

人 | 际 | 智 | 慧 | 丛 | 书

# 察言观人之道

向春 著

本书已被国内数十家知名企业  
作为工商管理培训教材



广州出版社

人 | 际 | 智 | 慧 | 丛 | 书

# 察言观人之道

向春 著

广州出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

察言观人之道/向春著. —广州: 广州出版社, 2001.8  
ISBN 7-80655-286-3

I. 察… II. 向… III. 人间交往 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 059887 号

---

## 察言观人之道

广州出版社出版发行

(地址: 广州市人民中路同乐路 10 号, 邮政编码: 510121)

中国人民解放军第四二三二工厂印刷

(地址: 广东省湛江市霞山区菴塘路 61 号, 邮政编码: 524002)

---

开本: 850×1168 1/32 字数: 160 千字 印张: 8.125

印数: 1—6000 册

2001 年 9 月第 1 版

2001 年 9 月第 1 次印刷

---

发行人: 黎小江

责任校对: 小柳

责任编辑: 欧阳群 朱颀

装帧设计: 柳国雄

---

发行专线: 020-83793214

020-83781097

---

ISBN 7-80655-286-3/C·19

定价: 15.00 元

# 总 序

向 春

现代管理强调以人为中心，实际上，抓住了人这个根本，其它任何问题必将迎刃而解。我国古代哲人孟子早就说过“天时不如地利，地利不如人和。”大凡一个人的成功，一个群体或企业目标的顺利实现，都与“天时”、“地利”、“人和”这三个方面的客观因素有关，而其中“人和”又占决定性的地位。许多西方成功学家都很赞成这样的一种观点：一个人事业上的成功，百分之十五是由于他的专业技术，而另外的百分之八十五则是靠人际关系、处世技巧。显而易见，正确处理前后左右、上下内外各方面的人际关系，是实现“人和”的重要途径之一。

能否处理好企业内外各方面的人际关系，对于个人事业成败以及企业兴衰至关重要。企业上下级之间、干群之间、同事之间以及企业员工与企业外各种人员之间协作良好的人际关系，既能够产生强大的群体凝聚力和向心力，更好地体现我们制度的优越性，从而调动各方面的积极性，有效地克服企业实现宏伟目标道路上的各种困难和障碍，求得企业的振兴发展；又能够满足人的多方面的需要，使其通过“社会对比”了解自我；还能够保护身心健康，认识和控制环境，提高工作效率，净化社会风气，促进社会主义精神文明的健康发展。

企业人际关系包括企业内部职工之间的关系和企业外部人员的关系。

企业内部人际关系可以从不同方向加以考察。从垂直方向看，主要为上下级关系，这一关系分为两个不同层次，其一是高层领导与下级的关系，其二是中层与下级的关系，从水平方向

看，表现在同一级层的共事关系，这一关系分三个不同层次，其一是高层之间的关系，其二是中层之间的关系，其三是基层员工之间的关系。

企业内部垂直方向的上下级关系是企业内部人际关系的核心，它直接制约和影响企业职工之间的其他关系，“上下不和”则企业人际关系必然紧张，从而降低工作效率，妨碍企业目标的实现。

厂长（经理）在企业生产经营中的中心、党组织的政治领导核心以及职代会（工会）作为企业重心的所谓“三心”之间的关系就是我们所说的企业领导班子成员之间的关系。在现行体制下，“三心”合“一心”不能不依赖于领导者个人的认识、能力以及他们之间的个人关系，从而使三者之间及其主要领导成员之间的关系复杂化且不稳定。在企业领导矛盾自身无法调整、不能解决时，主要是通过政府及其主管部门加以解决，这又强化了企业对政府的依赖。而在企业各部门之间的关系中，部门“头头”之间的关系是问题的关键，企业领导所选择的部门负责人是否称职，既是影响上下级关系，又是影响部门之间关系的主要因素。

企业外部主要关系有如下几个方面，从企业与市场的关系上，主要包括企业与消费者（包括消费该企业产品的企业）的关系以及企业与物质、资金、人力资源供应者的关系，企业的代表（包括谈判代表、推销员、采购员等）需要有较强的处理人际关系的能力和技巧；从企业与股东的关系看，主要表现是股东的投资行为对企业的存续和发展具有重要影响；从企业与政府的关系看，在“政企不分”的体制下，主要指政府成员与企业领导成员之间的个体交往和联系，它直接影响企业的生存和发展。

人际关系的形成和发展离不开现实社会条件，同时它又深受文化传统的影响。中国人际关系以重人伦为本，“人情”是维系中国人际关系的主要纽带，“面子”调节着中国人际关系的方向

和程度。中国人际关系是“亲缘”关系的扩展，重信任与和谐是中国人际关系建立的心理起点，中国人际关系的健康发展建立在对文化传统的继承和改造的基础上，同时，在中国人际关系发展中，文化传统的一些内容在当代发生了嬗变，这种变化既有传统内容彻底被现代化文化所替代的更新，也有传统文化与现代文化的整合。

在为人处世上，达到以万变应不变，又能以不变应万变的“方圆无碍”的境界，是人际关系处理的最高境界。而要做到这一点，就要在待人用人等方面，多一点谅解与宽容，少一点猜疑和苛求，公心对人，平心对事。清人郑板桥曾说过，在通往佛殿的小径上，既有鲜花，又有毒草，可见佛有包容万物的心量，而鲜花因能容纳毒草，所以生长得越发旺盛。俗话说，水至清则无鱼，人至察则无徒。无疑，尊重和信赖是人际关系的调节器，又是社会安定的稳定剂。

《人际智慧丛书》的作者作为企业管理顾问，为国内数十家知名企业提供工商管理培训。在丛书的写作过程中，作者又对以前的培训课程加以整理、修订和更新，补充以更多更新的资料。先期列入出版计划的有三种，以后将陆续加入新的内容。本丛书出版的动意就是帮助企业的各级领导、干部和员工学习做人、处人、待人的窍门，摆脱人际矛盾与冲突引来的种种烦恼，从而提高管理的有效性，为其成功助一臂之力。能否实现这一愿望，还有赖我们的热心与你的倾心与关心。

# 序

知人知面不知心。

人心难测。

人类为刨人心之根柢，曾作过种种尝试，可谓“上穷碧落下黄泉”，用心良苦。

迅速而又正确地察言观人一直是人类在人际交往中探索的永恒课题。

中国人人际交往的基本策略是一个“防”字，如“害人之心不可有，防人之心不可无”，“天可度，地可度，惟有人心难度量”，“言多必失”，“病从口入，祸从口出”，“少言为美”等等。从这种封闭的设防立场出发，中国人由“防”人变成防止失言，勿“直言”、“传言”、“大言”、“谎言”。中国人的这种人际交往的误区与现代人所倡导的坦诚、自若、轻松的交往风格格格不入。

由此可见，如何迅速地判断人这一话题，读者一定会有兴趣了解。

在与人交往中，如何准确地了解对方，判断出对方的性格特征、心理状态、生活习惯等等，使自己能够因人而异，选择最佳的交际方式呢？

当然，最可靠的办法是通过长期观察，反复接触，借助档案资料或专业测量工具。但是，在实际生活中，我们往往没有条件做长期考察，和一些人的接触也是一次性的，也不能借助档案和心理测验术、催眠术、心理投射法等专业测量工具和特殊器械，但又必须对对方作出判断，这种情况就决定了需要一种更简便

的、能够在短时间里对他人作出判断的方法。

本书以大量生动翔实的例子，图文并茂的形式，娓娓动人地告诉读者如何从人的书面语言、口头语言、人体语言、体质特征、生活习性、生活细节及常用物品等等来剖析透视人的内心世界，洞察人的心理与性格，洞悉对方深层的心理变化，观察、分析、判断其心灵的秘密，提醒人们在与人打交道时避免时常出现的判断失误，并相应地提供了具体可行的对策，为人们在工作与社会交往中迅速准确地判断人提供迄今为止卓有成效的方法。

愿本书成为你择友处事、知己知彼、识别观人陷阱、走出人心深邃的迷宫的向导，在知人知面更知心的人生道路上与你同行。



# 目 录

## 体型表情观人

体型观人 .....	3
发型观人 .....	8
目光识人 .....	12
哭泣观人 .....	18
鼻子翘动观人 .....	20
小测验 1: 洞察表情小测验 .....	21

## 身体行动观人

颈部动作语言观人 .....	25
肩部动作语言观人 .....	27
自我触摸观人 .....	29
手势语观人 .....	32
聋哑手语观人 .....	40
臂势语观人 .....	45
手掌势语观人 .....	49
胸部动作语言观人 .....	51
腹部动作语言观人 .....	52
背部动作语言观人 .....	54
腰部动作语言观人 .....	56
腿的语言观人 .....	58

小测验 2: 人体语言分辨能力测试 .....	66
-------------------------	----

## 身体姿势观人

习惯性动作观人 .....	73
吃相观人 .....	77
酒态识人 .....	78
握酒杯的姿势观人 .....	81
吸烟姿势观人 .....	82
握手习惯观人 .....	84
求爱动作语言观人 .....	88
坐姿看人 .....	90
睡姿看人 .....	95
步态看人 .....	98
外观看职业 .....	101
小测验 3: 身体姿势小测验 .....	103

## 言谈书写观人

言谈鉴人 .....	107
谎言观人 .....	110
谈话推测隐情 .....	125
打招呼方式观人 .....	128
话题观人 .....	131
接电话识人 .....	136
听话声观人 .....	139
小测验 4: 倾听能力测试 .....	142
论辩观人 .....	144
措辞用语观人 .....	147

常用事态语观人·····	150
常用敬体语观人·····	152
惯用流行语观人·····	155
小测验 5: 语言能力测试·····	156
涂鸦习惯观人·····	158
笔迹观人·····	162

## 常用物品观人

方位座次安排观人·····	171
名片观人法·····	179
领带看性格·····	185
手提包看性格·····	186
手机摆放观人·····	188
酒的嗜好观人·····	190
小测验 6: 观察能力测试·····	193

## 性格爱好观人

性格观人法·····	199
小测验 7: 性格自我测试·····	205
气质观人法·····	207
小测验 8: 气质类型测验·····	210
业余爱好观人法·····	214
运动锻炼观人·····	217
阅读观人·····	222

## 禀赋才干观人

胸襟气度观人·····	227
-------------	-----

排行观人·····	230
血型观人·····	233
营养观人·····	235
疾病观人·····	236
人才识别法·····	238
小测验 9: 禀赋才干测试·····	241

# 人观表情体型





## 体型观人

在古希腊，城里的人很注重自己身材的健美，力士型的人往往更容易得到淑女们的青睐，而肥胖型或瘦削型的人却享受不到这种厚遇。希腊角斗力在角逐之前，都要向对方或观众裸露身体以展示威力，这就是现代健身运动的源头。

体型给人的联想似乎有一定的规律，即某一类型体型的人，给人们以相同的印象，这似乎反映了体型与人的气质、性格有某种内在联系。

人们在工作或社交场合总是把自己的内心包裹得严严实实，要想认识他的性格，并不简单。但是人至少有一件东西是难以包裹的，这就是他的体型。人的体型无法受意识控制，然而却能反映内心。

德国精神病学和心理学家克雷齐默尔在 1921 年发表了《身体结构和性格》，首先将体型与性格联系起来，并进行归类 and 系统研究。

下面介绍六种不同的体格及其相关性格分析。

### 1. 肥胖型

这种体格的人的特征就是在胸部、腹部、臀部上厚积了一大堆肥肉。一旦腹部等处凝聚大量脂肪，俗称“中年肥胖”便出现了。这类人能很快适应周围变化的情绪，多属于好动的人，乐于被奉承和偷懒，有时在工作中耍点小聪明，其中许多人仍容易被周围的人原谅，是受欢迎的人。

他们的性格特征是活泼开朗，喜好社交，行动积极，善良而单纯，经常保持幽默或充满活力，也有稳重、祥和、温文一面，



常突然地改变为喧哗或文静态度，属躁郁质类型。他们中有许多是成功的政治家、实业家，他们的理解力和同时处理许多事物的能力强，但考虑欠缺一贯性，常失言，过于轻率，自我评价过高，喜欢干涉对方言行，好管闲事。

### 2. 略瘦削的健壮型

这类人争强好胜，无论什么事都愿接受挑战。常用“我认为，我认为……”的口气说话，他们拥有坚强信念，充满自信心，坚持不懈，百折不回，判断及裁决迅速果断，坚信“天生我材必有用”，工作中是值得信赖的好伙伴，商业交往中是好顾客。

但这种强烈个性有时向坏的方向发展，表现为硬干到底、专制、高压、不信任他人、态度粗暴，在工作岗位上，如果有人无法默默地顺从他们的意志时，他们就会立即与该人断绝往来。

如果有人不幸和此类人结下怨仇，则由于这类人欠缺思考的柔性，一旦在脑海中存在某种思想后，要想改变他的想法就很困难。

这类人缺乏人格魅力。即使才能出众，或拥有权力，即使有人顺从迎合他，但都与他保持一段距离，在家庭中也易孤立。

与这种人接触、交往时，不可以与他对立。因为这类人有攻击性，在自己的正确性被认同之前，必会急切地主张自我的正当性，这类人被认为属于偏执质类型。

### 3. 苗条而有心事型

苗条是针对瘦弱型人的一个常用词，瘦弱型人中许多人都隐藏心事，给人无法接近、无从交往的感觉。

瘦弱女性大都个性刚强，生起气来男人都招架不住。

这类人最大特色是冷静沉着。但其性格相当复杂，存在互相矛盾的地方，属于分裂质类型。对幻想中事物兴趣大，不让人了解自己内心或私生活，以冷漠面纱包裹自己。





此类人不愿与通常人相交为友，而表现出一种令他人意欲与他接近的贵族气质，他们身上常散发着一股罗曼蒂克情调。

他们专心致志于鸡毛蒜皮的无聊小事，倔强而不肯通融，骄傲而外表冷漠，当无法下决心时，凭冲动裁决事物。天生对文学、美术、手工艺感兴趣，对流行服饰感觉敏锐。对他人的一些小事非常热心，表现出优雅的社交风度。

与这类人交往时要知道他们有良心，心细致，生活严谨慎重，又有点迟钝，意志薄弱，是很难交往的人。

#### 4. 强健型

这类人的特征是粘液质类型人的特征，其第一特征是肌肉发达，筋骨强健，体态匀称，肩幅宽阔，头部肥胖，言行循规蹈矩，一丝不苟，诚实正直，不少人是举重、摔跤选手或公司领导。他们抽屉内井然有序，写字字体是一笔一画正楷写成。

这类人的第二个特征是常以秩序为重，讲求规律，每天生活充实，一旦着手某种工作，必坚持到最后完成。

这类人的第三个特征是速度迟缓，说话绕大圈子，唠叨不停，写文章过于冗长，谨慎而周到，潇潇洒洒一大篇。

这类人是足以信赖但又稍嫌欠缺趣味性的坚硬性人物。易被妻子提出离婚要求。

这类人有顽固执着的一面，也有拘泥形式思考的习惯。

如果你想控制这种类型的人，不妨偶尔利用闲谈或请客来试试他们。

#### 5. 娃娃脸半成熟型

这类人怎么也看不出年纪大小，脸长得像个娃娃，即未成熟型的人，他们以自我为中心，个性很强，又称为显示性性格。

如果话题不是以他们为中心，他们就会不愉快，他们完全不听他人的话，属任性类型。