第 一 章

知人知面更知心

不见真佛不烧香

在交往中,洞察别人要留心人们的表情和谈话的神态。判断别人想什么，要靠语调及表情态度来作辅助。一般来说,听别人讲话声音的感觉，与听本人谈话的感觉有很大的不同。这因为言语是由眼睛所看，耳朵所听，全身心所感受的。据有关资料分析，各种感官刺激的程度分别是，视觉占87%,听觉占7%,嗅觉占3.4%,触觉占1.5%,味觉占1%。不要忘记,在交往中,别人是在用锐利的眼睛来看你、观察你、分析你,它能透视你的心。

有人认为下列几点是交际中大部分人公认的恶劣态度，最好能够避免。

(1)就表情而言，应注意的态度，主要有：

需要全本请访问 www.ertongbook.com

①自鸣得意的态度,傲慢的态度,不屑的态度——这会伤害对方的自尊心。

②不稳定的态度——说一些没有自信心的话，而使听的人无法信任你。

③卑屈的态度——被视为傻瓜、无能,会让人低估你的实际能力以至被人从骨子里看不起。过度热衷于取悦于别人,很难给人好印象。

④冷淡的态度,谵倔的态度——使人感觉不亲切,缺乏投入感,态度过于严肃,以使男性敬而远之的女性为多。

⑤不识时务的态度——如在酒席上谈论严肃的话题,如诉说悲哀的事情时，脸上无任何表情，或只知谈论个人兴趣，从不理会别人的感觉和反映。

⑥随便的态度——给人一种马马虎虎、消极的感觉,反应过激,语气浮夸粗俗,满口俚语粗语。

以上所举的态度,应该随身注意,应避免这些不良态度在与人交往中表现出来。

(2)就动作而言,应注意的姿势或动作,主要有：

①坐要有坐相,不要随便左右晃动,如果是女士的话两腿要并拢。

②站立时膝盖要伸直,腰板要直,不要抖腿,不要撅臀部。

③不要抓头搔耳,两手应自然垂放在两侧,或是轻放在前面。

④不要玩弄或吮吸手指，尽量不要跷脚。

⑤表情温和，有亲切的眼神和饱满的精神。

有的人说话喜欢将手指插在口袋里，有时还坐在桌子上。这种表情,不是好习惯,这是一种流于散漫,过于随便的讲话

方式。

在交谈时,将手插在口袋里,不仅很难令对方接受,而且容易让人产生不良的印象，尤其是在多数听众面前，这种姿态会使周围的人觉得这位发言者只沉迷于自己的世界之中，而将他人看作较自己低下，且表现欲望非常强，使人感觉到别人不可超越他。不管他有没有这种傲慢的想法，但这种态度，很容易让人误以为他就是这样一种人。

还有的人面对着许多人说话时,在有意无意间,常常会指手划脚，通过各种动作可以了解他们的心理。比如，将两手轻握摆在身后，上半身挺直的姿势是一种表示权威的身体动作。军官大部分是这种姿势。若将两手张开，表示诚意地接受对方。也有人用手托着下巴,身体倾向对方,另外一只手叉腰,这是一种“随你怎么办”的表示。个性直率或是表示比较亲近的时候，有的人会一面谈话一面解开上衣的第一个扣子。用食指压住口,发出‘嘘’的一声,乃是表示‘请安静’或是‘闭上嘴巴”的意思。将手指向某一方向，并暂且停止，是表示这个人所意图的东西。主持人通常在介绍来宾出场时，或者是说明出入口在那儿时，都以手作辅助指引。希望全场安静时，将两手伸直放在胸前,由上往下作按压状,想要强调时,动作要大一点、快一点。

人的动作与神态密切相关。自己用力抓住左右两个手腕，或是两臂交叉在胸前，或是握着拳头，都是一种防御别人侵犯的姿势。像罗丹雕塑的“沉思者”一般，眼睛好像凝视着某一点，正在熟思一件事情，也是正在作一种评价的表示。如果这个动作把上身再向前倾,这就是一种批判的动作。还有斜着脖子,捂着下巴的评价动作。有的人上身后仰,双手撑开,抱住头

部，他心里自以为比你强得多。另有一种是等待时的姿式,比如排队站着轮到自己时,双手叉腰,一脚移前半步的姿势,如果拉起裤管,这是典型的准备行动的架式。坐在椅子上时,在大腿的中央放置一只手,另一只手抓住膝盖,而重心向前,是准备表现的姿势，或者是坐在椅子的前端，这是积极的表示。站立发言时,将两臂张开,并且用力压住桌子,而头部略伸出去,就是一种‘我有话要说’的意思,或者可以视为一种强烈的意志表示,如‘谅你也不敢反对”‘你要听我说的姿势。摇头或者用手在前面左右挥动,这是一种‘不同意”‘拒绝’和‘反对’的表示。

有的人在谈话时，将手遮住口部瞪大眼睛表示惊讶。紧锁双眉表示疑虑或关切,或是欲言又止。听到别人叙述悲伤的事情而表示同情的时候，或是自己感到羞愧时，都有这种动作。在与别人交谈时，手指不住地敲打桌面，或是双腿不住地抖动,要么表示心情紧张,要么表示无所谓,或正急速思考你所提出的问题。

应当牢记‘从别人身体各部分动作的表现,可以洞察其内在的心理情感。了解别人的内在心理,在交往中能够掌握交往的主动权。

人面桃花相映红

表情通常与“脸”“面”这些字眼相联系。比如说“很荣幸看到你本人”“会面”“面试”“这完全是看你的面子”“丢脸”“脸上无光”等说法。如果有人发生什么问题,或是提到某个人时，首先映在我们脑海里的就是那个人的面孔。面孔能反映一个人的内心世界。一个人经过岁月风霜的磨练，表现最明显处就在面部。世界上的事情五花八门无奇不有，人的面孔也是各式各样各有特征的。虽然有这么多不同的长相，但是大致上可以分为几种类型。东方人的面孔，依照人相学可以分为贵相、福相、贫相、财相……等八至十种类型。对此,人相学有许多研究,引人注目。人的脸型通常分为瘦长型、筋骨型、圆型三大类。观察对方的脸型,在与人相处和交往中,具有一定的价值。

(1)瘦长型

凡脸型较窄而长以及下巴很尖的逆三角脸、长椭圆型的脸,都属于这个范畴。瘦长型脸的人,被认为是头脑清楚,具有敏锐的分析力。而表现敏锐反应最突出的，是倒三角型脸的人，其颧骨无肉且凸出，给人以冷酷威严阴森的感觉。这种脸型的人,其经理、企划、内勤、专业研究中一般会有超人一筹的

需要全本请访问 www.ertongbook.com

成绩。但是如果误入歧途,就会被人说是奸诈、狡猾的人。这种人在工作场所中,如果无法适应周围的环境,就会被孤立起来,成为皮笑肉不笑,不批评别人,不出一出别人的洋相心里就不舒坦的一种人。长椭圆型脸的人有不少人有时缺乏斗志和干劲,易沉缅于小家庭的氛围中,往往身体不够健康,在恋爱和情场角逐中经常扮演失败的角色。

(2)筋骨型（方型）

这是男性特有的脸型,有长方和短方之区别。长方型脸的人一般能审时度势,处事沉稳,外圆内方。其言语单调,喜怒不形于色,对任何事情表面上都是一副漠然的态度,不作出情绪上反应。命运之神时常偏爱这类脸型的人,但具有此脸型的人常常也易遭人妒嫉。短方型脸的人，斗志强而有男性之魅力。带有神经质,反应迟钝,遇到困难时,有忍耐到最后一分钟的持久耐力。有的反应过激,斗志会有倾向破坏力的表现,对于是非能够清楚地分辨,善恶分明,而且率口直言,对知心者能够肝胆相照,倾其所有。但往往会过分以自我为中心,不断向别人述说自己的生活琐事，喜欢夸耀自己的往事和生活经历。

(3)圆型(丰满型)

这种脸型的人一般是具有知识的人，个性比较温柔，做事消极，情感丰富。动作幽默，知道如何博取别人的好感。对于冒险的事情不会感到有很大的兴趣，不喜欢与别人争执，提倡和平主义者多,行动上属于缓慢型,爱管闲事,工作专一,与任

何人都能够和睦相处，在人际交往中具有较好的交际能力，对于生活上的一般欲望也非常强，但是在争取地位上没有什么积极的态度和行动。

有些人在第一次见面时,通常会有一种不安的感觉,存有戒心，而真挚友善的微笑，可以消除这种初次见面的心理状态。微笑是好感的象征，是人际关系的润滑剂，一个人脸上时常浮现微笑，会令人感到十分舒服。生活中许多人对于不带微笑的寒暄，极易产生反感，也不会产生愉快的心情。但假如我们有求于别人，遭到别人微笑地拒绝，我们也不至于太过分地生气。同样是拒绝,如果对方虽然礼貌,却无半点笑容,我们就会觉得很受到冷淡，不愉快的心情也就油然而生。

在家庭生活中,只要夫妇之中一人不忘微笑,用笑来表示自己对对方的好感，就能造成一个温暖幸福的家庭氛围。时常看见故意皱着眉头，若有所思的人，他们也许认为这是一种威严,其实这是毫无用处的。真正的威严是别人对你的崇敬与信赖，而非冷漠无情所能获得的，失去微笑的家庭，就如同身在南极冰山，一定是毫无人情温暖的家庭。

当然,有必要指出,微笑和阿谀奉承或谄媚是有着本质区别的。阿谀或谄媚是艺人在舞台上装出来以讨好别人的，或是老奸巨滑的商人，或是心灵猥琐的人装出来的自卑笑容（这种人一旦他的目的达到，阿谀谄媚就会变成狰狞的冷笑，所以一定要百倍地提防）。

微笑是可以经过努力来培养的。一个人不能从心底里笑出来时,只要稍加努力,就会有微笑的表情,久而久之,就能很自然地浮出笑靥。心理学家泰斗威康·詹姆斯说过:“乍一想，行为似乎是随着感情而发，其实行为和感情同时产生。而我们

可以透过行为间接地调节感情。行为可由我们的意志去直接控制，但是感情却不然。所以当我们失去了快乐的心情时，恢复快乐的最好办法是假装快乐，快乐地微笑、快乐地谈话、快乐地工作，然后快乐和微笑就会在不知不觉中又回到了你的身边。反过来说，一个人如果因为忧郁而垂下头来，他的忧郁必定因此而更深。举起拳头来，愤怒就更加深一层，变成真正的愤怒，将举起的拳头慢慢放下来，轻轻模一模对方的头，相信你的愤怒会倾刻化为乌有。”

哲学家康德,曾经提到表情对精神的影响。他说“外表的快活和开朗，会逐渐改变心灵的面貌，使那人的心情活跃，也较富社交性。”他尤其对已有儿女的父母们强调：必须从孩子幼年时起，就使他们养成微笑的习惯。凡是经常面带微笑的人，他们往往能不说一句话就将别人吸引，使人感到愉快。人的行为比言语更能切实地表露出一个人的真心，微笑这种行为,胜过任何雄辩的言语,当你微笑时,你似乎在说“我很喜欢你,请不要拘束,有什么就说什么。”充满关怀的微笑,宛如一句温馨的话语，使人感激；充满善意的微笑，宛如一杯甘醇的美酒,使人酣畅。能够直接将好感、善意及诚实表现出来的，只有你的微笑。要记住微笑的魔力，用微笑来打开对方封闭的心扉，而彼此间充满快乐的友情。

还要指出,在观察神态中,还要注意观察手的动作。有人说“人之所以为人,在于其手的优越性。人类的肢体中,最重要的是手。”手的使用方式,以及手的活动方式,与其它动物是不同的,下面有很多话是形容手的“手不释卷”“手脚并用”“手腕高强”“妙手回春”“手舞足蹈”“手忙脚乱”等等。许多人与别人交往、谈话时，一般注意面部表情的人很多，但是很

少有人关心到手部的‘表情”。其实不要忽略了手,它同样是交际场合里的重要‘角色”。

研究发现，女性经常会将两手张开，轻轻地按住胸口，这是一种自我防护的表现，同时也是一种感到安慰的表示。有人玩弄钢笔时是表示无聊，也有人在无聊时会敲打桌子，或是欣赏自己的手,这些动作让别人看了,心里会很不舒服。在讲话时，有人双手握住放在胸前，这是表现出谦虚；也有人喜欢玩弄手指的关节,使其发出声音 有些女同志上台时,提起裙角；有的人是一直习惯地擦鼻子，如果一不摸鼻子，就会说不出话来；男同志也有紧握着手，或是敲打着桌子，将手插在口袋中的演讲者；有这些手的动作的人都是表现欲很强的人，而且傲慢自大者为多。在谈话时，用手遮捂着嘴表示羞愧，或是惊讶、害怕、怀疑,是缺乏自信心的充分显现。

在社交中，每个人都可能有这些无意之中产生的小动作，或者不知不觉地养成了这些习惯。了解这些细节，可以透视人的心理变化，因此交际中不可不注意。

“察言观色将他访”

在交往中,言行举止往往与人的内心世界联系在一起,因此对于个人言行举止，也必须注意。因为这些言行可能会使对方产生对你的好恶,从而在一定程度上影响交往的成败。尤其应该特别注意的是,尽量不要招致对方的不愉快,这种损人利己的事情,一定要严加禁止。所谓“严以律己,宽以待人”,我们总要时时反省、检视自己的举止言行,如此,对方才会对你有好感。

每个人对自己的印象是良好，抑或恶劣，往往不加注意，其实在交往的过程中,言行举止,对交往有很大的影响,不能不加注意。

有的人电话交谈过于长久、习惯使用口头禅,甚至时常讲“不可以”“不行”这一类否定词语,这种人给人的印象多半不是很好。此外还有一种人服装不整、不注意卫生,予人不洁之感,或常做些不雅的动作,以及态度冷漠、公私不分……等等。都必须好好注意,加以改善。

俗话说“衣裳是文化的表征,衣裳是思想的形象。”人的言谈举止反映出人的精神需求和文化素养。即使小小的着装在人际交往中也有一定的作用。例如,有一家规模不小,水准和待遇都是一流的C公司，为了对公司员工进行职业道德教育,需要购入幻灯机作为教具,另外还委托了一家广告公司来

编排幻灯片,C 公司负责订购幻灯片的人，看到了来访的编制者,感到非常惊讶 这位制作者蓬头垢面,服装邋遢,鞋子上沾满尘垢，和街上的流浪汉没什么两样。原来准备与制作者商讨资料内容的C 公司负责人,一看到对方的这种打扮,最后另请高明了。原因就是C 公司的那位负责人“ 以衣取人 ”,从别人的着装上洞察别人的内心，这固不可取，但这位制作者，也应从自己服装仪容上多找找主观原因，自己对别人的尊重程度如何 ?整齐清洁的服装是无言的介绍信 ”,英格兰的这句老谚语还是有一定道理的。

在交际中，有时候，特别是由旁人介绍去访问别人，此时更须注意：

(1) 要严格遵守时间(守时给人印象最重要)。

(2)要明白告诉对方自己的访问意图（使对方有心理准备)。

(3)要选择一个彼此方便交谈的地点（如此进行才会顺利)。

(4)在说明商品或出示商品时，必须及时掌握对方情况（好让对方在不知不觉中认同并购买此种商品）。自己的言谈若有诚意，便可在对方的脸上获得认可；同样，如果你以极亲切、自然的态度从事访问，对方也会表现出相同友善的反应来。有些参加各种面试的人都有这种深深的体会，每个求职者在面试时充分表现出自己的热情，当然，这种表现并不是虚伪的、过分做作的，而是具有真实基础的。充分表现即是指不应藏而不露或少露。例如，有一个人曾参加过某新闻事业的研究班,当面试时,他对研究班的老师说：

“ 各位老师,我参加的新闻事业研究班,如同近年出现的

需要全本请访问 www.ertongbook.com

新生事物一样，是随着社会改革应运而生的！有许多不识大体的人，他们不愿研究理论，只想依照自己的一套方法来做，这些人，我只能说他们的精神实在可佩。而我既然加入研究班，不是为了将来能否在集市中买到物美价廉的东西，而是为了学到知识。我认为，新闻这里头的东西确实是五花八门、包罗万象的,但只要有信心,一定能掌握、运用它。”

这段话很得体。每个人的容貌、性格互不相同,举止也不相同,因此在这个日新月异的社会中,必须要不停的学习——在认清自己真正的需要之下，经过选择，有目标的培养，可以获得良好的举止。

“入乡随俗”,是一句大家都很熟悉的谚语,每个人的举止言行都是环境的产物，但人是能动可变的。要改造环境，首先必须适应环境。否则，就有遭环境淘汰的厄运，这点任何人都需要注意。有人认为，人与人往来交际间，言谈举止常常要说到‘不’字,但说‘不’时,要得当：

(1)说话要适当得体,无论如何,说‘不’字总是不会使人感到舒服的，因此必须极小心并且是诚恳的，才不会招致对方的反感。

(2)即使自觉理由充分,也不要得理不饶人,把话说得太绝,否则就会伤害彼此的感情,于双方皆无好处。

(3)平时就要把‘是’与‘否’的用法分辨清楚,毕竟面对一个好好先生和一个专门唱反调的人，说“不”的意义是完全不同的。

(4)切勿直截了当地说‘不”,因为轻易地说‘不”,只会让人以为你是一个毫无诚意的人。

(5)说‘不’的时候,必须要设身处地为对方着想,并使其

明白你之所以说‘ 不 ’是万不得已的。

善于交际的人，自然懂得如何在别人说 “ 不 ” 的时候洞察别人。

巧识庐山真面目

大凡人在从事某项工作时，总要知道前面有些什么障碍存在，何以形成？怎样除去？采取什么方法？该从哪里着手？这些都要具体加以考虑、突破，才能达到最后的目标。而在人际关系中,有些障碍多半不是纯粹的‘ 外因 ”;大都在我们内心之中。

有人说,男人一出家门,就会遇上可怕的敌人,就是‘ 连续性的紧张 ”。每当我们面对或完成一项计划，这个敌人必定出现,使你大感困扰。事实上,上述敌人就存在我们心中,并随着自己不稳定的情绪扩大、蔓延。此外，还有一个名为 “ 粗心大意 ’的敌人,尽管前人时常告诫我们‘: 不可大意失荆州 ”,但是它还是会阴魂不散地盘据在你我心中。

当情势危急时，我们常感到极度紧张而不安；至于状况极安稳时，我们又会丧失警戒粗心大意。这两种情况会导致你完全判若二人。

一个人如果心里老是积蓄有精神负担，这是很不好的，因为这不论是对心理卫生或身体健康都有不良影响，因为心理上的负担往往会引起精神障碍。要是发现了这种状况，还不管不顾的话，那就有碍身心健康了。一个人，无论遇到何种情况，都要以自己的健康为首要任务，在有较大的精神负担的压力下，最好以积极的思考来取而代之。

交际乃属人与人之间的接触行为,故常被感情所支配。当双方有了磨擦时，往往会感情用事，而无法冷静思考，以致常闹得很不愉快，还有一点值得注意的是，在某种不稳定的情况下，双方都会变得多疑而敏感，不惜做出意气之争，故在交往之时，一定要考虑到双方的生理与心理状况，在完全稳定、良好的情况下，才可进行交往。

有的人谈生意时,往往不能如自己想的顺利,常有横生的枝节从中阻碍，使得你的心情愈加沉重。对于此点，可能的话你可以找到一个倾诉的对象，将满腹的牢骚说出来，经过一番宣泄之后,心头定会较轻松、舒服一些。

要想使别人接受自己的话，能够透视别人内心是必要的。许多虽然是相同的一句话，但听起来的感觉完全不一样。有些人说话不明确，喜欢暗示。要理解暗示，需要经验。人们会通过别人实践过的经验，来预测未来，在自己的心理上形成代替经验的能力。要想影响别人，给别人造成这种心理上的代替经验的能力是非常重要的。人不仅会对已过去的事实产生反应，即使是未曾有的经验，如果在他的心理造成了一种可行的态势，也会激发引导他产生具体的行动，让已获得成功的事实成果，在他的心理形成代替经验，来调整他自我要求的水准。

许多人对亲身经历的事实会有所反应，这是由于过去的经验所致。一个人如果使他人也能产生这样的想法：“依照所吩咐的去做,我也能做得很好。’或‘这种办法应该能行。’则表示你所提出的具体办法已经成为他人行动的指针。暗示可以预测成功的可能性，使成功的希望和影响深深地烙在对方的脑海中，当然，暗示不可直接了当，直统统的话语是暗示之大忌，对那些生性聪慧、自尊心又较强的人，多使用暗示乃最好

不过。婉转、隐喻的言语,不仅可以满足对方自尊的这种心理状态,而且还可以使自己的想法通过暗示,经过别人的实践得以实现。多暗示成功的可能性能使那些趋于中间想法,或犹豫不定的人归结于自己一方，从而发展壮大自己周围的力量。

假如你在单位是个具有一定职权的人，必须在暗示这门“功课”上多费些心思,勤加以研究。那种不讲究方法的说服，只是单方面的发号施令而已,会使对方感觉不安,因为要求别人耳提面命,只能使对方陡然陷入迷茫、混乱和不知所措的境地。

暗示某人做某件事，必须利用具体的方法举具体的事例让他了解。暗示具体的结果是不容忽略的步骤，只有这样才能使人了解做此事的价值并且感觉到吸引力，以引起采取行动的欲望。行动欲望的强弱常因所获得的价值之高低,所付出代价之大小,以及被说服者本身欲求之强度而异。暗示可能对透视人心起到作用。常见的有：

(1)提示实物。

不借助言词说明而直接提示实物，比间接说明更能打动人心。推销物品的推销员，如果把成品直接展示在顾客面前，想必会节省许多口舌。让顾客亲手抚摸、目睹、品尝,再配合详尽的解说,一定会激起顾客的购买欲望,事实胜过雄辩,提示实物是让对方认识价值的最直接方法。

(2)提出权威人士的证言。

人的心理总是相信专家、推崇权威,认为他们的被信任度高,其他人总不如他们具有分量。所以在暗示对方时,如能提出某专家的证言,一定会有助于你暗示值的提高,这正是利用了人们迷信权威的心理。

(3)加以证明

别人已成功的事实摆在面前，除非被暗示人能提出特别的反证外，不容人不相信。但是我们也可再加上一层合乎逻辑的证明，使对方心悦诚服。

(4)举出证人。

生活在自己周围的人所认可的事物价值，往往更能动人心弦,如对你暗示的人说:"隔壁的老王听了我说的话,果然马到成功……"就会更加增强被暗示人对你的信任度。

(5)出示资料。

"据统计,全市有××%的人使用了这种产品。"……以数字来说明，更具说服力。

有人说,多数人在孤独一人时,停滞而无气 而在群体中时，就会互相发生一种类似共生的作用。人们之间相互鼓励，会给群体中的每个成员都带来创造的活力，可能造成体力的智力上的跃进,使奇迹出现。而做到这一点，必须善于透视人心。

在生活中,有的人常常怨声载道,抱怨之声此起彼落,甚至有怒气高涨的情形。应当承认人各有不同，有过激型的人，也有稳重派的人，还有感情用事的人。许多人不过是小小误会,却因处理不当,造成了一个更大的错误,最后,竟形成了不可挽救的局面。这种情形,如能透视人心,加以防范,就能避免。

需要全本请访问 www.ertongbook.com