

人际关系处理文库

怎样 洞察人心

ZENYANG DONG CHA REN XIN

胜利 页安

延边人民出版社

目 录

第一章 洞察人心的社交	1
了解交往者的心理	1
一秒钟读心术	2
女人的恋爱	3
料事如神	4
读心如演技	6
迷你裙的诱想	7
隐蔽自己	10
自私的人	11
生活中的谎言	12
可以原谅的谎话	14
说谎的技巧	16
让对方说实话的方法	18
初次见面时	23
从外观看职业	24
从各方面看人	25
体型与性格	26
脸孔的信息	27
毛发的特征	28
分裂式性格者	29
躁郁式性格者	31

钝重式性格者	33
观人技巧	35
工作分配法	35
婚姻对象	37
了解身体的盛衰之后	38
过分控制欲望	39
青春的逝去	39
克服紧张情绪	41
提前见面	42
先到与后到	43
地点的选择	44
劈头就问	44
胡涂乱写	45
说话慢半拍	46
称赞的方式	47
使气氛和谐	48
以“你”开头	49
寻找共同点	50
非指示疗法	51
外交的世界	52
共同的特殊体验	53
迂回劝人	53
以宽恕慰藉人心	54
主动的模仿	55
人类的表情	56

异想天开	57
再生的思考	57
观念过剩	58
商人感情	59
逃避行为	60
不做抱怨者	61
人皆我师	62
第二章 洞察人心的管理	64
掌握人心的管理	64
提拔人才	65
与上司保持一致	66
震撼人心	67
人的情绪表现	68
批评的艺术	69
对付揽权的人	70
半信半疑	72
走动管理	73
关心的回报	74
攻心广告	75
掌握部下的心	76
读懂上司的心	77
做诚实的听众	78
公司社会的交际接触	80
协力合作	81
促进交情的方法	82

明信片的威力	82
贺年卡的制作	84
与客户的往来	84
下属的桌上	85
处理与上司的关系	86
近期效果	87
礼仪行为	88
第三章 洞察人心的观察	90
善意的观察	90
从眼睛读心	90
观察鼻子的变化	93
口嘴所流露的	95
五官与感情	96
从眼泪读心	97
看出对方的紧张情绪	98
从言谈透视人	99
从举止透视人心	101
从交谈方式透视人心	103
从习性透视人心	104
读心者的条件	105
摒弃第一印象	107
表情的真伪	108
以自我为中心的人	110
强调自己存在的人	111
“绝对”所透露的	113

依赖心理	114
化解误会	115
一般人的心理倾向	117
健全的个性	118
个性的十二要素	119
职业塑造个性	120
第四章 洞察人心的言行	122
试探心意	122
不断地被测验	124
语言的防卫机制	125
从行为窥视人心	127
行为语言	128
获得女子的芳心	129
透视选手的教练	130
方言读心术	132
忙碌的人	133
自言自语	134
担心健康的人	135
从打招呼所了解的	137
坐法心理背景	140
说话方式所显示的心理	141
会谈的效果	143
对方的态度与动作	145
第五章 洞察人心的诀窍	148
不可暴露好恶	148

不要泄露底细	149
考虑对方的立场	150
两种相反性格的人	152
发怒的类型	154
认识对方	155
说服的方法	156
冷静对待欺骗	159
钓人语言	162
模棱两可的话	165
反面观察法	166
做多方观察	168
批评中的优点	169
比较观察法	170
以退为进的透视手法	173
不鸣不飞	174
环境变化后窥视人	175
透视人心五术	177
策略试探法	179
循名责实	181

第一章 洞察人心的社交

了解交往者的心理

在日本大正时期被誉为“平民宰相”的政治家——原敬，就是因为能了解与其交往者的心理，而使得宅邸访客络绎不绝。

原敬接见访客的方式是按先来后到的次序逐一接见的。这么一来，就会造成访客不同的心态。第一个等着被接见的访客会猜想：“后面的访客还很多，他会不会随便敷衍我呢？”相反地，排在最后一个的也会担心：“排在前面的人那么多，等轮到这时，他可能已无心听我说话了。”

不知原敬是否已经察觉到访客们这种不平衡的心理，因为他以下述极为贴切的话语，完美地处理大批的访客。

他对最先来访者都以寒暄的方式开场：“我早就想和你谈谈……”而对最后一位访客则以“我非常希望你长谈……”，然后再进入主题。

这么体恤人心的话出自当朝宰相，怎不令听者感动，原本不平衡的心态及长时间等候的疲惫也因此而消失殆尽，每个人都兴致勃勃地开始他们的谈话。

从这段轶事里，可以发现原敬宰相能揣测等候者的心理，而贴切地表示出对他们的关怀，而且他对每一位访客都能适当地让对方表达出自己的心意。

斯坦福大学的精神医学家因夏认为，等待的痛苦之一在于等待具有“从属效果”。

一般来说，权威性高的人都有让别人等待的权利，所以地位高的人让地位低的人等待是理所当然的。依据常态，让别人等待的

人其时间比等待者较为宝贵,也就是说,前者有控制时间的权利。当然,这些权威性对等待者来说就有些侮辱感。

因此,日本的原敬宰相对于等候已久的末位访客能以“很想与你长谈”开场,不仅使久候者感到一股温馨,也减低了对居高位者那份优越感的畏惧。所以,不论自己的地位有多高,切勿让别人久候才是明智之举。因为,等待不仅是一种肉体上的痛苦,在精神上也是一种煎熬。而原敬宰相的第一句话,不但让访客的等候痛苦消失殆尽,也让对方感受到高高在上者的关怀和体恤。

一秒钟读心术

首先,在此介绍任何人都易理解的简易读心术。

如果有十几位男士,坐在咖啡店内,全神贯注地看着正在转播世界拳击赛的电视实况时,便可在一旁观察他们发生的变化,无论心情是兴奋或紧张,都可切实明显地从他们的举动、行为、言语等看出。

流汗是兴奋紧张的生理现象。你也许会看到:有的人双手出汗,并且不断地反复擦在自己的裤子上;有的人鼻头猛冒汗;甚至有人会口干舌燥拼命喝水,或因吞口水而喉结上下鼓动;或者因兴奋、紧张而有尿意,一再地进出厕所……这些都是为了想看完电视而压抑自己的景象,实在有点令人发噱。

其次是动作的变化。有人手持香烟,作小幅度的抖动;有人恍若梦中,全身一动也不动,仅以口呼吸;还有人挥动双拳,和荧幕上的选手做出同样的动作;也有人脸色大变……

在言语方面,则荧幕上常可听到“啊!对了,就是打那里,对,对,对……”、“出右钩拳!出右钩拳!”、“加油!加油!”等等。

这些非常极端的癖性和变化,实是读心术的最佳素材。因为在日常生活中,看不到如此激烈的现象,而紧张时,很难完全掩饰

自己的心理状态。或谈话对象鼻头微微冒出汗珠时，即可推断其心理已有紧张状态；即使对方表面上好像很冷静的样子，由其手上微抖的香烟末端，也可判断他正处于兴奋的心理状态。所谓“读心术”，便是由捕捉这些细微的变化入门的。

女人的恋爱

在您工作的地方，最近是否有女性突然变得美丽出众？女人恋爱了会变得美丽，而这种变化的确相当明显。

首先，她化妆、打扮的方式，服装的搭配，会有所改变，双目闪烁着光辉，举止态度也明快了起来；对于周围的男士，有时显得神圣不可侵犯，有时又出现羞涩的表情；并且，时常发出开朗的笑声，时而弯腰作礼，令人感觉她妖媚动人而又自然不做作。这时，就可以判断“她”已经有了个“他”。

通常，女人在恋爱的时候，会完全地投入奉献；而男人，则会认为恋爱只不过是恋爱而已。例如：恋爱中的男女约定好要严密地保守彼此的秘密，若有变化，则必定出在女方。关于这点，只要较敏感的人，立刻就能察觉到。

观察力敏锐的人固能看出这种变化，但是感觉迟钝或漠不关心，甚至连两人结婚都不知道的人，若在不明的情形下向女方要求约会，又会发生怎样的情况呢？其结果一定很惨！

另外，如果有位女士对您一往情深，但因女性并不能像男人般积极明显地表现，于是，只有处处利用机会暗示对您的好感，您若感觉迟钝便会毫无所觉了。若在此时具备了读心的技术，不但可免于错过那位女子的暗示，在遇见不喜欢的女性对您情有所钟时也可尽早回避，否则后果不堪设想。

料事如神

并非仅有算命卜卦者，才有高超的读心技术。姑不言酒酣耳热，一时兴起让人看手相的情况；出现在算命先生面前的人，大概都是多少有些苦恼的人。算命者就是利用顾客有烦恼这个心理弱点，让人以为他有透视人心的本领。

例如：某男士正为工作及女子之事所困，算命者只消说：“您最近走桃花运哟！”大概每位男士都会觉得他料事如神、一点也不差。然而，“犯桃花”的范围很广，只要风流一点的男士想起任何一个对象，都可能造成夫妇争吵不和，真的步入“桃花”的范围；若算命者又说：“您在工作上遭遇困难苦恼。”大概原本毫无烦恼的男士，这下子也要苦恼起来，其实，任何人都免不了有些工作上的挫折。

“很危险哦！不过，这签上显示，还不到最后的决定关头。”这也是非常巧妙的说辞，这些话对决定性的关头有所指示，又未曾提出具体性的指示。但是，这种话总是让人觉得，有必要请算命者站在顾客的立场，进一步提出适当的解释，并加以客观的判断。

其实，何时到达决定性的关头，各人心中早已有数，其责任并非全在算命者的身上。因而，即使在事业上遭受重大挫败的人，总希望在尚未到最后决定性的关头（亦最坏的情况）前，能够从自己的立场下判断。

正因为其断言不具体，在顾客突然询问算命者应如何做才好时，他通常会回答：

“那就看你自己的了，只要下苦心努力，就能渡过难关，有所成果的。”

诸如此类不着边际，不得要领的回答方式，至少也得让您破费一些钱。

至于遇上女性顾客，方法就更简单。通常女性绝无工作上的

困扰,有的大概只是男女之间的感情纠纷,“您正受着感情问题的困扰。”在未详细观察手相前,如此断言,便十有八九会说中。尤其女性容易有所显露,下论断就更轻而易举。

男女间的纠纷多半是心情、感觉的问题;在前述的情形,女客人通常会对着颇为得意的算命者,频频地认真点头,此时再对她说:“结果就看你如何去挽回,尽量表现出你最好、最善良的一面,就可将心意传达给对方,而解决这问题。但是,如果怎么做都无法使对方了解你的诚意时,就只有分手,另外开创一片属于自己的天地。”

这种说法虽然令人失望,却可使顾客满意地离去,算命费就成了花钱求心安。

另外,还有其他的方法。

“对了,您家中有井吗?”算命者会这么问。若答“没有”,他就会接着:“没有就好,要是有的话,您就会遭遇到更坏的运气!”如此安抚顾客。但是,如果家中有井,又如何呢?

“哦,这样啊!让我再算算。”这种顺着顾客话题走的说法,不但让顾客们以为他说中、算准而感动不已,更会一步步地受他的话语左右。

“正因有那口井的荫护,您才会有救;要是没井,您的运气老早掉到谷底了。”如此,便把结论改换成另一种论调,以井作为坏运气的替身。真是个巧妙的安排。

根据上述的例子,即可了解,算命者多半能巧妙地读出顾客的心理,并诱导其接受自己的说辞,而顾客因为心理上有些苦恼的弱点,所以使算命者能充分地活用读心术,因而便对算命者丝毫不存戒心,也对他所说的一言半语深信不疑,而想法深受其左右。

读 心 和 演 技

作者有位朋友 T 君,是专门负责民事诉讼案的年轻律师,但他似乎并不适合严肃的工作,他丰富的幽默感及表演天才,在朋友间真是广得人缘。

T 君有一次为了和诉讼委托人相约商谈,开车到位于市区的一栋大厦,到了门口才发现附近一带都无停车场的设备,原来这一带是禁止停车区。在思索了一会儿怎么办才好之后,他想到:“哎!管他呢,真麻烦!反正我顶多只花五分钟就把事情办完。”就堂而皇之地把车停在大厦门前。

他与委托人站着谈话时,不意往窗口一看,大叫“完了!”一位警官正从白色警车下来左右探看,那不就是他的车吗? T 君马上飞奔出去,并且心中立生一计,他解开了长裤的皮带、拉下拉链并刻意把衬衫下摆扯出来,气喘喘地跑回车边。

“非常抱歉!因为吃坏了肚子,临时……,但是,希望您多多帮忙!”

T 君拉住将要往下滑的长裤,装出一副极轻爽,好不容易获得解脱的样子。

“但是,这里是禁止停车区。”

如此的演技还是无法博取警官的同情,现在的警察真是狡猾。

“哦!这点我非常清楚。我也是个律师,深深了解到法律毕竟
是法律,不能不严格遵守。”

那警官将视线避开 T 君身上西服所佩的识别徽章。律师与警官,虽不是完全无关的人,但能因此无事、不受罚的例子,还是极少的。T 君继续努力着:

“我想我应该跟您上法院去,但是,肚子还疼得厉害哪!还有……裤子也弄脏了,手也没洗就跑出来了……”

说着，T君装做不自觉地挖着指甲里的污垢——这是极为精湛的演技。

“好了，我知道。以后多注意一些。”

T君真是个厉害的人物，就这么逃过了三千元的罚金。这是属于滥用读心术的一类，有效地使对方产生厌恶感，因为拿出驾照等过程，必须经由他那双“不洁的手”，他生动的演技使那警官产生嫌恶感而宁可放他一马。

如果T君什么话也不说便拿出驾照，警官便会理所当然地依法处理；但是，他斟酌情形，巧妙地撒谎，说些可行的理由，使警官得以保住立场和颜面而微责放行，这种演技实在绝妙无比。同理，如他一边解释：“我只停了五分钟，就请您宽宏大量，饶我一次吧！”一边哭丧着脸，那么未必能奏效。毕竟还是万不得已的理由，对方才能了解与接受，也较易达到功效。而且，T君充分地利用了他的职业，神情间充满了对自己违规行为深自反省的模样，让人觉得他不会有任何再犯的念头。凡此种种都可归结于T君的读心技术与超人一等的演技，两者合作无间，因而有了这么些高妙的手法、应对。

迷你裙的诱想

最近迷你裙大肆流行，对于男性而言，可谓一大眼福，先不论此流行产物与风俗和色情的关系，作者在此，仅以读心技术的观点加以研究。

搭乘交通工具时，若前座坐着一位穿着迷你裙的美女，您最先注意到的，会是哪个部位？大概绝不会是脸部吧！作者也是如此。其次您注意到何处呢？总离不开腿部或其四周吧！如果随着您的视线动向，顺序地将您悄不作声、心里喃喃自语的“话”转换成铅字印出，会成为怎样的情形呢？

——脸——嗯，漂亮！比我女朋友（A小姐）出色多了，A小姐要长得这么美的话就好了。

——腿——双美腿！修长地伸展着，好优美的曲线！仿佛在草原上飞跃的羚羊双足，比起来，A小姐的腿就有点O型、也有点萝卜腿，那些缺点如果再穿上迷你裙……哦！如果A小姐穿上迷你裙的话，我大概要头大了。不过，每个女人通常都自认为自己比谁都漂亮，无法认同别的女人的优点。

——脸——好美丽的眼睛！任何男人只要被这双眼睛凝视，都将呆若木鸡，大概我也不例外。噢！她的嘴唇稍微有点翘，不知谁说过这种嘴型比较性感，以物理学的观点来说，倒是有点道理。我的嘴巴呢？下颚本来蓄了些胡须，和A小姐交往后，就剃光了，这位小姐，也许会喜欢吧！A小姐的姿色可真差，眼前这位……虽有些装模作样，也的确有她漂亮之处。但是，整体来看，又是怎样的一个面貌呢？眼睛还是很美，可是有时候应合上才比较自然点……真是的，想得太多了。那鼻子有些累赘，相当高，高出A小姐许多。嗯……大概就是这些。

——胸——有着很优雅的弧线，但其内在便不可得知了；像A小姐，就是以软垫子垫高造假，而这位……因为看不到，就难以断定了。大致上，弧度是颇调和顺畅的，但是稍嫌尖了一点，不过，并不很塌，应该比A小姐要好得多。

——腿——一双很诱人的脚（微微点着头），膝盖好似柔软得难以支撑整个身躯，A小姐的看来就粗糙不堪……还有，大腿也非常匀称，迷你裙很短，一坐下来便露出大半截来，也许不怕别人看，一定相当有自信，才敢大胆地如此穿着。已经有二十，不，十五公分暴露在外了，如果没有那只手提包，就可更进一步看到……（鼻孔胀了起来）……（可清楚看出喉结上下动着，猛吞口水）……（因幻想而缺氧，大口地呼吸着；但此时幻想的内容因人而异，无从得知啊！坏胚子！怎么一站到女孩子面前，就没别的事可做了？真

令人厌恶！（瞪着那讨厌的男人的后背，带着盛怒的眼神）怎不快点闪开！提到最近的男人，总爱站在年轻女性面前且靠得很近，真不好对付，为什么不站到旁边的老太婆面前？

——与我的视线相交会——好诡异的男人！从刚才就眼睁睁地往我这边看，真古怪的家伙！近来常常出现变态的中年男子呢！（摇摇头，目光充满疑惑）听说还故意混入杂乱的人群中骚扰女性，（急忙移开视线）看来蛮正经的，不过，既然混进汽车中，必然会找机会贴近那女子，真差劲的人！（此时，前面所说的讨厌男子已寻得空位，坐了下来。又再度把视线停在原先的女子身上）

——脸——好一副一本正经的面孔，大概察觉到被人注视着，但是他会如何与她搭上关系呢？普通常用的方法并不适用，因为她和一般的女子大不相同，如果跟她搭讪，必定会冷漠地不屑一顾，这样的女子非常了解自己姿色的出众，也比较高傲。嗯，……有几岁呢？看来大概二十三、四岁左右。职业？似乎……是妓女；反正，应该不是良家妇女，也许是位模特儿，哎呀，够了！够了！即使是模特儿，如果没有久历沧桑的感觉，看来也许仍然和普通女子一样才对！（摇头晃胸，颇费思量的样子）。

——手——那个戒指大概是订婚戒指，要不然也应有个情人吧？畜牲！真坏！（眉梢上扬）

——腿——同样是女性，为何有如此的差异？A小姐是绝对无法与其相比的，而眼前这位，在体态、气色方面，都属中上，应该称得上是能干的妻子型；不过，如果一起玩，绝对是这位女子较好，可是一定要花费不少；口袋没钱，一定吃不到这种天鹅肉。

——脸——啊！好像看到自己的脸，摆着傲慢的面孔，尤其那眼神看人，好傲慢的样子。

——全身——赶紧整理自己的装扮，大概想让人看来更正经吧！（眼神变得些许凶狠）。

——脸——为什么看久了就不觉得有突出之处。A小姐虽然

鼻子有点塌，却不像前面那位小姐装模作样的，女子天生就有股可爱动人的魅力，能够被男人宠爱就觉得十分幸福（讽刺的笑容）。很奇怪，为什么我不会觉得略微古铜色的皮肤比 A 小姐的白皙更有魅力？还有，A 小姐的耳朵长得比较好；姿色稍好就容易骄傲自满，我想……还是 A 小姐比较漂亮。啊！到站了吗？还早嘛！（恢复原来之表情）

不知您是否认为以上各种想象是确实的，但是，内容虽然各不相同，想必多有相似相通之处，作者认为上列所举述的男性心理动向是非常正经及正常的，思想内容也很健全。

隐 蔽 自 己

对于麻将，我是个门外汉，但是听朋友说过，打麻将的秘诀在于尽量伪装自己，使对方不能猜出自己手上的牌；所以愈是高手，愈能伪装自己，同时也愈能识破对方的伪饰。

打麻将有“方城之战”的代称，形容它和战争一样，需要运用机智和战略来取胜别人。所以，打麻将的时候，一旦被对方看穿你的底牌，就注定稳输无疑。

有些人打麻将，使用诱敌之策，引诱对方打出自己想要的牌，这种战术十分高明。可是一旦被人识破意图，就不能收到效果。这种实实虚虚的玩法，就构成麻将对于人们莫大的吸引力。

日本受人欢迎的电视节目中，就有一项是有关伪装自己以达目的的侦探节目。剧中为非作歹的人物，其身份多半以有地位、有头脑的大人物为蓝本，譬如董事长、名教授、大律师、名演员、制片家……等等。和他们对立的人物，则多半衣着褴褛、步履蹒跚，但是，个个精于虚饰自己。

这些善于伪装的人，每每扯些“我太太说……”等不着边际的话题，使得他们要侦察的对象，因为他们很不显眼面不加关注，于