

★ 朱子熹 编著 ★

FBI

读心术

——赢在职场、生意场的83个秘技



化学工业出版社

C912.11
Z897

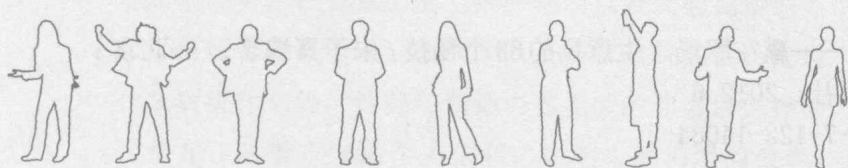


郑州大学 *04010816049X*

朱子熹 编著

FBI

读心术



——赢在职场、生意场的83个秘技



化学工业出版社

· 北京 ·

CP/ZJ
Z897

我们或许都曾在电视或电影中看到FBI特工破案的场景，即使在嫌疑人守口如瓶的情况下，FBI的特工仍然能够从他们身上获取到很多有用的线索。这是因为身体语言往往比口头语言更加真实而有说服力，这种读懂别人身体语言的方法就是FBI读心术，它同样可以在职场和生意场中大派用场。本书中就FBI读心术在职场、生意场中各个方面的运用进行了全面介绍，囊括83招独门秘技，具备很强的实用性，能够帮助您知己知彼、洞察全面、掌握先机，从而取得更大成功！

图书在版编目（CIP）数据

FBI读心术——赢在职场、生意场的83个秘技 / 朱子熹编著. —北京：化学工业出版社，2012.6

ISBN 978-7-122-14084-5

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

中国版本图书馆CIP数据核字（2012）第074418号

责任编辑：张 琼
责任校对：王素芹

文字编辑：谢斯晨
装帧设计：IS 溢思设计工作室

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011）
印 装：大厂聚鑫印刷有限责任公司
710mm×1000mm 1/16 印张12 字数152千字 2012年8月北京第1版第1次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899
网 址：<http://www.cip.com.cn>
凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：28.00元

版权所有 违者必究

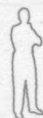
前言

FOREWORD

也许你曾经在电视上看到过FBI（美国联邦调查局）特工破案的场景，不知道你有没有注意到，即使在嫌疑人守口如瓶、一句话都不说的情况下，FBI的特工仍然能够从他们身上获取到很多有用的线索，事实上，许多FBI的特工人员都在研究并运用身体语言来破案，因为人们虽然可以控制自己说话的内容，却无法控制自己身体的下意识反应，也就是说，身体语言比口头语言更加真实而有说服力。

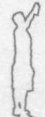
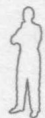
除了身体动作、面部表情之外，我们穿着的服饰、走路的姿势，在餐桌上的一举一动，以及我们说话的方式，包括音量、语速、语气，以及在什么时间说、先说什么后说什么等，这些与说话内容无关的非言语的行为也都在传达着丰富的个人信息，影响人际沟通的效率。例如，从一个人身上是否有文身、喜欢穿着什么颜色的衣服、戴什么式样的眼镜，我们可以大致判断出一个人的性格。同样，作为企业的员工，你每天到达和离开公司的时间，穿什么衣服来上班，办公桌上是井然有序还是乱七八糟，工作时间内有多少时间用来网购、聊天、处理私人事务，这些虽然都是无声之举，却无时无刻不在向你的老板和同事传达着你的个人素质和工作态度等信息，影响着你的职场形象。

从组织层面上讲，企业中上司和员工的个人形象、服务细节，甚至办公楼的建筑样式、灯光和装潢色系、办公室的布局安排、企业网站的美观和实用度等，也属于非言语行为的范畴，所有这些都在用无声的语言告诉人们关于



前言

FOREWORD



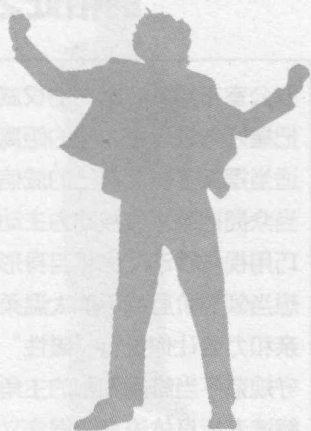
企业的各种信息，影响企业在大众心目中的形象。

试想一下，当客户来到公司的办公大楼前，门口的保安是笔直地站立着，微笑着为客户开门，还是懒散地坐在椅子上，爱答不理；当客户走进办公楼大厅，前台的小姐是面带微笑迎接客户，还是低着头看报纸，是一直忙着接听电话让客户长时间地等待，还是立即停下手中的事情为客户服务；当客户走进你的办公室与你会面，办公室的温度是否让客户感到舒适，你安排客户坐在你的办公桌对面，还是和你一起并排坐在柔软的沙发上，办公室的玻璃门外是否经常有人来回走动甚至高声交谈，这些或许与你为客户提供的产品和服务无关，但绝对与你的生意有关。这些看上去微不足道的细节直接影响着客户对你和公司的好感和信任，而好感和信任正是商务往来的基础。

正是因为非言语行为能够比口头语言传达出更多的信息，因此，它一方面是我们理解别人的重要途径；另一方面，也是打造个人和企业形象的有力工具，运用各种无声的、形象化的方式打造出来的视觉吸引力，比任何自我宣传的言语都更有说服力。我们可以学习并掌握运用非言语智慧的方法，有效地解读他人，同时正确地展现自己，进行更有效的人际沟通、提升个人形象，在生活和工作中走上成功之路。

第一章 你了解自己身体语言的信息吗

- 002 视觉倾听——比交谈更可靠的解读方式
- 003 视觉吸引——比说话更有效的表达方式
- 005 双脚信号——最诚实的部位往往被忽视
- 006 百变手势——股掌之间暗藏的玄机
- 008 肢体语言——身之所向即心之所向
- 010 表情符号——内心秘密的洞悉窗口
- 011 模仿行为——简单有效的社交工具
- 013 身体距离——人际交往的亲疏量尺
- 015 选择座位——传达交情的深浅关系



第二章 打造办公室强人

- 018 给自己贴上成功者标签
- 021 学习办公室的肢体减压
- 025 为形象披一件高级外套
- 029 正确使用E-mail
- 031 不浪费公司的一纸一笔
- 033 要拒绝迟到早退的恶习
- 035 需培养积极做事的态度
- 039 与人相处多用请教口吻
- 042 工作时间要对私事免疫
- 044 忠诚能使你成功无阻



第三章 解读上司、同事的相处之道

- 048 办公室布局影响上司的权威
- 049 把握好与领导者之间的距离
- 050 适当摆架子树立自己的威信
- 052 当众拥抱敌人化被动为主动
- 053 巧用视线移动法优化自身形象
- 055 想当领导阶层就不能太温柔
- 058 亲和力会让你更有“磁性”
- 059 守规范不当绯闻闹剧的主角
- 062 解读老板身体语言的微含义
- 067 相处的距离看与你的亲近度



第四章 识别会议中不可不知的那些小细节

- 070 识别无声的赞成与反对者
- 071 找出谁是下一个欲发言者
- 072 巧妙提问能增强情感力度
- 073 这些动作提醒你该散会了
- 074 会议上的道具——笔记本和笔
- 077 衣服上的小细节传达的含义
- 078 摘掉衣物上的绒毛所表达的讯息
- 079 选择正确的座位比说话重要
- 081 排比表达使会议报告更清楚

第五章 给客户留下好印象

- 084 待客有道，赢得第一步
- 085 得体的装扮，赢得好感
- 086 懂礼节举手投足不失礼
- 087 选择有利的会面场所
- 088 舒适座位提高沟通效率
- 090 以小动作促成合作契机
- 091 身送七步，你做到了吗
- 093 热情服务远胜千言万语
- 095 电话礼节反映服务态度



第六章 谈判无往不利

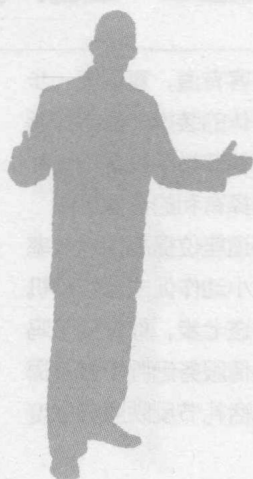
- 098 运用身体语言取得谈判成功
- 099 能洞察对手心理的三种方法
- 100 利用身体语言识别谈判心理
- 103 口舌之战VS心理之战
- 104 他在想什么？手足会告诉你
- 106 从茶杯的位置预知对方意向
- 107 小动作也会泄露下一步行动
- 110 少用“但是”，多用“所以”
- 112 看透并应对对手的十个妙招





第七章 销售业绩节节攀升

- 116 成功销售靠身体语言完成
- 117 今天，你对顾客微笑了吗
- 118 一分钟，就打开客户心门
- 120 读懂顾客潜藏的购买欲望
- 121 敏锐识别顾客的成交信号
- 124 打消顾客疑虑，促成交易
- 126 利用共识诱导对方说“是”
- 129 百般辨别，看透“石头”顾客
- 131 巧用眼神取得意想不到好效果



第八章 精彩演说掌控全场

- 134 调整身体姿态应对紧张
- 137 赢得好感首先要充满热情
- 143 快速把握听众心理技巧
- 146 如何决定肢体动作幅度
- 148 如何吸引观众的注意力
- 149 节奏适中有听众理解
- 151 语言的完美搭配——手势
- 153 利用特殊手势吸引注意
- 156 怎样结尾让人回味无穷



第九章 面试马到成功

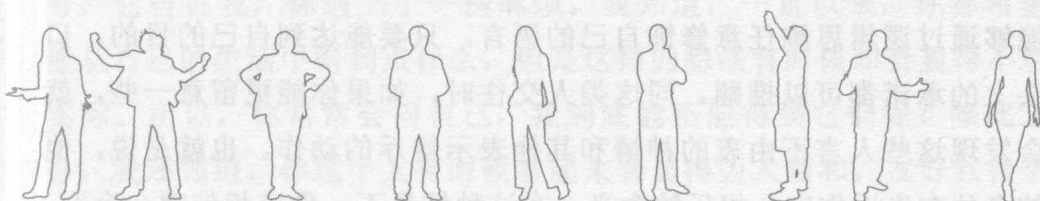
- 160 留下美好印象的十大金科玉律
- 163 面子很重要，要注意修饰仪容
- 165 面试不同阶段表现的身体语言
- 167 眼睛往哪儿看，影响面试成败
- 169 不同座位布局的面试应对策略
- 173 站如松，坐如钟，面试原则多
- 177 面试官的身体动作暗示你懂吗
- 179 你所做的准备决定最终结果
- 182 不用问就知道，他最后的决定



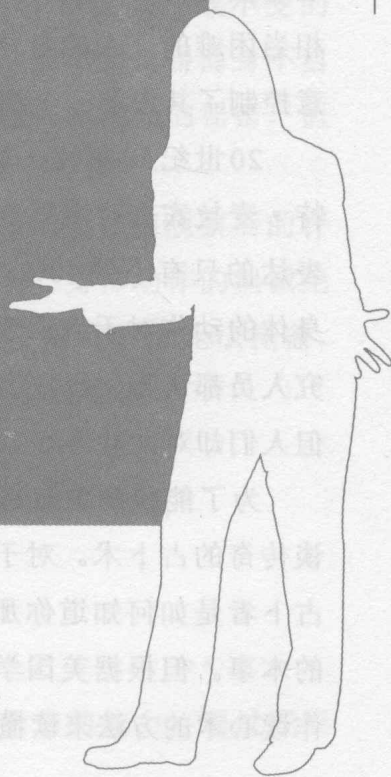
FRI

第一章

你了解自己身体语言的信息吗



人际沟通包括许多方面，言语沟通和非言语沟通是其中最主要的两个方面。口头语言和书面语言是言语沟通的两种主要方式，非言语沟通则主要包括眼神、手势、触摸、肢体动作和面部表情这类显性行为，以及通过空间、服饰等表露出来的非显性信息，其中使用得最广的是眼神、手势、触摸、肢体动作和面部表情这类显性行为。正因为如此，美国行为学家斯泰恩将非言语沟通中的显性行为称为身体语言，亦称体语。



■ 视觉倾听

——比交谈更可靠的解读方式

口头语言被人们公认为是最直接的交流，在与他人沟通中发挥着重大的作用，有时甚至可以蛊惑人心。就像那么一类人，他们当面恭维你，背后则诋毁你，“两面三刀”的例子，不胜枚举。因为，人们能够通过逻辑思维任意修饰自己的语言，只要能达到自己的目的，口头上的承诺都可以推翻。同这类人交往时，如果你能更留意一些，就会发现这些人言不由衷的神情和其他表示排斥的动作。也就是说，他的身体在告诉你完全相反的含义。在这种场景下，你该相信哪一个？

最佳的建议，就是相信他的身体。因为，人身体的动作是自发的，难以控制的。即使有人想通过长期的训练，控制自己的身体，这也是相当困难的。人的身体语言太过复杂，所包含的细节太多，即便你刻意控制了其中的一个细节，也会在另一些细节上表现出来。

20世纪50年代，加利福尼亚大学洛杉矶分校的心理学教授阿尔伯特·麦拉宾在《沉默的语言》一书中指出：人的感情和态度能用声音表达的只有不到40%，而无声的肢体动作表达的能达到50%。可见，身体的动作对于人们表达自己的感情起着主导的作用。尽管大多数研究人员都认为，日常生活中应当注意非语言文字——身体动作的沟通，但人们却对此并不在意。

为了能找到更有趣的方式来解说身体动作的作用，我们不妨来谈谈传奇的占卜术。对于普通人来说，可能没有办法理解一个算命或者占卜者是如何知道你那么多的事情的。所以，你会认为这是一种灵幻的本事。但根据美国学者的研究，这些从业者实际上是使用一种被称作读心术的方法来读懂对方的想法的。

究其根源，这种方法就是基于仔细观察个人的肢体语言信号，以及对人类本性的理解而展开的一种解读。也就是说，每当占卜师拿出水晶球，认真观察的时候，他实际上也在解读每个人肢体动作背后的深意。他将从对方的外表特征、谈话，以及提出的各种问题来对此人进行初步的断定，然后再将信息综合起来，根据以往的经验，提供给人们一个模棱两可但似乎又十分有道理的答案。

下面是亚伦·皮斯《身体语言密码》中一段占卜者的话：

欢迎来到我的世界。我能感觉到从你身上发出了一种很强烈的信号，它告诉我，你遇上了一些麻烦。我知道，一直以来，你都希望能从自己的生活中得到点什么，但是这样的想法有时候却会显得不切实际。所以，你常常会问自己，我到底能不能得到它们呢？除此之外，我还知道，你这个人有时候看起来会显得为人随和，友好且善于交际，但是有时候却又显得内向、保守且警惕。在生活和工作中，你不仅能够独立地思考问题，而且也知道不能在毫无证据的情况下轻易相信自己的所见所闻。为此，你感到很骄傲。你不喜欢一成不变的事物，不过，假如受到限制或习惯的过分约束，你又会觉得浑身不自在。你很想与那些最亲密的朋友和家人分享自己内心深处的秘密，但是又觉得过于外向或过度地公开自己并不是个明智的决定……

这样一段玄之又玄的话，再加上对他人体动作仔细观察后的评价，你觉得还有什么人，不能进行占卜和预测呢？身体动作的坦诚绝对能将每个人真实的情绪暴露在他人的面前，甚至用谎言也无法掩盖。所以，身体动作对于人们的沟通的确有着不可忽视的意义。

视觉吸引

——比说话更有效的表达方式

以身体语言来表达自己的思想是人类与生俱来的能力，通过观察

身体语言来了解别人是人的一种本能，是可以通过后天学习和培养得到的一种“直觉”。而通过一个人的身体语言，我们则可以更加深刻地了解一些现象背后的秘密，也可以通过身体语言对别人产生有效的影响。

因此，如果你想给别人留下好的印象，就要注意自己的身体语言给自己带来的影响。在与别人交谈或者交往过程中，要注意保持自己的站姿、手姿。如在交谈中扯衣角、抓头发等，别人就会觉得你很不耐烦，不愿意与你继续交谈下去。要是你双臂交叉抱在胸前，别人就会觉得你可能对他抱有敌意，就会在心理上与你产生距离。所以在交往中，一定要注意自己的身体语言，避免语言和行为上出现矛盾，让别人产生厌烦感或者不信任感。

另外，身体语言还能提高你的沟通能力，所以必须学会巧用身体语言，注意下列事项，对自己的肢体加以控制，做到用合适的视觉信号强化自己的语言信息：

——每一个字、每一句话都有它的意义，懂得在什么时候，配上恰当的面部表情。

——无论面部和躯干是多么平静，只要叉着双臂或抖动着双膝，都会明白无误地显露内心的不安。

——延续时间少于0.4秒的细微面部表情也能显露一个人的情感，立即被他人所识破。

——如果与人的距离不足1.5米，会产生局促不安的感觉，听者会本能地往后移动，如果与人的距离达到1.8米，或更远，听者就会觉得你不在乎他。

——沟通时候看着别人的眼睛，这样做能防止他走神，更重要的是你树立了自己的可信度。

——面部微笑使人们觉得你和蔼可亲，真心的微笑能从本质上改变大脑的运作，使自己身心舒畅起来。

身体语言既可能产生好的影响，也能产生坏的影响，这就要看自

己怎么把握了，无论是言谈还是举止，都要时刻注意，做到言行一致，尽量让身体语言发挥它积极的作用，这样才会让人有信服感，也就会增强自己的自信，使自己走向成功。

双脚信号

——最诚实的部位往往被忽视

从数百万年前到现在，人类的双腿主要有两大作用，其一是帮助身体前行，进而获得食物；其二是帮助我们在遇到危险时，可以迅速跑开。人的腿之所以有如此两大主要功能，归根到底，还是与人类的大脑有关。行为学家通过研究发现，人类大脑天生就有两种功能，即指挥身体去获取可以维持生存的物品和命令身体迅速离开它不想要的东西，而能帮助大脑实现这两大功能的就是人类的腿（这当然包括脚）。

正是因为如此，很多时候我们可以通过观察一个人使用腿脚的方式，就能知晓他现在的心理活动状况，即他是要想离开呢，还是想留下来继续交谈，再或是有其他想法。把腿张开就暗示此人在心理上自认有优越感或是胸怀坦荡；而若是双腿交叉则表明此人具有较强的排外心理或者是较强的戒备心理。

一个人腿的习惯性姿势除了可以反映他的心理情绪以外，还可以反映他对别人的态度。例如，当某个人犯了错误以后，其朋友、亲人，或是长辈就会劝其尽快改正自己的错误。在劝说的过程中，如果犯错误的人坐在椅子上双腿交叉，两只手紧紧扳起其中的一只腿，极有可能其朋友、亲人，或是长辈的苦口婆心是瞎子点灯——白费油，为什么这样说呢？因为被劝者坐在椅子上用腿摆放出来的是一种典型的拒绝劝说的姿势，其意思就是：你们尽管说吧，我的态度与我的身

体一样，固定在这儿，不会改变一丝一毫。再如，在宴会上，当某位女士与某位男士交谈一会儿后，发现和对方并没有什么共同语言，于是打算结束和此人的谈话。想想她会怎样做呢？一般来说，她会这样做：首先她会把手交叉抱于胸前，再把双腿交叉在一起，同时把脚尖指向对方身体的左侧或右侧，然后似笑非笑地看着对方。此种情况下，那位男士多半会识趣地主动结束谈话。如果对方没有察觉到自己的这一举动，这位女士就会马上采取进一步的行动，把一只腿夹在另一只腿上，身体侧向一方，以此向对方表明：你想说就尽管说吧，我可不想听！看见如此明显的体语，那位滔滔不绝的男士肯定会安静地、悄悄地离开了。

■ 百变手势

——股掌之间暗藏的玄机

数百万年以前，人类的祖先就开始用双手来制造和使用工具。自此以后，人类便开始逐渐成为了地球的主宰。其实，人类的双手除了会制造和使用工具以外，还会协助有声语言来表情达意。十指连心，一个人手势的动作变化与他的内心变化往往是同步的。现代科学证明，手部有着丰富的神经，是人身上神经末梢最多的地方之一。因此它的触觉、温觉、痛觉等极为敏锐，稍有一定的痛楚，就会使人感到“揪心”似的疼痛。我们运动手指时，就可运动到大脑里不同的中枢。对大脑里不同的范围、深度，产生不同功能的运动效果。同理，脑部活动也就通过神经传达到手部，其中也包括各种潜在意识。你可能自己还没有察觉到，但这些意识已经传导到手部，你的手部姿势就反应出了这些意识。所以，很多人在与人交谈时，总会有意无意地使用各种手势来配合有声语言，以期能准确地表达自己内心的思想和情感。

传播学家研究发现，手势往往比有声语言更能传达出说话者的心意，因为作为一种可视的沟通形式，它比语言传递得更远，而且不会受到那些有时会打断或淹没话语的噪音的干扰。所以，有时候，手势甚至能成为一种独立而有效的特殊语言使用。比如，拍手表示激动或赞成，把小指和拇指放在耳朵边上表示需要打电话，大拇指朝上表示赞同或钦佩，大拇指朝下则表示不赞同或鄙视对方。招手为来，挥手为去，耸肩表示“我很遗憾”、“我不介意”，或者是“我不确定”，伸手表示想要东西，手背在后面表示不想给予，诸如此类的手势还有很多很多。

简单手势中的信息含量如此之广，难怪一些画家会这样说道：“人体的很多部位都比较好画，但手却例外。”一般来说，如果一个画家不能通过手把它所包含的信息全部表达出来，那么他的这幅作品可能就是不成功的。

手势除了能表情达意以外，我们还可以通过观察一个人手势的变化来了解他的心理状态和性格特征。比如，某些人，无论在何时何地，他们总喜欢把自己的双手藏在衣袋或裤袋中。此种手势的一层含义就是他们想把自己隐藏起来，不想让别人看见他们的弱点或不足，这种类型的人可能会给人高深莫测、阴险狡诈的印象，虽然他们本身可能不是这样的人；此种手势的另一层含义就是做出此动作的人不太注意别人的讲话，正在思考自己的事情。这虽然是一种不自觉的手势，但它却暴露行为动作者内心的真实状况。再如，伸手时喜欢将五指并拢者，做事小心谨慎，井井有条，并具有较强的自信心。也正是他要求做任何事时，都必须事无巨细，所以有些时候容易自寻烦恼。再比如吝啬鬼严监生在临死前，一直不肯咽气，并向陪在其身边的人伸出了两根指头。家中的子女、大小奴婢都不明白严监生伸出两根指头的意思和为什么不咽气。最后，严监生的老婆看见丈夫的眼睛死死盯着两根燃着的灯芯，顿时明白了他的意思。原来严监生看见同时点燃两根灯芯，认为这非常浪费灯油，故而伸