

BANGONGSHI

DONGDIAN DUXINSHU

办公室懂点 读心术



庞晓东◎编著

人心是最复杂、最难读懂的，但你若能读懂他人之心
在与人相处、共事时，无疑就会取得优势，办起事来自可事半功倍

若想要读懂人心

好的读心

理技巧和方法

更精明



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

BANGONGSHI
DONGDIAN DUXINSHU

办公室懂点 读心术

庞晓东◎编著



华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>

中国·武汉

图书在版编目 (CIP) 数据

办公室懂点读心术/庞晓东 编著. —武汉: 华中科技大学出版社, 2012. 4
ISBN 978-7-5609-7546-7

I. 办… II. 庞… III. 办公室—人际关系学—通俗读物 IV. C912. 1—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 254845 号

办公室懂点读心术

庞晓东 编著

策划编辑: 曹 霞

责任编辑: 刘晓燕

封面设计: 元 宝

责任校对: 孙 倩

责任监印: 熊庆玉

出版发行: 华中科技大学出版社 (中国·武汉)

武昌喻家山 邮政编码: 430074 电话: 027-87556096 010-84533149

印 刷: 湖北新华印务有限公司

开 本: 710mm×1000mm 1/16

印 张: 13.5

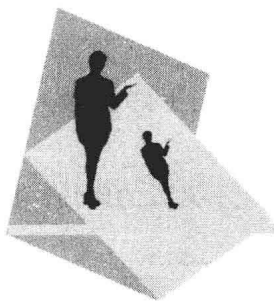
字 数: 200 千字

版 次: 2012 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 25.00 元



本书若有印装质量问题, 请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线: 400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究



前 言

读心术，就是读出对方心思的技术。对于办公室人员来说，它无疑是使你成为一个优秀员工的助推剂。在办公室里懂点读心术，可以使你更快地成为上司的好员工，也能使你更好地成为同事的好搭档。一个人能力的高低决定着他在办公室职位的高低，而会不会读心则决定着前进的快慢。懂点读心术，能让你在办公室里走得更快更远。

人的一生，有很长一段时间是在办公室里度过的。一个人的生活质量，很大程度上也是由办公室里的工作决定的。因此，在一个人的人际关系中，最重要的关系就是办公室里的工作关系了。

一天之中，我们有 8 个小时是在办公室里，我们要想在社会上立足，便不能不以工作为重，我们要实现自己的理想、展示自身的价值也不得不通过工作来实现。因此，办公室决定了一个人的生存环境，也决定着他的人生高度。

办公室里懂点读心术的重要性可见一斑。

什么是读心术？读心术就是通过对对方语言、身体、表情、衣着等的观察来了解对方的真实意图，通过观察一个人的外在表现来窥探其内心活动，并通过相应的措施来达成自己的目的。

身在办公室，我们怎么去读身边的上司和同事？我们不妨从纵向和横向两个角度去看。

首先，纵向地看，从踏入职场到与同事相处。

面试时，面试官能慧眼识人，很大程度上是因为他有一双善于观察的眼睛，会读心术。他能从面试者的动作、神情中领会言语之外的意思。哪

些地方显示了面试者的紧张？哪些地方显示了面试者在撒谎？……读透了这些，我们就能巧妙地应对，以更自信的姿态出现在面试官面前。

和同事相处时，办公室里最重要的便是跟上司和同事共事。迅速了解上司的爱好、性格，知道同事的做事方式，可以帮我们更好地融入新环境。

做事时，读心术可以帮我们更快地获取信息，避免不必要的麻烦，提高工作效率。

其次，横向地看，读心术教给人的便是从不同的语言、衣着、动作等读出对方的真实意图。

人们在传递信息、彼此沟通时，除了语言之外，还有其他的交流方式，如肢体语言、眼神、动作等，可以反映出更真实的信息。从中，我们就能知道对方在说什么，内心在想什么。

读心术，像催化剂一样，可以帮助我们更快地了解他人，更及时地采取行动，更准确地作出回应。有了读心术，与办公室的同事相处和谐，个人晋升之路走得更顺利、更快。而这些，也正是编者编著此书的目的所在。

编者

2011年1月于北京



目 录

第一章 读透面试官，你才能轻松过关 / 1

学会从容应对面试官 / 2

学会去展现自己和推销自己 / 3

面试不是受审，应正视面试 / 6

学会打破面试中的冷场 / 10

优秀的表达能力有利于面试 / 15

正确看待自己的缺点，别怕说出来 / 19

打破思维定势，你可以在面试中转败为胜 / 22

细节决定成败，肢体语言在面试时也重要 / 26

第二章 办公室新人要学会的技巧 / 31

初入职场要学会低调做人 / 32

踏踏实实工作，学会笨鸟先飞 / 36

一屋不扫，何以扫天下 / 39

懂得敬重每一位前辈 / 41

办公室中要懂得察言观色 / 44

正确判断，换位看问题 / 48

“借钱”是判断真假朋友最好的方法 / 51

第三章 如何既不惹人嫉厌，又能凸显自己 / 55

学会伏低做小，江海纳百川方能成其大 / 56

好奇心人人有，为自己制造一点神秘来引人注意 / 58

找好参照物，用对比的方式增加自身说服力 / 59

模棱两可就是中庸，做一个迎风招展的“墙头草” / 62

学会服从，不要太爱表现、人云亦云 / 63

不要任劳任怨，因为别人不会对你的恩惠念念不忘 / 65

瞻前顾后不可取，你所担心的也许别人根本不在乎 / 67

第四章 读懂自己的上司，让自己值得信赖 / 71

大胆地猜测上司的心思 / 72

上司也会有秘密 / 75

与上司保持适当的距离 / 77

懂得把握加班的机会 / 81

读懂上司的夸奖和批评 / 84

聪明一点，学会给上司留面子 / 88

学会平息上司的怒火 / 91

第五章 学会与同事和谐相处 / 97

示弱的高级智慧 / 98

同事的相处之道 / 100

如何辨别伪装的人 / 109

看透对方的伪装，获取大众人心 / 113

从衣着看出人的性格 / 116

学会间接识人 / 120

第六章 你必须要读懂同事的那些心机 / 123

职场上的“风” / 124

读懂同事的体态语言 / 125

如何判断同事间的帮助 / 127

要当心小人 / 128



学会应对不同类型的同事 / 130

第七章 互动沟通反映心理活动 / 133

与人沟通时，要“见人说人话，见鬼说鬼话” / 134

做对方的自己人 / 138

学会投石问路 / 142

把握说话的时机 / 148

沟通中抓住对方的弱点 / 150

第八章 上司需要学会的见微知著阅人术 / 155

通过面谈来了解下属 / 156

眸子不掩其恶 / 158

懂得听声辨“味” / 163

从交际习惯了解为人和处事风格 / 167

从吃相上看出真实的他 / 172

小表情大信息 / 176

生活环境的意义 / 178

身体姿态最真实 / 182

第九章 异性是办公室里的第三研究课题 / 189

当心办公室里的流言和蜚语 / 190

好奇害死猫，异性的隐私最好少知道 / 193

跟异性上司玩暧昧你玩不起 / 195

不要过于相信职场友谊，尤其是异性之间 / 200

脱俗并不是在异性面前显示清高 / 203

你该如何从容应对办公室恋情 / 205

第一章

读透面试官，你才能轻松过关

面试为你提供了千载难逢的机会，让你去崭露头角，只有充分作好面试准备，你才能淋漓尽致地展现自己的风采。回答面试官提出的问题时，不论情况如何，你都要善于自控并积极回答问题，只有如此，你才能读透面试官，取得他的好感，获得他的认可。



学会从容应对面试官

面试的最大禁忌就是被面试官吓住。如果把面试比做一场战斗，应聘者最重要的目标就是攻破面试官设下的重重防线，布置的道道障碍。如果刚开始就被面试官吓住，就相当于不战而败。面试官正是通过各种各样的问题，甚至刁难等来考察应聘者的基本素质、应对能力以及知识水平等。只有学会坦然机智地面对面试官，才能突破防线，展现自我，赢得战斗的胜利。

面试官会不断地抛出问题来考察应聘者的能力，甚至会通过一些特殊手段来考验应聘者的耐心。当遇到了刁难的面试官时，面试者更需要耐心去应对。如果在面试中给面试官一种急躁、缺少耐心的感觉，再有能力的面试者也会被“OUT”。

春桃是一个活泼开朗的姑娘，正因为这种性格，她也常被朋友称为“疯丫头”。为了面试，她专门地改变了自己衣着和发型，一身职业装，靓丽的短发，看起来是一个端庄的淑女。

面试初始，面试官对春桃的印象还不错，因为这个职业本身对应聘者的外貌有较高的要求。面试官抛出了一个又一个问题，春桃的回答也基本让面试官满意。但由于面试的时间太长，春桃有些随意了。最后，面试官说：“公司这次招聘的员工很多都需要面对外商，而老外又很看中你是否会化妆，不然觉得你不尊重他。”

面试官一说完，春桃就打开随身携带的皮包，里面都是自己用的化妆品——眼影、唇彩等。春桃对自己的妆扮以及品位还是很自信的，心想一定可以得到面试官的好评。

但面试官看后愣了一下，然后严肃地说：“我们需要的是一个懂得妆扮自己，并能妆扮得体的员工。”面试官接着说，“而你的化妆品太多、太艳，失去了职业女性的风采，也不太适合我们公司。”

面试了大半天，又被面试官“教训”了一下，春桃的火一下子涌上心头。在她看来，面试官是在故意刁难她，跟她过不去。她站起来愤怒地说：“你说话太欺负人了，这也不行那也不行，我还就不想在这儿干了。难道没了这份工作我活不了吗？”面试官被春桃的怒气给吓住了，他轻轻地说了一句：“谢谢，请回！”

对企业来说，招聘新员工不是一件简单的事情，企业要最大限度地发现人才，留住人才。因此，他们会通过各种各样的手段和方法，甚至是刁难去考察应聘者的素质和能力。对春桃来说，面试官的“教训”虽然显得不太礼貌，但这是面试官在测试春桃的反应能力，看她如何去维护自己，推销自己。但如果因咄咄逼人的问题就让自己的情绪失控，即使自身的条件再好，也不会达到面试官的要求。

有时，一些面试官就是这样，他们只是想给应聘者一个下马威而已。无论怎样，应聘者都要切忌不要发火，应耐心地应对每一个问题。激将法常常是面试官淘汰应聘者的惯用手法，而没有耐心常常会使应聘者错失机会。

学会去展现和推销自己

在面试中，应聘者需要做的就是展现自己，推销自己。面试官会通过一个个问题来考察应聘者。只要我们做好了自我的事，回答好相应的问题，就能有所收获。

面试的时候，面试官不会轻易表露自己的情绪，不会对应聘者的回答作出反应，他们会通过连续地追问问题考察应聘者。

小丽去一家单位面试时就遇到了这样的情形。

面试官是单位的老板，这样的“待遇”，让小丽稍微有些紧张，但片刻之后，她就镇定了下来。面试官不苟言笑，冷冷地提出一个问

题。在小丽回答完后，他就在纸上画了画，记了下来，然后再提出另一个问题。

有时，当小丽还想着上一个问题回答得怎么样时，下一个问题就出来了。小丽只能在最短的时间内作出回答。有时，面试官的问题风马牛不相及，刚问到平时的兴趣爱好，下一个问题就是大学时最难忘的一件事是什么。

小丽心想，面试官是要搞题海战术啊，自己只能耐心应对了。她努力使自己镇定下来，回答面试官的一个又一个问题。最后，面试官说，面试结束了，可以走了。

从办公室出来后，小丽长长地呼出了一口气，回想起刚才的面试，她竟什么也不记得了。不过，自己毕竟顺利地答完了所有的问题，没被问倒。后来，小丽顺利地进入了复试，并成功地进入了这家公司。

在面试中，应聘者和面试官会在攻守之间不断地变化角色。有时，面试官会连续发起进攻；有时，应聘者需要积极主动地推销自己；更多情况下，应聘者会处在守的地位，扮演守的角色。积极耐心地守住自己，也是一种进攻的方式。

一些面试官会在面试者面前“作秀”，他们会通过不断地施加压力来测试一个人的情绪调节能力和应对能力。社会的竞争日益激烈，很多工作都是高压性的工作，需要耐心和抗压能力。

在面试时，做到心中有数也就不会被面试官吓倒了。了解不同面试官的偏爱和喜好，我们就能用相应的方法，轻松应对。一般来说，面试官可分为以下几类。

第一，商人。

如果面试官是商人，他们通常有以下特征：头发灰白，气质不凡，穿着价格昂贵的西装，行为举止庄重严肃，大多为男性。

这些成功人士，往往让人羡慕，甚至让人自叹不如。但与商人类型的面试官打交道时，一定要让自己毕恭毕敬，充满信心。这些人喜欢坚强、自信的应聘者。

在面试时，一定要更多地展示自己的优点和成绩，无论是工作上的还

是学习上的。同时，还要展现自己的良好的时间观念、职业道德等。商人面试官欣赏那些不达目的不罢休的应聘者。

第二，上司。

如果面试官是自己未来的上司，就要把主动权更多地交给上司，同时避免过多地展示个性，不要让自己太过锋芒毕露。

上司类型的面试官通常是部门的高层人士，他们认真务实，更注重团队合作，因此展示自己的沟通协作意识显得尤为重要。同时，未来的上司还重视共识、工作经验以及积极向上的态度。他们非常不喜欢应聘者狂妄自大和不成熟稳重。因此，与这种类型的面试官打交道时更要头脑清醒、脚踏实地。

第三，静观者。

静观者的特征为，穿得舒适但不引人注目，做事有条不紊，沉着冷静，举止从容且充满自信。

正如静观者字面上的含义一样，他们会冷静地观察面试者。如果简历和本人有一丝出入，他们就会指出来；如果他们觉得某个工作经历太过简单，他们也会指出来，并会让应聘者作出解释。

静观者类型的面试官在面试中是冷静的思考者，他们善于分析，也勤于批评。因此，应聘者在同这类人打交道时不能说得太多、太满，一定要有所保留，有自信但不能自满。同时，要认真思考、回答他们的问题。

静观者类型的面试官喜欢研究具体的问题，因此，应聘者应具体地陈述自己的经历、经验，如做了什么，怎么做的，有什么收获，这样才能将话题深入，更好地展示自己。

第四，热情者。

热情者类型的面试官没有危险性，他们友好和善，爱与人交往。

热情者类型的面试官会展示自己热情的一面，但他们更在乎面试者是否也热情。如果面试者冷漠，对你所说的东西不感兴趣，那么通常也不会对你有什么好感。

对于这种类型的面试官，需要面试者在第一时间同他们建立紧密的关系。然后，随着交谈的深入，将面试引向更严肃的问题。热情者类型面试官愿意同应聘者进行友好的交谈，但也需应聘者具备该职位所需的能力。

第五，挑刺者。

挑刺者类型的面试官，着装完美、保守，但性格上缄默，对工作专注、爱挑刺。

和这类面试官打交道时，面试者要做到心平气和、严肃认真，喋喋不休和虚情假意挑刺者最讨厌的，同时他们也不喜欢面试者装腔作势。

挑刺者并非不可接近，他们的挑刺通常是为了将工作进行得更好，因此，可以在面试中尽量展现自己的工作能力和潜力。在面试中，尽量做到开门见山，直奔主题，少一些拐弯抹角等。如果面试者在面试中流露出恐惧或胆怯，通常也会被他们 PASS 掉。

第六，随和者。

随和类型的面试者，通常穿着时尚，他们健谈并乐观向上。他们具有强烈的表达欲，喜欢谈话，而且语速很快，因此面试者要跟上趟儿。

要想给他们留下一个好的印象，就需要在第一时间同这类面试官建立良好的个人关系。如果他们不喜欢面试者的话，通常也不会在意他。因此，要想获得他们的好感，就需要真诚的微笑，并流露出满腔热忱。在面试中展示自己的健谈，给他们一个好的印象，往往是成功的开始。

第七，技术人员。

技术人员很少作为面试官，但也不是没有。他们对具体的技术感兴趣，因此，应聘者应将重点放在讲述技术知识和技术成果上，通过讨论在所属领域中的共同兴趣赢得这类面试官的好感。

在面试时，要尽量详细地谈论个人的技能，他们不喜欢夸夸其谈，因此，应在具体的领域中展示自己。

面试不是受审，应正视面试

面试中最大的误区是把自己当成了受审罪犯，面试官提问，自己回答。如果面试官一时没了问题，自己就傻呆着，让面试冷场。面试者应该学会把面试当成一种展示自我的方式，一个推销自我的机会。如果你更好

地表现了自己的主动性，展示了自身的价值，就更容易获得面试官的青睐。

面试前作足准备

对于面试者来说，面试前的准备工作很重要。缺少准备，往往会让面试成为一问一答。这种方式难以更好地展示个人的实力，也不会得到面试官的认同，更会让面试变得糟糕。有人说，一问一答的面试，面试官就像主审官，而应聘者就像是一个受审的罪犯，一旦碰到健谈的面试官，容易被问得团团转，一旦碰到话少的面试官，就容易出现冷场。

无论是被问倒还是出现冷场，都是由面试者准备不足造成的。面试前做足准备，面试中做好沟通，才能引起双方的共鸣。在面试中，良好的沟通可以让面试者由被动转为主动，能守能攻，这样面试成功的几率就会大些。

为面试作足准备要做到以下几点。

第一，面试前详细了解公司的信息和职位信息。

面试者通过浏览公司的网站了解公司的情况和职位信息，可以让自己对工作有更具体的了解。有了充分的了解，才能明白自己的长处和不足，在面试中做到扬长避短。一些面试者在接到面试通知后，什么准备也不作，难免在面试时被问得哑口无言。

第二，能攻能守，把握好面谈话内容。

在面试中，面试官和应聘者的谈话内容理想的比例为：应聘者占 20% ~ 30%，面试官占 70% ~ 80%。

第三，回答问题时要做到深思熟虑。

在面试中，对面试官的问题做到深思熟虑并进行合理的回答，不仅能让对方看到自己是作过充分准备的，而且也能展示自己的思考能力，以便给面试官留下一个好的印象。

第四，灵活主动，学会向面试官抛出问题。

面试是双方的一个互动，应聘者也可以提出一些问题让面试官思考。同时，当面试官提出一个可以辩驳的问题时，应聘者也可以主动应对。面试是双方增进了解、双向沟通的过程，如果应聘者获得了话题的控制权，就处于了主动的地位，也就能改变被动的局面。



第五，巧妙应答最后一个问题。

当面试即将结束时，面试官提出“你还有什么要问的吗”此类问题时，应聘者最好不要回答自己没有问题。这时，可以多问一些与职位有关的问题，这可以反映出应聘者对该职位的重视。一般来说，如果在面试中面试官没有提到薪酬等问题，面试者在最后一个问题中，也切忌涉及薪酬福利等敏感话题。

沉着、机智，把握主动权

每个人都有自己的优点和缺点，在面试中，面试官总会针对应聘者的薄弱点提出一些带有挑战性的问题。这是面试中常见的情况。但一些应聘者因为缺少经验，不知怎样应对，常常会被这些问题给吓住，像犯了错的人一样，不知该如何应对。

一些常见的挑战性问题包括：对经验的怀疑。例如，从年龄上看，面试官认为你缺少社会经验，无法担任这个职务。你太年轻了吧？对精力的怀疑。例如，面试官觉得你看上去没有朝气，这个工作会有很大的压力，需要很多的精力，这方面你怎么看？一些面试官还会从工作能力、性格等方面“怀疑”应聘者。当碰到这样的怀疑时，应聘者最好不要生硬地回答“不对”、“不是”、“不见得”等。单纯的否定不仅不能说服面试官，还会让他产生不悦的情绪。在回答这样的问题时，要用平和的语气进行回应。如“我并不认同这样的说法”，“这样的看法，在我看来是值得探讨的”，“这种观点虽然有一定的道理，但我并不能完全接受”，等等。然后，在合适的时机具体阐述自己的优势和能力。这样，既可以说明自己的观点，也可以让面试官重新认识你。因此，在面对富有挑战性的问题时，不要控制不住情绪，要做到心平气和，间接委婉地加以反驳和申诉。情绪激动、气急败坏往往会招致面试官的反感，并给他们留下一个糟糕的印象。

王娟应聘一家外贸进出口公司的秘书，通过了初试、复试、笔试后进入了面试环节。

虽然是进出口公司，又是秘书职位，但王娟的气质和形象等各方面的条件都很符合单位的要求。在面试的最后阶段，面试官灵机一动，提了一个问题：“王小姐，如果在将来的工作中，你接待的客人

要你陪他跳舞，你不想跳，但不跳又不行，你会怎么办？”

按理说，这样的问题并不少见，但王娟还是缺乏经验。面试官的语音刚落，王娟就涨红了脸，愤怒地说：“你们是什么鬼单位？在这里摆摊招舞女？”然后，头也不回气愤地离开了。

其实这家外贸公司是一个作风正派、有声望的企业，而面试官提出的问题也不是什么开不了口的、涉及原则的问题。面对这样的问题，王娟不妨这样回答：“我们这个公司既然是一家正规的进出口公司，我想也不会碰上些不三不四的人。在正常情况下跳舞也不是什么坏事，而不愿意跳舞也不会是什么坏事。”

很多时候，面试官会给应聘者提出一个意想不到的问题。无论这个问题听上去多么让人气愤、不解，自己都要沉着、机智地应对。有时候，面试官只想通过这样的问题来试探应聘者的应变能力和处事能力。稳定得住情绪，才能想办法去应对，乱了方寸，只会中了面试官的圈套。

见怪不怪，不拘一格

面试中，有时面试官会不按常理出牌，应聘者往往不知如何接招。其实，多些准备就能见怪不该，见招拆招了。

一些面试官会提出一些近乎怪异的假想题。它们或是近似于游戏的或是笑话式的，或是过于简单化的问题。这类问题的共同点就是都具有不确定性和随意性。面试者也可以通过充分发挥自己的想象来进行应对。面对这样的问题，不妨利用自己积累的知识，大胆地以“玩笑”对“玩笑”，以“假设”对“假设”。这些问题大多考验面试者的情商、反应能力，一旦被问住，出现冷场，往往会让应聘者失分。

有人到一家公司去面试，面试官抛出了一个稀奇古怪的问题：“你怎样称出一架飞机的重量？”这个假设性的问题，让他目瞪口呆，一时反应不过来。但很快，他就给出了自己的答案。

面试官给出的是假设性问题，自己也可以假设性地回答。他说：“可以通过不同的方法来测出飞机的重量。小学的课文里有一篇《曹冲称象》，我们可以从中得到启发。当然，也可以把这个飞机给拆开，