

ZHIREN ZHIMIAN ZHIXIN DE
XINGWEI XINLIXUE

文成蹊◎编著

让别人难以掩饰真意的学问，
让自己一眼看懂他人的艺术。

知人 知面 知心的 行为心理学

中国纺织出版社

像FBI一样精通揭秘人体语言背后的隐秘信息！

像FBI一样善于通过行为掌控别人的真实心理！

让别人难以掩饰真意的学问，
让自己一眼看懂他人的艺术。

知人 知面 知心的 行为心理学

文成蹊◎编著

中国纺织出版社

像FBI一样精通揭秘人体语言背后的隐秘信息！

像FBI一样善于通过行为掌控别人的真实心理！

内 容 提 要

行为,是受思想支配而表现出来的活动,它包括有声语言和身体语言两个方面,其中身体语言是指人们在日常生活中,通过身体某些部位的表情、姿态、动作、生理反应以及衣饰等透露出来的心理信息。它同有声语言一样,甚至比有声语言更能反映人真实的内心。举手投足、一颦一笑、皱眉凝眸……这些行为往往能够揭示人的情感、态度、智慧和教养,它们同有声语言一起构成了人类的语言,共同传递着人内心最隐秘的信息,而这些信息对于掌控人心起着至关重要的作用。本书就从心理学的角度对人们的各种行为进行了详细的解析,让读者在看后能够掌握察言观色的技巧,并且将其应用于日常交往中,成为交际场上掌控局面的人。

图书在版编目(CIP)数据

知人知面知心的行为心理学 / 文成蹊编著. — 北京:
中国纺织出版社, 2011. 11
ISBN 978-7-5064-7834-2

I. ①知… II. ①文… III. ①心理学—行为分析—通俗读物 IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 176103 号

策划编辑:曲小月 王 慧 责任编辑:韩 婧
特约编辑:亦 辛 责任印制:周 强

中国纺织出版社出版发行
地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027
邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231
<http://www.c-textilep.com>
E-mail: faxing@c-textilep.com
北京华戈印务有限公司印刷 各地新华书店经销
2011 年 11 月第 1 版第 1 次印刷
开本:710×1000 1/16 印张:18.5
字数:187 千字 定价:32.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言

俗话说：“画龙画虎难画骨，知人知面不知心。”可见，对于表面的东西，我们往往容易掌握，但是对于内在的东西，想要掌握就有一定的难度了。然而，当真是不能透过皮肉来画出骨骼吗？当真是不能透过外表来探知内心吗？答案当然是否定的！

研究表明，骨骼是决定皮肉走向的基础，有怎样的骨骼做框架，就会有怎样的皮肉与之相配，从某种程度上来讲，皮肉是骨骼的外在表现，骨骼是皮肉形态的内在支撑。同理，人的外在行为也是内在意识的一种表达，内在意识往往支配着人的外在行为。当然，这并不是说，透过外在就一定能够看到内在的本质。正是因为透过现象看本质有一定的难度，所以，我们才要更加关注这一方面，力求能够通过观察人的外在行为而判断其内心的真意，从而打破“画龙画虎难画骨”的魔咒，达到“知人知面又知心”的境界。

那么究竟怎样才能有效解读他人的心理，做到“知人知面又知心”呢？

行为心理学就帮助我们解决了这个难题。它告诉我们，探知他人的内心其实是有规律可循的，比如我们可以通过对方的姿态、表情和肢体动作这些信号，来洞察对方的心理状态和个性特点；了解了对方的喜好和习

性，我们就能采取适合与对方交往的方法，如此我们就能在人际交往中游刃有余、胜券在握。虽然每个人在生活中呈现出的个性都不同，但是相同的一点是每个人都渴望被理解，渴望与他人交流，只要我们懂得这一点，我们就能发觉对方内心的真实想法，取得对方的信任，与对方建立良好的关系了。

一个简单的握手能够左右世界政治的格局，一个淡定的微笑能够换来百万元的大单，一个不经意的眼神能够让对方转变坚持已久的态度……这就是身体语言的力量。但是很多人却看不到这种力量，忽视了自身蕴含的最丰富的宝藏，从而空感叹时运不佳、命运不济，让人生充满了晦暗。与其茫然感叹，不如从现在开始就有意识地提高自己通过身体语言探知他人内心的能力，学会“知人知面知心”的方法，让自己在人际场上游刃有余。

提高自己这方面的能力不是一朝一夕的事，但是只要我们保持敏锐的洞察力，细致观察、准确判断，运用我们的各个感官感受对方的一言一行，我们就能对对方的心理和个性有大致的把握，从而采取恰当的方式与之交往。

本书从大众的普遍心理出发，用深入浅出的语言介绍了人的一言一行所蕴含的深层含义，并通过揭秘这些行为语言来帮助人们掌握判断他人真实内心的有效方法。同时，书中还引用大量的科学实验及名人事例，以验证这些方法的实用性。想要在人际交往中胜出的你，如果能按照文中的说法去做，那么，别人的任何小动作都将难以逃过你的眼睛。

编著者

2011年9月

目 录

第 1 章 : 言为心声，洞察他人内心先要用心听

- : 听其言、知其想、量己行 / 002
- : 找到“珠玑诤言”后面的真相 / 004
- : 从说话的声音判断人的个性 / 006
- : 口头语也能透露一个人的心理 / 009
- : 说话的速度暗含着心理玄机 / 013
- : 粗俗谩骂行为背后的心理需求 / 016
- : 吹嘘是一种内心焦虑的表现 / 019
- : 语言尖酸刻薄的人有着不幸的内心 / 022
- : 谈话过于礼貌客气是为了保持距离 / 025
- : 爱唱反调者往往具有自卑心理 / 028

第2章：眼为心门，了解他人内心先从眼睛入手

通过眼光来判断人心 / 032

他的瞳孔出卖了他的心 / 035

人们那向上看的眼睛 / 038

撒谎者大都会看你的眼睛 / 041

眼部动作和视线透露出的秘密 / 044

第3章：颜为心言，洞悉他人内心不可忽视五官

微笑与各感官的配合 / 050

微笑可以传达多种信息 / 053

眉飞色舞的情绪表达 / 056

让人忽视的鼻子 / 059

嘴角上扬与撇嘴的隐情 / 061

不容忽视的笑肌 / 063

不起眼的下巴 / 065

灵异的耳朵 / 067

第4章：关注四肢，无声的语言最真实

人体基本动作产生的根源 / 070

身体语言最不容易说谎 / 074

身体语言比话语更重要 / 077

- 如何解读身体语言 / 080
- 通过握手判断对方的心理 / 083
- 看看说谎者的手部动作 / 086
- 双臂交叉是想要拒人于千里之外 / 091
- 注意那留在上衣口袋外的拇指 / 094
- 脚语是最诚实的语言 / 097
- 双脚究竟如何说真话 / 100
- 从站姿分析一个人的性格特点 / 103
- 从走路的姿态看人的个性 / 108
- 从坐姿判断一个人的内心 / 112

第 5 章：善解人意，满足他人的心理需求

- 适时赞美他人，人人都期望被赞美 / 116
- 给他人以希望，有希望才有做事的动力 / 120
- 尊重他人，被尊重是人最本质的需求 / 123
- 诚信为本，满足他人的安全需要 / 126
- “应声虫”策略，可以了解对方的真正需求 / 129
- 从对方的无心之失洞悉其内心需求 / 132
- 你喜欢的，不一定是对方喜欢的 / 135
- 皮肤也有饥饿感，对家人送上你的拥抱 / 139
- 为孩子包扎心理伤口 / 142

第6章 规范自身言行，赢得他人的好感

- 不做完美的神，而做稍有不足的人 / 146
- 不做透明人，但要适当地自我暴露 / 149
- 维护他人的“自我”，维护他人的面子 / 152
- 与人交谈的坐向有讲究 / 156
- 不妨请求他人帮个忙 / 159
- 努力记住有关对方的小事 / 162
- 从否定到肯定的交往技巧 / 165
- 恰当的反馈能使对方更加积极 / 168
- 适时为对方安排观众 / 171
- 诚挚地感谢那些帮助过你的人 / 175
- 人情投资成本很低，但回报很高 / 178

第7章 销售为王，观察言行把握客户内心

- 客户也认为他是上帝 / 182
- 从人的共性上把握客户的需求 / 185
- 解读客户语言中的隐秘心理信息 / 188
- 把握好客户消费心理的五个阶段 / 191
- 不同人群的消费心理大不同 / 195
- 嫌货才是买货人 / 198
- 小动作“出卖”客户大心理 / 201
- 眼睛就是客户赤裸的内心 / 203

- 对你和善不等于接受你的产品 / 206
- 欠了你的情,就容易买你的产品 / 209

第 8 章 : 常见姿势 : 平常姿势中亦有深意

- 点头的动作代表着哪些含义 / 212
- 摇头的动作透露出哪些信息 / 216
- 基本的头部姿势跟心理的关系 / 219
- 咬嘴唇的动作反映了什么心理 / 223
- 抓挠耳朵有什么特殊的意义 / 226
- 吐舌头传达出的真实信息 / 230
- 腰部动作有哪些深意 / 233
- 低头耸肩的心理渊源 / 236
- 为何去摘不存在的绒毛 / 239
- 把腿放在椅子扶手上的人 / 242
- 交谈时骑跨在椅子上 / 245
- 摆出的“弹弓式”姿势 / 248

第 9 章 : 行为杂谈 : 那些趣味横生的人类行为

- 为何男人厌烦逛街 / 252
- 妆容背后隐藏着什么 / 255
- 为何男人一次只能做好一件事 / 259
- 男人为什么爱说谎 / 262

- ：女人才是天生的“撒谎家” / 266
- ：当日本人和美国人跳起华尔兹 / 269
- ：乘电梯的时候,人为什么总是往上看 / 272
- ：脚踝相扣有何隐秘信息 / 275
- ：人为什么伤心的时候还会笑 / 278
- ：那些用手抓着“4字腿”的男人们 / 281

参考书目 / 284

第1章

言为心声，洞察他人内心先要用心听

语言和心理的关系是微妙而复杂的，人的心声可以通过语言来表达，也可以借助语言来掩饰。至于哪句是真、哪句是假，说话的人是什么个性、有什么意图，都需要我们做出正确的判断。这些看起来似乎很难，但也并不是全无法可循，我们可以通过声音、内容、身体语言、语速语调、口头语等信号判断出一个人的性格和暗藏的心理玄机。

听其言、知其想、量己行

语言反映人的内心，人的喜怒和心理活动都可从语言中体现出来。

人的语言能反映的心理活动有很多。例如：有的人喜欢在言谈中引经据典，说明这种人在内心对权威非常推崇；有的人在谈话当中过分使用恭敬的语言，说明他怀有很强的警戒心；有的人在说话时经常使用“我妈妈说”，说明这种人在思想上还比较幼稚；有的人会突然有意识地使用粗暴的言辞，说明他此时很可能希望在彼此之间占有主动地位；有的人即使和交情非常深厚的人交谈，依然非常客气、礼貌，说明其很可能在心理上存在巨大的自卑感；有的人无缘无故就会很小声说话，说明其个性方面有柔弱的一面或者是对于所言事物缺乏信心；有的人的谈话内容过于偏重自己，对于自己的家庭、事业等方面滔滔不绝，说明其有自我意识的倾向；有的人在谈话时故意把一个话题拉得很长且说个没完没了，反映出其害怕别人提出反对意见；有的人说话声音非常高昂，表示此人在性格中有任性的一面；有的人喜欢打探别人的消息，并且对于某些传闻非常感兴趣，表明其内心非常孤独空虚，缺少真正的朋友；有的人喜欢谴责上司或老板的过错，指责他们的无能，这种人通常在心中有出人头地的强烈愿望。

总之，每个人的言谈都不同程度地反映着其内心的起伏和变化。如果能做到听其所言，知其所想，进而衡量自己的言行，就能够把握语言

的进退尺度，从而掌握人际关系的主动权。

福音书说：“听话要快，答话要慢。”希腊有句谚语：“人有两只耳朵，一个嘴巴，是叫人要多听而少说。”这些都是在总结了言谈当中的语言心理后得出的处世良言。说话是一门艺术，更是一门学问，只有掌握了语言的规律和人的心理之后，才能真正成为言谈中的智者和掌控者。

所以，无论你是一个语言高手，还是一个对语言存在着某种心理障碍的人，或者是一个本来存在语言心理障碍而想成为语言操控高手的人，都请从这一刻起开始通过交谈来掌握别人和自身的心理吧，去发现它、接受它、改变它、运用它，让自己成为真正意义上的语言领导者和心理操控者。



行为密语

在与人交往的过程中，我们要把握正确的表达和倾听方式，这样就会给人一种值得信赖的感觉。除此之外，还要有意识地提高自己的表达能力，当你掌握了说话的艺术时，你就可以很好地与人交流，从而达到你想要达到的目的。

找到“珠玑诤言”后面的真相

生活中，碍于情势、面子等，人们往往不会“知无不言，言无不尽”。他说很好，可能心里却认为不值一提；他说还可以，说不定心里已经打了100分；他说不满意，其实并非真的不满意，而是想获得其他好处……那么，这些“珠玑诤言”所蕴含的真意到底是什么？

面对这种情况，无论你怎样一而再、再而三地问他：“你确定吗？”“真的是这样吗？”对方都不可能会改变最初的话。想要知道对方的心里话，不用点技巧怎么行呢？

人类的心理大都会遵循这两个规律：一是一致性，即人类有“想法连贯一致”的需求。二是期望，即在没有心理防御的情况下，人们往往会依照他人的期望行事。因此，如果你怀疑对方的“珠玑诤言”与其内心想法的一致性，不妨将这两个规律技巧性地用上一用。

具体到实例，例如针对第一种情况，即使你觉得他说的不是真心话，也不要直截了当地说他在骗人，与他争辩；也不要反复地向他确认，以奢望他改变初衷、说出真心话。这些不仅不能让对方跟你说掏心话，而且还会坚定对方不说真心话的决心。

心理学家认为，正确的做法是赞同他，与他保持一致的观点。这样才能有效地打消对方的心理防御，为接下来的“暗渡陈仓”做好准备。

“暗渡陈仓”的具体做法有二：其一，故意把话说一半，利用对方说话

连贯性的需求，让他不自觉地说出心里的想法，比如你可以说：“我也觉得很不错，不过这里似乎换一种会更好，还有……”其二，用希望把对方的话套出来，比如你可以说：“能获得你的认可真是太好了！不过我心里隐隐觉得似乎应该还存在改进的空间，却说不太明白。你是这方面的高手，不如你再帮忙看看吧！”这样一来，他就能自如地提出批评了，因为他觉得你在希望他这么做。

举一个例子：你与同事讨论你的新营销构想，他说他觉得你的想法很棒，但你不确定他是否真的这样认为，或者认为他有更好的主意，只不过想藏起来，舍不得告诉你，怕你抢了他的风头。那么，你可以说：

“你喜欢，那真是太好了！不过我现在担心的是经理们能否‘爱’上这个构想，不如你再给我点儿意见吧，以你丰富的经验再加上我的完美理论，双剑合璧的话应该就万无一失了。”相信，你会得到很好的建议。

有了这些技巧，你还会觉得别人“珠玑净言”后面的真相扑朔迷离吗？先认可对方的观点，即使你知道那未必是真实的，与对方站到同一战线上，打消对方的心理防御和疑虑，然后再技巧性地提问、阐述，让对方道出内心的真实想法，将“珠玑净言”后面的真相全盘托出。

行为密语

在与人交流的过程中，语言是很重要的。因此我们要掌握语言的魅力和蕴含的力量，这样我们就能提高与对方交流的效率了。但是对方所说的话，有时也未必都是发自内心的，因此找到对方话语中的真相就格外重要了，只有发掘了对方说话的真实意图，才能更加有利于我们做出自己的决定。

从说话的声音判断人的个性

“言为心声，声如其人。”语言与心理有着亲密的关系，而声音正是这种关系的外化。一个人的个性如何，是可以通过其说话声音反映出来的。不信的话，可以仔细研究一下自己的发声习惯或家人亲友的说话声音，看看是否能印证“声如其人”这条奇妙定律。

1. 说话声音急促、语速很快的人通常性子很急

这类人为人一般很热心，非常重视朋友间的友谊。其做事速度和说话速度成正比，属于雷厉风行的类型。这种人大多记忆力不会特别好，对于烦恼的事更是很快就会忘记，情绪来得快去得也快，是个乐观主义者。和这种人相处通常会比较轻松。

2. 说话声音沉稳温和的人通常个性比较压抑

他们通常很会控制自己的情绪，甚至是压抑自己的情绪。这种人通常较有主见，对人、对事、对物有自己的看法，不会轻易接受别人的意见。他们一般比较独立，是“靠山山倒，靠人人倒，靠自己最好”处世哲学的坚决拥护者和执行者。所以，别看他们表面一派温和，但想通过言谈说服这种人还真不是一件容易的事情。