

给别人留下好印象，建立起宽广的人脉

5分钟 打动他人人心

万小遥◎编著

为什么有的人职场顺利、情场得意，
而有的人非常勤奋努力，可还是处处碰壁？
成功一定有方法，打动人心最关键！



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

5分钟 打动他人

万小遥◎编著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

给别人留下好印象，建立起宽广的人脉：在职场中让上司和同事对你赞赏有加；在情场中打动佳人芳心，赢得心上人的爱；在商场中开拓商机，长久留住合作伙伴和客户的心，等等；所有这些都离不开——打动他人心。

本书从“相心”、“攻心”、“赢心”的角度，分析了“打动对方就掌握了处理双方关系主动权”的道理，阐释了运用各种心理驾驭术获得神奇社交效果，进而成为社交达人的策略和方法。

图书在版编目（CIP）数据

5分钟打动他人心/万小遥编著. —北京：机械工业出版社，2011.9

ISBN 978-7-111-31281-9

I. ①5… II. ①万… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2011）第167166号

机械工业出版社（北京市百万庄大街22号 邮政编码100037）

策划编辑：贾秋萍

责任编辑：贾秋萍 廖岩

版式设计：张文贵

责任印制：杨 曦

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷

2011年9月第1版·第1次印刷

170mm×242mm·13.75印张·1插页·255千字

标准书号：ISBN 978-7-111-31281-9

定价：29.80元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：(010) 88361066

门户网：<http://www.cmpbook.com>

销售一部：(010) 68326294

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售二部：(010) 88379649

读者购书热线：(010) 88379203 封面无防伪标均为盗版

前言

无论你是初出茅庐的懵懂少年，还是阅人无数的职场精英，也不管你是温文尔雅的窈窕淑女，还是朝气蓬勃的帅气小伙，在日常生活中，你都会不可避免地接触到人际交往这一永恒的话题。

美国著名的社会心理学家戴维·迈尔斯曾说过这样一句话：“人与人之间的相互依赖性，使得人际关系成为我们生存的核心需要。”事实正是如此，所有人的内心深处都会有一种强烈的社会关系需求。我们渴望被关爱，渴望和他人之间建立牢固的友谊，渴望赢得他人的首肯，渴望减少摩擦、处理好各种各样的人际关系。

人际交流是人最基本的生活需要，每个人必须要通过和他人的社会交往获得各自所需，但很多人在和别人交往的时候总会感觉不自然，觉得别扭。这大多是因为不知道对方想些什么、想知道什么，也不知道应该跟对方聊些什么，不知道如何才能让对方认可自己。尤其是刚步入社会的年轻人，因为涉世不深，常常会因为缺乏辨认他人意图的经验而导致沟通失败。

无论你和哪个层次的人相处，想要相处融洽，获得对方的尊重和友谊，你都需要运用正确的心理策略掌握对方的心理，进而打动对方。

好的人际关系不是天上掉下来的，而是个人努力的结果。这种努力渗透在友善、关注、温暖、热情和对社会角色的完善中，如果你善于打动他人——乐于助人、关注环境、淡化得失，定能受到人们的喜欢。

部分人会认为，为人处世是诚意对诚意的问题，与技巧无关。这种见解不完全对，即使你有诚意，又怎样才能把这种诚意传达给对方呢？这确实需要一定的技巧。

社交中最重要的是“动心术”，打动人心靠的是细节，而细节就体现在你的言谈举止中。

第一，表情认真。在倾听时，要目视对方，全神贯注，心不在焉的表情会让对方感到很不舒服。交谈时双方的目光接触应该占总交谈过程的一半。

第二，了解对方爱谈什么。一个简单的方法，就是从对方的经历入手，比较容易“破冰”。

第三，准备要充分。在社交场合，无论你是聆听者，还是演说者，之前的充分准备总是很有必要的。

第四，投其所好。对于初次见面的陌生人，怎么知道人家“好”什么？这从对方的言谈中就能感觉出来——你要做一个善于捕捉的人，然后顺着他的话题继续下去。

社交成功的秘诀，就是打动对方的心，这是相当多社交高手的共识，他们将此笑称为“玩的就是心动”，认定做到这一点则“战无不胜”！

玩的就是心动，即在尽可能短的时间里打动对方的心，赢得认可、信任 and 好感，这是成为社交达人的关键。打动人心是一种社交智慧，它可以缩短人与人之间的心理距离（诸葛亮不是说过“能攻心则反侧自消”吗），促使交往融洽和谐，使他人对你形成仰慕和信赖感，这对你的事业成功有莫大的帮助。

其实，大多数社交达人都不是生来就具有受人欢迎的魅力，在培养自己受人欢迎的品质过程中，他们付出了许多努力。想成为社交达人，在和他人交往的过程中相处融洽，你必须要了解并掌握一些与社交相关的心理学知识。只有这样，别人才更乐于结识你，你做事才会更顺利，你的生活才能更美好。

本书结合生活中的事例，从不同角度和不同场景，详细地阐述了社交中打动人心最为有效的必杀技，让你在轻松愉快的阅读中掌握多种社交技巧，在各个社交场合游刃有余。

阅读本书时，你也许会觉得很多事例似曾相识：那些你曾遭遇过却不知如何处理的事情，在本书中几乎都有答案。当你耐心地读完，你会发现自己在社交中、职场上、生意场上所遇到的难题，都能迎刃而解。

现在，欢迎你进入打动人心的心理世界中来，成为下一个让人心动的社交达人！

编著者

目 录

前言

第1章 打动人心先要读心：破译心理密码，洞悉他人内心/1

要打动人心先要了解人，这个道理很简单。了解他人的方法五花八门，有时，通过观察一个人日常生活中的一些细节，就能轻松达到了解一个人的目的，因为人的行为习惯都是内心的真实反映。如从对方的习惯动作识别其身体语言，从对方的表情可以看出其心理活动，从对方写字、穿衣服等的日常习惯，能看出其心理、性格、品行等。破译了这些心理密码，就能洞悉对方心理，进而可以采取灵活多变的相处方式，达到一见如故的“动心”目的。

1. 从习惯动作识别体态语言/1
2. 察言观色，巧识他人心/3
3. 眼睛是知彼的透明窗户/6
4. 从随手涂鸦中看他人的个性/8
5. 从坐姿看一个人的内心/11
6. 根据握手判断一个人的心理/13
7. 手指手势传递的心理信号/15
8. 从穿鞋的习惯解读他人心理/17
9. 开车小习惯中的心理与个性秘诀/20
10. 通过签名也可轻松识人/22

第2章 打动人心需要访心：巧妙接近生人，快速建立关系/25

在生活和工作中，我们经常会同各种各样的人打交道，这其中就有陌生人。和陌生人打交道时，最难的是快速接近、快速结交。第一句话说得好，就容易获得对方的信任，从而快速建立起关系。但是，

怎样才能做到这一点呢？玩的就是心动，最关键的是要用好突破对方戒备心理的必杀技。打动人心需要访心，在和陌生人交往时，要主动发出真诚友好的信号，拉近彼此距离，赢得对方认同。掌握了这些技巧，就有了“快速建立关系、迅速打开局面”的可能。

1. 第一次搭讪就亲近/25
2. 巧让对方和你一见如故/27
3. 寒暄是和陌生人交谈的润滑剂/30
4. 热情是最给力的交际名片/33
5. 巧借自我介绍拉近距离/35
6. 用对方的名字打开其“心门”/37
7. 交谈时要保持距离美/40
8. 说话要简洁，不要喋喋不休/42
9. 见什么人说什么话/45

第3章 打动人心需要静心：风头留给对方，好感自然博得/49

在社交的过程中，具备良好的口才是非常有必要的。但是，我们也不能够忽略“静”的功夫：一个会说话的人，如果不会听，别人对他的印象也会打折扣，因为沟通是一个互动的过程，如果只有一个人说，是难以达到预期效果的。风头留给对方，好感自然博得，说的是我们要少说多听，把说的机会让给对方，这样才能让别人感受到尊重，从而敞开心扉、乐意和我们交流。

1. 闭上嘴巴、竖起耳朵，学会倾听/49
2. 不当“话霸”，多给别人说话的机会/52
3. 说话要有节制，少说多听常点头/54
4. 会说不如会听，听更易俘虏人心/57
5. 善解人意，做一个好听众/59
6. 用心聆听，不轻易发表意见/61
7. 管住舌头，给他人留些说话的空间/63
8. 不必事事开口，用微笑代替语言/65
9. 赢在倾听，好听众赚得好人缘/67
10. 摒弃冷漠，用关心的态度倾听/69
11. 适时沉默，倾听也是一种恭维/72

第4章 打动人心需要“养”心：舍得才能获得，笼络人心无罪/74

佛家曾说：“舍得、舍得、有舍才有得。”如果我们凡事不舍得付出，不愿意吃亏，而是处处想着占便宜，那么就难以获得人心，因为没有人喜欢和吝啬的人打交道。打动人心需要“养”心，不过，这里的心是对方的心——怎么个养法儿？舍得才能获得，笼络人心无罪。君不见，生活中那些人缘儿好、人气儿高的主儿，多是乐意吃亏的人。他们用吃亏换来了友谊、信任、尊重等，而这种亏，又何尝不是一种打动人心的必杀技呢？

1. 给别人甜头，才能得到实惠/74
2. 主动吃亏，不计较个人得失/76
3. 学会付出，有舍才有得/78
4. 正确取舍，别太看重个人利益/79
5. 舍得有限，赢得无限/81
6. 用主动获得青睐，笼络人心无罪/83
7. 无私无我，好口碑是付出换来的/84
8. 舍得送人情，才会获得友情/86
9. 亏要吃在明处，不要总为自己着想/88

第5章 打动人心需要交心：身带三分侠气，结交忠诚朋友/91

“朋友就是财富”“真正品德高尚的朋友是我们人生路上的指路明灯”，古人的这些话虽然有点绝对，但仍然说明了朋友的重要性。所以，你可以贫穷、可以失业，但不能没有朋友。朋友何来？朋友不会自动“自远方来”，结交忠诚、优秀的朋友，需要在“动心”上下工夫。众所周知，交友讲究交心，交友还得“身带三分侠气”——大度、仗义、不势利、有担当。交友贵在真诚，切不可带着功利心去交友，那是交不到真正的朋友的。

1. 做人要忠诚，日久见人心/91
2. 善于识人，知人知面要知心/93
3. 游刃有余，掌握朋友相处之道/94
4. 切忌太近，距离产生友谊/97
5. 和品德高尚的人交朋友/99
6. 结交“道义相砥，过失相规”的畏友/101
7. 想成功，结交比自己优秀的人/103

8. “朋友存折”，千万别透支/106
9. 雪中送炭，胜过锦上添花/108

第6章 打动人心需要贴心：打动伊人芳心，获得美好爱情/111

在人生旅途中，恋爱是不可或缺的重要组成部分，拥有一份诚挚的恋情，无疑是幸福人生的关键之一。那么如何才能打动伊人芳心，获得美好爱情呢？这回的必杀技，着力点是“贴心”。无论男女，在开始一段美好恋情时都要在关怀体贴对方方面下足工夫，当然也需要注重第一印象，加强自身心理力量——自信、自尊、自我推销，注意修炼自己的品性。对于男士来说，还要读懂女孩的心思和其身体语言，才能真正走进她的心里，成就一段美好姻缘。

1. 注重第一印象，让对方一眼就动心/111
2. 用心揣摩，女人最“吃”男人哪几招/113
3. 别跟得太紧，保持神秘感/115
4. 修炼内心，让魅力为你加分/118
5. 不伪装，在恋爱中展现真我/120
6. 从细微处着手，女孩的心思不难猜/122
7. 亲密不轻狂，切忌错解女孩的身体暗示/124
8. 学会自我推销，主动表现/127
9. 不自卑，相信自己有恋爱的能力/129

第7章 打动人心需要服心：好汉出在嘴上，服人不外情理/132

与人交往，无论你是达官贵人，还是寻常百姓，语言都是必不可少的交流工具。然而很多人并不知道，打动人心需要服心，也就是说，要让对方接受自己的主张，在行动上与自己相向而不是相背。在和人交流的过程中，让谈吐更有魅力，更好地说服他人，不仅左右你在他人心目中的地位，更是你是否能取得成功的一大要素。怎么说服？玩的就是心动——好汉出在嘴上，服人不外情理。要让你的话使人信服，除了有一颗热忱的心外，还要掌握服心必杀技，这样无论是在商场还是家庭中，说服都能变得容易起来。

1. 站在对方的立场上，说服他/132
2. 说服他人，要把握好尺度/134
3. 嬉笑怒骂皆有分寸/136

4. 文雅的谈吐最具杀伤力/138
5. 直接说服，不如绕个弯子/140
6. 说得好，不如问得好/142
7. “顺着毛摸”的说服方式最给力/145
8. 用“激将法”说服他人/146

第8章 打动人心需要称心：成为领导心腹，获得老板垂青/148

身在职场，成为领导身边的红人，赢得老板的垂青，无疑是每一个普通职员梦寐以求的事情。然而老板也不是吃素的，他也有自己的想法和决断，并不会任由你摆布。那么如何才能顺利地得到领导信任，成为他的心腹呢？打动人心需要称心，也就是说从对方的角度考虑问题、处理问题，说话做事都让老板称心如意。运用这样的“动心必杀技”，也就做到了不动声色地“喂养”上级，这样，让上级“听话”就不是一件困难的事了。

1. 找到真正适合你的老板/148
2. 看穿上司的真性情/150
3. “搞定”上司最重要/152
4. 老板是老大，自己再优秀也要低调/154
5. 做老板眼中的核心员工/156
6. 站在老板的角度看问题/158
7. 做“管理上司”的好员工/160
8. 不要在背后议论上司/162
9. 维护上司的面子，不拆上司的台/164

第9章 打动人心需要拢心：好处不忘分享，赢得下属拥戴/167

作为一名领导，除了业务拓展和资金收支方面的问题外，管理下属是更值得关注的事情，毕竟管理是一门高深的学问。在企业中，如何让下属更服帖，得到更多的拥戴和忠心，是每一位上司时刻考虑的事情。怎么办？还是那句话，玩的就是心动。怎么动？打动人心需要拢心——好处不忘分享，赢得下属拥戴。只有懂得体恤和关怀下属，做到“以人为本”、“有了好处大家分享”、“给下属尊重和尊严”等，下属才会服从，才会“士为知己者死”，与你患难与共，助你走向成功之路。

1. 让下属表现得比自己更优越/167
2. 批评下属，不如给他美誉/169
3. 放低姿态，才能俘虏下属心/171
4. 舍得放权，才能提升凝聚力/174
5. 学会适度容忍下属的缺点/176
6. 别伤了下属的面子/178
7. 把员工团结在自己周围/180
8. 倾听下属的真实心声/182
9. 肯与下属分享好处/183

第10章 打动人心需要悦心：夸人而非夸货，顾客自动掏钱/187

所有从事销售的人都希望轻松赢得顾客的好感，从而顺利地卖出自己的商品，但现实往往事与愿违。有些时候，即使你说得天花乱坠，顾客也会挑三拣四，吹毛求疵，最终放弃合作。这其实是你没掌握生意经的真谛——夸人而非夸货，顾客自动掏钱。做生意要懂心理学，要懂“玩的就是心动”。如果你学会了打动顾客心的必杀技，把话说到对方心窝里，那么顾客不仅会满意你的服务，还会主动掏钱买下商品。

1. 了解顾客购买心理是成交的关键/187
2. 想成交就得先结交/190
3. 像推销商品一样推销自己/192
4. 跟顾客形成情感共鸣/194
5. 让内心满足感激发顾客的购买欲望/196
6. 巧妙应对“不良客户”/198
7. 攻心为上，用情打动客户/200
8. 合适的氛围有助于推销/201
9. 赞美客户是达成销售的绝佳方法/203

第1章

打动人心先要读心：破译心理密码，洞悉他人内心



要打动人心先要了解人，这个道理很简单。了解他人的方法五花八门，有时，通过观察一个人日常生活中的一些细节，就能轻松达到了解一个人的目的，因为人的行为习惯都是内心的真实反映。如从对方的习惯动作识别其身体语言，从对方的表情可以看出其心理活动，从对方写字、穿衣服等的日常习惯，能看出其心理、性格、品行等。破译了这些心理密码，就能洞悉对方心理，进而可以采取灵活多变的相处方式，达到一见如故的“动心”目的。

1/从习惯动作识别体态语言

古人云“人心难测”，如果你也这样认为，那你就过时了，因为只要你掌握了一些小技巧，练就一双慧眼，你就能识透他人心，甚至能达到拍下他肩、他就能与你握手言欢的目的。这可不是耸人听闻，而是一些心理学家的经验之谈。

心理学家弗洛伊德就曾经说过：“没有人可以隐藏秘密。”假如一个人不用嘴唇说话，则会用指尖说话，不用指尖说话，就会用身体的其他部位说话。可见，肢体语言大多发自内心深处，极难掩饰。亚历山大·洛温博士在其《人体动态与性格结构》一书中指出：“没有任何语言比肢体语言更能表达人的个性，关键在于正确识破这一肢体语言。”

从以上这些心理学家的权威论断中，不难得出这样一个结论：与人打交道，实际上是一个心理交流的过程，因此只要用心观察对方的身体各个部位的变化，就能够知道他内心想的是什么；换言之，一个人即使沉默不语，他的肢体也会“说话”。在与人交流的过程中，如果注意这一点，就能够了解对方的心理状态。

如何从习惯动作识别肢体语言？下面这几种最有代表性的人体习惯动作，都有着丰富的内涵，在与人交往时，一定要多加注意。

每一个人的习惯动作都是不同的，比如，有人说话时喜欢打手势，这种人性性格一般比较外向。剪手式是手势的一种，是指掌心向下，然后同时向左右分开。这种手势表示强烈的拒绝；再如推手式，是指指尖向上、并拢，掌心向外推出，这种手势常表示排除众议、一往无前的态势，显示出内心的坚决和力量。此外，人们常有的习惯动作还有抚身式，就是用手抚摸自己身体的一部分，双手自抚表示深思、谦逊、诚恳，以手按胸表示反躬自问，以手抚头表示懊恼、回忆等。

有意思的是，回答问题时，有人会说“是”或“不是”，有人则用人体习惯动作，如摇头或点头来表示。一般来说，经常摇头或点头的人，他们的自我意识都很强——某一件事情，一旦打算要做，就会非常积极地投入其中，并尽最大努力把它做好。

与人交往时间长了，我们还会发现有人总喜欢拍脑袋。这种人容易紧张，拍脑袋这种动作的最大目的就是放松自己，以想到更好的应对办法，而拍打前额，则多表示不管事情是好还是坏，至少已经有了一个结果。

遇突发事件时，或在人多的场合，有人喜欢摸头发。习惯触摸自己头发的人，其个性多是十分鲜明而又突出的：具有一定的胆识和魄力，喜欢标新立异，爱做一些比较刺激、别人不敢做的冒险的事；对是非善恶总是分得特别清楚，不肯有一点迁就和马虎；有比较良好和稳定的人际关系，为人处世比较慷慨大方，不会斤斤计较，所以很容易赢得人心。

与抽烟的人交往时间长了，你会发现有人喜欢吐烟圈。这种人占有和支配欲比较强，凡事喜欢我行我素，不喜欢被制度和规定约束。他们大多性格比较外向，与人交往时仗义、慷慨，凡事不会太计较，只要能说得过去就可以了。所以这样的人多易得人心，在他周围总是团结着一些人。另外，还可通过他吐烟圈的形状看出其对某一事物状况的态度是积极的还是消极的：如果烟圈是朝上吐的，说明他的态度是积极的，充满了自信；反之，如果是向下吐的，则表示其态度比较消极，没有多大的自信。

在一些公共场合，比如，你工作的办公室，如果你细心观察的话，就会发现人们站立的姿势也是不同的。比如，有人总是两脚并拢或是自然直立，把双手背在背后，这是一种充分表现出自信心理的姿态；习惯于做这种动作的人，一般来说自我感觉良好，甚至觉得自己高人一等，更准确地说是具有一定的社会地位和知识水平，能担当起领导别人的责任而不是被人领导。两脚自然站立，两手插在衣服口袋里，并不时地伸出手来然后又插进去，这种人多是比较

小心和谨慎的，凡事想得比做得多，但由于想得太多，瞻前顾后，行动起来往往畏首畏尾，不能大刀阔斧，最后的结果多半不会让人太满意。在工作、学习和生活当中，这样的人大多缺少灵活性，为了避免风险，多用一些老套的方法去解决问题。这样的人害怕失败，是因为他们没有承受失败的良好心理素质，在挫折、打击和困难面前，他们常常是灰心丧气、怨天尤人，而不从自己身上寻找原因。还有的人习惯用脚尖拍打地面，这种人一般会懂得自我欣赏，有一些自恋情结；但他们比较封闭和保守，在与人交往中会有所保留，不太容易与他人建立良好的关系。

以上是生活中常见的习惯动作，你应该注意多观察。如果你能结合本小节中所讲各种小动作的内涵来观察他人，就能很轻松地通过这些无声的肢体语言来了解、掌握对方的心理活动与个性，比如，紧张啊、高兴啊、悲伤啊、胆大啊，等等，从而为与之交往打下良好的基础。



5分钟攻略

一个人即使沉默不语，他的肢体也会“说话”，也会暴露他的内心世界，比如，他吃饭时的小动作、说话时的面部表情、生气时的说话语气等，都代表了他当时的心情。所以，在生活中你应该注意多观察，通过各种习惯动作来揣摩他人心理，就能很轻松地掌控局势，为后面的交往作好铺垫。

2 / 察言观色，巧识他人心

每天出门前，很多人都会注意一下天气的变化：如果天气冷，便会穿得厚一点；如果天气热，就会选择薄一点的衣服；如果阴雨连绵，就会准备一把伞；如果天气实在太糟糕了，一般人就会选择不出门，除非要上班或者有非做不可的急事。由此可见，人们都爱观察天气，并能根据天气变化的情况来做好出行的准备工作。

但多数人却忽视了与人交往时表情“天气”的变化情况，确切地说，是不会察言观色、不能通过人际交往中的那张“晴雨表”来看人下菜单的。这样的人，当然不会见什么人说什么话，不能与他人很好地相处，更别说什么在人际交往中左右逢源了。

那些善于察言观色的人，往往善于从交往对象的面部表情来了解其内心的情绪变化，读懂他人的心理活动甚至个性，采取相应的交际措施（如投其所好），赢得对方的好感。

人的表情动作与边缘神经系统联结，直接反映个人情绪，所以人很难去压抑这种自然的反应。若能读懂人们的表情与肢体语言，就可以了解他们的情绪，然后分辨出他们当下最真实的感受。心理学家总结了下列几种常见情绪的判断依据：

愤怒、厌恶：如果没有因皱眉而形成皱眉纹，可以通过光影（不平才有亮暗）判断对方的轻微皱眉动作。

不悦：下眼睑绷紧是不悦的典型特征，正常人很难故意做到下眼睑绷紧。

笑：通过颊肌与颧肌是否收缩而造成颧骨部分的肌肤上移来判断。

不屑、蔑视：降口角肌收缩明显，不但造成上唇线呈向下弯曲的弧线，而且还导致下唇两端位置的肌肉明显鼓起，下巴位置的肌肤上移，下唇撅起突出。

假笑：眼角部分没有鱼尾纹。

研究表明，能有效解读、诠释非语言沟通，并以这种察言观色的技巧来影响别人如何看待自己的人，会比缺乏这些技巧的人获得更多成就。

有人说，职场如战场，在这个没有硝烟的战场上，懂得察言观色，同样有利于你的大好前程，能够使你在职场上游刃有余。

刘毅和康明是同事，他们两个工作都很努力，业绩也都很出色，不同的是刘毅平时善于观察上司的举动，并主动接近上司，而康明则从不知道主动接近上司。

一次，刘毅发现一向精力充沛、身体健康的经理忽然流露出悲伤的神色。尽管她没说出来，一直努力抑制着自己的情绪，但不经意间在脸上流露出的苦恼表情，还是被细心的刘毅发现了。

刘毅看到，在午餐后，经理没有像往日一样和大家说说笑笑，而是站在窗前，沉默地看着窗外，脸上满是担心。经理微妙的脸色和表情变化都被细心的刘毅看在眼里，他猜测可能是经理的家人出了事情，于是试探性地对经理说：“经理，家里一切都好吗？”

“我正头痛呢，我女儿生病了！”

“什么？您女儿生病了！现在怎么样？好些了么？需要我帮忙介绍大夫吗？”

“前段时间有些咳嗽，我也没太在意，给她找了点家里的药，到现在还没完全好，就去医院检查了，结果是扁桃体发炎。扁桃体发炎很容易反复，我有些担心。”

“难怪呢！我觉得您的脸色不好，猜测您遇到什么难事了，希望您女儿早日

康复，同时，您也要注意身体！”

“呵呵，你的问候和关心，让我的心情好多了，谢谢你啊，小刘。”

经理的脸上露出久违的笑容。

在上司最脆弱的时候去安慰上司，才能给上司留下好印象。聪明的刘毅就知道这个道理。

由此可见，懂得察言观色、留意对方的表情，就能够知道什么时候该说什么话、该做什么事，也就会从一定程度上避免一些本不必要的纠纷和困扰，并能与他人和谐相处，甚至借机赢得他人的信任与好感。

既然如此，怎样才能学会察言观色这种能力呢？

首先，在学会观察他人的本领前要先学会观察自己，充分了解自己的内在需要，为什么这么说呢？当我们正在经历某件事情的时候，一定会有情绪反应。我们要注意观察自己的情绪反应，了解自己的情绪反应意味着什么。

其次，要学会观察他人的情绪状态，了解他人的情绪状态的背后意味着什么样的需要，同时可以主动地和对方交流，而不是独自猜测他人的需要。

再次，通过了解自己和他人的需要来调整自己相应的行为，既不一味地迎合他人，为满足他人的需要而忽略自己的需要，也不过分强调自己的需要而忽略他人的需要。只有达到双赢或多赢，你才能成为一个真正的情商高手！

当然，要练就这种本领，并非在朝夕之间可成。在平平常常的生活中，做一个有心人，去观察、去了解、去探索人性的秘密，你会发现无穷的乐趣，也能使自己的人际关系更和谐。

在和别人的交际中，很多人总是抱怨他人不好相处，抱怨他人总是拒人于千里之外，与其这样抱怨，不如多花点时间学会察言观色。当你能及时地了解对方的心思、个性等时，就可以针对别人的反应，掌握别人的个性、情绪、需求、弱点，妥善安排与其相处的进退策略，并随机应变。这样，即使再难相处的人，也会与你把酒言欢，相见恨晚！



5分钟攻略

在人际交往中，要想掌握主动权，就得用一双火眼金睛去洞察他人，每一个人的外在情绪，都是他内心世界的“晴雨表”。当你通过观察知道对方什么时候是“晴”，什么时候是“阴”，什么时候是“小雨”时，针对他的这些反应找到最佳的沟通方式，对方就容易上你的“道”，从而乐意和你交往。

3/ 眼睛是知彼的透明窗户

与人相处时，每一个人都希望在最短的时间内了解他人，甚至让他人成为自己的朋友。要做到这一点，说简单也简单，说复杂也复杂。为什么这样说呢？当然是因为这需要最给力的技巧。

什么是最给力的技巧呢？那就是慧眼识人心。换言之，就是通过观察他人眼神，去了解他人。俗话说“眼睛是心灵的窗户”，这是因为，眼睛除了作为视觉器官以外，还能表达人的丰富情感。因此，我们在接触一个陌生人的时候，可以先通过对对方眼睛的观察来判断其真实想法。

慧眼识人心，也许你不觉得这有什么雷人的，甚至怀疑这是否靠谱儿，但这种技巧确实有利于我们的人际交往。比如，我们经常可以在电视或者生活中看到这样的画面：恋爱中的男女往往用语言和眼神的微妙配合去表达情感，女人有时用语言去表达拒绝和不情愿，但男人不仅要学会听这些语言，还应该从对方眼睛里察看她的真实想法：有时拒绝往往意味着有条件的同意，生气不过是掩盖心中的欣喜。因此，我们又常常听到“会说话的眼睛”这句话，这充分说明眼睛里所包含的内容是语言和身体动作等所掩饰不了的。如果说驾驭语言容易，那么驾驭眼神是困难的，就像德国著名心理学家梅赛因所言：“眼睛是了解一个人的最好工具——语言可以说谎，但眼睛不会。”

一个健康、精力充沛的人，他的眼睛通常明亮清澈、转动灵活；一个疲劳的人，眼睛就会显得晦暗，目光呆滞；一个乐观的人，眼睛通常充满笑容、善意十足；一个消极的人往往眼睛下拉，不愿正视别人的眼睛。

一位著名的人力资源管理专家说过，一个诚实的人，他的眼睛是自信的，一个撒谎的人，他的眼角会不自觉地往上翘，或者眼睛转动的速度比说话的节奏快。很多大公司企业主管在面试时都能发现这个特点。

一个诚实的人，他的眼神中充满着沉静和踏实。这样的人，谈话总是充满了说服力和感染力，让人不容置疑，令我们觉得他信念坚定，对理想很执著。一个撒谎的人其内心是不确信的，他的眼睛总会漂浮不定，说话没有底气和正气。面对这种人的时候，我们会觉得他在讲述一件与自己无关的事情，缺少诚意与可信度。

具体而言，观眼识人主要包括下列内容：