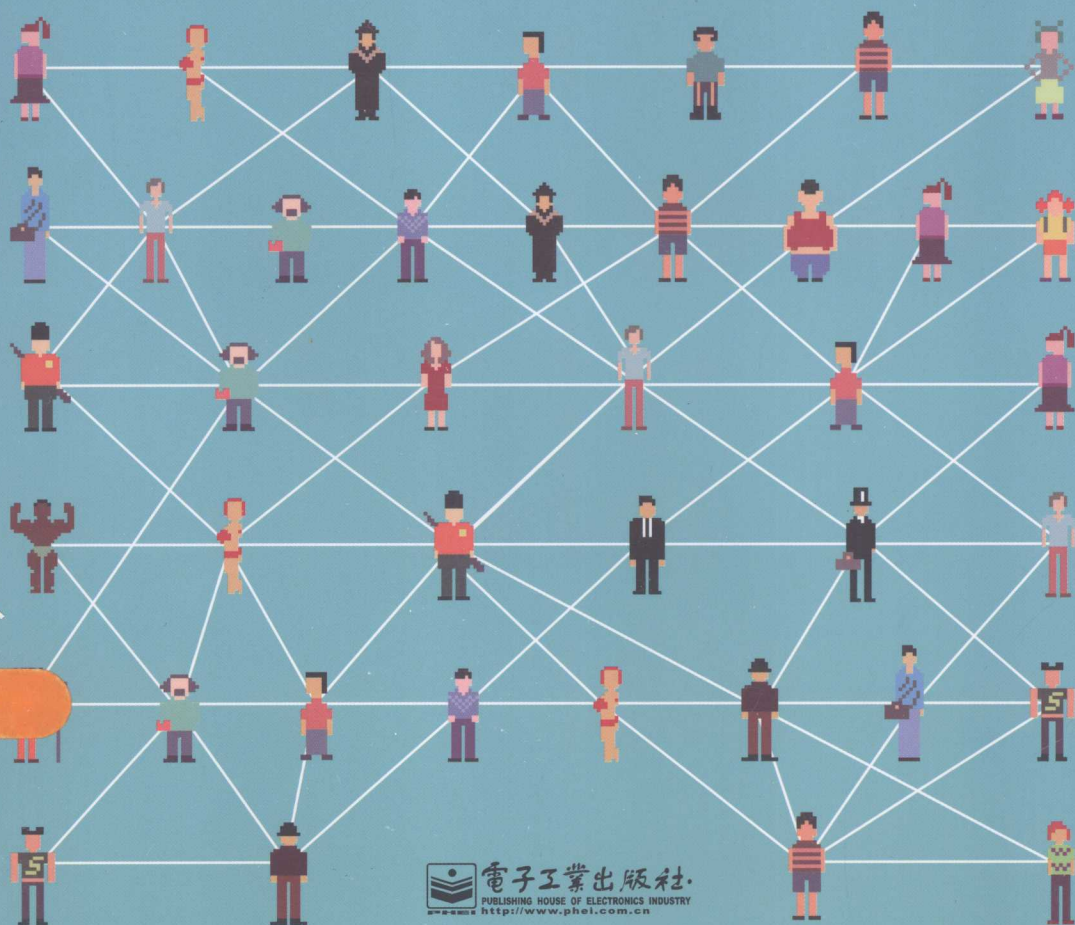


逆向沟通

完美社交的沟通法则

句句说到对方心坎上，次次交往都能赢得人心！

艾德◎著



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

014010695

C912.1-49

348

V2

SEE

逆向沟通

完美社交的沟通法则

艾德◎著



北航

C1696546

电子工业出版社

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。本书重点解读由沟通心理学相关原理延伸出的一系列逆向沟通技巧,深入挖掘了营销学、语言学、神经语言学等诸多与沟通有关的独特技术,从理解对方、展示自我、打开对方心扉、话题引导、提升交流体验等多方面帮助读者完善系统的沟通能力。

本书适用于学生、教师、职场人士、商业人士,以及其他任何希望提升自我沟通能力,改善人际关系的读者阅读使用。

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:完美社交的沟通法则/艾德著. —北京:电子工业出版社,2014.2
(心理发展力书架)

ISBN 978-7-121-21872-9

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270088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:14.5 字数:202千字

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zltts@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”。这一沟通技术源自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），一种适合在任何场景下使用的沟通技巧！

在这门人际交往技术中，它的本质仍然是对一些暗示、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。

针对这一切实需求，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。

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，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。

本书从逆向沟通术的概念出发，详细解读了在人际交往过程中，如何赢得好感，得到信任……最终建立稳健的人际关系的过程。即使你对人际交往没有经验，本书也能给你一些意想不到的启发。

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 逆向沟通术为什么会有效

- 002 陌生人之间如何快速建立信任关系
- 005 更好地赢得信任，更好地生活
- 008 选择性记忆的圈套，让对方以为你“说中了”
- 011 骗子就这样利用人性的弱点
- 013 人类的弱点：喜欢被不着痕迹地奉承
- 017 潜意识捆绑，打败对方的理智
- 019 会沟通，让你在人际关系中随心所欲



第2章 开启人际交往的逆向沟通系统

- 024 发现对方弱点，瓦解对方心理防线
- 027 捕捉瞬间的脸部信息让你看透对方
- 030 关注对方的肢体动作，随时作出调整
- 033 通过手势动作，看出对方的接纳程度
- 037 通过脚部动作，看出对方的情绪波动
- 039 从随身物品里看出对方的兴趣特点
- 042 笔迹不简单，隐藏性格的秘密
- 046 一眼看穿对方是信心满满，还是虚张声势



第3章 孔雀法则：如何让自己成为焦点

- 052 孔雀的哲学：展现独特品质来吸引对方
- 055 用手势勾起对方兴趣，自然而然交流
- 058 灵活推拉双方距离，强化交流兴趣
- 060 布下沟通陷阱，轻松获得话语主导权
- 064 使用扩大法，轻巧说中对方的心思
- 067 运用缩小法，命中对方的烦恼
- 070 用无法验证的陈述，让对方难以反驳
- 073 巧妙累积预言，顺利操控对方的心



第4章 用潜意识暗示打开对方的心扉

- 078 避开防御禁区，找到心灵入口
- 080 绕过无意识防御，获取你想知道的信息
- 083 用“杯子技巧”让对方接受自己
- 086 巧妙暗示，让对方的潜意识放松
- 089 肢体暗示，让彼此拉近距离
- 092 氛围暗示，让对方吐露心声
- 093 判断对方兴趣指标，勇敢跨出第一步



第5章 顺利启动交谈话题：同步技术

- 098 用同步反应建立共鸣，顺利融洽交谈
- 101 动态分叉技巧，轻松缓和交谈气氛
- 104 志同道合的暗示，使对方说出自己的事
- 107 说对方想听的话，让对方不自觉地放下戒心
- 110 特异说话术，让对方了解你的意图
- 113 运用三秒钟法则，教你迅速达成交往目的
- 116 通过开放性话题，让对方侃侃而谈



第6章 用例行话题一句话说中对方心理

- 122 运用巴纳姆效应，巧妙设计例行话题
- 124 人类三种心理促成巴纳姆效应的形成
- 127 以否定问句开始，一句话说中对方的心思
- 131 四大框架，一语命中对方的烦恼
- 134 用“库存通用句”说出适合于任何人的句子
- 137 巧妙探询法，让对方显露出自己的立场
- 141 诱导对方的内心期望，帮对方说出“心里话”
- 143 委婉询问法，针对不同人群的例行话题



第7章 用框架转换术改变对方的体验

- 150 妙用说话术，引导对方产生积极体验
- 153 五种语言换框术，不知不觉影响对方思维
- 156 “双重束缚术”保证对方无法拒绝
- 159 强势的“是的”组合，让对方说出你想要的答案
- 162 创建对方立场的有效意象，令对方不自觉回应
- 166 运用关键转折词，为对方营造正面的心路历程
- 169 建立积极的语言框架，给双方一个全新的体验



第8章 缺什么给什么，抓住人的两面性

- 174 任何人都拥有两张脸：大众普遍心理
- 176 你的想法无所谓，关键是让对方说他想说的话
- 180 从正反两面来说话，赢得对方的信任
- 183 利用矛盾心理，从相反一面去说中对方
- 186 反过来称赞对方的短处，让对方产生奇妙的亲切感
- 189 妙用分割组合法，有效处理问题矛盾
- 193 攻破潜意识“维持现状机制”，有效说服固执的人

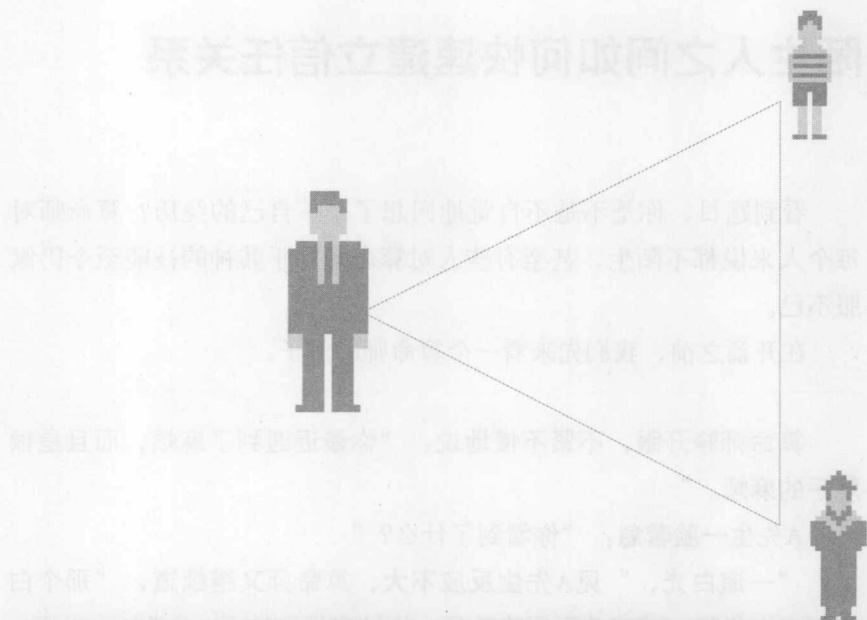


第9章 构建外向与内向性格的万能沟通系统

- 198 性格测试法：教你一眼看穿内向、外向
- 201 内、外向的秘密：人际观念各不同
- 203 用理智攻破内向型人的心防
- 206 用情感博得外向型人的信任
- 208 “就像框架”妙用之内向型冷读系统
- 211 “就像框架”妙用之外向型冷读系统
- 214 巧妙组合，适用所有人的内、外型冷读系统



参考书目



第1章

逆向沟通术为什么会有效

信任，是人际关系发展的前提，没有信任，一切都无从谈起。有了信任，对方才会相信你所说的话。逆向沟通术，正是教你如何不着痕迹地获得陌生人的信任，从而开启一段新的关系。



陌生人之间如何快速建立信任关系

看到题目，你是不是不自觉地回想了一下自己的经历？算命师对每个人来说都不陌生，甚至有些人对算命师神乎其神的技能至今仍佩服不已。

在开篇之前，我们先来看一个算命师的例子。

算命师睁开眼，不紧不慢地说：“你最近遇到了麻烦，而且是很棘手的麻烦。”

A先生一脸着急：“你看到了什么？”

“一道白光，”见A先生反应不大，算命师又继续道，“那个白光还有点晃眼，眼睛几乎要睁不开，你的麻烦和这个……”

“没错！没错！”A先生一下子站了起来道，“我发生了车祸，撞伤了人，那时候对面的车照过来一道光，我就觉得很晃眼。”

算命师微笑道：“这个车祸就是你的麻烦，也是你的烦恼。”

“是，我想知道该怎么办？”这时A先生已经不如刚才那般紧张了。

“虽然这次事故是由你造成的，”算命师看了A先生一眼，又道，“但是责任并不在你一个人。”

“对！那个行人闯红灯，如果不是这样，我不会撞到他。”

“只是这样吗？”

A先生惊愕了一下，在算命师的目光下又道：“我当时正好拿起手机想打电话，如果不是这样，我一定会看见他的。要是当时我专心开车，就不会有这个结果了。”

“这并不能全怪你。”



“我知道我应该接受惩罚，实际上我正打算送医药费过去，但是我不知道这样做妥不妥当，所以过来问问你。”

“这次车祸注定是要发生的，你和他都逃不过，”算命师仍然不紧不慢地说道，“不过等这件事过了，你的生活就会有新的转机。”

“您太厉害了！我刚接到人事部电话，因为我工作表现突出，所以下个月我就要升职了！”A先生一扫进来时的阴郁，兴奋不已。

“这就是你的转机。”

“您太厉害了！谢谢！谢谢！……”算命师送走A先生的时候，A先生一路上还在不断地说谢谢，而算命师则是名利双收。

例子中的算命师是不是真的能看穿过去，预测未来？

很显然，这是不可能的。

既然如此，例子中的算命师是如何说中A先生的事情的呢？这就是本书即将要告诉你的——冷读术。

冷读术是在事先完全没有准备的情况之下，推测出对方的心理，并一语说中对方的过去、现在、未来的逆向沟通术。和以往不同的是，冷读术不仅教你如何和别人顺利交谈，更教你怎么取得别人的信任，以达到建立长期关系的目的。

上述例子中，冒牌算命师通过观察A先生慌张的神情，知道他一定是遇到了麻烦。再看A先生西装革履，心中对这个麻烦已经有了一定的猜测。为了引出麻烦的内容，冒牌算命师故弄玄虚，说他看到了一道“光”。光是我们生活中必不可少的，无论我们做什么，光几乎都是存在的。A先生心中都被麻烦所占据，冒牌算命师说出光这个引子，A先生不自觉地就会将自己带入发生的情境中，并最终找到了光的事例。在后面的对话中，冒牌算命师再次利用观察到的反应和含糊的言语，令A先生不自觉地交了自己的事。

所以，其实冒牌算命师什么都没说，他不过是利用冷读术的技巧让A先生主动地交代自己的事情，套出他的信息，并顺着A先生的意思，说出他想听的话而已。



如果你不信，我们再来看看下面的例子。

一个穿着不错的中年女人走进一间奇怪的屋子，她头微低神色黯然，时不时地握紧自己的包带。停了有几秒，最终她还是推开了算命师的隔门。

“你看起来有些紧张，是有什么困扰着你吗？”

“你不是最有名的算命师吗？即使我不说，你也应该知道我为什么而来。”中年女人保持着戒备。

算命师抬头看了中年女人一眼，道：“人和人之间的交往有时候是讲究缘分的。”算命师说完这句，停顿了一下，她注意到中年女人又紧紧地握了一下包带。

“跟我说说，你和他是怎么认识的吧。”（模糊提问）

中年女人惊诧地看着算命师，双眸的泪水再也控制不住：“如果不是没有办法，我也不会过来找你。求求你帮帮我，我不知道该怎么办，我知道我们不该继续下去，我们彼此都有家庭，可是我就是控制不住……”

等中年女人停止哭泣后，算命师又道：“虽然你很犹豫，迟迟无法下决定，但是实际上，你心里已经有答案了。只要你相信自己，勇敢地去做了，过了这个逆境，你就会有新的收获的。”

“真的吗？”

算命师点点头。

和上面的例子一样，这个冒牌算命师只不过是冷读术套出中年女人的话而已。如果你学过冷读术，你一定会知道，人的烦恼不外乎四大类：

- ① 人际关系；
- ② 金钱；
- ③ 梦想；
- ④ 健康。



只要牢牢把握这四类，通过所观察到的线索，再结合中年女人的反应和态度，不难推测出她所面临是人际关系的问题。冒牌算命师只不过是模棱两可地问了一个人际关系的问题，中年女人就不自觉地被“套出”自己的烦恼。不得不说的是，冒牌算命师问这个问题是极有技巧的，因为即使问错了，也可以当作开场前的闲聊。

当然，这就属于冷读术的另一个技巧了，在以后的章节里还会详细说明。

更好地赢得信任，更好地生活

冷读（cold reading），是用我们的观察力来观察对方的言行、衣着和外貌，感受并理解对方的心思，最后再以准确有效的话语技巧表达出来的过程。冷读术是一种心理沟通话术，它的目的在于教你轻松赢得对方信任，识破人与人交往之间的骗局。

我们来看一个轻松赢得信任的例子。

A小姐：“嗨，怎么看起来愁眉苦脸的，发生了什么事？”

B小姐：“唉，别提了，我最近烦心事不少。”

A小姐：“你看起来很疲惫的样子，要是可以的话，就和我说说吧。”

B小姐顿了一下，道：“最近我工作上面临着选择，有猎头公司想挖我去另一家公司，待遇方面很不错，但是公司规模不如现在的大，未来发展前景可能也比不上现在的公司。可是对方给我的承诺很不错，我在犹豫要不要过去。”

A小姐：“看得出来你是一个很注重自身发展的人，希望自己的价值能得到体现，这两个工作确实都有吸引你的地方，也难怪你会犹豫。”



B小姐：“是啊，我希望自己的努力能够得到回报，但是又觉得不该太多考虑未来的事情，所以才会一直犹豫不决。”

A小姐：“其实你只需要想明白你最看重的是什么，就能做出你想要的选择了。”

B小姐：“是啊，可是我又害怕自己选错了，以后会后悔。”

A小姐：“你只要相信自己，顺其自然，一定没问题的，你现在需要的是静下心来做好选择。”

B小姐：“谢谢你，我想我明白该怎么做了。”

有过这么一段对话，A小姐和B小姐之间的关系一定会亲近不少，虽然A小姐并没有做什么，但是在B小姐心中，她已经慢慢地被划入了知心朋友行列，这就是冷读术。利用洞悉到的线索，用一个话题让对方不自觉地打开心扉。也许你并不需要说什么，只需要做出引导，对方就会主动和你掏心交谈了。

也许你会在想，为什么只是一个简单的话题就可以让对方侃侃而谈，凭什么对方会主动开口？

因为每个人最喜欢、最关注的人永远都是自己。这也就是为什么一句含糊的所有人都适用的话，放在每个人身上都会产生不一样的效果的原因。冒牌算命师也好，B小姐也好，他们都不过是说了一句不偏不倚的话而已，但是谈话者却会无意识地将这些话往自己身上套，这也是冷读术所讲的具体化原理。

冷读术，既可以教你赢得信任，也能让你识破骗局。

化妆品专柜前，年轻的A小姐走过来，推销员急忙迎上去：“小姐，你的皮肤很好啊，是不是有什么特别的保养方法？”

A小姐停下，说道：“没有什么特别的，只要平时多注意点就好了。”

“很多人也是很注意的，但是也没有您这样的皮肤啊，”推销员看着A小姐的笑容，停了一下，微笑着说，“不过我看你好像有点黑