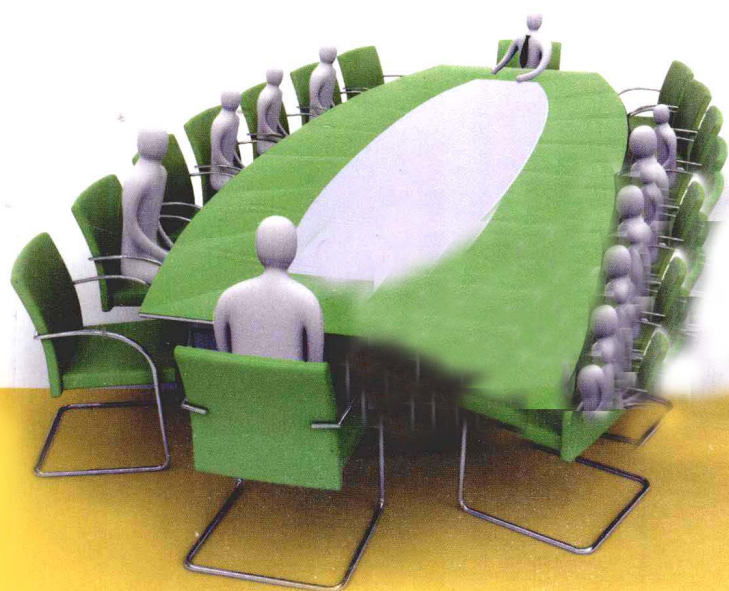


职场圈里 一举俘获人心

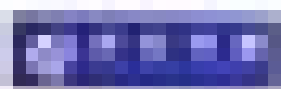
慧眼识人，洞悉对手内心，领悟职场奥妙
细心体悟，捕获行为语言，玩转职场人生



职场菜鸟
不可不知的
攻心之术
职场大虾
不可不学的
博弈之道



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



职场圈里

一舉兩得扶人心

Abstract

Abstract



Figure 1

职场圈里

一举俘获人心

怎样才能让上司相信自己说的话，并且让他们支持和重视自己？

怎样在第一次见面时给客户留下好印象？

怎样能和同事在竞争与合作中既保持和谐关系，又能令自己始终看上去更值得信赖？

怎样令下属一眼就对你由衷信服？

伶牙俐齿未必能达到如上目的。你的身体其实更会说话，这就是身体语言潜藏的秘密与威力。

本书介绍了有关职场圈里身体语言的心理学。全书针对职场上需要面对的不同对象和场合分析了相关身体语言的秘密，旨在帮助人们轻松自如地运用比说话更有效的沟通技巧，从而令自己在不同的场合及不同的人面前，都能有出色的表现，进而令自己的事业道路一帆风顺。

图书在版编目（CIP）数据

职场圈里一举俘获人心 / 俞慧霞编著.

—北京：机械工业出版社，2011.1

（心理学改变生活系列）

ISBN 978-7-111-32743-1

I. ①职… II. ①俞… III. ①人际关系学：社会心理学—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2010）第 243854 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：贾秋萍 责任编辑：贾秋萍 王小鹏

责任印制：乔宇 版式设计：张文贵

三河市国英印务有限公司印刷

2011 年 1 月第 1 版·第 1 次印刷

170mm×242mm·13 印张·1 插页·201 千字

标准书号：ISBN 978-7-111-32743-1

定价：29.80 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：(010) 88361066

门户网：<http://www.cmpbook.com>

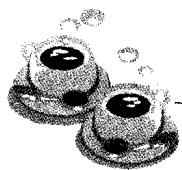
销售一部：(010) 68326294

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售二部：(010) 88379649

读者服务部：(010) 68993821

封面无防伪标均为盗版



前言

Preface

参透身体语言信号，领悟职场成长奥秘

如何在职业生涯中不断成长、获得成功，是每一个职场中人都有的疑问。每每言及于此，通常能想到的不外乎先天的禀赋和后天的性格、能力、习惯，很少提及一个重要的方面，就是一个人的身体语言。

身体语言，也叫体态语言、动作语言或肢体语言，是一种口头交流之外的沟通方式。拥有丰富的口头语言是人类区别于其他物种的显著特点之一，但它绝非传递信息的唯一途径。表情、动作和体态，同样可以传情达意。闭眼、耸眉、撅嘴、微笑、怒视，每一个表情都深含意味；点头、摆手、屈膝、扬腿、跷脚，每一次动作都富有真意；垂头、缩肩、侧身、挺胸、叉腿，每一种体态都能表达情绪；面孔、肩膀、腰部、手脚、双腿，每一个部位都能与人交流。

而且，一个人的身体语言，哪怕只是一个微乎其微的表情、动作或体态，都比口头语言更能准确地反映出他的情感、智慧、修养、品格和心思。如果你能读懂对方的身体语言，从外表到内心把对方看得通透，体会、领悟他人微妙的情感与心理变化，并通过正确地运用自己的身体语言，形成影响力，你就能提升打开与人交往通路的几率，让自己的人际交往变得轻松自如，改变自己的生活和命运，或许成功就离你不远了。

由于身体语言能够比口头语言表达更多的信息，从一个人的目光、表情、身体运动与姿势以及彼此之间的空间距离，都能够感知对



方的心理状态。这样，理解别人的身体语言就成了解别人的一个重要途径和调整自身交往策略的重要工具。

“一切尽在不言中”的身体语言，有一部分是与生俱来的，比如笑表示高兴、快乐，打哈欠表示想睡觉或感到无聊，身体颤抖表示感觉寒冷，把手伸向物品表示想要；另外一部分则是后天习得的，比如点头表示同意，挥手表示再见，竖起拇指表示称赞，食指竖起轻触嘴唇表示安静。心理学家认为，不管那种身体语言是天生的，还是后天的，它都和口头语言有着密切的联系。

有一些人喜欢手口并用，而两者表示的意思通常是一样的，也就是说，肢体语言有时候只是一种重复，比如当你去看医生的时候，不仅会口头描述身体的不适感，还会用手势指向口中所说的病变部位。有时候身体语言还能够表示对口头语言的强调，比如会经常见到一个人说“这里的味道很难闻”的同时，眉头紧皱，并且用手掩住口鼻。

不过，身体语言与口头语言所表示的信息未必总是一致的。也就是说，人们嘴上说的可能是假话，但是他们的身体语言却暴露出内心的真实想法。比如对方说“我觉得你这个方法可行”，但他抱着双臂，眼睛看着别的地方，说明他可能只是在敷衍你，而不是对你的策略表示真正的认同。

因此对他人身体语言所传递出来的信息，就不能照本宣科，必须结合实际情境来解读，不能妄下结论。

即便是一模一样的身体语言出现在不同的人身上，意义也会有所不同。比如对方是一个活泼开朗而且喜欢与人交往的女孩子，可能不会在乎与别人的身体距离，而且手势与表情可能异常丰富，甚至表情中带着甜蜜，但这未必表示她钟情于你，只不过是性格使然。但如果换成一个性格内向的人，可能就意味着她对你已经暗生情愫，主动表示好感了。

要了解别人，就必须从对方的角度出发，结合具体的情境来理解

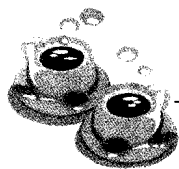
他的身体语言，照本宣科往往会造成误解。比如对方对你态度漠然，未必就是不尊重你、不喜欢你，有可能是某些事情让他烦忧，此时此刻恰好被你遇到；对方抓抓鼻子，不一定就说明他没有对你实话实说，可能他真的是鼻子发痒。如果你因此误会对方，对其抱有敌对态度，说不定就会让彼此产生隔阂，影响双方的正常沟通。

读懂了对方的身体语言，也仅仅算是看到了“黎明前的曙光”，要想真正迎来职场关系上的春天，你还需要恰当地使用自己的身体语言，而这需要长期的注意和培养。不要认为那些善于运用富有煽动性的身体语言的演说家、政治家是天生的，那些标志性的动作，通常都是有意识培养的结果。你也可以成为同样的身体语言“达人”。

为了使身体语言有效地为自己的沟通与交往服务，你需要进行一下自测，看它是否有效，是否自然，是否会让人产生误解。

为了给别人留下一个好印象，你必须改变那些可能传递消极信息的不良身体语言，也就是要消除那些会降低沟通效率的不良身体语言习惯。比如在与别人交谈的时候，要注意去除那些梳头发、掏耳朵、挖鼻孔等小动作，那样不仅有损你的形象，会让人觉得你很失礼，还会分散对方的注意力，影响沟通效果。

总之，本书从识别对方的身体语言和运用自己的身体语言两个方面，阐述了如何通过面试、顺利进入职场；如何解密上司、客户、同事和下属的身体语言，获得他们的信赖，并与之保持良好的沟通关系，完美地行走于职场。希望本书能帮助你潇洒地奋战于职场，把握成功的主动权。



目 录

Contents

前言 参透身体语言信号，领悟职场成长奥秘

第一章 应聘或面试时合理使用身体语言，勇闯职场第一关

面试是一种人为设置的人际交流情境，是用人单位和应聘者之间为了增加了解、促进认同而展开的一项活动。求职者需要发挥口头语言和身体语言的双重影响力，以获得面试官的认同。面试官会有意无意地根据应聘者的一举一动，对其诚实程度和工作能力作出基本的判断。因此，面试的成功率和你的身体语言有着很大的关系。不好的身体语言，难以给面试官留下良好的第一印象，应聘成功率无形中就会降低很多。

- 01 提前照镜“彩排”，用自在的姿势说出你的优势 / 2
- 02 别一进门就泄露你的恐惧 / 5
- 03 用坚定的眼神向招聘者宣告你的真诚和自信 / 8
- 04 适当运用微笑，增加自身感染力 / 11
- 05 落座之前需要注意的动作与行为 / 14
- 06 别让不雅的坐姿成为你的绊脚石 / 17
- 07 手臂动作不要太夸张，否则会显得很烦躁 / 20
- 08 善用积极手势，彰显自身信心 / 23
- 09 认清结束面试的体态语，及时礼貌地离开 / 26

第二章 读懂上司身体语言，掌握职场进退之道

作为下属，少不了和上司打交道，很多时候，上司未必“言无不尽”，而是有所隐瞒，甚至有些事情是难以言明的。通常上司在听到、看到他喜欢或不喜欢的东西，或者对于自己正在和你说的话感觉不舒服的时候，他的肢体动作

往往会有所变化。这就需要你培养敏锐的“嗅觉”，善于读懂上司的身体语言，不但要听上司说了什么，而且要从他的表情、手势、动作以及看似不经意的行为中揣摩上司的心理，掌握对方的意图，这样才能为自己的职场航行“导航”。

- 01 透过上司头部动作了解上司态度 / 32
- 02 把握上司眼睛透露的信息 / 35
- 03 根据上司手势判断其内心想法 / 38
- 04 谈话时看准上司姿势里面潜藏的秘密 / 42
- 05 摸清上司习惯动作的含义 / 45
- 06 洞察上司对自己的信赖程度 / 49

第三章 面对客户要机警，勤观察、细思量、适表现

客户自然流露出来的身体语言，点头、扬眉、耸肩、摆手等，其实都含义无穷。客户一个无心的眼神，可能意味着他想提前结束谈话，如果你恰到好处地借口离开，他会觉得你格外善解人意；客户一个不经意的皱眉，可能暗示他对你的介绍略感不满，假如你能立刻根据客户提示调整谈话方向，他会觉得你既识大体又懂变通。其实客户就是一本书，而且是一本立体的图画书，如果你能够读懂这本书，为你所用，你就能在推销的过程中出奇制胜。

- 01 客户的眉毛一边高一边低代表什么意思 / 54
- 02 放大的瞳孔会出卖客户嘴里的“不” / 57
- 03 眼睛注视的方位不同反映的态度也不同 / 60
- 04 当你说话时客户双眼紧闭，须特别注意 / 64
- 05 看手臂姿势，读懂客户的真实想法 / 67
- 06 透过腿和脚的姿势分析客户对你的态度 / 71
- 07 与客户见面时，注意握手方式 / 74
- 08 适度模仿客户的体态或动作 / 78
- 09 通过姿态动作在客户面前树立积极形象 / 81
- 10 在表情上正视和认同客户，客户也会如此对你 / 84

第四章 与同事交往，有些话尽在不言中

工作就会有同事，有同事就会有江湖。同事中既可能有与你脾气相投的人，也会有与你性格迥异的人，甚至有你不喜欢的麻烦角色。面对不同性格类型的同事，只有了解他的内心世界，才能知晓他到底是何方神圣，是否是与你合拍的类型，然后才能找出正确的方法与之友好相处。通过细心观察你的工作伙伴，你还能基本了解对方的一些禁忌和习惯的接触方式，即便不需要语言沟通，在日后的工作中，也能够避开雷区，保持相对友好的合作关系，营造一个良好的工作氛围。

- 01 开会发言时的眼神交流有助于你了解他人态度 / 90
- 02 了解异性同事与你视线范围的不同 / 93
- 03 与异性同事相处恰当运用身体语言，以免产生误会 / 96
- 04 从衣着与配饰风格上了解同事的内在个性 / 99
- 05 从工作状态与方式上了解同事的性格特征 / 103
- 06 观察对方走路习惯姿势与速度 / 108
- 07 通过下意识的手势，读懂对方的内在感情 / 111
- 08 打电话方式不同，内在心理也不同 / 114

第五章 巧用身体语言，与下属相处更容易

如何与下属相处，保持融洽的上下级关系，是一门艺术，也是游刃有余地处理工作的关键。作为上司，既要满足管理需求，保证自己的权威和形象，又不能与下属产生太大的距离感，否则，就会失去下属的支持。而要想获得下属的支持，必须练就超强的“读心术”，准确了解下属的思想动态，并借助准确的身体语言，体现你的地位和管理权，同时又要注意避免给下属压力，这样才能为建立和谐的上下级关系奠定稳固的基础。

- 01 巧妙安排办公室布局，彰显身份与地位 / 120
- 02 展示愉快表情，令下属觉得放松 / 123
- 03 适度利用体态语，调动下属积极性 / 126
- 04 不要用下劈的手掌堵住员工的发散思维 / 129

- 05 从姿态与身体距离了解下属心态 / 132
- 06 警惕眼睛滴溜转的下属 / 136
- 07 读懂下属的“摩拳擦掌” / 139
- 08 冷静对待下属恭维，小心“糖衣炮弹” / 142

第六章 突出个人形象，成为职场圈里受欢迎的人

一个人的形象如同一家店铺的门面，其好坏程度，直接决定着职业命运的成败。要树立一个良好的个人形象，必须注意自己的一言一行。你改变不了你的体型，但你可以坐有坐样、站有站样，这样不至于让别人把你当成一个不靠谱的人。你改变不了你的出身，但你可以用一些文明用语装点自己，让自己显得更绅士，让人感觉你是一个懂礼之人。你改变不了你的容貌，除非整容，但你可以注意服装搭配，学会“以俊遮丑”，绝对不能因为穿着打扮，影响你的形象。你改变不了身高，但可以锤炼你的身体语言，展示出恰当的面部表情和言行举止。你改变不了别人的眼光，但你可以改变自己的不良习惯，为自己增加筹码和成功的机会。

- 01 用挺拔的身姿展示你的职业形象 / 148
- 02 时刻保持个人工作空间的整洁 / 151
- 03 让衣着打扮展示你的性格与能力 / 154
- 04 不要小瞧配饰的力量 / 157
- 05 以温文尔雅的举止让你为他人所接受 / 160
- 06 通过姿势动作真诚邀请别人参与活动 / 163
- 07 利用手中的物品来控制对方的注意力 / 166
- 08 做事情干净利落，可以体现自身能力 / 169

第七章 职场身体语言的一些禁忌

凡事有正面就有反面，积极、恰当的身体语言，是一个人素质与能力的体现，能够帮助你加强与他人的信息交流；与之相对应的消极、不恰当，甚至是不雅的身体语言，对于塑造个人形象有百害而无一利，会引起误会，引发冲突，这就是身体语言运用的一些禁忌。如果你希望留给别人好印象，就必须避免这

种负面的身体语言，以免让别人产生不信任感，甚至是敌意，如跷二郎腿、抖脚等，含有强烈的不礼貌、不庄重成分，应该注意避免。

- 01 办公场合玩头发，此乃职场一大忌 / 174
- 02 避免在下属认真工作时站在他们身后 / 176
- 03 不该笑的时候千万不要显示出任何笑意 / 178
- 04 避免以不当的方式与别人进行身体接触 / 180
- 05 避免消极的体态语言影响个人形象 / 182
- 06 越紧张的时候越要避免一些小动作 / 185
- 07 成为众人焦点时，克服一些不自在的小动作 / 187
- 08 避免服饰的不合时宜 / 189
- 09 不要和上司嬉皮笑脸、打情骂俏 / 191



第一章

应聘或面试时合理使用身体语言， 勇闯职场第一关

面试是一种人为设置的人际交流情境，是用人单位和应聘者之间为了增加了解、促进认同而展开的一项活动。对于求职者来说，面试是一道必须要经历的职场关卡。对于一个人的职业生涯而言，所有的面试都是非常重要的，都必须予以高度重视。面试的过程，并不是始于你和面试官之间的相互询问，而是从你进入面试场所的身体语言的交流开始，它将给对方留下第一印象，这种印象往往比你的口头语言更为重要。

作为求职的一方，为了极力表现出最佳的一面，在很多情况下，需要发挥口头语言和身体语言的双重影响力，以获得面试官的认同。面试官会有意无意地根据应聘者的一举一动，对其诚实程度和工作能力作出基本的判断。这是因为，你不经意的举手投足，传达给面试官的信息比语言更能暴露你的内心，可能当你还没有意识到的时候，对方已经决定是否录用你了。面试的成功率和你的身体语言有着很大的关系。不好的身体语言，难以给面试官留下良好的第一印象，你的应聘成功率无形中就会降低很多。

在这个短暂又较为正式的交流过程中，彼此之间有很多事情需要沟通和交流，同时又会关系到你的职业生涯，有些紧张再正常不过。所以，作为职场新人，实在有必要了解一些相关的知识，正所谓“有备无患”，更重要的是心里有了底、再加上认真的事前准备，会大大消除你在实际面试过程中的紧张感，从而有助于你给面试官留下良好的第一印象！



01

提前照镜“彩排”，用自在的姿势说出你的优势



在一次人才招聘会上，陈云看上了一家公司，虽然规模不大，但专业对口，就填了应聘表，留下了联系方式，而且第二天就接到了那家公司的面试通知。

陈云精心地打扮了一番，在镜子前照了又照，感觉神采奕奕，想必这次面试一定顺利，然后就按照约定的时间去了。

一到那家公司才知道，被通知面试的有好几十号人，名额只有四五个。这让陈云的信心一下子跌到了谷底，因为来面试的人基本上都有本科以上的学历，甚至还有几个是研究生，他只是个专科生，根本没有竞争优势。“既来之，则安之”，反正也没希望，索性以松弛的态度来对待。在他之前有好多参加面试的人一一出来了，从旁打听，了解到面试官提的问题相当简单，没什么技术含量。

轮到他的时候，他轻松地走进去，发现有张凳子，犹豫片刻便坐了下来，面对着三位面试官。三位面试官见陈云坐了下来，微微讶异，但也并不多言。坐下之后，他有些随意地把双手叠放在右腿上，双眼平视，整个人看上去十分淡定。陈云心里想：反正机会也不大，轻轻松松应对就行了。他将自己的从业

经历娓娓道来，谈到自己的优点毫不夸张，谈到自己的缺点也不掩饰，对于面试官所提出的问题，他也很自如地作了得体的回答。离开时，也没表现出明显的紧张和急躁。

两天后，那家公司又来了电话，通知他复试。他有些惊讶——参加复试的人还不到十个。他疑惑不解，直到顺利进入那家公司之后，才知道真相。原来初次面试时放的那张凳子就是给面试者坐的，但由于很多应聘者太紧张了，站着就回答了面试官的问题。这些人全部被踢出局，坐着的应聘者一律通过。

在无意中陈云达到了面试的最高境界——完全放松、真实地表现自己，你在面试的时候能够保持这样的状态吗？

由表及里

当一个人完全放松时，会处于一种自在、舒适的状态。处于这种状态的人，生理上的各种机能都会保持最佳状态，也能在别人面前呈现出最佳的精神状态。在面试的时候，这种自然的心理状态，最能够把自己的特长、优点发挥出来。从另外一个角度说，如果一个人处于轻松、自然的状态，思维会很开放，反应会很迅速，很少会出差错，而且肢体语言也是自然的，能够给别人以舒适的感觉，这是一个人在紧张、拘谨的状态下完全做不到的。这种连贯的思维会让你在面试时表现得更自然，会帮助你更好地组织语言，通过严密的逻辑、连贯的语言说服对方，赢得面试官的青睐。陈云之所以能够完全地展示自己，就是因为他在面试的时候能够收放自如、自然地流露，把坦诚和真实展示给面试官。如果他行为做作、表情呆板、思维混乱，一定不会对对方的选择之列。

如果在面试的时候，不能调节自己的心理状态，身体始终处于紧绷的状态，不管是坐还是站，都会觉得不舒服，甚至连动作都会变得迟钝，表情也跟着变得僵硬，自然就没有办法展现你真正的实力，就算提及你自己的优势，也会给面试官一种弄虚作假的感觉，你的“综合素质”就会大大扣分了。

心理学家说一个人在镜子里的样子更接近他表现出来的状态。从物理学的角度来看，镜像就相当于把自己换了个方位，也就是说，镜子里的样子就是别人眼中的你，你有怎样的表现，都会如实地反映在镜子中。为了找出在哪种姿



势的时候你的表情比较自然、坐姿比较舒适，可以通过照镜子的方式进行“彩排”，模拟一下面试过程，从中你可以观察自己的表情，调整自己的感觉，改善自己的身体动作，直到调整到最佳的状态，然后你就可以把这种镜子里看到的最佳状态，用到面试中去，一定会为你增色不少。

即学即用

在和面试官坐着交流的时候，要尽量让自己的身体放松，保持一种比较舒服的姿势。首先，注意穿着得体，不要太刻意。穿衣打扮上整洁、得体，显得本人信心十足、精神百倍即可，不一定非得男的西装革履，女的珠光宝气，否则你的光芒可能会被你的穿着抵消。穿着过于刻意，有可能让自己为了保持形象，无法处于放松、自然的状态，这样反而会影响面试效果。

其次，面试的时候也未必要正襟危坐，你完全可以采取一种自己比较喜欢，又不具有攻击性、不会显得自己过于懒散的姿势，自我放松也能让对方觉得你大方、自然、不拘束，双方的交流氛围也能比较融洽。

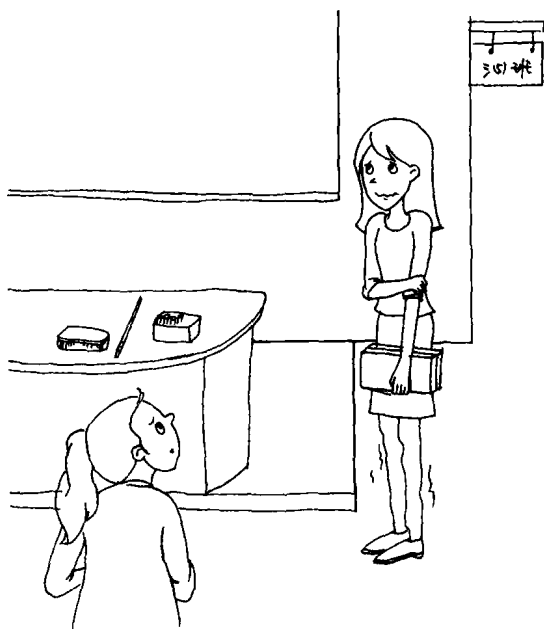
最后，要时刻保持整个身体的协调性。坐着的时候可以身体稍微前倾，背部轻轻接触椅背，眼睛平视，保持自然、大方的目光交流，这样可以表现出对面试官所述话题很感兴趣；保持手心向上，以显示你的真诚；同时要保持微笑，但不要让笑容僵在脸上，不要理会面试之前遇到的烦心事，集中精力、专心致志地应对面试；不要东张西望，不要盯着天花板，避免紧紧地抿着嘴唇或把手插在裤袋里，这些身体语言，会出卖你的紧张情绪，让面试官尽收眼底。

人们说镜子是最好的老师。通过镜子，你能看到一个平时看不到的自己，那才是别人眼中真实的你。要想在面试时，不至于表现得如临大敌，紧张得张口结舌，担心得手足无措，在很大程度上有赖于面试之前的照镜“彩排”。

“彩排”的时候，你可以穿上自己准备妥当的全部行头，或站或坐，或对着镜子演讲，尽量想象你正在给镜子里的人面试，并从多个角度观察“他”，看看“他”的衣服搭配效果如何，袜子和裤边会不会“走光”；“他”是否流露出紧张和慌张的神情；“他”站立或坐下的时候，是抬头好看，还是扬头好看，是正面好看，还是3/4侧面好看；“他”怎样微笑显得更自然、亲切，是不是有挑眉弄眼等不雅的动作；说话的时候表情是否过于僵硬、不够放松等。经过如

此一番分析，你能够找出自己觉得最舒适、最自然的姿势，在面试的时候就可以把这种姿势呈现给面试官。

02 | 别一进门就泄露你的恐惧



英语专业毕业的燕子想应聘一家教育机构的英语教师，就投了一份简历，第二天就接到了面试通知。那天，去面试的有五六个人。由于是第一次面试，燕子感觉到自己的心在扑通扑通地跳，两条腿不听使唤，抖个不停。轮到燕子时，她一进门，双手、双腿和嘴唇就开始神经质地发抖，自己完全控制不住，脸色白里泛青，额头上满是细密的汗。下面坐着的一位主考老师见此情景就皱了一下眉。燕子最终还是走上了讲台，总算凭借着自己的英语底子把十五分钟挺下来了。结果可想而知，燕子没有被录用。对方说：“虽然你的英语水平足够高，但试讲的时候，语速太快，进度太快，下边的学生反映他们听不懂。很明