



中资海派  
经典管理

FBI 前特工、《FBI 教你破解身体语言》作者乔·纳瓦罗倾情推荐

# 从读心到攻心

## 21天练就完美沟通力

★★★★★

《纽约时报》经典畅销书

《看谁在说谎》

进阶版

FBI正在使用的

读心术

★★★★★

最实用的识人攻略，让你看人看到骨子里；  
最有效的攻心战术，让你的沟通恰到好处。



The YES Factor

世界顶尖肢体语言专家，《纽约时报》《华尔街日报》《时代》专栏作家

美国联邦警官学院客座讲师 教你其他沟通专家从未教过你的技巧

〔美〕托尼亚·瑞曼 (Tonya Reiman) 著 韩冰 译

重庆出版集团  重庆出版社

# 从读心到攻心

21 天练就完美沟通力

托尼娅·瑞曼 (Tonya Reiman) © 著

韩 冰 © 译

重庆出版集团  重庆出版社

The Yes Factor by Tonya Reiman  
Copyright © 2010 by Tonya Reiman  
Simplified Chinese Translation Copyright © 2011 by **Grand China Publishing House**  
Published by arrangement with HUDSON STREET PRESS through Andrew Numberg Associates  
International Limited.  
All rights reserved.

No part of this book may be used or reproduced in any manner whatever without written permission except in the case of brief quotations embodied in critical articles or reviews in critical articles or reviews.

版贸核渝字(2011)第87号

图书在版编目(CIP)数据

从读心到攻心/[美]瑞曼(Reiman, T.)著;韩冰译. —重庆:重庆出版社, 2011.7  
ISBN 978-7-229-04010-9

I. ①从… II. ①瑞… ②韩… III. ①心理交往—通俗读物 IV. ①C912.1-49  
中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第083083号

## 从读心到攻心

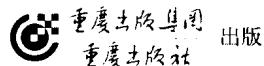
CONG DUXIN DAO GONGXIN

[美]托妮娅·瑞曼 著

韩冰 译

---

出版人: 罗小卫  
策 划: 中资海派·重庆出版集团科韵文化传播有限公司  
执行策划: 黄河 桂林  
责任编辑: 朱小玉  
特约编辑: 冯 霞  
版式设计: 罗志宗  
封面设计: 张 英



(重庆长江二路205号)

深圳市永利达印刷有限公司  
重庆出版集团图书发行有限公司发行  
邮购电话: 023-68809452  
E-mail: fxchu@cqph.com  
全国新华书店经销

---

开本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 15.5 字数: 150千  
2011年7月第1版 2011年7月第1次印刷  
定价: 29.80元

---

如有印装质量问题, 请致电: 023-68706683

本书中文简体字版通过 **Grand China Publishing House (中资出版社)** 授权重庆出版社在中国内地出版并独家发行。未经出版者书面许可, 本书的任何部分不得以任何方式抄袭、节录或翻印。

版权所有 侵权必究



To my friends in  
China -

I hope you find some  
words of wisdom within  
these pages.

Best to you.

Tonya Reiman

致中国的朋友们：

希望你们能在这本书里找到对你们有价值的东西。

致以最美好的祝福！

托尼娅·瑞曼

# 目 录

## 序 言 0.1 秒 获得肯定的第一步 4

## 第 1 章 你知道的和你不知道的语言 11

仅仅一个眼神就能让两个本是平级的人马上自动排序、分出高低；简单地改变一下姿态就能让你获得佳人芳心，做成一笔生意、赢得一场谈判……这就是肢体语言的力量！

第 1 节 那些泄露天机的肢体语言信号 12

第 2 节 各种情绪究竟源自哪里 19

第 3 节 绝对不会被拒绝的问话策略 31

## 第 2 章 用金口玉言打动人心 43

小布什的一句“税收减负”，让共和党的形象在民众的眼中顿时高大了许多；催眠师是如何运用几套不同的用语就能让听者进入深度睡眠，如实回答她的问题？……语言，让你引领他人！

第 1 节 语言是情绪的种子 44

第 2 节 走进 TA 的潜意识 55

第 3 节 埋下积极的语言种子 71

第 4 节 神奇的“镜像效应” 79

第 5 节 拉起 TA 记忆之海的船锚 91

## 第3章 在举手投足间征服人心 105

家庭主妇如何用一通电话，就让素未谋面的售货员为她便宜600美元，并额外再送她一个新沙发？亚瑟王为何坚持用圆桌召开他和骑士们的会议？……让人对你说“YES”，就是要于无声处胜有声。

- 第1节 身体语言的密码 106
- 第2节 不安分的手和脚 112
- 第3节 脸部微表情所泄露的秘密 129
- 第4节 别靠得太近，但也别离得太远 142
- 第5节 影响人们感受的座次安排 149
- 第6节 声音会泄漏你的秘密 155
- 第7节 自然体香 VS 昂贵香水 161

## 第4章 读心 攻心、SO EASY 165

如何从一张扑克脸上搜寻TA试图欺骗你的蛛丝马迹？低个子人士该如何利用自己的肢体语言表现自己的强势？怎样分辨并回击仗势欺人者的蛮横无理？说谎者最爱用的数字为什么是“三”？……多方出击，让沟通不留死角！

- 第1节 共同的目标和敌人会让我们心连心 166
- 第2节 向外界展示你的最优个人形象 175
- 第3节 讲个小故事打破冷场 188
- 第4节 男人女人都要懂的交流方式 197
- 第5节 扭转乾坤的心理法则 208
- 第6节 让人折服于你的个人魅力 224

## 附录 21天重塑自我特训营 231



# 序 言

## 0.1 秒

### 获得肯定的第一步

你会成功吗？会，一定会！十拿九稳！（苏斯博士）

“Yes，我理解你的观点。”

“Yes，让我们来谈一谈。”

“Yes，你被录用了。”

“Yes，我买下了。”

Yes，三个简简单单的字母组成的词有着不同凡响的力量，它为你开启一扇门；帮你找到一份工作；助你搞定第一次约会，然后还会有第二次，第三次！别人肯定的回应使得我们能够朝着自己的目标奋进并最终实现。而我们实现目标的过程其实就是不断获得别人肯定的过程。我毕生的工作就是思考我们如何通过语言和非语言的方式与其他人进行有效的沟通，随后我发现，实现目标意味着关注那些能带来肯定回应的因素，即向周围的人展示自己最好的一面，并确保每次都能得到肯定的回应。

日复一日，我们都在不断地自我推销我们的想法、信仰、产品、服务和需求。不管你靠什么为生，也不管你希望实现怎样的人生或职业理想，你都可以改变沟通方式来改变别人对你的固有印象。每一句肯定的回应都会给你力量，让你展现出最胸有成竹的自己。

人的一举一动远比自己想象的要难以掩饰。你的姿态或言辞（已说的和未说的话），都影响着周围的人对你的解读。普林斯顿大学的研究显示，第

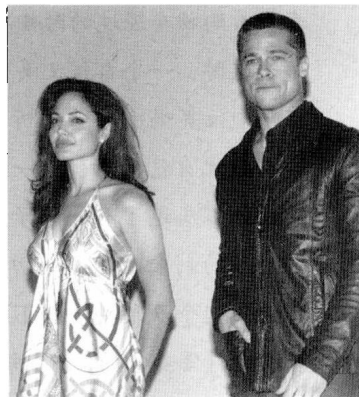
一印象在一见面的 0.1 秒就已经形成。仅仅 0.1 秒！这就是全部的时间。普林斯顿大学心理学教授亚历克斯·托德洛夫认为，我们在交谈之前其实已经决定了对方是否与自己投缘，是否有能力胜任应聘的工作。

这告诉我们：仅仅成竹在胸是远远不够的，仅仅明确自己的人生目标也是不够的。获得别人肯定的回应还关系到如何每次都能在第一时间向初次见面的人在一瞬间展现出自我风采。

回到刚才所说的 0.1 秒形成第一印象。在我的职业生涯中，有人曾请我分析社会名流和公众人物的肢体语言和语言沟通。下面就让我们透过表象来看看他们真正传递的信息。布拉德·皮特和安吉丽娜·朱莉的吸引力毋庸置疑。他们是炙手可热的明星，跟他们有关的新闻更是带动数百万份街头小报的热销。下图是他们的一张合影。当时，皮特与詹妮弗·安妮斯顿还是人人艳羡的夫妇，可是不久他们便分居了，一时谣言四起。虽然这属于单向的信息沟通，可人们只需要几秒钟就能看出到底怎么回事。

在相片中，安吉丽娜背部侧对着皮特，双手放在身后。一般情况下，把双手放在身后是在告诉别人自己未受到胁迫，好像在表明自己“泰然自若”。这正是安吉丽娜的姿态所表达的内容。

皮特右手插兜，面无表情，紧抿双唇。当人们下意识地不想说话时常会抿起嘴唇，好像有什么秘密不愿意透露。从皮特紧抿的嘴唇和藏在裤兜里的右手，人们也可以看出来他正在试图掩饰着什么。



2005年3月17日，安吉丽娜·朱莉和布拉德·皮特出席为电影《史密斯夫妇》的首映造势的活动。尽管此行的目的是为电影作宣传，他们的肢体语言却透露了其他秘密。

一般说来，演员们在一起拍照时，他们互相会有交流，可他们在这张相片中表现得“毫无关系”。这样反而露出马脚，验证了人们已经猜测的事实。



多年后，安吉丽娜告诉一名记者她和皮特是在拍电影时坠入情网的，其实通过这张照片大家已经心知肚明。

下面让我们来看看政治舞台上的例子。还记得1984年总统大选辩论吗？当时很多人都非常关注罗纳德·里根的年龄问题。关于年龄最值得一提的一句话正出自里根自己。“我不会拿年龄来作为选战的争论焦点，我不想出于政治目的而拿竞选对手的年轻和欠缺经验来做文章。”请注意里根是如何化解自己的不利处境的。他使得关于年龄的争论完全转向，他的年长成了一笔财富，而对手的年轻则变成了劣势。这是一个很简单的手法，却非常值得学习。

也许你会觉得，以上所说对名流和政客很重要，但与我无关，这是错误的想法。人们与外界交流会受到每一个独立场景的影响。



### 案例直击

### 嗓音和墨镜带给人无限的遐想

有一次我去长岛某间食品杂货店购物，两名女店员正在闲聊。我推着购物车经过的时候冲她们微笑，但她们却都没有注意到我。

这时，一个自信又洪亮的男声在耳边响起：“请问你知道蛋黄酱在哪个位置吗？”多么动听的声音啊。声音的主人戴着墨镜和棒球帽，给人无比自信的感觉，一举一动都很有气势。相比之下，我虽然已经在这家店逛了有一阵子，女店员却像纸牌人一样无动于衷，可是这个人的到来改变了一切。两个女店员一下子精神抖擞，使出浑身解数向这个罗伯特·帕丁森（充满神秘感的《暮色》男主角）般的男人指引蛋黄酱的位置。那一刻，这个男人征服了这间小小的杂货店。

这时他摘下墨镜，萦绕在他周围那股强烈而神秘的气氛倏地消失了。当他把心灵之窗露出来以后，他看起来就是一个再寻常不过的人，只是在寻找一瓶蛋黄酱。他的长相完全不符合他的嗓音和墨镜带给人的遐想。如果女店员在听到他说话前先看到他人，也许就不会这么投入地帮助他导购一瓶蛋黄酱了。可实际情况是，两个女店员先被他的嗓音吸引，现在依然争先恐后想要带他去蛋黄酱货架，换句话说，她们仍然受到第一印象的影响。

这个例子告诉我们，一旦我们用魅力征服了别人，想要改变看法就不容易了。这个男人正是通过肢体语言和嗓音这些微妙的沟通形式吸引住了女店员。也许他只是想要买瓶蛋黄酱，但他所表现出来的自信和风度令杂货店里的人为之一振。在一间对顾客不甚热情的杂货店里，他得到了积极的回应。

上大学时我第一次对潜意识有了深刻感受。当时我坐在佩斯大学心理学教室的第一排，米歇尔教授正在讨论有关个人地盘空间的话题。他一边讲课，一边慢慢地向我靠近，当时我并没有察觉到他的意图，仍在继续做笔记，但愈发感觉不自在了。那时候我并不知道，这正是他用肢体语言在试图支配我的地盘空间。

最后他向我的课桌靠过来，脸离我非常近。这时他出人意料地停下授课。对大家说，“大家请看这位同学的姿势。”当他向我的个人空间靠近时，我的身体尽可能地往后靠，以躲闪他不断的逼近。我并没有意识到自己的动作，但是在某种程度上我收到了他传送的信息并作出了回应。

在米歇尔讲授有关潜意识交流之后，我对这些更感兴趣了。我第一份工作是在一家 500 强金融机构担任分析师和招聘专员。我的职责之一就是对应聘者作出快速取舍。人们在刚见面的几秒钟里就能传达出很多信息，例如，面试时，每一位求职者都希望得到认可，但是他们往往表现出自己不够胜任工作的一面。如果应聘者在面试时两臂交叉在胸前，躲避眼神的接触，口齿含糊不清，这怎么能使面试官信服这位应聘者能胜任日复一日繁乱的工作呢？当然，仅仅根据这些作出结论可能并不公平，工作压力和面试压力也不尽相同，但面试时要承担的压力只是努力通过面试官的筛选而已。研究表明，非语言印象很重要，面试官在会面后不久就对应聘者作出是否聘用的决定了，这个决定很大程度上取决于他们对应聘者的好感度，而不在于应聘者的专业背景，也不在于他们是否符合职位要求。



良好的眼神交流和积极的肢体语言能够让求职者在面试时给人留下强烈的第一印象。

一家大型职业中介公司为求职者作培训，要求求职者回答问题时采用“是的，而且……”和“没有，不过……”这样的句式。

“你在印刷厂工作时表现很突出吗？”

“是的，而且我把厂子的生产量提高了20%。”

“没有，不过我负责内部生产的整个流程，从杂志的概念设计，到最后印刷出品都很了解。”

Yes是一个强有力的单词，在Yes之后摆出理由和解释能进一步延长句子的肯定意味。No这个单词则恰恰相反，这是在所有词汇中最不受欢迎的字眼，猛然把人拉回到不知所措的儿童时代。但在否定回答后紧跟上“不过……”可以削弱负面感觉，且依然不失为诚实的作答。

我的专业经验使我能理解人们下意识里传达出的信息，以及怎样有意识地改变信息和传达效果。毕业后，我决定去学催眠术，并成为一名执业催眠师。催眠术缜密而复杂，对思维运作有着不可思议的洞察力。

我在美国和世界各地从事企业培训，并把这些经验知识运用到工作中。通过传授微妙的语言和非语言沟通诀窍，帮助人们改善他们的生活和事业。不管是销售、说服、市场推广，还是基本社交，学会明白他人想法和营造社交氛围都非常有用。值得一提的是，我们每个人与生俱来就有体会微妙之处的能力，有时只需要稍加练习，就能找回一度被忽视的天赋异禀。

除了担当全国众多电视节目的应邀嘉宾外，我还担任福克斯新闻频道的特约撰稿人，全面分析人们的肢体语言和口头表达：亚历克斯·罗德里奎兹和罗杰·克莱门斯否认使用兴奋剂时，他们有没有说谎？莎拉·佩林宣布辞去阿拉斯加州州长一职时是不是很紧张？波姬小丝在迈克尔·杰克逊的追思会上真的很虔诚吗？米歇尔·奥巴马在女儿们的校园音乐会上洒泪是否是真情流露？（我的看法依次是：是，是，绝对是。）我还开始找到了一点乐子：在葛瑞格·盖特菲德的作品《红眼》中我也“有幸”出场，煞有介事地分析大笨狼、史酷比和瑜伽熊，俨然把这些卡通形象和总统候选人一样看待。



## 案例直击

### 掌握一点沟通技巧不是为了操控他人

如今，也有人认为我工作的某些方面（尤其是与人打交道方面）是在操控别人。我初次遇到持这种态度的人正好是在我第一次大型演讲的时候。那次是为一家知名公司进行演讲，得到这个机会和一定的演讲报酬，我高兴得有点飘飘然了，想要好好露一手。

我确实露了一手，演讲很成功，我能感受到全场听众的支持，看到他们时而微笑，时而点头，时而掌声雷动。这时候，公司一位身居要职的女性向我发难了。

“我非常讨厌你教人玩弄这些心机。”她这么说。

“为什么你会这么认为呢？”我问道，“当我们把展现自我放在第一位时，我们都在对周围人施加影响。比如你通过化妆提升个人形象。”

她瞪着我，问：“那又怎样？”

“今天早上你冲凉、做头发，好好打扮自己了吧？你用这些来提升形象，而我通过语言和行为达到同样的目的。”

她和我都为这次活动作了精心准备。我化了一个正式的妆容，我认真准备了演讲笔记，确保自己的表现无懈可击。

她的公然反对帮助我向听众更好地阐明了自己的观点。我们都会去精心打扮，也会与人聊家常，被那些并不好笑的话逗得前仰后合。当我说展现自己最好的一面，我指的是通过巧妙的方式对自己施加影响，打造出一个最好的自己，也向众人展现自己最完美的一面。会上遇到的这位女士不明白我其实是在教她一个非常管用的方法，这方法与化妆不尽相同，却能使她达到最佳的状态。

人与人之间的交流是把双刃剑，交流不畅会让人饱受困扰，交流顺畅则事半功倍。我上电视做节目或是为企业进行个人分析时，分析对象的姿态、语调、表达和措辞不光告诉我他们竭力想要传达的内容，也透露了他们的感受。这犹如钻进人们的头脑，洞悉其真实的想法和情感。不仅如此，还能引发他们的兴趣。如此一来，一次次得到对方的肯定也就是水到渠成的事了。

有朋友向我讨教，我告诉他们与人交流切勿操之过急，要确保自己已把肢体语言和口头表达结合起来运用。这本书的内容也是如此。本书会教你一整套行之有效的语言和非语言沟通技巧，为你的日常交流锦上添花。这些技巧可以令你举止得体，并且感染周围的人，营造积极向上的感觉，每天都有收获。一句话，你将获得他人对你的首肯！

我接触过各行各业的人，触及他们生活的方方面面，我热爱这些经历，不管是帮助他们提升销售业绩，还是吸引伴侣，或帮助他们实现自我价值，我明白了要获得别人肯定的回应都起始于最初的 0.1 秒。至于怎样走进另一个人的世界，读完本书你将找到答案。

- ◆ 在说话之前即能赢得信任，给对方留下出色的第一印象。
- ◆ 熟悉别人不经意举动下的真实意图。
- ◆ 得到面试的机会。要知道是否面试的决定只需要几秒钟考虑，半秒都不能浪费。
- ◆ 培养通电话的信心，做到无可挑剔，这样声音就不会因紧张发抖或流于沉闷。
- ◆ 与他人舒服地相处，心意相通。
- ◆ 与异性轻松交往，更好地表达自己。
- ◆ 讨好他人，又不让人觉得你是因为有求于他才曲意逢迎。
- ◆ 成为身体力行的榜样。
- ◆ 不使诡计就能掌控好局面。
- ◆ 向当局者成功建言。
- ◆ 赢得长期信任。
- ◆ 建立终生情谊。
- ◆ 遇事胸有成竹。
- ◆ 成为出类拔萃的领军人物。
- ◆ 让每个人都给你肯定的回应。

读完这本书你就会知道怎样做到这些！

## 第Ⅰ章

# 你知道的和你不知道的语言



### THE ALPHA YOU

仅仅一个眼神，  
就能让两个本是平级的人马上分出高低；  
轻轻一个吻，  
就能让你洞悉情侣间究竟是真情还是假爱；  
简单地改变一下姿态就能让你获得佳人芳心，  
做成一笔生意，赢得一场谈判；

.....

这就是肢体语言的力量！

## 第 1 节

# 那些泄露天机的肢体语言信号

一次行为不能定善恶。(托马斯·富勒)

当我和朋友一起走进满是陌生人的房间，我会立即观察视线以内的人们。当我第一次遇见别人的时候，他们的一切就尽收眼底：他们的举止、站姿、说话的口音，所有细微的或明显的表情，以及他们自己都没意识到的举动在我面前都那么清晰。我知道这是了解一个人最快速的办法。不过当他们发现我就是干这行的，我的打量就不管用了，他们的动作全都僵硬起来。

在我们探讨语言交流之前，我想先带您迅速浏览一下一些重要的肢体语言。

有研究表明，在一些特定场合，人与人之间 93% 的交流都是非语言交流。心理学家、研究情绪和面部表情的先驱保罗·埃克曼和他的同事们已经确定，人类面部 43% 的肌肉通过细微调节可以组合成大约 1 万种不同的表情。每一次互动约有 1 000 种非语言因素帮助人们传递信息。

人类脑部的沟通体系在每一次互动时都会变化，能在交谈对象说话前就向你提供对方的信息。

肢体语言是我们向外界展现形象的核心。你能一眼就把收发室职员和执行总裁区分开来，哪怕他们身着同样的制服。这是因为在工作时，撇开着装不谈，他们有着不同的肢体表现。无论怎样，每个人都有感觉拘束的时候。这种拘束感往往源自于特定情境下你对自己的定位。



### 案例直说

## 一个眼神就会泄露玄机

多年以前，我在一次活动中结识了一位在他所处行业里很有名望的绅士。我提出与他合影（我平时很少要求与人合影），一提出这个要求我就担心会被拒绝，而那位绅士有意无意间察觉到了我的顾虑——我跟他的互动猛地转变了。我一下子没了底气。我们俩都是电视节目邀请的嘉宾，本是平等，这时却俨然分出了等级（猜猜看我是上级还是下级）。我眼睁睁地看着这场变化却无法在短时间内找回状态，真是一个深刻的教训。

不久前我在一个大酒店进行演讲，按照惯例，我一大早就去“熟悉会场”。在去会场的路上我遇到了一位酒店员工。

“早上好。”我同他打招呼。

“早上好。”他报以一个灿烂的笑容，目光随后往地下看。

这个小举动让我看出很多，也看出他在这间酒店的位置。可能在酒吧里他会表现得全然不同，但是从他拘束的肢体动作看出，他明白我是来酒店消费的客人，而他是服务客人的员工。

我一直很喜欢自己信心满满地走过福克斯新闻大楼走廊的样子，可要是遇上我平日仰慕或者畏惧的人物，我也很可能会本能地垂下眼。

## 细节会告诉你 TA 的特性

为了理解别人的非语言信号，我们需要对这个人设定基准，这个步骤称做“找规律”。从握手的方式到站立的姿态等各个细节都能体现一个人的特性。通过握手我们可以知道这个人善于支配型的还是乐于顺从型的。设定基准后，我们还能了解到对方是右脑型还是左脑型、性格外向还是内向，这些都是非常关键的信息。我们还能看出对方是惯于根据事实作判断，还是凭直觉处理问题。在随后的章节里你还将了解怎样从站姿、手势和面部表情中读取信息，你还能看懂不同的眼神。



在别人说话和回想事情的时候，请你留意他双眼平时的位置，观察他说话时目光瞟向哪里，然后你可以在轻松自然的对谈间随口抛出一个问题，让说话人回忆具体事情，请注意看他回答时的表情。他的眼光是往上，往两侧还是往下看？

“你还记得几年前在这里上班的那个疯疯癫癫的人事档案管理员吗？就是被监控摄像头拍到搜查每个人档案的那个人。他的名字叫什么来着？”你可以不断提类似的问题，直到总结出对方眼睛转动的规律。“他是哪一年来这里工作的？”这个问题涉及到人名和年份，请留意被观测者的眼睛这时是看向哪里来检索回忆？你继续追问：“他还跟公司一个财务人员约会过，对吗？”

这样，你就能在短时间内归纳出对方怎样回想具体事情，而当你想问明某些事情的时候，也就可以直接发问了。（比如，上周你有没有按我说的给简·布朗打电话？）要是他在回想事实时习惯性地看向左上方，那么在说谎时很可能会往右上方看，因为他得动用大脑的其他区域来编造假话，而不是平时用来回想事实的大脑区域。

尽管肢体语言通常受到情境左右，但还是能表露很多个人情况，包括这个人对自己的定位。人们到底是因为个人魅力而自信，还是因为自信而充满魅力？当执行总裁步入会议室，当老师走进课堂，美女踏入酒吧，或者销售员走进医务室，每个人都在自觉或不自觉地对人流露信息：“这便是真正的我。”不论是初次见面时关键的第一眼，还是整个交往都是如此。

掌握主导地位、举止自信大方的人可以从这些肢体语言上得到好处。自信会带来个人魅力的提升，让别人觉得你是一个强者。缺乏自信往往会招来消极气氛，让工作、收入和社交影响力受影响。

封闭型肢体动作相当于封闭了自己。如果你这天过得很糟糕或是情绪低落，你可以先从改变生理机能做起。改变姿势确实可以改善整个面貌。大脑化学物质转变了，人就可能会觉得好些。抬头挺胸，肩膀向后打开，面带微笑，摊开手脚，然后尽力伸展。我们的情绪状态常常会反映在体态和姿势的