

WORKPLACE READING INTENTION IS

李延◎编著

职场

读心术

读懂人心才能赢

掌握简单实用的读心术技巧，把握风云变幻的办公室政治！

为什么总有人笑而不语？为什么总有人风生水起？
为什么总有人频频跳槽？为什么总有人格格不入？



外文出版社
FOREIGN LANGUAGES PRESS

WORKPLACE
李延◎编著
READING INTENTION IS

职场

读心术

读懂人心才能赢

掌握简单实用的读心术技巧，把握风云变幻的办公室政治！



外文出版社
FOREIGN LANGUAGES PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

职场读心术：读懂人心才能赢 / 李延编著.

—北京：外文出版社，2010

ISBN 978-7-119-06399-7

I. ①职… II. ①李… III. ①人间交往—社会心理学—通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第 065700 号

策 划：张 悦

责任编辑：钟 文

装帧设计：天下书装

印刷监制：冯 浩

职场读心术：读懂人心才能赢

李延 / 编著

©2010外文出版社

出版发行：外文出版社

地 址：中国北京西城区百万庄大街24号 邮政编码：100037

网 址：<http://www.flp.com.cn>

电 话：(010) 68320579/68996067 (总编室)

(010) 68995844/68995852 (发行部)

(010) 68327750/68996164 (版权部)

制 版：北京普瑞德印刷厂

印 制：北京普瑞德印刷厂

经 销：新华书店 / 外文书店

开 本：720mm×1000mm 1/16

印 张：16.75

字 数：280千字

装 别：平

版 次：2010年6月第1版第1次印刷

书 号：ISBN 978-7-119-06399-7

定 价：32.00元

建议上架：职场心理学

版权所有 侵权必究 如有印装问题本社负责调换 (电话：010-68995852)

目 录

第一章 摸清底牌,可以不办糊涂事

天下最难以捉摸的一张牌,即为你周围人的“底牌”究竟是什么,“底牌”是人与人之间的防护墙。想方设法探得别人的“底牌”,至少可以不办稀里糊涂的事。明白人之所以为明白人,乃在于比别人少做糊涂事。

01 洞察他人的性格	3
02 揭开性格的面纱	5
03 认识内向型的人	6
04 认识外向型的人	7
05 区别对手的方圆	8
06 看穿他的心	10
07 表情识人法	11
08 从习性识人	12
09 看看他的“深浅”	13
10 与聪明的对手交锋	14
11 生活中识别小人	16
12 对付高傲虚伪的人	17

第二章 由表及里,从现象提取本质

人的里里外外,并非透明的水晶球。有些人擅长掩饰涂抹装点色,给他人造成错乱之感。因此,你要像内科医生一样,善于解剖其内。

13	服饰语传递信息	23
14	“粗线条型”的人	24
15	色调与性格	25
16	体格强健的对手	27
17	瘦削健康的人	28
18	神经质的人善变	29
19	瘦弱的人心事多	30
20	从脸认识人	31
21	表情——心灵指南	32
22	看看他的笑容	33
23	脸谱识人技巧	34
24	先用眼睛后用嘴巴	36
25	从嘴巴识人	36
26	嘴是心灵之门	38
27	看鼻子的表演	39
28	眉毛反映心理	40
29	手指连着心	41
30	直观识人三法	43
31	由第一印象认识对手	45
32	投石问路到登堂入室	46

第三章 凝神专注,盯住对方的眼睛

美国著名讽刺小说家欧·亨利有一句名言:“人的眼睛都是

探照灯！”这就是说，眼神都是心理的一种暗示，都是可以捕捉的密码。你要学会打量对方的眼神，发现其心理之变化，这样你就会更睿智。

33 从眼睛读心	51
34 观眼识心术	53
35 眼睛的妙用	54
36 眼睛的类型	55
37 眼睛——心灵的窗户	57
38 眼好识人性	58
39 想隐藏丑闻的眼神	59
40 不理对方眼神的人	60
41 四处张望的眼神	61
42 逃避眼光的人	62
43 没有表情的眼睛	63
44 不信任的眼神	64

第四章 竖立耳朵，听出弦外之音

听人言，知人心，是做人办事必不可少的必修课。因此，耳朵不是摆设，而是让你明人的器官。听人言，不可偏听，而要兼听；不可局限于正听，而要巧妙于侧听。总之，以听出弦外之音为最关键。

45 会说也要会听	69
46 善于领会对手的话	71
47 听出他的弦外音	73
48 摸透对方的心思	75
49 从言辞中观察对方	76
50 言谈中了解他人	77

51 掌握批评的分寸	79
52 诱导对手说出来	80
53 洞察口蜜腹剑之人	82
54 废话多的人	83
55 常说“我”的人	84
56 真意往往在言外	86
57 言语是表意之本	87
58 语言也有尴尬时	88
59 不要一味暗语伤人	89

第五章 掌握分寸,让对方跟着你转

察人常有两种现象:要么洞察对方的五脏六腑,要么如坠云里雾里。真正的察人高手眼光雪亮,既不越界,给人压迫感,又不疏远,给人冷淡感,在适度的分寸中,调动对方,让对方跟着自己转。

60 营造利己的谈判气氛	95
61 要调整自己	98
62 不妨来点灵活	100
63 没有解不开的结	102
64 抛却无谓的争吵	104
65 让他自己提供情报	107
66 留意他的观点	109
67 考察对手的意见	112
68 也要投其所好	114
69 尽量让对手开口	116
70 去听你想听的	118
71 掌握对方心理	120
72 对付三种可怕心理	121

73	要分清敌友	122
74	看清他的本质	124
75	判断对手是否自信	126
76	识破对手的用意	127
77	要能沉住气	129
78	心气和平者昌	130
79	形圆而不败	131

第六章 结交关系,让人生之圈越来越大

人生之圈并不一定都是正圆的,很可能是椭圆或扁圆,但是它们都离不开人与人之间形成的一层层关系。探测关系的有无和远近,是一门只有经过日久天长才能磨炼出来的学问,它极其深奥,但绝对不可不知。

80	要有关系意识	135
81	朋友一生一齐走	137
82	多个朋友多条路	138
83	得道多助易成功	139
84	随时间调整关系	141
85	只要做个好人	142

第七章 打动对方,你就胜券在握

“知己知彼”是做明白人的硬道理,因为这种法则旨在避免盲目性,让你始终紧攥着胜券。不能若此者,皆会在失败的泥坑中挣扎不已。

86	来点感情投资	147
----	--------------	-----

87	巧借力助成功	148
88	赞美需要技巧	150
89	让他慢慢甜	151
90	旁敲侧击知心术	153
91	缩短与他的心理距离	156
92	注意他的感情	157
93	借其言语传心事	158
94	取得他的信任	160
95	抓住对手的弱点	161
96	借助“谣言”威力	164
97	欲说还休 微言察意	166
98	小事落个大人情	168
99	“逆向思维”观人术	172

第八章 攻防结合,点住对手的穴位

6

攻守平衡,是成事之道。攻而无守,守而无攻,都是偏执一端的保守。攻守之道不在于外表搔痒,而在于点住穴位,起到以点带面、以小制大的奇特功效,此为察人办事之“棋谱”。

100	学会察颜观色	177
101	给对方一个笑脸	178
102	自己别乱方寸	181
103	防人基本规律	182
104	对小人也要三思	183
105	注意对手的“冷枪”	185
106	防着对方的暗箭	186
107	远离派系斗争	188
108	不要太潇洒	189

109	学会赞美的技巧	190
110	勿入朋友的禁区	194
111	小人物不可不防	198
112	莫与对手纠缠不休	201
113	坏人不怕坏大事	202
114	宁得罪君子不得罪小人	203
115	要明白他对你有什么用	204

第九章 以计还计,看透真心最要紧

人心比“飞碟”还难以捕捉,故它常令人头晕目眩,不解其意。无数大小计策的“擂台赛”,实为心计的较量。计有真假、高低之分,所以需要你有眼望穿它的功夫。这样,你才能防伪!

116	“请君入瓮”破谎法	209
117	解除不必要的戒备	211
118	计中设计识谎言	212
119	堵住他的嘴	213
120	你不跳崖逼他跳	215
121	以谎试谎法	216
122	“不告诉”就是告诉	218
123	推门见山法	219
124	持之以诚换回真心	221

第十章 心明眼亮,一举一动传信息

凡心明眼亮者,均为智人。智人的拿手戏是在人所不察之处有所察,人所不知之处有所知。一句话,智人善于从别人疏漏

处“挖”信息。此等功夫，非一般人一朝一夕所能及也。

125	体态语言识人	227
126	判断你的对手	229
127	理解手势	231
128	举手之间露真情	231
129	搓手表示渴求	232
130	两臂环抱的含义	233
131	握手知心	235
132	眼神的含义	237
133	留意他的小动作	238
135	抓耳搔腮表明他为难	239
135	竖大拇指者自负	240
136	留心他的脚和腿	241
137	引起他的注意	242
138	你看他他也看你	244
139	从打招呼透视性格	245
140	举杯姿势表心事	246
141	打电话洞察人心	247
142	环视周围的人	248
143	名片上有别名的人	249
144	不给别人名片的人	250
145	多种头衔的人	251
146	在名片上有日期及地点的人	253
147	以别人为荣的人	254
148	有诚意名片交换	255

8

第一章

摸清底牌,可以不办糊涂事

天下最难以捉摸的一张牌,即为你周围人的“底牌”究竟是什么,“底牌”是人与人之间的防护墙。想方设法探得别人的“底牌”,至少可以不办稀里糊涂的事。明白人之所以为明白人,乃在于比别人少做糊涂事。

01 洞察他人的性格

识人，全在一个“知”字。中国古代兵法非常强调透视对方心理，所谓“知己知彼，百战不殆”就是这个道理。

被视为兵学鼻祖的孙武，他的兵法里就有这样一节，可以说完全点出了人际间的关系（因为兵法是基于人类的行为来探讨战争的方法），与孙武齐名的古代军事家吴起也这样说：“凡是战争开始，首先必须了解对方将领的个性，然后才研究他的才能。”换句话说，面临战争的时候，应先调查敌将，然后才观察他的能力，依对方的状况来运用适当的手段，这样就能稳操胜算了。

表面看来战争是一门复杂的学问，“胜”与“败”谁也预料不到。但是，如果能透视对方，并运用适当的策略，就能无往不胜。同样的道理，把它运用到人与人的关系中，效果也是一样的。

对一些特殊人物，比如十分聪颖的人或十分虚伪高傲的人，要想操纵他、制胜他，首先必须探明他的特点，以此找到突破口。

勃伦狄斯曾向我们讲过芝加哥巨商费尔特测验他的情形：

为了找到一份称心如意的工作，年轻的勃伦狄斯向费尔特自荐。费尔特有一种习惯，就是对所有求职自荐的人都亲自接待，一一洽谈。

后来勃伦狄斯惊讶地说：“我从未见过像费尔特这样细心的人，他问的那些细小的问题简直令人难以置信。费尔特知道我曾在家乡的小镇当过骡夫，于是他连我饲养过的骡子的名字也细细过问。”费尔特如此细心地去品评、洞察他人，主要是要了解他所雇佣的人的特点。正如他本人所说：“如果我不亲自去品评、了解、认识他的性格、特点及能力，我将把何种事情交给他做呢？我又怎样去借助他们为我的公司效力呢？”

大凡伟人或名人，都常使用许多很巧妙的方法，去测量、洞察别人的性情和能力。

在此我们所要了解的是：领袖人物们究竟凭借着何种证据，以确定他对人的判断？换句话说，他获取于人的，究竟是些什么？

不少有能力的人常怀有一种隐秘的技术，以品评他人的性情，了解他人的特点，掌握他人的苦乐、嗜好。这种技术，在一般人看来很玄妙，其实也只是一般而已。伟人 or 精明强干的人，只不过对别人常常忽略的琐碎处，都非常留心与注意罢了。而事后他们所依据的，便是人们性情中表现出的这人过去做什么，现在做什么，将来会做什么，以便做出相应的对策，制胜于他人。

总而言之，他们要把他人在一定环境之下的行为细心地观察出来。这种对细微之处的特别留神，用心之苦，用力之勤，是一般常人难以做到或者不愿去做的。

当我们观察一个人时，应当留心：他全神贯注的是什么？他常常忽略的是什么？他喜怒忧愁的是什么？什么事情能使他震惊？他骄纵或发脾气又是为了什么？倘若我们能将上述他人的这些特点觉察出来，那么我们就了解、掌握或操纵这个人，明了在某种环境之下，这个人估计会出现怎样的感觉和行动。

比如说，某人有了困难，他害怕吗？他会战胜它吗？他想把责任推到别人身上吗？他的名誉观念会让他勇于承担责任并想方设法来保护与此事有关的旁人吗？此人究竟如何去做，我们一下子是很难断定的。但是，如果我们事先对此人就有所观察和了解，那么至少可以从他在以往的情形之下，根据他所经历的或者干过的那些事情中寻找线索，找出他可能的对此类问题的反应。

一般的人都有某种程度上的相似之处，他的动作、表情以及情感已形成某种特殊场合下的固定习惯，这些习惯还可能是控制他的为人的条件。这些习惯可以说是一个人的特性，而这种特性常常包含在他的动作、姿势、变化的面部表情以及语言与声调里。有的时候人们虽然有明显的动作，但他们常在不知不觉中把真正的情感流露出来。

我们曾见到一个人，每当他恼怒动气时，总是张口打呵欠，或者假装打呵欠，而旁人一见他这个样子便大笑或微笑起来，因为人家早已知道

他在恼怒动气了。还有些人，每逢烦闷或不顺心时，总喜欢将手放在衣袋里，旁人一见此情景，便知道了他此刻的心境，就避免与他做更多的谈话，以免他烦中生烦。

还有些聪明的人，常常将他的天性和情感藏而不露，可是有时候当他们自己还未意识到的时候，早已被细心的观察者看得一清二楚了。人们也从中找到了突破口。

02 揭开性格的面纱

有一种称之为投影测验的心理检查。这种投影测验是拿意义不明的画面，或者不规则的图形，让接受测验的人看，根据他看后所做的反应，或者对该图的理解，分析被调查者的性格倾向。

比如，让被调查者看一幅有两个男人站立着的图画，把这幅画的内容理解成这两个男人似乎要打架的人，他是具有攻击性格的人；把它理解成两个朋友站在一起亲密交谈的，则是渴求友谊或爱情的表现；从这幅画而能想象出一个故事的人，他的性格中肯定有逃避性的倾向。像这样利用图画测试被试者的反应，就能分析他的心理状态。

再比如，喜欢使用“真恐怖”、“真漂亮”等形容词的人，是属于歇斯底里的性格；而说话说到一半突然欲说又止，说话暧昧的人，他的不安症状相当严重。

我们每一个人，虽然经常运用这种心理测验，但我们都并未察觉。特别是对于初次见面或不太熟悉的人，你一定会把他不经意的一句话，或者稍纵即逝的一个表情，或者一个细微的小动作，当做材料，反复琢磨，进行分析。这是人类的一种本能。

比如，你因为工作的需要，与某个人初次见面，互相交谈，因为彼此互不了解，所以彼此之间都戴着社交礼仪的面纱，不能轻易地表现出自己的本性。如果对方衣冠楚楚，你心里没准会想：“这真是个爱摆派头的

人。”要是对方目光闪闪,眼睛眨个不停,你可能又会认为:“这是一个不太稳定的人。”随着谈话的继续,你对于对方做心理测验的材料也随之增加,这些材料经总结归纳之后,你就把对方勾画出一个大概的形象,对于对方的一切,无形之中就有了一个全盘了解。

换句话说,人类对于服装的好恶、动作的习惯、谈吐的习惯等各种各样的特征,是根据各种场合的不同而表现出来的。如果将所有的这些特征,当做是特定的个人所具有的习性时,就可以把它看做这是那个人的“个性”。

个性可以看做是“性格”,但实际意义又比“性格”要广泛。一个人表面上的个性与他内心深处的性格是相互关联的。只要不是双重人格,根据他的个性,我们就可以分析、判断这个人。如果我们非常仔细地观察这个人对于一件微不足道的小事的态度时,我们就可以从他极其细微的部分看到他的全部,可以分析他内心深处的本性。所谓“管中窥豹”就是这个道理。

03 认识内向型的人

内向的人与外向者完全相反,他们大多喜欢安静;工作时不愿人在旁观看;遇有集体活动不愿参加;宁愿节省而不愿耗费;很讲究写应酬信;常写日记;非极熟悉的人,不轻易信任;常回想自己;在群众场合中肃静无哗;做事常三思而后决定。

内向型的人说起话来总是低声细语,他说话的节奏缓慢,平铺直叙,极少抑扬顿挫的变化,在交谈时始终保持沉着的态度。至于谈及自己本身的事情不是结结巴巴,就是模棱两可。

不善言谈者似乎是内向型的人,因为他不会擅自下结论,同时也不会强迫对方同意。

内向型的人不会轻易地同意别人的说法,也不容易被说服,他更不