

每天学一点 微心术

Learn a little micro-intention every day

职场身体语言心理学

让职场难题迎刃而解的心理书

每天学一点，就没有你不知道的职场秘密

凌霄 编著

职场达人必备实用心理书

风靡欧美的神奇微心术

全球100000000人都在用，职场烦恼一扫光

一举一动，一字一句，瞬间泄露天机

读懂人心，巩固人脉，提升人气

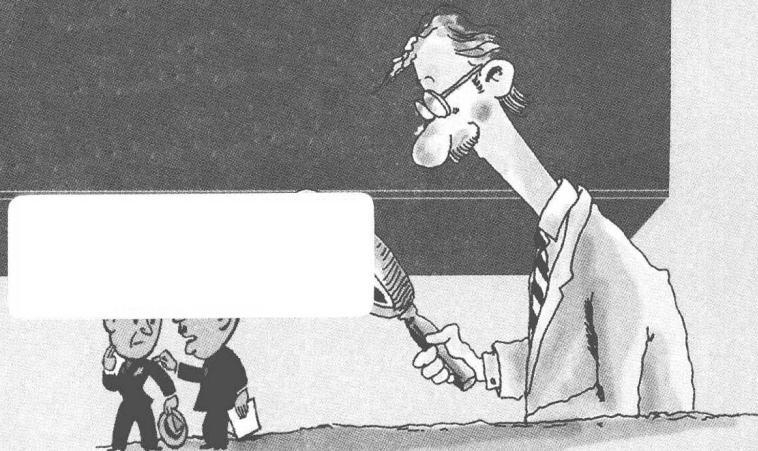
贵州出版集团
贵州人民出版社



每天学一点 微心术

职场身体语言心理学

凌霄◎编著



贵州出版集团
贵州人民出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

每天学一点微心术 / 凌霄 编著. — 贵阳: 贵州人民出版社, 2012.9

ISBN 978-7-221-09757-6

I . ①每… II . ①凌… III . ①心理学—通俗读物

IV . ① B84-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 197419 号

每天学一点微心术

凌霄 编著

策 划 人 陈继光

责任编辑 唐 皓

特约编辑 吴亚娅 黄能飞

封面设计 元明设计

出版发行 贵州人民出版社

社址邮编 贵阳市中华北路 289 号 550001

营销电话 0851-6828640 (传真)

印 刷 湖南凌华印务有限责任公司

开 本 880 × 1230 毫米 1/32

字 数 230 千字

印 张 8.5

版 次 2012 年 9 月第 1 版

印 次 2012 年 9 月第 1 次印刷

书 号 978-7-221-09757-6

定 价 26.80 元

版权所有, 盗版必究; 如有质量问题, 请与出版社联系调换。

CONTENTS

第一章 细节分辨真假

视力看到的是细节 / 002

天生的情绪专家 / 006

戴着面具的女人 / 012

细节看透性格 / 017

身体永远是最诚实的 / 023

微心术看透一切 / 028

第二章 看破说谎背后的真相

撒谎可以变成一种习惯 / 036

看破男人撒谎背后的“衣服” / 043

看透爱撒谎的人 / 048

撒谎有漏洞 / 053

眼睛看见的也许是谎言 / 058

说谎的天赋 / 064

解释就是掩饰 / 069

一眼就看穿 / 074

CONTENTS

第三章 习惯是了解的捷径

- 眼球的秘密 / 080
- 耳朵里的真相 / 085
- 笑容背后 / 090
- 穿衣风格揭露性格 / 095
- 配饰决定心情 / 100
- 纹路的奥秘 / 105
- 真正的表情藏在开始 / 110
- 身体泄露内心的情绪 / 115
- 男人用左脑，女人用右脑 / 119

第四章 有人对你有好感

- 好感与喜欢的距离 / 126
- 别成了男人的“便利贴” / 132
- 好感有度 / 137
- 退与进的大学问 / 144
- 暧昧只是比好感多一点 / 150
- 别让男人以为你随便 / 155
- 学会说“NO” / 161

第五章 交到自己想要交的朋友

- 微笑的分类 / 168
- 同事眼里的你 / 173
- 瞄准目标 / 178
- 微动作背后的含义 / 183
- 阴险小人你要防着，但也要“爱着” / 188

CONTENTS

第六章 懂事比气质更吸引人

有分寸才有度 / 194

微心术支招 / 199

对话能体现内心 / 204

一句话直敲人心 / 209

耐心是一种口才 / 214

女人成熟的标志 / 219

懂事从暗示开始 / 224

第七章 女人聪明在笨拙背后

要得到并不是用强硬 / 230

聪明女人该有的温柔 / 236

魅力从此刻开始 / 241

聪明的女人值得被尊重 / 247

微心术让女人更优雅 / 254

细节分辨真假

在微心理学上有一个著名的理论是：真正的表情不会超过一秒。也就是说，我们想要观察某人的真实心理，最好的办法就是抓住他第一瞬间的表情。而这恰好也说明，真正的心理学是“由小见大”的，是从细节处去判别真伪的。

举一个简单的例子，某人说谎，当他发现自己谎言的破绽时，只会用一秒钟的时间来惊讶、着急、慌张。而从第二秒开始，他就会为了不让你发现他的以上情绪，转而让表情恢复正常，那么你再想要看穿他的谎言就比较难了。

再比如，一个人埋头做事，看似不在意你的一举一动，但你是否发现他眉头轻抬的细节处？这也就说明其实他在“暗处”正用他自己的方式“观察”着你。

所以，抓住细节，用细节去分辨真假。本章将会通过不同情绪的不同表现、消极或积极肢体语言的表达方式等角度来展示我们该如何下手去抓住细节，分析事件。



有些人沾沾自喜地认为自己的双眼视力都是5.0，多么完美的数字。这个数字可以让你在考试中轻松瞄到旁边高手的答案，在大会总结时偷看到对方的年终报表，但有些人即使有再好的视力，也看不穿某些社交细节——那些远比投标书还要重要的细节。

要知道，一个人想要成功，必不可少的并不是你的工作能力，而是社交手段。聪明的女人想要留住男人的心，也往往不在于她有多么年轻貌美，可能只在于她在对方的亲友面前给他留了多少颜面。睿智的员工想要升职加薪，或许也更多地取决于你在陪客户喝酒时能否读懂对方想要的是什么，通过心理战术来拿下这场战役最后的胜利。而在这些环节中，我们往往要注意的就是对方表情、动作上的小细节。而这些，显然需要你的5.0视力去发掘、去深究，而不是简单地一看了之。

职场背景：公司准备从四个组的企划案中选出一个最佳企划案介绍给客户公司，争取订单。

模拟场景：餐厅午饭时间，四个组的成员共进午餐

各组组长分析：

A组组长：Ann，女，性格木讷，不善言辞，但实际上工于心计，善于掩饰自己的情感，喜怒不形于色。

B组组长：Angel，女，为人随和，待人接物没有戒心，在辨析人情方面尚欠缺经验。

C组组长：Ben，男，精明能干，曾拿下多个企划案，但过于自负，往往由于轻敌而败下阵来。

D组组长：Rose，女，大大咧咧，性格外向，为人没有心机，也不善于洞悉为人处事的情理。

心理分析：这个时候B组组长Angel已经准备好一个鸡肋般的企划案，想要听取别组意见，又怕对方盗窃自己的方案。当然她也想听听对方的方案是什么，显然，这也不是那么容易。

Angel认为，大大咧咧的Rose善于与人交流，但是言多必失，说不定当下听了自己的意见转过背就会告诉别人，让自己辛辛苦苦做出的企划案瞬间成为公司的公用产品。而Ann平时就不爱说话，相信是个管得住嘴的人，平时也不见她得罪过什么人，应该是个善良的姑娘，于是Angel选择了她。

午餐过后，Angel把Ann叫到一边，互相交流了双方的企划。交流的过程中Ann显然还有着言语上的表达难题，无法正确表述自己的企划案，不过Angel觉得这样也好，我听不懂到时候经理肯定也听不懂，估摸着大家也不会同意选择她的企划。

结局场景：当第一个介绍企划的Ann以流利的口吻说完之后，Angel几乎哑口无言。因为她发现Ann盗取了自己企划案中几乎所有值得盗取的Idea（主意），Angel无法再将那些重头戏向大家介绍，因为那样同事们只会觉得是她在抄袭。于是Angel发现，自己上当了。

5.0的视力，你应该看到些什么

简单来说——不要被表象所欺骗，要让自己变得聪明。

心理学上的很多效应可以解释这个故事，比如第一印象效应：人与人第一次交往中给人留下的印象，在对方的头脑中形成并占据着主导地位，这种效应即为第一印象效应。Angel就是陷入了这种效应误区，认为自己第一眼看中的Ann很可靠，殊不知自己已被表象欺骗。

下面，我们就来分析一下几位同事相处的场景，由此可以看出他们各自的心理活动。

模拟场景：午餐时间

大家本来在你一句我一句地聊八卦，突然Ben说：你们的企划案做得怎么样了？【本来沉默不语的Ann这时眉毛微微上扬，不自觉地想要抬头看看说话的那个人，但又努力克制住了自己——这就说明其实Ann是

在认真听大家说话的，但她却刻意制造出一种与世无争的假象。正是由于这种刻意的制造，你就可以判断出这个人是真的沉默寡言，还是心里在打着另外的算盘。】

Rose：呵呵，我的企划案已经做好了，但是我觉得肯定没你们做得好，我才进公司，也没什么经验，倒是想听听你们的看法呢。【你是否留意到Rose每天上班都是扎着高高的马尾，而不是像Angel一样低垂地捆绑头发？心理学研究表明，女性，特别是职场女性扎头发的高度可以看出她是否暗藏心机。头发扎得越低，心机越重，反之亦然。当然这里面也不排除有些女性想要刻意隐瞒自己年纪的初衷。】

Ben：呵呵，大家都是相互学习嘛。

排除误区：

也就是说，我们不能光听别人的片面之词，而更要从对方的肢体语言细节来推敲出这个人说的话是真是假。

模拟场景：D组组长：你们C组的成绩一向是最好的，这次你们的企划案肯定也不错吧！

C组组长：哪里哪里，我们这次也是焦头烂额没有思路呀！【C组组长说这些的时候一直微笑，而且身体微微后倾，这就说明说话者有足够的自信，略带自负。】

这时候的你也可以看到A组组长嘴角在微微上扬【这说明A组组长对C组的言辞是不屑的，但是又在习惯性掩饰自己的情绪】。

实战指导：

你也可以用一些小招数来试探对方。最简单的，你可以用一些话来引对方上钩，看出对方在餐桌上最想听到的是什么。

模拟场景：B组组长：对了，我跟你们说说我的企划案吧……你们觉得怎么样呢？【当然，出于保护自己的立场，你说的时候最好将自己企划案中疑似会被别人抄袭的重点避而不谈。】

A组组长听完之后继续低头吃饭，不发一言。【你可以明显看到对

方的嘴角微微上扬。那就说明她其实已经充分理解了你的企划，并且有了自己的见解，但她很聪明，选择不说话。再者，你看到对方有微微锁眉吗？那就说明她在努力思考你的企划，或许你们的企划已经有相似之处，或许她发现你的比较好，但这些都只有她才知道。】

D组组长很激动地说：我也是这么想的，但是我觉得你的企划可以这么改……【对方提出的意见是真实可信且有实际建议的，说明这真的是一个大大咧咧想要帮助同事的好姑娘。但如果对方的建议不痛不痒，甚至可以看出陷阱的端倪，那你就要格外小心了。】

心理学总结：5.0视力应该看到的细节

面部表情	始终低头，但某些关键时刻眉头开始上扬	说明对方在刻意向你传达她并不在意你的说话内容，但实际上却在认真聆听，想要找出话题中的重点
	微微锁眉	表明对方在思考，并且已经有一定的思考结果
其他行为动作	女性扎头发的高度	扎得越高，说明该女性越没有心机，反之亦然
	同事为你分析问题	分析得当，有可操作性，说明对方至少没有过多的心机 分析内容不痛不痒，甚至有设陷阱的嫌疑，那你就多加分析该建议了

其实在职场上，和同事互相交流经验是好的，但也要时刻注意保护自己的Idea（主意），正所谓“害人之心不可有，防人之心不可无”。因此，我们要不断从别人的细枝末节处找出端倪，从而成为我们判定某些行为是否具有可操作性的依据。

刚进入社会的时候，你的长辈是否告诫过你要学会隐藏自己的喜怒哀乐，自己的情绪不要轻易展露于人前？那么多年过去，或许你已经学会了如何操控自己的情绪，但更多的人还是抑制不住自己的直脾气，喜怒哀乐都表现在脸上。他们也常常会因为这样的冲动而受到不必要的困扰，那么学习如何操纵自己的情绪，就成了势在必行的事情。

从另一个方面来说，操纵情绪还有另外一层含义就是将你的情绪“转危为安”。当你愤怒、生气、悲哀、伤心的时候，如何将这种消极的情绪转化为平稳、开心、兴奋的积极情绪，这也是一门功课。

职场背景：XX商业银行BJ支行刚成立不久就迎来了第一批就业实习生，在由旧员工组成的新支行里，调来了一个“皇亲国戚”般的实习生Rachel。这让原本就由于职位调动而埋怨不断的BJ支行又迎来了新的矛盾。

模拟场景：银行柜台正常运营中

各坐柜员工以及行长资料分析：

Elizabeth：女，32岁，柜台业务主办，在银行任职七年，经验丰富，但对银行以及管理层怨言颇多；服务态度欠佳。

Rachel：女，24岁，柜台业务主办实习生，银行股东的小表妹；大学刚毕业的她做事认真、待人诚恳，但欠缺干劲，遇事慌乱，不能处变不惊。

Amanda：女，30岁，BJ支行行长，在银行任职六年，为人处事圆滑，总是笑脸迎人；但是对于支行下属的管理欠缺经验，无法服众，没能树立行长的威信。

Joe：男，35岁，柜台业务主办，在银行任职超过十年，Rachel实习期间负责教授她相关的专业知识和操作技能；为人谦卑，易于满足，但偶尔还是会对于行长有小小的抱怨情绪。

心理分析：一个看似只有几名员工的小支行，却暗藏着不同阶层人群的相互矛盾。Amanda自然想要树立她行长的威信，特别是在这个新进来的Rachel面前。而Rachel也谨遵表姐的教诲，在银行实习只求多做事、少说话，多学习、少出错。当然，她学习的内容还包括怎样操纵自己的情绪。Elizabeth则是一副破罐子破摔的态度，反正在银行干了那么多年还是小角色，倒不如把所有的怨气都发泄出来，这样的生活还自在些。殊不知她如此的“自在”或许就是她那么多年都未能升迁的缘由之一。Joe是个易于满足的员工，因此Amanda才会让他来教导Rachel，因为他可以做很多，但要求很少。

结局场景：新成立的BJ支行业绩并不理想，总部来检查的时候翻看监控，看到员工们经常迟到，上班时间玩手机，甚至和客户、行长大吵大闹。最后BJ支行不但受到了客户的投诉，还在月度检查中被总部通报批评。

但总行长在BJ支行如此难堪的关头还是找到Amanda谈话，几乎是用安慰的口吻劝她不要因为一时的批评而灰心丧气，总部对她这个行长还是很放心、很满意的，只是希望她在管理方面多下苦工。

你是否是个天生的情绪操纵专家

可能很多人会回答——No！我不是一个天生的情绪操纵专家，我连后天的都不是。那我也可以告诉你，没关系，因为过去的已经过去，我们只要从该银行的例子中观察到值得学习的地方，从此学会如何操纵情绪就是你看这本书最大的收获。

如果想要掩饰自己的情绪，无论是何种情绪，我们总结的观点是——将肢体的焦点转换，不要集中在脸部或者手部。

模拟场景：Rachel已经实习一段时间并且开始上柜操作了，但业务始终还是不太熟悉。

Joe: Rachel! 这笔业务你做错啦!

Rachel: 啊? 这……这……

Rachel确实做错了一笔上万元的业务，她站到一边手足无措，

Amanda和Joe一起对着电脑看有没有什么补救的办法。Rachel看到行长和师父为了自己手忙脚乱的样子，想到万一无法挽救，那么自己就必须拿钱出来填补这上万元的漏洞，毫无经验的她突然就哭了出来，牙齿死死咬住嘴唇，左手紧握右手，两只手都在不停发抖。【其实遇到这种情况，最重要的就是冷静沉着。因为没有人会因为你哭、你闹而觉得你没有犯错，Rachel一哭反倒会打扰帮她补救的人。这个时候，掩饰自己的着急就显得特别重要了。忍住泪水，或者可以去厕所偷偷抹掉泪水；放松你发抖的双手，不要紧紧相握，你可以放在裤子口袋里，或者交叉背在身后。给别人，也给自己一个相对轻松的环境，一切才有可能向好的方向发展。】

下午上班的时候，Elizabeth遇到一个插队的客户。本来就没午休的Elizabeth下午的脾气也不小，三言两语就和该名客户吵了起来。当然，以她的性格不管是嘴上还是心里都不会服输的。这时候也只有Amanda出来劝解。

Amanda：这位顾客对不起，我们的员工态度不好，请您原谅。不过我们银行确实有规定，客户需要按号码排队办理业务，请待会儿叫到您号码的时候您再来办理好吗？

Elizabeth：谁要你帮我！明明就是他不对，你凭什么帮我说这些话！

谁听了Elizabeth的话都会不高兴，我们可以看到Amanda的眉头深深地皱了一下，但是她马上又让它舒展开来，使劲眨了一下眼睛，同时叹了一口气，然后态度坚决地对Elizabeth说：你别说话。Elizabeth看到Amanda这一系列表情，果然就没再开口，接着Amanda又开始劝解客户。【其实我们都可以看出Amanda是在极力强迫自己掩饰愤怒。这份愤怒来源于她的下属，因此作为上司，Amanda就把这个掩饰的过程表现得比较明显，让下属看到也可以感受到她的威严，让客户看到也能感觉到她对解决此事的诚意，最后才能达到圆满解决这件事的效果。那么事情结束之后，Amanda要如何处罚Elizabeth又是另外一回事了。】

排除误区：

首先，在职场上不要误以为自己可以骂得同事泣不成声就是你的成功，那可能是你被大家讨厌的伏笔。所以同样的，很多厌恶别人的细微动作不是你欺负别人的可喜成果，而是你被大家排挤的开端。再者，很多阿谀奉承、假意讨好的话语和动作也无法让你成为职场上左右逢源的对象，那很可能正是你在背后遭人白眼的缘由。因此，适当掩饰自己的喜怒哀乐，操纵好自己的情绪，以平常心来对待周遭的同事，最起码不会让你成为太孤僻的对象。

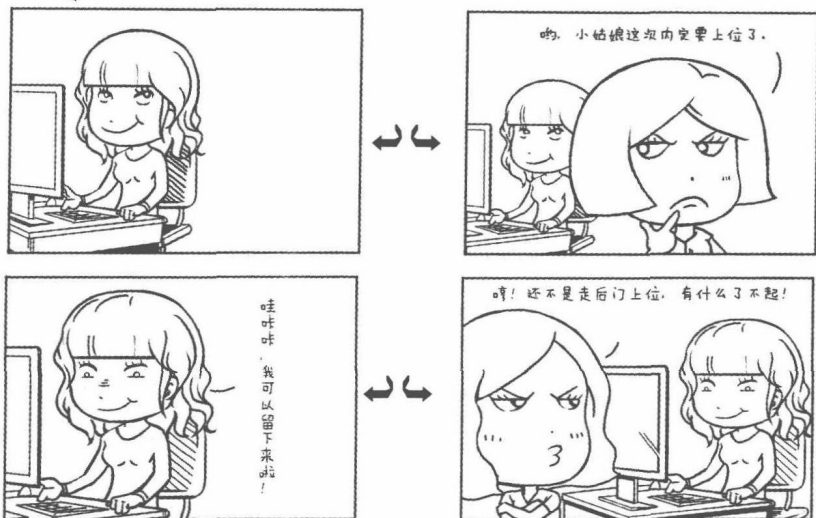
模拟场景：在这批分到不同支行的实习生中，只有少数几个最终可以留在银行上班。这里面的“皇亲国戚”自然不在少数，所以就算是股东的表妹危险性还是很大。直到那天Rachel收到表姐的短信，说确定了要留下她，Rachel的心才定了下来。

八点半还没开始上班，心情不错的Rachel就把几个同事的茶泡好了放在各自的柜台下面，然后将他们的柜台——收拾好再擦干净。同事们来上班，Rachel很开心地一个个打招呼，走路几乎都是蹦蹦跳跳的。虽然Rachel还是记住了姐姐的话，暂时不要将这件事情告诉别人，但就在这段决定实习生去留的敏感时期，谁看到Rachel的样子都清楚发生了什么。

小表妹最后如愿以偿地留在了银行，但却落得很多话柄。“只是靠姐姐”“什么操作都不会”之类。其实很简单——时差问题。Rachel在实习生去留名单公布之前就向外界“宣布”自己要留下，那不就同时也向大家宣布她是因为她姐姐照顾才留下的吗？

【要学会掩饰你的开心和欢乐，首先止住你脸上莫名其妙的微笑。你工作态度可以比前段时间积极，别人问起你起码可以说是因为今天心情好。但你不要在那段时间对什么事情都逆来顺受，那么就不是一句心情好能解释的了。如果大家谈到让你开心的那件事——留在银行，记得还是要直视对方的眼睛，如果你确实无法掩饰自己溢于言表的喜悦，那就最好转身去拿一件东西，让对方看不到你的表情。】

附图1



实战指导：

如果不想像Rachel一样成为众人攻击的对象，那就冷静一点，学会如何操控自己的微表情。

Rachel其实是一个文科生，所以对理科的银行业务来说可谓是一点也不精通，连算盘也要慢慢学起。身为老师的Joe一直是恨铁不成钢，但面对这个不急不躁的“皇亲国戚”又不好真的发火。这天遇到Joe教过很多遍的销户业务，Rachel还是不会，转过背来问Joe。

Rachel：师父，这个销户怎么弄？

Joe：教了你那么多遍都还不会，真是……一点都不可爱！说这话的时候Joe也是先皱着眉头，但马上就舒展开来，本来坐在椅凳上的身体站起来走到Rachel面前，不看Rachel的眼神，就只是盯着电脑屏幕，眼珠有点转动，装作思考的样子，然后盯着电脑屏幕告诉Rachel怎么操作。【其实Joe做了几个很好的步骤来掩饰自己的厌恶。第一，他转换了语言。他将本来想骂Rachel的话变成一个“一点都不可爱”，那么估计Rachel还会想“之前我在师父心目中就是可爱的才对”。第二，他和

Amanda一样将先是皱起的眉头舒展开，这是很好的掩饰情绪的方式。第三，身体的行为变化——比如起身走动也可以很好地掩饰当下的情绪。第四，他的眼神没有与Rachel直视，而是选择了电脑屏幕，这无疑是个不错的方法。】

心理学总结：如何做一个操纵情绪的专家

原则——将肢体的焦点转换，不要集中在脸部或者手部。

情绪	表现和调节
喜、乐	注意自己是否有不自觉微笑、哼歌、点头等行为动作，如果有，就 要注意克制
悲、哀	注意自己是否有泪水包在眼眶里，身体不自觉想后退？如果有，就 找个地方擦干泪水，自信地走出来
怒	注意自己是否脖子变粗、脸颊是否发烫，鼻子不断出气？如果有， 请调节呼吸，有条件的喝杯凉水会更好
恶	是否有骂人的冲动？如果有，将你要骂的话转化为一种玩笑性的语 言。是否眉头紧锁？如果有，记得要在第一时间舒展开来，并代以 微笑
恐	注意自己是否在不断眨眼？如果有，这时的你需要放慢眨眼速度和 频率。身体发抖或者紧绷的地方要注意放轻松