广大读者朋友带来帮助。如果您发现书中不足之处，请提出宝贵的意见和建议。

艾德  
2014年1月



# 目录

## 第1章 学点逆向沟通术，轻松步入职场

- 002 1. 职场精英的制胜法宝：逆向沟通术
- 002 1.1 在职场中，说什么和怎么说都很重要
- 003 1.2 做了不等于做对，做对不等于做好
- 005 1.3 最重要的是，教你如何搞定人
- 007 2. 利用人类的终极弱点帮助自己成长
- 007 2.1 每个人都喜欢被不着痕迹地夸奖
- 009 2.2 按照对方喜欢的方式达到自己的目的
- 010 2.3 准确保证自己的职场位置
- 012 2.4 不玩潜规则一样步步高升
  
- 014 3. 避开潜意识捆绑，活出真我
- 015 3.1 人人都是受虐狂吗
- 016 3.2 识破职场中的潜意识捆绑
- 018 3.3 职场也是一场个人秀
- 020 4. 利用暗示，教你赢得所有人的信任
- 020 4.1 积极的暗示是一种爱
- 022 4.2 同事之间，你要输出这种爱
- 024 4.3 你相信什么，就能得到什么
- 025 5. 学会延迟满足，让你的工作充满动力
- 025 5.1 不要马上吃掉你的糖



- 027 5.2 不计眼前得失，赢得领导欣赏
- 028 5.3 心有多宽，职场之路就有多宽
- 030 6. 运用三秒钟法则，教你迅速进入职场
- 031 6.1 猎豹般的决意
- 032 6.2 耗得越久越不好
- 034 7. 诱导对方的内心期望，让目标更容易达成
- 034 7.1 潜意识诱导对方，达成自己的目的
- 035 7.2 最全不见得最好
- 037 7.3 符合对方的期望，职场之路才会顺利
- 038 8. 用“库存通用句”说出让所有人满意的句子
- 038 8.1 当你不知道说什么的时候，试试“库存通用句”
- 040 8.2 用库存句，也要讲究外在环境
- 042 8.3 一些业务用的库存通用句
- 043 9. 冲破思维定式，教你达到新的高度
- 043 9.1 人们走不出的怪圈
- 045 9.2 拿掉头顶上的玻璃盖
- 046 9.3 只要身在职场就要跳出误区
- 048 9.4 如何冲破思维定式

---

## 第2章 创造完美印象，顺利铺平职场之路

- 052 1. 独一无二的存在，让对方认识你
- 052 1.1 第一次突破至关重要
- 053 1.2 机遇来源于独一无二的存在感
- 055 1.3 面试衣着的禁忌
- 056 2. 面试礼仪：助你获得完美第一印象



- 057 2.1 面试礼仪让你如虎添翼
- 058 2.2 面试礼仪中的时间观
- 059 2.3 即使面试时很紧张也要保持礼貌
- 060 2.4 面试时礼仪更加重要
- 061 3. 运用肢体语言，不着痕迹地影响面试官
- 062 3.1 肢体语言透露出心理活动
- 063 3.2 留意面试官的肢体语言
- 065 3.3 运用自己的肢体语言，影响面试官
- 066 4. 巧用手势动作，拉近你和面试官的距离
- 066 4.1 不由自主的手势出卖了谎言
- 068 4.2 巧用手势，赢得机遇
- 070 4.3 不同国家，不同手势
- 072 5. 识破面部表情，看透面试官的心思
  - 072 5.1 要注意面部表情传达的信息
  - 073 5.2 露出你真诚的表情
- 074 6. “自己人”暗示，让面试官对你产生亲切感
  - 074 6.1 亲和效应帮你搞定面试官
  - 076 6.2 不要小看微笑，它可能是你制胜的法宝
- 078 7. 关键示弱术，将你所面临的劣势扭转
  - 078 7.1 会示弱才是聪明的赢家
  - 079 7.2 把你的弱点给对方看，以示坦诚
  - 081 7.3 适当示弱帮你赢得职场上的胜利
- 083 8. 制造有效情境，让双方交流顺畅
  - 083 8.1 疯狂的饭局和冷静的交流
  - 084 8.2 不简单的饭局，不简单的职场
  - 085 8.3 见客户要挑选好环境



### 第3章 掌握行为框架：做一个成熟的职场新人

- 090 1. 建立积极的语言框架，给对方留下好印象
- 090 1.1 建立积极的语言框架让职场变得快乐
- 092 1.2 热情帮助你工作
- 094 2. “礼多人不怪”，让你赢得对方的尊重
- 094 2.1 初入职场怎样才能博得尊重
- 095 2.2 称呼与招呼
- 097 3. 巧用倾听，轻松避开尴尬
- 097 3.1 沟通始于倾听
- 099 3.2 沟通需要倾听，冷读也需要倾听
- 101 3.3 倾听的指导原则
- 102 4. 委婉询问法，让对方说出真正的想法
- 102 4.1 让对方说出不想说的话
- 104 4.2 怎样运用巧妙询问法
- 106 5. 妙用“模仿”，教你迅速融入新环境
- 106 5.1 初入职场，你为什么不能融入其中
- 107 5.2 初入职场，你应该调整心态
- 108 5.3 妙用模仿帮你快速融入职场
- 110 6. 丰富工作内容，让你的工作变得更加有趣
- 111 6.1 丰富的工作可以使我们更有动力
- 112 6.2 什么才是丰富的工作内容
- 113 6.3 工作丰富化
- 115 7. 有效距离推拉，让对方更迅速地接受你
- 115 7.1 同理心帮你拉近与对方的关系
- 116 7.2 办公室里也要有同理心



- 118 8. 展现职场素养，获得对方的认可
- 118 8.1 何为职场素质
- 119 8.2 展现职业素质，先要表现外在
- 120 8.3 如何由外在表现出你的内在素质

## 第4章 妙用说话术：瞬间赢得同事信任



- 124 1. 运用关键转折词，给同事全新的体验
- 124 1.1 运用关键转折词，让你即使拒绝也是万人迷
- 125 1.2 盲目拒绝只会让你成为“边缘人”
- 127 1.3 运用转折词是个技术活
- 128 2. 用例行话题说中对方，教你赢得同事的心
- 129 2.1 库存例行话题句
- 131 2.2 为什么例行话题会成功
- 132 3. 秘密分享，让你进一步赢得信任
- 132 3.1 秘密，有两种用法
- 133 3.2 不能说的秘密
- 134 3.3 我的秘密在此，你的秘密呢
- 135 4. 框架转换，在不知不觉中影响对方思维
- 136 4.1 掌握SMAP框架
- 137 4.2 职场主流人士的对话习惯
- 139 5. 背后称赞，轻松化解同事对你的敌意
- 139 5.1 背后的赞美力量大
- 141 5.2 化解敌意、成就好人缘
- 143 6. 巧妙恭维，给同事愉悦的体验
- 143 6.1 巧妙地称赞同事
- 144 6.2 称赞要别出心裁

## 第5章 灵活地推拉，轻松赢得上司赏识

- 148 1. 赞誉让上司更加在意你
- 148 1.1 赞美上司的力量
- 149 1.2 分门别类的赞美才有效
- 151 2. 巧用拒绝术，即使拒绝也是好员工
- 151 2.1 不敢拒绝，很可能上司、同事都得罪
- 153 2.2 如何拒绝上司的无理要求
- 155 3. 同理心诉苦，教你成功应对刁难的上司
- 155 3.1 “刁难上司”怕“诉苦”
- 157 3.2 如何面对真正的“刁难”
- 159 4. “就像”框架，教你如何与上司相处
- 159 4.1 “就像”框架，要求你和上司一致
- 160 4.2 怎样才能更好地同步
- 162 5. “弱者”暗示法，让上司在潜意识里安心
- 162 5.1 不要忽视中间报告
- 164 5.2 为什么要让上司安心
- 166 5.3 怎样才能给予上司安全感
- 167 6. 技巧性赞美，助你的不满传达出去
- 167 6.1 保龄球效应
- 169 6.2 怎样变不满为赞美
- 170 7. 学会委婉建议，让上司在不知不觉中接受
- 171 7.1 职场上不光靠才华还要靠做人
- 172 7.2 站在论资排辈的角度去提意见
- 173 7.3 向老板提意见的技巧

## 第6章 用移情唤醒认同，获得下属尊重

- 176 1. 运用一致性，助你获得员工的尊重
- 176 1.1 上司，请收起你的反复无常
- 177 1.2 反复无常让你众叛亲离
- 179 2. 高超的赞美，让员工不知不觉产生归属感
- 179 2.1 赞美的激励作用
- 180 2.2 赞美其实很简单
- 182 3. 渗透“期待”信息，让员工更有动力
- 182 3.1 罗森塔尔效应
- 183 3.2 期待给予动力
- 184 4. 破窗效应，别给员工消极的心理体验
- 184 4.1 好的环境带给企业好的文化
- 185 4.2 制度是“.exe”
- 186 5. 鲶鱼效应，拒绝“死水”下属
- 187 5.1 鲶鱼效应
- 188 5.2 创造活跃的企业氛围



## 第7章 统一战线，让客户也成为朋友

- 192 1. 孔雀法则，让客户一下子记住你
- 192 1.1 孔雀开屏，不要哗众取宠
- 193 1.2 如何才能做到一下子让客户记住你
- 195 1.3 分门别类才能留下深刻的印象
- 197 2. 巧妙询问法，诱导客户说出“心里话”



- 198 2.1 套话的法宝——巧妙询问
- 199 2.2 唤起对方的交谈欲望
- 199 3. 选择性记忆的圈套，让客户对你推心置腹
- 200 3.1 预言的威力
- 200 3.2 模糊预言，让客户以为你很懂他
- 201 4. “双重束缚术”保证客户无法拒绝
- 203 5. 寻找共同点，让客户喜欢你
- 203 5.1 寻找共同点，畅快交流
- 204 5.2 怎样挖掘共同点
- 205 6. 用逆向沟通术让客户说“是”

---

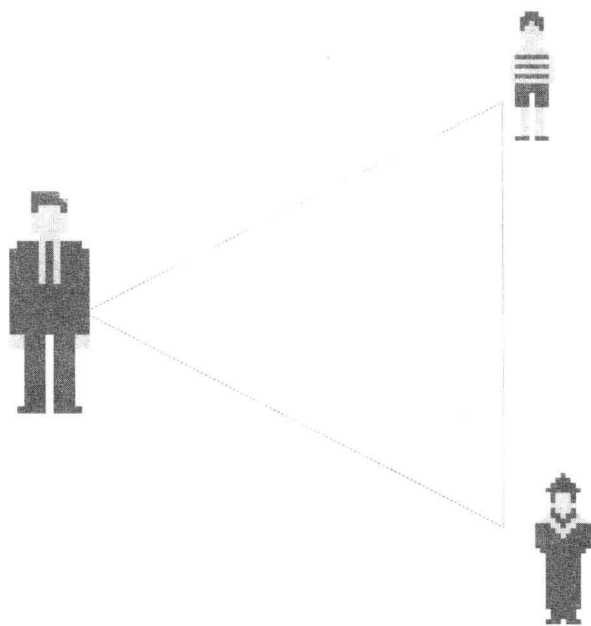
## 第8章 识别语言陷阱，远离办公室禁忌



- 208 1. 识破奉承，让你在职场中更具竞争力
- 208 1.1 识破恭维的假象
- 209 1.2 怎样看清光环，认识自己
- 210 2. 小心“是的”组合，保持你的危机意识
- 210 2.1 不要做温水青蛙
- 211 2.2 居安思危在职场中也适用
- 213 3. 放下习得性无助，让你在办公室中游刃有余
- 213 3.1 杀人于无形的习得性无助
- 214 3.2 对习得性无助说“不”
- 215 4. 远离流言，别让它成为你升职的绊脚石

- 215 4.1 不要把自己推到众矢之的
- 216 4.2 聪明人知道规避流言蜚语
- 217 5. 高调做事，别忘了低调做人
- 217 5.1 低调做人，是因为枪打出头鸟
- 219 5.2 低调中求高调

## 参考文献



## 第1章

# 学点逆向沟通术，轻松步入职场

俗话说“职场如战场”，在竞争日趋激烈的今天，在职场如何生存这个问题已经变得越来越尖锐。职场，是实力的竞争，更是人际关系的竞争。要想在职场中不沦为牺牲品，就要想办法在这场战争中赢得人际！

学点逆向沟通术，你的职场之路将会变得更加轻松。





# 1. 职场精英的制胜法宝：逆向沟通术

职场精英的最终目的不是学习潜规则，而是超越潜规则。他们说对话、做对事、搞定人，用逆向沟通术轻轻松松玩转职场。

## 1.1 在职场中，说什么和怎么说都很重要

在尔虞我诈的职场中，有些人明明工作上没出过什么错，但是升职就是没有机会。反观另一些人，明明实力并不出众却屡次赢得赏识得到升迁，成为职场精英。

原因何在？

就在于他们能够掌握说话技巧，懂得“如何说对话”。

说什么和怎么说都很重要。美国前总统小布什口才欠佳是众所周知的，说错话、读错字已经是家常便饭了，甚至成为一些媒体调侃和网友恶搞的对象。再看苹果公司前总裁乔布斯，每年做重点演说前他至少会花10倍的时间来做准备。

掌握沟通的技巧，能让一国之首展现出非凡的一面。同样地，在职场上懂得“如何说对话”，才能让上司更加看重你。这是职场精英制胜的逆向沟通术，即冷读术——这门神秘沟通心理学教给你的生存技巧。