

职场读心攻心 操控术



读心术识人：一眼看穿人心，知道别人心中所想
攻心术办事：把话说到心窝里，把事办到点子上
操控术成功：万事皆胸有成竹，一切尽在掌握中

张皓轩 编著



欧美、日韩等国，有几千万人都在学读心攻心术
老板、同事、客户都不说的技巧，你一定要明白

使用本书的真正价值在于：在工作或是竞争的场合，运用非语言行为判断读心，知道别人心中所想，然后运用灵活的说话技巧和处事方式，以圆融的方式攻心，操控局面，达到一切尽在掌握的目的。



中国纺织出版社

职场读心攻心 操控术

读心术识人：一眼看穿人心，知道别人心中所想
攻心术办事：把话说到心窝里，把事办到点子上
操控术成功：万事皆胸有成竹，一切尽在掌握中

张皓轩 编著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

在工作或者竞争的场合，我们运用非言语行为判读人心，目的是看出对方“自在”还是“不安”，然后运用简单的问话技巧，使对方说出自己不想说的话，然后再通过恰当的方法达到自己的目的。

如何洞悉人心，掌握操控人心的心理策略，对一个人的社交生活有着深远的影响。基于此，我们精心编著了这本书，教你从对方的外貌、姿态、表情及行为习惯等方面巧妙看透他人。不必等别人说出口，你就能通过相关的外在表象看透对方的心理，然后运用非语言行为，对他人产生一定的影响，让自己的职场生存如鱼得水。

办公室里的读心攻心操控术，可以帮你懂得如何运用非言语行为，改变别人对你的想法，为自己在职场中开辟出一席之地，并让自己成为升级加薪的热门人选。

图书在版编目(CIP)数据

职场读心攻心操控术 / 张皓轩编著. —北京：中国纺织出版社，2013. 1

ISBN 978-7-5064-9122-8

I. ①职… II. ①张… III. ①心理交往—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(2012)第209679号

策划编辑：王 慧

责任编辑：曲小月

责任印制：储志伟

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

北京睿特印刷厂印刷 各地新华书店经销

2013年1月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：12.5

字数：145千字 定价：25.00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

人作为一种社会性动物，为了更好地生存，就必须把自己融入群体中，于是，职场就成了人们展现自己生命光和热的最常见平台。职场中人和人之间的沟通也成了一门值得深究的学问。

古人云：“心者，行之端，审心而善恶自见；行者，心之表，观行而福祸自知。”意思是，通过他人的举手投足及生活习惯可以看透其心意。德国著名哲学家、西方现代哲学的开创者尼采也说过：“一个城府再深、再老谋深算、再善于伪装、再表里不一的人，也不可能永远面面俱到，不露出破绽，也会随着习惯而显露出其内心的世界。”

每个个体作为社会的一员，都拥有不同的本性。职场生存，为了避免自身受到伤害，于是对于个体之外的人或事本能地会产生防卫的心态，而这种心态可能因为你无法读懂对方的心理而功亏一篑，不管你有多么广博的学识，多么流利的口才，或者多么缜密的心思。一个人的言谈习惯、表情、眼神、肢体动作、穿着打扮、工作习惯，甚至是非言语行为，都会泄露其内心的秘密。读懂了这个秘密，你会发现，原来所看到和所理解的很多现象都只是表层，而一个人的固有性格和内心活动，才是左右一切的源头。读出这些深藏的性格和内心活动，既可维护自己的利益，防止自己受骗上当，又能更快地发现别人的性格和心理活动，帮助自己认识别人。从而有的放矢地做出一些让别人感觉贴心、温暖的举动，为自己博得个好人缘，与同事及领导交流工作时，也能更好地领会工作要点，为自己的人生

之路开辟一片坦途！

我们精心编著这本《职场读心攻心操控术》的目的，是帮助职场生存之人读懂人心，以便获得良好晋升的机会。书中讲述了洞悉人心的种种方法，使读者能够通过对方的外貌、穿着、动作、姿态、表情以及行为习惯等方面巧妙看透人心，做到知己知彼、百战不殆。

《职场读心攻心操控术》编者结合职场实际，带着你通过职场中人的动作、神态等细微方面来解读职场人的心理活动。全书没有深奥难懂的教条理论，而是列举了大量生动、精彩的职场案例，让读者在悠闲、愉快的阅读中获得知识，帮助其摆脱假象的束缚，在错综复杂的人性海洋中找到正确的行驶方向。同时，针对人们在做事情的过程中可能遇到的种种问题直接给出解决问题的方法和技巧，简单明了，具有实际的指导作用。书中抛开“心灵鸡汤”式的安抚和“亡羊补牢”式的教训，教会你在真实的职场中练就一身抵挡“风刀霜剑”的“金钟罩”，而不是等你受伤后给你一片创可贴或止痛药。

读完本书后，你会发现，读懂别人的心思、顺利实现自己的理想，让自己在职场中拥有一席之地，并让自己成为升职加薪的热门人选，原来可以这么简单！

张皓轩

2012年7月于北京

> 第1章

小心！职场中隐藏在语言背后的“语言”

那些本能的口头禅或习语	002
慎用口头禅	005
语速反映内心活动	009
突然间改变说话习惯，需小心	012
从打电话习惯看出性格	015
从客套话中辨别对方的真意	018
善用礼貌用语多便利	021
谨慎对待自己和他人的隐私	024
口中没好话的人，要么嫉妒，要么虚荣	027

> 第2章

注意！洞察同事和老板表情背后的思维

嘴巴“语言”流露出的性格方圆	032
嘴巴也是重要的表情工具	035
脸变就是心变，一定要留意	038
“微表情”也可能隐藏大心事	041
心事上了心头，也会上眉头	044
鼻子动作的玄机	047

> 第3章

凝视！用眼睛去倾听大家的心声

心中有鬼，眼睛会出卖你 050

眼神中发现别人的性格本色 053

读懂同事的内心，发现同事的默契 056

眯着眼睛的“老狐狸” 059

视线和瞳孔的变化反映着心理的变化 062

读懂老板的眼神，领会老板的意图 065

> 第4章

观察！掌握职场手语的玄机

职场第一印象，先看握手姿势 070

“掌”握别人心理的秘诀 073

十指连心，发现别人没有说的秘密 076

打电话时手部动作也能洞察心理 079

内心焦虑，手语泄了密 082

> 第5章

思考！破译肢体动作背后的密码

发现同事头部动作的秘密 086

解开一些小动作的秘密 089

通过站立姿势，发现玄机	092
步姿走出良好的工作心态	095
百相坐姿中隐藏的信息	099
留心同事和领导的腿部动作	102
重视非语言行为	104

> 第6章

分析！领悟职场穿着打扮的密语

穿衣尺码也是一面“镜子”	108
穿衣风格展示出人的性格	111
领带，透露同事的性格	114
发型不只是一种外形	118
喜欢穿正装的人性格偏于稳重	121
化妆与不化妆，有着不同的内心世界	124
脱衣习惯反映人物性格	127

> 第7章

品位！从个人喜好中发现的大秘密

小抽屉大乾坤	132
杂乱与整齐的“办公桌”	136
抽烟，透露领导的思绪	139
吃相，暴露他人的性格	142
点菜方式和内容透视性格	146

- 从喜欢的颜色看性格特色 150
- “阅读”出别人的性格 153
- 爱运动的人，自觉性高 156
- 签名方式：不可不知的识人技巧 159

> 第8章

升迁！驰骋职场要巧用非言语行为

- 多说话惹是非 164
- 职场相逢智者胜 167
- 工作态度决定事业走向 170
- 不要被拖沓懒散之人影响 173
- 给自己预备升值空间 177
- 体察领导的谈话方式 180
- 成人之美，给别人留下深刻印象 183
- 独具慧眼，看得懂领导意图 186
- 让耐心赐予你胜利 189

参考文献 192

第1章 小心！职场中隐藏在语言背后的“语言”



“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”，这就是说话的艺术。有的人可能开口就让人觉得很贴心，有的人张口说话就让人觉得冷飕飕，没有暖意。

职场中，我们说话时，要关注自己和他人的语速；谨慎使用习惯用语和口头禅；多多使用礼貌用语和客套话；对那些口蜜腹剑的人应敬而远之……让说话真正成为一门艺术，为自己职场生存铺就平坦大路。

那些本能的口头禅或习语

人与其他动物的区别之一是人类可以使用语言表达自己的真实想法。当人通过语言进行交流时是“本能”和“理性”在交替起作用，不是发自“本能”，就是出自“理性”。理性语言主要是指那些通过精密的逻辑整理，然后通过语言表达出来，一般都是说话者有意想要表达的意思；本能语言主要指的是人表达的时候，无意间会加一些口头禅、短句或单词，这些没有经过理性考虑的口头禅、短句或单词，是在不经意间说出来的，通常情况下，它没有什么真正的含义。

不过还有一种情况除外，那就是说话的人与听话的人有某种利益上的关系，那么，他所说出来的话不管是出于“理性”思考还是“本能”反映，都需要引起注意。与那些经过思考或整合说出来的话相比，那些简单的“本能”语句更能准确地透露出说话者心中所想。例如，某些人说话时经常重复地说“老实说”，不断地以“老实说”掩人耳目者，大多是非常精明的。

张先生是一家服装企业的员工，今年35岁的他大学一毕业就进入一家服装厂工作，渐渐被提拔到了管理阶层，这让学历不高，家境一般的张先生非常开心，觉得生活总算有了盼头。有一次，他和几个同事与合作方洽谈工作事宜，在首轮洽谈中，双方在材料选择以及价格上出现了较大的分歧，所以张先生等人只能和对方再次进行谈判沟通。

第二次谈判沟通的时候，合作方派出一个看起来十分精明、干练的女性，为了先发制人，张先生准备跳出来扮演“黑脸”，岂料话还没说出口，就见对方露出了十分诚恳的表情，“老实说，我并不擅长谈判，也不懂什么谈判技巧，我只觉得就算是做生意也要将心比心，所以我就把公司给我的底价和能提供的最好的原料都告诉你们”，接下来，她给张先生等人看了一连串的数据，证明自己公司产品性价比是很高的。待张先生等人稍有动摇的时候，她又说：“老实说，刚才给你们看的资料恐怕都涉及公司一些机密了，但是我觉得你们是很好的合作伙伴，如果能以此让我们双方彼此信任，并且达成合作关系，这就值得了。”看到对方如此诚恳，张先生等人开始放下心理防线，很快签订了合同。

回到公司后，张先生等人把合同交给了经理，经理大发雷霆，原来他们用很高的价格购买了非常廉价的原料，这样的原料生产出的产品投放到市场上根本就没有竞争力可言。从经理办公室出来，张先生等人围坐在一起反思此次谈判失败的原因。刚开始他们几人确实对对方公司的条件存有疑虑，但后来为什么接受了呢？想来想去，张先生长叹了一口气说道：“唉，上了‘老实说’的当了。”

假如一个人在谈论的时候经常用“老实说”来做发语词，那么就要特别小心了，这说明他（她）在用“老实说”这三个字来换取自己考虑对策的时间，从而想出更加具有说服力的例证，让对方觉得自己比别人更加可靠、真诚，值得信赖。

一张嘴就“老实说”的人，由于很在意别人对自己的印象和看法，常常担心别人会曲解自己，就会不断用“老实说”来强调事情的可信度。如果究其根源的话，这类人如此担心别人误解自己，如此在意对方是否认可自己，假如不是非常缺乏自信或者自己很诚实，那么就是他说的话虚假成

分占大部分，真实信息量少，再说简单一点就是他（她）不诚实，经常骗人，所以才会担心别人不相信自己所说的话。假如说话者在说“老实说”的同时还有一些别的动作，比如眼神闪躲、摸鼻子、摸嘴巴，那么可以确定此人在说谎话。我们与这种人相处的时候，必须要坚定自己的立场，不要被对方虚假忠厚、听似诚恳的话语欺骗，否则到最后，忠厚的眼神会变成吸髓的毒蛇，诚恳的话语会变为噬血的匕首。

需要特别注意的是，世上的事没有绝对的，经常把“老实说”挂在嘴边也有可能反映表达者的自信心不足或者表达者态度非常坚定，所以不要一竿子打翻一船人，认为所有“老实说”的人都是不诚实的，都不能与其交往。“老实说”代表怎样的含义，还需要结合讲话者当时的环境以及说话者的为人做具体分析。

慎用口头禅

日常工作中，很多人说话的时候都会有一些习惯用语，这里所说的习惯用语基本相当于大家常说的口头禅。有些人说话好像没有这些口头禅就觉得表述不够完整、舒畅。而这些口头禅性质的习惯用语通常都是些没有经过思考就脱口而出的，正是因为这些语言没有经过头脑的“加工”，是一个人长时间生活中选择、积累的结果，具有相当的稳定性，所以通过这些可以更准确地看清一个人的性格。

胡龙是一家广告公司企划部的一名老员工，工作二十多年了，当面大家都很尊敬他，见到面时会喊一声“胡哥”，但是私底下，很多人都对他心存不满，究其原因，原来是他说话有一个习惯，喜欢说“所以说”。

一次，公司接了一个单子，想要周末在某广场做一个大型活动。因为周末人流量最多，可以起到非常好的宣传效果。但是这个广场周末的租金非常高，公司提供的资金不够，想要租用广场两天不大容易实现。这个活动的主要目的是推广一个新产品，对于一个新产品来说，一天的宣传显然是不够的。于是大家一起开会商议，有员工提议从工作日中抽两天进行宣传，因为工作日场地租金费用便宜很多，胡龙听到这个建议，就跳出来：“我觉得就应该这么办。所以说，做广告的人，想问题不要太古板，要变通一点嘛。”经过商讨后，最终决定还是在周六举行活动，大家一致认为工作日两天的宣传效果加起来肯定不如周末一天的宣传效果所起的作

用大。

周六这天，广场里人潮汹涌，活动一开始也进行得非常顺利，吸引了很多人驻足围观，效果明显。突然间天下起了雨，广场的人一哄而散，工作人员也都进入屋内避雨，这场突如其来的雨让大家都有些措手不及。胡龙此时又说：“所以说，决定出来做活动之前应该先看天气预报啊！”对于胡龙的言语，没有同事愿意搭茬。这时一位工作人员进来说：“看天色，待会儿雨就会停了，大家准备一下啊。”果然，十多分钟后雨停了，太阳也出来了，同事们兴致勃勃的开始重新准备活动，完全无视胡龙在后面的大喊：“大家看看，大家看看，我就说嘛，雨不会下很久的，所以说，大家也没有郁闷的必要啊！”

像胡龙这样总把“所以说”作为口头禅的人，总是通过语言想让别人知道自己很有先见之明，自己永远都是正确的。一旦产生的结果跟自己说的不一样的时候，他又会赶快跳出来：“你们看，我一直告诉大家，事情会朝这个方向发展的。”他总是一而再再而三地强调自己对某件事情的前因后果早已了然于胸，一遍又一遍地跟别人说这件事情最大的功臣是他自己或者所有的功劳都是他的。他的这种语言习惯，总会给人一种他比别人厉害的感觉，仿佛别人永远都是错的，时间久了，会让很多同事都对他心存不满，甚至反感。而他自己根本意识不到，他没有发觉别人疏远他是因为他自己的语言习惯给别人留下了傲慢、令人厌恶的印象，相反他还觉得这是别人不够理解他，会怪别人不听他说的话，认为自己很值得同情。

一开始跟胡龙这种人接触的时候，他会给人留下善于总结的感觉，一旦接触时间久了，就会发现其实不是这么回事，这种人喜欢出风头，喜欢独揽功劳。对别人的意见总是听不进去，觉得自己的想法和见解才是最正确的，自己说出来的话才具有公信力和权威性，说话不顾及他人感受，往

往会一相情愿地强迫他人接受自己的意见。在和这种人相处的过程中，很容易让人产生一种被压抑、被伤害的感觉。如果发现自己也有类似“所以说”这样的口头禅，就要看看自己是否也存在这样的问题，如果有，就尽早改掉吧，不要成为众矢之的，不要让这简简单单的几个字成为我们做成事情、获得好人缘的障碍。

职场也是一个千奇百怪的社会，这里边有着形形色色的人，像胡龙这种说话有“特色”的人大有人在。比如，有很多喜欢说“其实”的人，这种人通常倔犟而任性，不会轻易改变自己的想法。心理专家研究显示，喜欢说“其实”的人多多少少都有一些自恋的倾向，他们大多比较自私、比较主观，喜欢以自我为中心。工作中，这种人接受新鲜事物的能力比较差，做事情喜欢墨守成规，不仅很难听进他人的意见，而且还会不断地说服你，让你跟着他（她）的想法走。当你不被说服的时候，他（她）任性的一面就会显露无遗，会一意孤行的把事情做下去，如果过程或者结果中出现某些错误，他们也会用“其实”来为自己开脱。

有“说真的”、“的确”、“不骗你”这种口头禅的人，通常性格不太沉稳，甚至脾气有些急躁，这种人很在意别人对自己的看法，时时刻刻都希望自己能得到认可，被接纳，被信赖；而那些习惯说“应该”、“必须”、“必定”、“一定”的人，通常具有较强的自尊心、自信心，这种人对自己的想法有着超强的自信，并且自信能够改变他人的想法；而那些经常说“听说”、“据说”、“别人说”的人，一般见多识广，比较圆滑世故，做什么事都会给自己留有退路。

在职场中，从说话方式来看人识人、判断人的性格是一件非常直接简单的事情。一般来说，说话坦诚、直接的人心直口快，性格也相对简洁豪爽，而且对人比较友善仗义，做起事情可能会有些冲动，也难免会因为口无遮拦而得罪人；说话幽默风趣的人，一般性格开朗、头脑灵活，但这种

人也会偶尔耍些小聪明；那些说话总是一本正经的人通常性格比较内向，喜欢墨守成规，显得有些呆板顽固，但这种人说话办事都非常有分寸；而那些张口就滔滔不绝、口若悬河的人，通常思维敏捷，尤其是逻辑思维强，给人聪明伶俐的感觉，他们非常喜欢被关注的感觉。有些人说话喜欢喋喋不休，这类人通常心思细腻，多才多艺，以自我为中心，喜欢听奉承话。说话喋喋不休的女性适应能力比较强，她们大多在语言、绘画方面有超乎常人的才能，个性善良，是天生的乐天派，很少有事情能让她们闷闷不乐；说话喋喋不休的男性大多以自我为中心，很难接纳他人的想法和意见，常常会好心办坏事。