

微反应心理学

观人于**细微**，察人于**无形**

探寻气色蕴藏的内涵，抢占人际交往的先机

杜学敏 / 著



小动作的秘密，第一时间洞悉背后的玄机

恋爱、交友、求职、谈判、销售、领导下属必备

抓住人体 1/25 秒的真实反应，

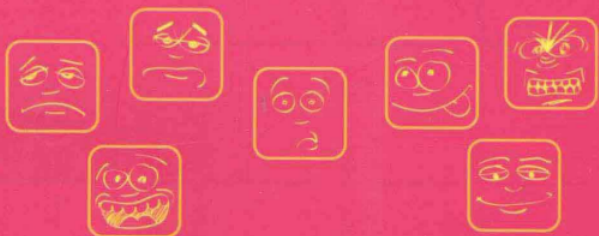
你就能找到了解一个人内心真实想法的准确线索。

古吴轩出版社

微反应心理学

追根溯源，微反应往往与动物生命中的两件大事有关，即生存和繁衍。人获知意外事件时惊讶的反应，遇到强敌时企图缩小身体面积的反应，都是自我保护心理的体现；而面对异性时的紧张、不安，对美女的喜爱，则与繁衍需求有关。

一旦遇到与此两类有关的威胁或诱惑，人的身体就会表现出非常诚实的一面，让你的内心想法“无处遁形”。



北京科技大学国家二级心理咨询师**杜学敏**作品，
教你**科学、全面、深入**地感悟他人的内心世界。

上架建议 成功心理学

ISBN 978-7-5546-0086-3



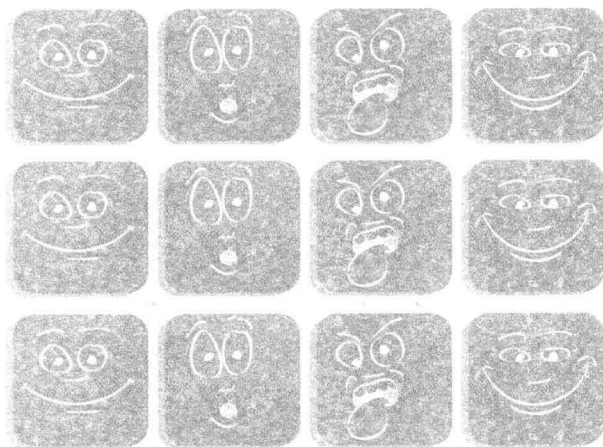
9 787554 600863 >

定价：32.80元

文通天下
WENTONGTIANXIA

微反应心理学

杜学敏 / 著



古吴轩出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

微反应心理学 / 杜学敏著. — 苏州: 古吴轩出版社, 2013.6

ISBN 978-7-5546-0086-3

I. ①微… II. ①杜… III. ①心理学—通俗读物
IV. ① B84-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 106316 号

责任编辑: 王 琦

见习编辑: 陆九渊

策 划: 张春霞

封面设计: 

书 名: 微反应心理学

著 者: 杜学敏

出版发行: 古吴轩出版社

地址: 苏州市十梓街458号

邮编: 215006

Http://www.guwuxuancbs.com E-mail: gwxcbs@126.com

电话: 0512-65233679

传真: 0512-65220750

经 销: 新华书店

印 刷: 三河市兴达印务有限公司

开 本: 680×960 1/16

印 张: 16.5

版 次: 2013年7月第1版 第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5546-0086-3

定 价: 32.80元

前言



人生就如一盘棋，如果想赢得一盘棋，不仅要整个棋盘上的棋子弄清楚，还必须看透对手走每一步棋的目的，从而对其之后的布局有正确的判断，象棋高手往往都知道这个道理。俗话说“高手前后看三步”，说的就是这个意思。然而，人并不是都直接地表现自己，否则“知己知彼”也就不会成为一种兵法中的谋略，而只是平常事而已。

我们都希望自己在他人眼中的形象是积极的、正面的。为了树立形象，为了办成事，人们常常会自觉或者不自觉地伪装自己。戴着面具生活，已经成为现代人类社会的常态。例如，如果司机由于违章驾驶而受到交警训斥，尽管心里很不高兴，但为了避免把事情弄得更糟，只能对其笑脸相迎，表现得服服帖帖；一对在家中大搞“冷战”的夫妻，一旦有客人到来，都会装出开心的样子，热情地迎接贵客。所以，分析和琢磨他人行事及心理的规律和特点，不仅能够帮助我们更准确地认识和了解身边人的行为，也可以成为我们树立更佳形象的助力，在社会人际交往中取得理想的效果。如果能够控制住自己的微行为，彻底解读对方复杂的内心活动，则无异于拥有了一把锋利无比的宝剑，足以使你“笑傲四海”，纵横天下。

如果你在此方面不能做到游刃有余，就很可能在不知不觉中陷入一个又一个的人际关系陷阱，受到伤害；同时，由于你的过于单纯，对外界没有防备，也会使你成为他人眼中的“透明人”，因容易被别人了解和看透而无法占到先机。通俗地说，人际交往就如同一起打牌，而天底下最难以预测的一张牌，就是对手的“底牌”。“底牌”是人们保护自己、打击对手的杀手锏，对手费尽心思掩盖它，我们却要想方设法地探得它。未雨绸缪，在对方亮出“底牌”之前想出好的对策，这样做，有利于避免被他的“底牌”击败。

那么，如何做到知己知彼，就成为我们要研究的第一课题，也是本书所要讲述的主要内容。想要知己知彼，方法有多种，但最有效的一种是读取身体的微反应。一个人不经意间的肢体动作最能够透露他内心的真实想法，由此，我们可以看到他真实的内心。例如：情感趋向、思维模式、行为方式……在遇到有效刺激的时候，人们总是难以控制自己的身体反应，就像我们被开水烫到之后马上会缩回手一样，在你的头脑意识到“疼”的念头之前，手已经条件反射地退了回来，这是人性最自然的流露，难以作伪，这也因此成为我们读懂他人的利器。这一原理其实早已经被世界顶级警方应用了很久，只是没有普及到日常生活中来。

本书讲述了几种典型的身体微反应，分析了其发生的机制和应用的领域，以便给读者以提示和启发。我们可以灵活地运用微反应心理学，不动声色地分析与我们交往的人，尤其是那些你还摸不透的人。比如，有一个学生期末考试没及格，到教授家里求情，他应该根据教授的表情和身体语言探知教授的态度，从而判断自己该以何种“策略”打动教授的心；面对一个自己喜欢的异性，就可以借助一些细小的身体语言窥探对方的心，以判断二人关系的发展趋势；在谈判桌上，双方正为了价格

的分歧陷入僵局，这时候可以从对方的指尖和腿部动作来判断他是真发怒还是假意抵抗。

同样重要的是，想要在社会上站住脚，我们就不能一味地单纯下去，要学会控制和掩藏自己的微反应，当别人看不透我们的时候，自然就不会轻易采取行动。例如，在单位里被表扬的时候，我们不要輕易地流露出得意的表情，也要避免“胜利反应”的肢体动作，这样就不会让别人产生一种被比下去的感觉，从而避免了别人对我们的敌意；刚离开校园的年轻女孩，一定不要露出娇怯、可爱的姿态，因为在职场里，“安慰反应”是一大忌，会让人感到你的能力较弱，缺乏强大的气场，而不敢委以重任。

以棋为喻，我们的生存与人际关系，犹如与人下棋。在这个棋盘上，如果我们能把握对手的意图，就能赢取主动，进而掌握全局，应对可能发生的变化。其实，能够做到这一点的人，就可以被称为智者，他们明白自己及对方的最终目的，了解对方的动机、意图和心态，以及将要采取的策略。这并不是要教人学会欺诈，更不是说与人交往不讲究诚信。毕竟世事复杂多变，害人之心不可有，但防人之心却万万不可无，这是做人的原则，也是保护自己的方法。

在这个世界上，虽然人性复杂难以洞悉，但是只要掌握了微反应心理学的知识，安全而精彩地行走社会并不难。

目录



part 1 什么是微反应 / 001

- 第一反应——被针扎了马上缩回手 / 002
- 内心真实的想法——邓文迪掌击袭击者 / 006
- 理性与微反应——微反应之后，对方在掩饰 / 009
- “刺激”必须有效——在意什么，“刺激”什么 / 012
- 基线反应——身体反应有规律 / 015
- 脑功能与优先级——不听大脑指令的那条神经 / 018
- 情绪与能量——生气是个力气活儿 / 021
- 说谎那点事儿——向左看不一定代表说谎 / 024

part 2 常见的几种微反应 / 027

- 冻结反应——吃惊，需要判断局面 / 028
- 安慰反应——感到压力，寻求安慰 / 032
- 逃离反应——感到恐惧，模拟逃跑 / 036
- 仰视反应——微扬的下巴和俯下的酒杯 / 039
- 距离反应——能不能再靠近一点点 / 042

领地反应——用金箍棒画个圈儿 / 045

战斗反应——怒发冲冠是愤怒到了极点 / 049

胜败反应——胸有激雷而面平如水 / 052

part 3 解读微反应背后的秘密 / 055

小动作的秘密——小动作是一种随身携带的性格 / 056

十指分工不同——手指姿态反映的是心理变化 / 059

嘴部反应——嘴巴，不只是用来说话的 / 062

笑的语言——笑表达的意思不只是快乐 / 065

眼睛会说话——通过心灵门户识心意 / 068

脸的表情——“眉飞色舞”代表什么状态 / 072

走路姿态——每个人都会走自己的路 / 075

头部的小动作——点头、仰头传递复杂的信息 / 078

被忽视的双脚——离大脑最远却最诚实 / 081

part 4 认识自己，并控制自我 / 085

眉目传“情”——与人沟通时的目光投向 / 086

点头“YES”——点头的双重功用 / 090

开放拘谨的四肢——欢迎和接纳别人的表现 / 093
手部动作的使用——“摩拳擦掌”要谨慎 / 096
站如松、坐如钟——举止娴雅容易获取好感 / 099
身体动作传达亲和力——每个细胞都是“亲切”的 / 102
身体礼仪中的微反应——看透动作的本意 / 105
控制自己的反应——不必时刻表达自己的真实想法 / 108
用身体语言传递“正能量”——发出积极的信号 / 112

part 5 看穿他人，并引导对方 / 115

做个“解语花”——在他人看穿你之前，先看透他 / 116
感受周围的空气——努力获得别人的信息 / 118
交际中引君入瓮——引导对方，占据主动 / 121
“头痛医头”不管用——具体情境中的判断和决策 / 124
看穿他人的肢体语言——万事如意就这样做到 / 127
赞同他人的自负之处——满足和尊重他人的自尊 / 130
学会安抚一只刺猬——消除对方的防备心理 / 134
微笑面对他人——真诚微笑是一种万能的微表情 / 138
人际王道——像赏识自己一样赏识别人 / 141
有话不明说——适当暗示，轻松引导对方行为 / 144

示弱也是一门学问——显现劣势，赢得认同 / 147
走进“他的国”——成为对方心中的“自己人” / 151
人生难得糊涂——看透别人的心思何必要讲出来 / 155

part 6 微反应心理学教你如何测谎 / 159

人为什么说谎——出于本能但确实是在骗人 / 160
测量一下人心——处世学会洞察真相 / 163
谎言满天飞——甄别谎言背后的目的 / 166
看他的面部表情——心虚一定会从脸上看出来 / 169
马脚在哪里——说谎者的几种典型本能动作 / 172
他突然结巴了——暗藏欺骗的语言线索 / 175
撕破谎言——看看说谎者的真实意图 / 178
谎言应对之策——利用他内心的虚弱来打破谎言 / 181
逼他说出真心话——以心理强势攻心理弱势 / 184
“酒盖脸”之后——如何辨别酒后之言 / 187

part 7 职场中的微反应心理学 / 191

收敛锋芒——聪明在于表现得很“蠢” / 192
成为稳重的职场人——控制情绪是一种职业素养 / 195

工作装可以既美又得体——别忽略工作中的形象礼仪 / 197

最不受欢迎的愤怒——真正的敌人是你的反应本身 / 199

乐群者赢——别做办公室里的“孤独者” / 201

世事洞明——看透同事的小九九 / 205

分而“治”之——调动不同类型的同事 / 207

与同事的关系要适度——多聊天气和购物 / 212

弦外之音——读懂上司的另一种暗示 / 215

见面三分情——保持住接触的频率很重要 / 218

适当地表示崇拜——让仰视反应为你升职加薪 / 221

part 8 生活中的微反应心理学 / 225

于细微处观人——手指舔尿的经典故事 / 226

静观以察其真心——路遥知马力 / 229

点头之后的摇头——发现不经意间的多余动作 / 233

学点“地形”心理学——同桌到底有多深的交情 / 236

说话要找准时机——学会掌握火候 / 239

他允许你走多近——巧妙运用私人空间理论 / 241

那微妙的一触——会握手的人更易成功 / 244

一见如故的秘密——让你我之间不再有距离 / 247

part 1

什么是微反应



第一反应

——被针扎了马上缩回手

小时候，我们经常玩一个游戏：两个人面对面站着，一人突然伸出一只拳头作势要打对方的眼睛，这时，尽管双方的关系很好，对方的眼睛还是会迅速眨一下，头微微后仰以试图躲避。这个游戏不管玩多少次，被打的一方总是会条件反射般地眨眼和仰头。

警察往往是运用心理学的高手，他们在抓捕罪犯时，如果罪犯混迹于人群，难以分辨，警察就会大吼一声：“张三（犯罪分子的名字）。”结果，人群中一定会有人应一声或者回头，而这个人基本上就是罪犯。这是因为，罪犯此时正处于高度紧张时刻，突然听到自己的名字，总是会下意识地做出第一反应。

鲁迅先生当年收到一封信，他从信封的落款上一眼就看出了写信人用的是假名字，因为那笔迹上有勾抹的痕迹。我们知道，正常生活中，很少有人会写错自己的名字，张三签名时决不会下意识地写“李四”。

这几个例子中，眨眼、回头、一开始写下自己真名字的行为都属于微反应。微反应是指人在受到有效刺激的一瞬间，表现出的不受思维控

制的真实反应，既包括眨眼、扬眉、皱鼻子等细微的面部表情，也包括耸肩、回头、颤抖等身体的微动作。另外，如前文警察的例子中，类似罪犯的语言回应，也属于微反应的范畴。

微反应最核心的特征和判断标准是，它必然是第一反应，指的是人在接受外界刺激之后，“下意识”的反应，是没有经过任何思考的，带着原始的动物性和人类本能。第一反应能够反应人的真实想法，这一观点已经被大多数人，尤其是心理学家认可。

很多心理测试中，都会出现“第一反应”的关键词。例如，某天（不是特别日子）你收到另一半的礼物或肉麻信息，你的第一反应是？走到一个陌生的十字路口，你的第一反应是向左走还是向右走？如果明天早上，你突然发现变了性别，你的第一反应是？测试的设计者之所以如此强调第一反应，是因为他们相信在那一瞬间，你的大脑还没有来得及对行为做丝毫伪装。

也有很多媒体喜欢探究人的第一反应，一条“诺贝尔奖委员会成员、文学奖宣布者对记者说，当他电话告知莫言获得诺贝尔奖的消息时，莫言的反应是‘overjoyed and scared（狂喜并惶恐）’”的新闻比莫言获奖后的公开演讲更吸引人。因为大家最想知道他的真实想法和内心反应。

第一反应有两大特点：

第一是具有转瞬即逝性。第一反应是“如露亦如电”的。当理性的光芒作用于人的大脑，第一反应的“露”会被迅速吸干，第一反应也恰如我们看到的闪电一样，只是一瞬间的霹雳，想将它捕捉也颇为不易。比如说，当人们发现自己撒谎成功之后，会情不自禁地做出嘴角上翘的微动作，但这种动作会持续不到五分之一秒，是几乎不可见、很难察觉的。研究表明，真正吃惊的动作只能持续一秒钟，超过这个时间的动作都是假装的、有目的的。

第二个特点是第一反应符合人性，但并不一定合乎理性和道德。所有微反应都源于人类内心深处自我保护等“自私”的愿望，它能反应当事人一刹那的情绪，可能是正面的，也可能是负面的。战场上的士兵，在听到敌军枪声那一刻，第一反应可能是逃跑，但这种反应很短，而且会被随之而来的道德和理性否定，因而并不影响事件的结果，也不妨碍当事人的道德水平。

在日常生活中，通过他人遇事时的第一反应来“读心”，做到“知己知彼，百战不殆”，是讨论微反应给我们带来的最大福利。在社会交往中的各个领域，都有微反应的用武之地，它可以帮助我们更顺利地做事，更游刃有余地与人打交道。

在中国古代的神话故事中，无论美丽而魅惑的狐狸精们法术多么高强，总会有露出狐狸尾巴的时候，还会不小心被人们发现。如果说人类也有一条能够暴露本性的“狐狸尾巴”，它就是微反应。即使人类进入文明社会已经数千年，但仍然不能完全掌控自己的身体。无论我们怎么想要在他人面前树立自己期待的美好形象，或者掩盖自己的真实想法，微反应都会在某些时候“出卖”我们。比如，难以抵挡美食的诱惑时，人会不自觉地分泌或吞咽唾液。而相爱中的两人，在刚刚获知对方心意的时候，虽极力克制，但一定难掩内心的兴奋，急促的呼吸、加快的心跳都是最可能出现的微反应。微反应属于人类的本能，它不是我“想”做的，也不是我“不想”做就可以不做的，这给以“微反应”来判断人的真实心理的方法打开了方便之门。

说到底，婴儿吮乳、受惊时动作停顿、害怕时心跳加快，这些行为没有一样是某个人“想做”的，这些行为不必经过人的大脑思维，就像动物界蜜蜂酿蜜、鸡孵蛋一样顺其自然地发生。当然，本能还有无法抗拒性，因为它不受“想”的控制，因而我们也“无处可逃”，紧张时会用手揪住衣角，这些动作是不由自主的。

本能反应的这一特点，为测谎器的发明和存在提供了科学依据。记得在某一香港幽默警匪片中用到一个仪器，此仪器外形很像一个躺椅，椅子上连着一一些数据线和和其他器具，人躺在上面，被问到一系列问题。只要问话过程中人撒谎了，仪器就会显示出来。

这种仪器并非无稽。据科学研究，一个人说谎的时候，他的心率和呼吸要比不说谎时快许多。而类似测谎仪的器械就是利用人的本能反应，记录下相关的生理变化指标，从而进行数据分析。被测试者，有时要戴上胸带、血压计、橡皮囊袖带、电极等装置。这些装置会记录相关信息，观察与之相关的呼吸频率、心率的变化情况，并综合分析，最终判断被测者是否在说谎。这种测试仪虽然不是100%准确，但有一定科学依据，能够得出有意义的结论。

追根溯源，人的本能反应往往与动物生命中的两件大事有关，即生存和繁衍。几乎大多数的本能，无论是动物本能，还是人类本能，无论是早期社会人类的本能，还是文明社会人类的本能，都可以归结到这两个方面。孔雀开屏，雄鸟在雌鸟的面前跳舞，是要博得对方的喜爱，从而获得交配权，这是繁衍本能的体现；动物遇到强敌，会拼命逃跑，打败对方会引颈长鸣，这是一种自我保护，是生存的本能。

人类虽然是高等动物，但基本的生命诉求仍然是这两者。人获知意外事件时惊讶的反应，遇到强敌时企图缩小身体面积，都是自我保护心理的体现。而面对异性时的紧张、不安，对美女的喜爱，则与繁衍需求有关。一旦遇到与此两类有关的诱惑或威胁时，人的身体就会表现出非常诚实的一面，让你的内心想法“无处遁形”。

内心真实的想法 ——邓文迪掌击袭击者

2011年7月的一天，英国传媒大亨、80岁高龄的默多克被指控其集团旗下的媒体出现窃听丑闻而接受议会问询，当天，他年轻的妻子邓文迪坐在他的身后。在老默多克发言期间，突然有一名男子用泡沫馅饼袭击了他的面部。那一瞬间，邓文迪迅速起身，冲向袭击者，狠狠地给了对方一记耳光，准确地打在了袭击者的脸上。

在默多克被丑闻缠身的时刻，邓文迪这一保护老公的举动并没有给她带来任何麻烦；恰恰相反，此举对改善她的形象，提高她的名望起到了积极作用。在这之前，公众对年轻的邓文迪对80多岁的默多克的“爱情”颇多怀疑，猜测其所看好的不是其本人，而是其名望、地位和财产。然而，邓文迪这一掌却成功地让很多人改变了想法，她在世界上的受关注度空前提高，好评也比从前多了很多。甚至在默多克的老家，经过此次听证会，新闻集团的股票在20日上市后大涨近5%。

一个巴掌真能起到这么大的作用吗？这一巴掌妙在“第一反应”，是“一触即发”，而非“蓄谋已久”。她的迅速反应让人们坚信，她当

时内心最真实的想法是保护自己的丈夫，而能激发出人这种力量的动力，就是爱，这种爱打动了不少人。

与之类似的，还有多年前的热播剧《还珠格格》。在皇帝不知道紫薇就是自己的女儿时，在南巡路上，御驾一行被白莲教行刺，紫薇这个18岁的文弱姑娘为皇帝挡了一刀，差一点儿丧了命。皇帝的内心非常震撼，他后来问紫薇，为什么敢挡那一刀，紫薇并没有说什么惊天动地、感人肺腑的话，只说是一种“本能”，然而这句“本能”却越发让皇帝心生感动和敬佩。一个弱不禁风的姑娘，在生死关头，能为自己挡刀，这说明她有多么强大的内心，对他又有着多么真实和深刻的感情。这种从本能体现出来的感情最让人动容。

人的第一反应是本能的自我展现，是内心深处最直接的想法，是最真实的，而其后的各种反应都是经过理智加工的。有一些简单的例子，比如，清晨刚刚醒来的一瞬间，你是面带微笑，面容僵硬，还是皱着眉头？这短短的几秒钟反映了最真实的你，那是没有伪装的心情。如果你在路上骑车与别人相撞，你的第一反应怎样？是愤怒地指责对方、逃离现场还是关心对方的情况？出现意外是大家都不愿意的，但面对已经发生的事实，你是否有解决问题和承担责任的意识，也是可以从微反应中进行判断的。在人际交往中，我们常常能够从别人的每一反应中看出其内心想法的端倪，从而为我所用，积极引导，采取相应措施，使事态向我们期待的方向演进。

一家小的美容化妆品公司通过几年的研发，终于研制出了一种效果很好的化妆品。这个新的产品特色在于绿色，未经污染，对人的身体和皮肤都没有伤害和副作用。可是在推销的过程中却遇到了困难。公司在市场营销方面投入了大量的人力物力，但收效甚微。直到后来，有一个新来的推销员带动了整套产品的销售。

这个叫小美的推销员，看上去成熟稳重，也很干练。这天，小美带

齐了产品资料，去了一家经销商那里。当时经销商正在忙着接待一个老供应商，根本就没有空跟她说话。她在等待经销商接待的时候，趁机该公司的几个年轻女孩聊了起来，但最终都没有打动她们。小美觉得自己准备得非常充分，对为什么没有取得好的说服效果百思不得其解。

后来，她终于见到了经销商。经理也是一位女士，她坐在那里，听小美说了几分钟，却没有表现出兴趣。因为二人是初次见面，彼此了解都不深。经理的眼神里渐渐有了倦怠，她不经意地将两臂抱在了胸前。小美感到无计可施，无奈之中，做出了一个惊人的举动，她打开了化妆品的粉盒，拈了一小点儿放入口中，吃了下去。

此时经销商经理一声惊呼：“你干什么……”话没说完，她竟然松开双臂，站了起来。小美用事实证明了她对产品质量的信心。结果，小美顺利地拿下了这一份订单。

其实，小美也许并不知道，经销商经理那交叉抱在胸前的双臂，表达了内心里对她的否定，就像在她们之间筑起了一道墙一般，把她彻底挡在了外边。遇到这样的手臂姿势，应该迅速想办法“破冰”，使双方达到彼此信任的状态。类似这样的微反应还有很多，只有看懂了这些动作及其背后的真实想法，我们才能在人际交往中应对自如。

一旦将微反应的种种问题研究透彻，就仿佛在谈话或交往中将人的大脑变成一座透明的玻璃房子，将他人的真实内心一览无余之后，与之周旋，我们就拥有了最足的底气。

理性与微反应

——微反应之后，对方在掩饰

微反应的行为是转瞬即逝的，但这并不意味着了解对方的真实想法全在这一瞬间。因为微反应之后，当事人的理性行为虽然不一定最真实，但从中能够反映出一定的问题。理性行为和微反应的对比，尤其是在这种对比表现出反差的时候，我们可以从当事人的这一系列整体反应中得出想要的信息。

如果理性行为与微反应之间出现了矛盾，那么我们可以断定当事人在说谎，他的理性行为是在刻意控制自己，以图“圆谎”。

在这种情况下，人们觉得自己在掌控行为，但是真的控制住了吗？他的“控制”会表现出一种刻意，刻意就是不自然，不自然反映了隐藏和掩饰。而隐藏和掩饰的必然是不光明正大的行为，或者是对方不愿公之于众的行为。

这可以用“能量蕴藏”的理论来解释。试想，当一个人控制怒火，或者强忍内心的不愉快时，他心理的状态就像在紧闭的容器里装满了高压水，表面的波澜不惊下蕴藏着紧张，真实的情绪虽然没有表露出来，

但是情绪表露的能量却并未消失，必然会在其他情况下以别的形式表现出来。这和一些生活常理很相似。比如一只吹起的气球，当我们用手捏住一个地方，别的地方就会鼓起来。

再比如，有一个女孩在心理医生面前，很肯定地说她十分爱她的男朋友，但是在她说这话的时候，却几乎不可见地微微摇了摇头。其实，她的真实想法虽然在语言上得到压抑，却通过摇头这个动作渠道表现出来了，因而，心理医生知道了，她在内心深处已经不爱她的男友了。

面部表情机械呆板、痉挛的现象，是这种“圆谎行为”的典型体现，因为这种现象是在强行抵制面部表情产生的不自然现象。只有人的内心情绪得到极度压抑，由于外界环境的种种因素始终无法得到发泄和表达时，才会出现这种表情。比如，单位里对领导心存不满的员工，会经常如此表现。

可见，只要掌握了科学的方法，就能够通过微反应所反映的真实想法和微反应之后理性的“圆谎行为”来推测一个人的所想。正如一位名人所说：“在一生中，销迹水和橡皮擦是无用的，所有言行都是不可抹掉的足迹。”而综合分析这些“足迹”，以读到人内心的信息，就是微反应读心术的本质所在。

而且，理性一旦为它的主人“圆谎”，有时也会表现出不良的一面。为了不露出马脚，人要运用自己的理性一而再，再而三地“圆谎”，而最终在多次“圆谎”的过程中，又必然会露出破绽。例如，作为医生，经常会对患了绝症的病人说一些善意的谎言，但掩盖实情并没有那么容易，他们必须想办法解释病人的症状，这些解释肯定是假的。一次解释之后，医生就得时刻记得虚构的解释，否则，过段时间病人再问，就会回答得前后矛盾，驴唇不对马嘴。

究其原因，当医生对病人进行解释时，他头脑中存在的首先是病人的真实情况。意识将这些情况印入记忆，它们非常“强势”，会一下

子浮出脑海，把编造的谎言赶出去；谎言的根基则绝对没有如此坚实牢固。真相先入为主总会使人蓦地清晰回想起来，后来的虚假细节或篡改过的细节则会遭到排斥。

利用说谎者的记忆不清，抓住他们的自相矛盾之处，就很容易看透说谎者的心。

托斯康是一座边远的小城。有一天，城里来了一个外乡人。这个人为了提高自己的身份和声望，真真假假地讲了些老家的逸闻趣事。在他的嘴里，他的老家是充满奇迹的，和这里的单调、荒凉相比，简直像天堂一样美妙。

客人很健谈，在他的身边聚集了不少人。不一会儿，本地一位受人尊敬的市民也来了。他伫立在人群中听这位外乡人夸夸其谈。末了，他很有礼貌地插了一句：“我被你说的那个地方迷住了，只是刚才你说到的那个故事里提起的姑娘后来怎么样了昵？”

愚鲁的外乡人听了这句话停顿了几秒钟，有点愣住了，他歪着头想了想，又编起了故事。但是，在他说完之后，本地的市民就听出了破绽，原来，这次的故事和他刚才所讲的细节完全不同。

这位市民接着又说：“老兄，你说的那个城市里的稀罕事，我们相信。不过你也应该明白，在我们这个偏远的小城，我们还从来没有见识过像你这样丑陋的人。”

这件事中，本地市民是个有心人，他巧妙地引出说谎者前后不一的言行，成功地发现和揭穿了谎言。

从这个角度来讲，理性也是一把“双刃剑”，只有人们将它用于正确的、合适的自我控制，才能收到较好的效果，而一旦理性被用于无聊的虚荣或恶意的欺骗，就等于被撒旦诱惑，会给自己带来不好的影响。

“刺激”必须有效 ——在意什么，“刺激”什么

微反应是如此忠实，它又能如此有利于我们分析和判断他人的态度和想法，但要真正地运用好这一原理，还必须抓住几个关键词，其中，最重要、最不能忽视的就是“有效刺激”。其实，一提到“反应”，就必然表示某人对某种“刺激”的反应，“反应”和“刺激”是须臾不可分的两个概念，就像一个硬币的两面。

如果我们要试探某人的想法，就要对其进行“刺激”，但是这个“刺激”是否有效，对我们能否得到有效的信息非常重要。那么，什么样的“刺激”是有效的？

有这样两个故事：

有一位中年男士，由于体质和遗传因素的原因，头发略有些稀疏。因此，他常常想出各种方法掩盖这一缺点，有时用布条把头包住，有时将几根头发拨至头顶。他的朋友们觉得他性格开朗，颇为乐观，并没有看出头发对他的自信产生了什么影响，因而也常常拿他的头发开玩笑。突然有一天，朋友们接到他自杀的消息，都非常震惊。之后，人们通过

他生前的日记了解到，原来，他一直对头发稀少的事感到非常痛苦和难堪，只是外表没有表现出来而已，直到他实在承受不住内心的压力，就选择了极端的方式结束这种生活。

还有一位少妇，生过小孩之后，体重增长了不少，她自己内心为此非常懊恼。有一天，她站在地铁里，一位素不相识的女孩站起来给她让座，还关切地问道：“阿姨，您的肚子不小啊，是不是快生了？”这位少妇尴尬不已。后来她下定决心减肥，一年之内竟然减了30公斤，旁人都很羡慕她，却不了解她能取得如此效果的内在心理动力。

在这两个故事中，“稀少的头发”对于中年男士，“过重的体重”对于少妇，都是有效的“刺激源”，是他们内心深处非常在意的问题，如果想要试探这两位真实想法，可以将这两样作为有效的“刺激源”。

中国有“关心则乱”、“近乡情怯”的俗语，还有“只有你在意的人，才能真正伤害到你”的说法，都表达了同一层意思，那就是：只有一个人真正在意的那件事、那个问题，才能最准确、有效地调动和影响他的情绪。相反，“事不关己，高高挂起”，与自己没有利益和情感关联的事物，一旦谈起，也必定云淡风轻，可以泰然处之。

能够促使人们产生微反应的，就是那些令他们“关心”和“情怯”的事物。比如：

在对一位记者进行心理测试时，如果我们问道“今天的天气怎么样”，他一定不会有过于夸张的反应，这个问题也不能调动他的真实情绪。因为这个问题是“非功利性”和“非情感性”的，他回答这个问题会觉得非常轻松。但如果我们接着问道“您对2012世界末日的事情怎么看”，他可能就会有一瞬间的停滞，然后再谨慎地说出他的观点。身体停顿是因为他需要一定的时间反应，而说出的观点经过了理性思考，他心里觉得对这个问题的回答与大众对他个人专业水平的评价能够产生一定的关联。接下来，我们再问“您之前得到过哪些新闻方面的奖

项”，他的身体则可能出现更为复杂的微反应，因为这个问题是他职业生涯中的一个关键问题，他心里明白其利害。

进行“有效刺激”之后，产生微反应之前，有一个微妙又短暂的小环节，就是情绪的产生。换言之，“有效刺激”要通过影响人的情绪来催生微反应。人有很多种情绪，包括快乐、难过、尴尬、惊讶、难堪等，这些情绪是人的真实感受，它不受理性的制约，也谈不上对错之分，而这些真实的情绪会刺激微反应的发生。

有的人内心比较单纯，或者涉世未深，“喜怒皆形于色”，这一类人受到有效刺激之后，微反应十分明显，我们自然可以轻而易举地了解其想法。

然而，也有一些人自我控制能力较强，即使被问到的是自己关心的问题，也不会表现得多么慌乱，而是更接近于平静。这样的人不是没有微反应，很可能是微反应的幅度很小，很可能只是眼球中表现出的一丝丝惊异，很难捕捉。这就需要测试人有高超的洞察力，或者此次没有大的收获，就要再继续给予程度更强的“有效刺激”，也可以称之为“更有效的刺激”，通俗地说，就是再下一剂“猛药”，让其防不胜防。

“有效刺激”是通过微反应读心的利刃和杀手锏，用好它，必定能事半功倍。

基线反应

——身体反应有规律

有一种针对没品位女生的调侃说法，说这种女生只在打折促销的时候买名牌衣物，然后在穿的时候，想方设法把衣服的品牌子露出来给人看，以显示自身的品位和生活品质。殊不知，其整体搭配的不协调已经将其真实的品位暴露无疑。是啊，没有相应的经济基础，却一定要去买所谓“大品牌”的衣物，只能更加证明自身的不自信，非但没体现出较高的品位，反而会给人留下不好的印象。

这和一些警察对可疑人物的判断标准颇有些类似。他们常说“注意服装的不协调”——如果在某地发现一个人，此人上装穿的是买来的高级品，而裤子是旧品，手提包看起来却崭新，整体上就会给人一种不协调的感觉，这种人就是有一定危险的。

这反映了一种生活常理，即违背一般规律的事情是可疑的。无论是一个人的所作所为，还是他的衣着、动作、姿态，整体上都有一定的规律，因为是受一个大脑的控制。一旦某天，有某种行为违背了这个基本规律，我们就要思考其原因及背后的问题所在。这条规律就像一条基

线，行为在基线上下跳动得太严重的情况，是不正常的。

在微反应的领域，也有类似的“基线原理”。根据社会文化的不同，每个人的生活习惯不同，每个人都有自身的本能反应的特点，或者习惯性的反应，这种基本的反应就被称为“基线反应”，它就像上述例子中讲到的某个人的穿衣品味及搭配习惯。这种反应有点类似于人体反应的一个“纪律”，和我们通常所说的“生物钟”原理也相近。

利用这条原理，我们可以实现对被测试人的基本了解。比如：

面对一个陌生的人，测试者要想测出其真实的想法，由于事先并不了解其性格和生活习惯、思维方式，我们要先测出其“基线反应”。即
在开始测试之初，我们先问一些对他来说无关利益的问题。比如：

你对炒作的行为怎么看？

你喜欢最近热播的某电视剧中的哪位演员？

那个女孩很漂亮，你觉得呢？

……

问这些问题的目的，并不是想知道被测试者对于这些问题的答案，而是总结出此人身体反应的规律。比如通过他对这几个问题的反应，我们可以大概知道他吃惊的时候是什么反应，痛苦时会情不自禁地怎样做，难过的时候有什么特殊的动作……

这样，接下来，我们便可以开始进入“正题”，那就是进行“有效刺激”。问一些重要问题：“听说你在上一年的工作中出现了以权谋私的行为，是这样吗？”“有人说你行为霸道、专制，不愿意倾听别人的见解。”“你年底就要被提升了，是真的吗？”在他对这些问题回答的过程中，要严密地观察他的微反应。如果将两手五根手指无意识地交叉在一起是他对“紧张”的基线反应，那么，当我们问到常人会感到紧张的事情时，他并未做出此动作，则表明他在两次被试中反应的习惯不同，必定进行了有意识的掩饰，由此我们会找到问题的关键点，

接下去探索，一定能有不俗的收获。

这条规律尤其适用于测谎，只要将被试者的微反应与基线反应对比，如果两者之间出现差异，甚至差异较大，那么他用语言表达出来的想法必定和内心有所不同。不同就代表当事人在掩饰，而掩饰是一种刻意的行为，一定是出于某种目的。这是一个很好的突破口，沿着这个思路，继续对他进行有效刺激，就能够逐步实现“读心”的成功。

脑功能与优先级 ——不听大脑指令的那条神经

催眠术在心理学领域颇为流行，很多心理疾病的治愈都需要它的辅助。在催眠术中，心理医生常常用这样的行动指示：

告诉被实验者：“等你一醒过来，听到我摇铃的声音，就马上坐到小张的椅子上。”结果，被实验者刚刚听到摇铃的声音，就根据医生的要求站了起来，走向小张的椅子，但由于小张不肯让出椅子，被实验者又与之争辩，直到夺取椅子的使用权。

其实，被实验者在这个行动中，完全没有自己的思考，完全是按催眠状态中，医生的指示去做的。也就是说他的大脑没有发挥作用，而是被一种力量（实际上就是医生的意见）控制了。

心理学专家海斯博士，曾在一次催眠学会的会议上，发表他的科学新发现。他说，当人看到诱人的、令人动心的、充满魅力的事物时，瞳孔就会无意识地放大。

比如，一个身心健康的男士看到裸体的女性，他的瞳孔会比平常放大两倍。集邮爱好者得到一枚朝思暮想的稀有邮票时，古董收藏家得到

大精品时，瞳孔都会放大很多。海斯教授把这一原则运用到广告宣传中去。他先请观众看各种广告方案，然后把观众的眼部表情拍摄下来，再然后，选择那些能够使观众瞳孔放大的广告方案作为定稿，以此进行创作，广告播出后效果非常好。

可见，在人的大脑中，有一处“阴暗”之地，不听大脑的指令，它有自己的行为逻辑。1932年，海明威在他的纪实性作品《午后之死》中，提出著名的“冰山原则”。他以“冰山”比喻文学创作理论，认为作者只应描写“冰山”露出水面的部分，水下的部分应该通过文本的提示让读者去想象补充。他说：“冰山运动之雄伟壮观，是因为它只有八分之一在水面上。”如果借用此比喻来解释微反应的问题，我们可以说：“在人的意识中，露出‘水面’，能看见、已经被认识的只是整体的一角，若干未被认识的部分还隐藏在‘水中’。”而那些未被我们认识的部分中，就有很大一部分是人无法控制的，不是我们控制它，相反，是它在控制着我们。

其实，自主神经作用能够引起伴随感情变化而产生的一系列生理变化，比如血压升高、心跳加速、呼吸紊乱等，这是由于交感神经和副交感神经失去了平衡。自主神经在人体内相对“独立”，靠神经本身进行自我约束，是人的意志无法控制的。

更具体地说，这个问题的科学性要通过大脑结构来解释。大脑的结构非常复杂，迄今为止，人类还没能十分充分地认识其构造和功能，否则人类产生和死亡之谜早就迎刃而解了。尽管如此，经过人类锲而不舍地探索，还是对大脑有了一定程度的认识。目前，我们已经知道，大脑中的几个部分的作用和生理机制。

大脑中的“末脑”部分，包括“延髓”等结构，内含内脏自主调节中心，“主管”呼吸、心跳、血管收缩等行为。这些行为基本上是不用人以思考来控制的，因而，在一般情况下，也不能造假，是较为真实的部分。

大脑中的“间脑”、“中脑”、“后脑”部分，包括“丘脑”、“垂体”等结构，体现的是脑的“中级功能”，控制走路、跑步、眨眼、咀嚼等行为。这些行为一般是不用经过太多理性思考的，因而，如果对此施以“有效刺激”，就能够取得一定的效果。但这些行为又并非完全不能伪装，如果行为人是“自我控制”的高手，就需要对方以“更强烈的有效刺激”来“逼迫”，才能得到有效的信息。

大脑中的“端脑”部分，也就是我们通常所说的“大脑”结构，主要控制人的感觉和运动，掌握一些“高级功能”，如运算、推理、记忆、认知等。很明显，这些是独属于人类这一高级物种的物质和行为，是完全由理性控制的。人类在学习知识和工作时所进行的智力活动，都属于此类，是思维的产物。从另一个角度来讲，它也是最不真实的。因而，对于人的语言、书面报告、公开发表的演讲，这一类经过了“精心准备”而呈现出来的“反应”，要保持警惕，因为其中包含了太多的利益考量，很多部分不可信以为真。

就像人类在物种进化的层面再“高级”，仍然需要一个健康的身体承载思维和灵魂一样；就像人的精神再高贵，仍需要一副“皮囊”来物化一样。在几千万年的发展进化后，人类仍然没能摆脱身体物理特性对自身的控制，大脑中的那些低级功能仍在“摆布”着我们的行为，这是理性触碰不到的“黑暗领域”，而这个领域的存在，就是微反应原理的科学依据，也是我们赖以“读心”的基石。

情绪与能量

——生气是个力气活儿

有这样一则心理学游戏：

请一个人按照事先约定的要求参与电脑上的游戏，同时用一个小装置夹住人的耳垂。电脑上首先显示的是一片灰白、无趣的画面，一棵叶子已经落光的大杨树，灰蒙蒙的天，没有太阳。面对这个画面，被试者要尽全力去想一些让自己感到快乐、轻松的事。当被试者有意识地调整情绪状态，树枝上也开始有嫩芽生长出来，慢慢成长，变得翠绿，太阳也逐渐穿透云层，天空亮了起来，这时，被试者的心情也随之好转。

此时，被试者的头脑中浮现出一片田园，那是经常出现在他梦中的故乡的景色——苍翠的山，澄澈的水，鸣叫的小鸟……不过一小会儿，他就想不下去了，他感到有些累，突然想到下周的工作，要完成哪些任务。而一旦想到此事，电脑上的画面就猛地一转，回到了游戏刚开始时失去生机的图像。人也跟着着急，被试者赶紧闭上眼睛，再去努力想自己的家乡，他看到了硕果累累的枣树，听到了水牛的叫声……大杨树再次茂盛起来，天空变得蔚蓝起来，太阳出现了。

游戏结束后，那个夹在耳朵上的小装置记录了测试的结果，它用一系列的曲线反应出了被试者的情绪谐调状态。电脑上的画面随着被试者的情绪控制而变化，反映了情绪谐调的力量，换言之，情绪是可调节的，它是一种能量。

心理学家们的研究成果表明，大脑只占人体重的2%左右，却要消耗我们的能量的约20%。由此，我们可以知道，在日常生活中的每一天，情绪对保持我们自身能量充沛的重要性。也许，我们从来都没有想过，生气也是一个“力气活”儿，生气时所消耗的能量也许并不比一种繁重的体力劳动少。

情绪与能量之间，存在着一种匹配的原则，情绪是消耗能量的。刺激都会产生情绪，而情绪要消耗一定能量，因而，也就会表现出相应的动作。微反应动作的幅度和持续的时间与刺激大小的程度成正比。

如果某人表现出来的反应与刺激的程度并不匹配，比如在《世说新语》里，提到有一个人，在下棋的时候听说自己儿子的死讯，却并没有号啕大哭，也没有其他反应，而是保持原有的情绪状态下完了整盘棋，然后才回家去。这种反应太小，太不正常，与“儿子死亡”的高强度刺激并不相符，就表明此人是在有意控制，是在作假。

这种匹配程度，是我们调节自身情绪的一种方法，也是判断他人心理的一种途径。

有一位研究生三年级的学生给心理热线打电话：“我想说一下自己的事……”他用低沉、平静的男声讲述了自己的事，“失恋、申请出国读博失利、父亲遭遇意外去世，我感到非常痛苦，对未来也没有明确的打算。”

“在这一系列的事中，你最难以接受的是哪个？”心理分析师引导他找到问题的症结所在。他说：“是父亲的去世。”

但是，在谈及与父亲有关的事时，比如父亲的人生经历，他根据

别人的讲述而了解的父亲出事的现场情况，以及自己年少时与父亲的往事，他的声音都非常平静。

后来，在分析师的引导下，谈到小时候父亲给自己买月饼一事时，他的声音终于有了哽咽。分析师没有说太多的话，只是默默倾听，后来，他一段一段地诉说着，虽然缺乏逻辑，但越发动情，最后痛哭失声。

事情就这样过去了，分析师并没有说太多安慰的话，但是经过此次交谈，这位学生的心理终于有了改观，他开始理性地思考未来。

原来，他的家里，还有母亲和年幼的弟弟，而他本人又有强烈的责任感。父亲去世之后，他在家里一直扮演安慰他人的坚强角色，致使郁积在内心深处的痛苦情绪无法释放，压抑了太久，使他无暇，也没有很好的心情思考自己的事。倾诉之后，情绪得以发泄，他的生活也回到了正轨。

这个例子提醒我们，对于自身的情绪，只可“疏”，不可“堵”。要找到发泄不良情绪的正确通道。同时，在这一点上，别人与我们也一样。因而，我们要学会从情绪能量的角度发现别人反应和行为中的问题及矛盾之处，如果他人表现出来的微反应与刺激的程度不匹配，我们要顺着这一思路思考和探究下去，就能发现对方内心深处的真实想法。

说谎那点事儿

——向左看不一定代表说谎

多数人童年记忆中都有这样的一幕：被妈妈察觉说谎时，妈妈常会说：“宝贝，如果你说的是真话，就看着我的眼睛。”可见，眼睛最容易暴露人的真实心理。

这是我们都知悉的一个常识，然而，在人与人之间往往还流行着其他一些各式各样的说法，比如认为摸鼻子、向左看的行为表明当事人一定在说谎。其实这种说法是没有科学依据的，其立论本身也比较机械，并不符合我们上一节讲过的“基线反应”的原理。而且这两种行为一般来讲都是可控的，不如瞳孔反应等人体的“自发”反应更可信，更有说服力。

一般来讲，说谎可以从以下几个方面找到蛛丝马迹：

1. 瞳孔的大小变化

这是反映情绪活动变化的一条重要线索。一个人心情激动时，瞳孔通常会扩大，这种变化是说谎者自己无力控制的，而且说谎者一般也不会想到要花力气去掩盖这一行迹。不过，瞳孔扩大只能说明情绪激动，

但对于分析是什么样的情绪导致这一变化，却无能为力。

2. 眼神的投向

一个人的眼神投向或视线也能反映出心情和情绪。一般来讲，眼睛斜视是一种可疑的动作，很可能是当事人为掩盖某一行而采取的本能反应。

比如，妻子感到夫妻关系不如从前，丈夫似乎有心事不愿让她知道，就找到特定的时间，故意问道：“你到底做了什么我不知道的事，还想瞒着我吗？”丈夫自己心虚，不敢正视妻子的眼睛，只能小心翼翼，顾左右而言他。看到丈夫一副“做贼心虚”的表情，妻子确信了自己之前的猜测，接下去追问，最终丈夫只好说出了真相……

眼睛斜视，一般被认为有秘密，不愿意展现在人前，是“不想让别人看清我心”的想法在起作用。这些人，因为说谎而感到不安、不自在，所以总是试图左顾右盼以收集周围的信息，消解不安或者获得安全感。

可见，避开对方视线的动作常常代表不愿被对方看穿自己的心理，或当事人心虚、害臊，也可能有某种程度的厌恶和拒绝。偷偷地看人一眼又迅速移回视线，是因为不敢正视对方，但又忍不住想看对方。视线闪烁不定常产生于内心不平静或不诚实之时。

“正视”是人们识别谎言时注意最多的方面。人们总是怀疑那些不敢正眼看自己的人，认为他们一定有某些事情“不能见光”。说谎必定使说谎者处于心理紧张状态，一旦视线与对方相遇，看到对方疑虑、探究的目光会使这种心理紧张加剧，因此说谎者会尽力地避开对方的视线，以降低自己的紧张程度。

3. 眨眼的频率

正常来讲，人每分钟平均眨眼5~8次。这个动作是一种身不由己且不知不自觉的行为，然而，如果人的情绪产生一定程度的波动，眨眼的次数也会随之增加。

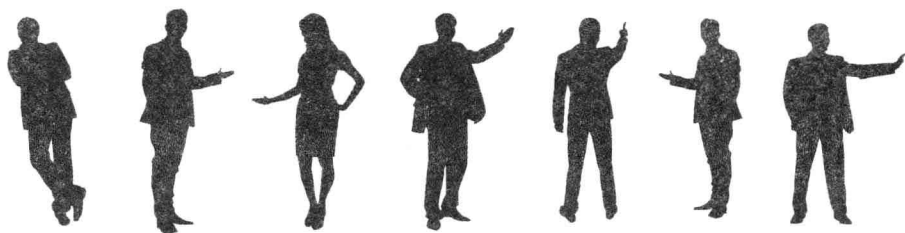
常见的眨眼方式有连眨、超眨、挤眼等几种。连眨是指在一定时间内连续眨眼，通常是思虑不周或犹豫不决的表现，有时代表当事人竭力抑制自己的激动情绪。超眨指幅度很大、速度较慢的眨眼方式，属于一种戏剧性表情，通常表示假装惊讶。挤眼是用眼睛给在场的另一个人使眼色，代表此两人之间存在某种默契。它所传达的潜在话语是：“我们此时共同拥有的一个秘密，其他人并不知道。”在集体交际中，其中两个朋友互挤眼睛，代表一种特别的亲热，表示他们对某一问题有相同的感受或看法。

当一个人面临两难抉择的时候，既不能一直正视对方，又不想使自己分散注意力，通常就会采取频繁眨眼的方法。一个人频繁地眨眼，一般表明他心中藏有秘密。眨眼次数增多，是他在防范泄密。过度频繁的眨眼动作，也有在对方面前掩饰自身弱点的目的。

人闭上眼睛，就如同在一间屋子里关上门，是不想让别人窥探自己内心真实世界的举动。可见，想要探得人内心的秘密，盯着他的眼睛是一个简单有效的方法。有时，“读眼”即可“读心”。



常见的几种微反应



冻结反应

——吃惊，需要判断局面

吃惊是人类的一种非常重要的情绪。如果留心观察，几乎每人每天都要或多或少地做出几种吃惊的动作。吃惊的反应其实带有一定的过渡性，它不包含爱恨喜憎等心理倾向，只是代表对于“刺激”的意外感，随之而来的具体是何种情绪要根据刺激与人心理需求的关系而定。

吃惊的表情我们都很熟悉，只要闭上双眼就可以浮现出来。这一表情在漫画中可能会表现得更加夸张一些，那就是：眼睛睁大、瞪圆，嘴巴张开，有些人，尤其是女性还伴有用手捂嘴的动作，眉毛上挑，身体动作幅度减小，或者根本就完全呆住不动。有趣的是，当我们观察一些动物的“萌图”时就会发现，不管是猴子，还是猫、狗、熊……各种动物的吃惊表情，特征都是如此，全部相同，无一例外。

其实这也说明人与动物的吃惊表情及其表现都来自于相同的进化过程。当人类还同其它动物一样，是自然界较为平等和普通的一员时，也要靠自身的力量去捕捉食物，保护自己，维持生存。因为弱肉强食的生存法则，当人们原本自由自在地在草地上享受阳光时，如果一瞬间感受

到周围的气流发生了某种微妙的变化，嗅到了老虎等其它强大野兽的气味时，会本能地停下所有的动作，将精力都集中在感官部位，用全力感受和判断周围的动静。这时，人的整个身体就会呈现出一种停顿和“冻结”的状态，停下来，不轻举妄动，是为了不暴露自己，也为了争取更多的时间和主动权，以便采取相应的对策。

在武侠片中，经常有这样的一幕：原本男主角和一群朋友非常轻松地谈天说地，但是突然他的表情一僵，一反刚才手舞足蹈的兴奋，严肃地站直身体，或者趴在地上，以耳贴地，倾听动静。因为男主角是武林高手，所以他在谈笑间以灵敏的感觉发现了十公里以外的动静，或者是一群马队正在向他们靠近，或者是屋顶上有另一些不相识的“朋友”在进行秘密活动。而他那一瞬间的动作停顿，其实就属于一种吃惊的微反应。

综上所述，冻结反应是指人在受到意外刺激时，瞬间静止，尽量减少身体动作，降低身体面积，以求回避他人对自己的注意，从而为自己争取判断局面，采取对策的主动权的微反应。这种反应可以形象地概括为“冻结”。

对于“冻结”这个词，大多数人都不會感到陌生。字典上说它是“指流体（包括液体、气体）因为低温而凝固”。生活中的情况是一些账户，尤其是银行的资金账户被有关部门控制，不能自由动用、流动的现象，一般来说，这都是一种强制措施。平时，我们在自动取款机或者网上银行的交易中，如果不小心三次输错密码，账号也会被暂时冻结，需要本人到银行“解冻”。

其实，这里也包含着与“冻结反应”相同的原理。无论是有关部门，还是银行机构，在当事人出现可疑存款或者可疑行为（如输错账号）时，先把账号锁起来的行为，是为了确保稳妥，保护当事人的权益。暂时冰冻，用这段冰冻的时间进行观望，看看操作的人是否是户主本人，

等到联系上户主本人，也就是明确了情况之后，才进行交易的活动。

冻结反应最明显的表现是身体全部僵住，就像现在QQ软件的聊天表情中，有一种非常可爱的动作，叫做“瞬间石化”，其实就是吃惊的夸张表现。这种情况在现实生活中也存在。一般来讲，在“刺激”的意外度足够大，或者当事人的情绪控制力较弱的情况下是会出现的。

然而，大多数情况下，这种较为极端的反应不会出现，因为人们都会对自己的行为进行一定程度的控制，因而“石化”的程度会表现得弱一些。下面按照“石化”的“度”从弱到强几种情况进行简单介绍：

反应比较弱，不太容易察觉的情况一般出现在面部。在遇到意外刺激时，比如，一位行为不检的男性，如果在外面陪情人的时候，被自己的爱人撞上，他几乎一定会表情僵硬，一时间不知所措，心慌意乱。

暂停呼吸或者屏住呼吸也是吃惊的一种表现。典型的表现是在开会的时候。如果领导生气，对全体员工进行训斥，一般来讲，现场空气比较凝固，大家的情绪都比较胶着，即使感觉领导哪里说的不对，也不会有人提出，大家都会有一种“大气都不敢喘”、“掉一根针都能听到”的感觉。

还有一些人，城府比较深，平常对自己的身体和情绪控制得比较好，他们在吃惊的时候身体会发生极微小的动作变化，但非常难以觉察。比如在几个人开会讨论问题的时候，如果有两个人的关系极好，而且对于要讨论的问题已经事先达成一致，那么，在其他人的意见与他们不同的意见，而这种意见又在他们的意料之外时，他们之间就有可能有一种极其短暂的眼神交流。甚至他们只是在与对方的眼睛接触的一刹那，只有一个瞬间眼睛就停止了转动，很快恢复正常。别人决不会发现异样，但他们已经完成了又一次身体语言的沟通。

脸部变化自然属于“部分僵住”的范畴，其实有时人的四肢动作也会“部分僵住”。这种行为一般表现为“不自在”，拘束感非常强。如

女性常常将双手拉住置于身前，或者在桌子下面，将双腿拧成了一条麻花，这虽然是一种无意识的动作，但其实是因为如果不这样做，她们就不知道手和腿到底该怎样摆放比较好。而男士常常有插兜或者将双手收入袖管的动作，有些时候，这些行为可以理解为吃惊的表现。

这些四肢动作，总体上都是为了收缩身体面积，也就是想作“鸵鸟”的潜台词：“看我变小了吧，他们应该就不会注意到我，我正好挤出时间理一理思绪，看看接下来该怎么做。”

生活中，其实有很多动作，都是“冻结反应”的变形，最典型的是中国古代下级对上级、臣对君的叩拜动作：膝盖着地，降低重心，缩小面积，以免成为攻击的目标，可以保护自己，同时，不方便逃跑，被动等待，符合为上者便于掌控的心理，更容易被上级接受。另外，被轰炸时卧倒，绝望时身体萎地的行为也是冻结反应的变形。电影《1942》，当日本的轰炸机在上空狂轰滥炸时，地面上的逃荒者，手无寸铁的平民，他们的第一反应就是抱住头卧倒。而在人绝望的时候，如罪犯的行为“东窗事发”，或者争取皇位宣告失败时，当事人往往也会双手抱头，痛苦地双膝着地，整个人如一团泥滩在地上，也是冻结的表现。

安慰反应

——感到压力，寻求安慰

一个羞涩男在对自己心仪已久的女孩示爱的时候，常常会口吃，紧张得说不出话来，边停顿边暗暗吞咽口水，以强力压制快浮上嗓子眼儿的心跳。

一个被告者，即使他是无辜的，在律师的严厉逼问和原告的指控下，仍然会手足无措。这时，他一定会不自禁地向听众席看一眼，如果他能看到母亲或者爱人温和、坚定的眼神，那么他的内心一定会镇定很多。

一个刚刚入职不久的女孩子，不小心在工作上出现了失误，在领导与她谈及此事时，她很有可能会不自觉地摸摸自己的嘴角，或者揉抚脖子。

.....

这些都是典型的安慰反应。确切地说，安慰反应是指人在遇到压力、受到批评、被否定等负面刺激的时候，所表现出来的试图安慰自己的身体动作，是微反应的一种，目的是缓解内心的不安。一旦有人

较为明显地表现出这种微反应的动作，则表示他的内心有比较严重的负面心理情绪。

在美国的一所华丽的大房子里，住着一位孤独的老妇人。她年轻的时候曾经在事业上取得辉煌的成就，退休之后，光芒逐渐褪去，不幸丈夫又去世了。虽然她有足够的金钱可以保证较高水平的物质生活，但是退休之后，她的生活明显没有从前那么快乐了，性格也由原来的和蔼可亲变为孤僻、怪异，整个人越来越苍老。儿女们都很孝顺，也很爱她，却想不出好的办法让她回归之前的生活状态。

后来，一次偶然的機會，她儿子的一个朋友来看她时，终于发现了问题所在。小伙子发现，在他与老人交谈的时候，老人虽然在言语上并没有透露出任何的不快乐，但是她一边说自己没有遇到不开心的事，一边却用手不停地抚摸着在沙发上躺着的、她最喜欢的宠物狗。而且她还抚摸小圆桌的桌角，铺着的桌布，以及其他的东西。小伙子看出了这些动作的含义，他觉得老人很寂寞，很希望日子过得充实、有滋有味儿一些，而不是如现在这般枯燥和难挨。于是，小伙子帮她找了一份义工的工作，虽然不能挣多少钱，却让她重新找到了生活的激情，老人很快就快乐了起来。

老人在与小伙子谈话过程中所做的动作，就属于安慰反应。一般来讲，安慰反应的过程必定涉及人的一处弱点，比如上述故事中老妇人的孤僻和渴望价值感。而人的内心都有脆弱的一面，即使表面上再强势，他还是会把内心真正的担忧、不满等情绪反应无意识地反映在形态动作上。其实，说谎之后的微反应一般都属此类。

从科学的角度讲，人的这种安慰自己的行为来源于婴儿期从母亲那里得到爱抚的体验。刚刚告别母亲的子宫，来到陌生世界的婴儿，有时必须触摸母亲的身体，才能消除恐惧的感觉，找到安全感和舒适感。英国动物学家莫里斯说过：“身为动物的我们，所获得的最初的印象，必

然是在母亲的子宫壁保护之下、完全处于漂浮状态时产生的亲密肉体接触感。”而事实证明，即使是在与母体分离几十年之后的成年人时代，这种身体的亲密仍是必不可少的。自我触摸和抚慰的现象在如今的人类社会仍然十分常见，我们有必要更加仔细地观察和了解这一现象，并以此为工具，在读懂他人心思的方面，取得有用的成果。

安慰反应的本质特点就是迅速采取动作，使自己的身体能够感到舒适。整体上看，安慰反应可以分为两大类：

一是“感官安慰”。这包括视觉安慰、听觉安慰、口唇安慰等。顾名思义，这种反应是以寻求感官舒适为主要方法来达到安慰自己的目的。

人有五官，可以借以感受红尘世界中的声、光、色、味，而人世间总有一些美好的事物，或者虽未必美好但个人比较喜爱的事物。如果我们能在受到负面情绪压迫的时候，想办法把注意力转移到美好的事物上，享受它们带来的美好感觉，原有的紧张和压力就会在一定程度上得到缓解，虽然问题本身并没有得到实质性的解决。

比如，在日复一日重复枯燥的工作之中，偶然看到了清新、美丽的电脑桌面，会有一抬眼进入另一个世界的感觉，原来的烦躁被洗涤一空。再比如，小时候单独走夜路，很害怕，这时，放声歌唱能够缓解恐惧，让歌声陪伴自己，比周围死一般的寂静要好得多。紧张的时候，人也许会舔舔嘴唇，因为紧张过度时仿佛自己到了另一个世界，感觉到自己柔软的嘴唇，让人有“回魂”的感觉，可以增强存在感和自信。

二是“肌肤安慰”。这种形式存在于对于身体各个部位的抚摩中，也可以延伸到抚摩身体附近的附属品。

我们知道，在人的皮肤上，分布着很多神经末梢和纤维，这些末梢和纤维在皮肤所受的刺激和人的中枢神经之间起着有效的传导作用。人受到“有效刺激”之后，这些组织将信息传达给中枢神经，就会产生相应的情绪，而人的内心情绪、愿望和渴求也会通过它们传递给皮肤，形

成肌肤对相应动作的饥渴，人们就会自然而然地采取行动来满足这种饥渴。这是安慰反应发生的生理机制。

莫里斯博士在《亲密行为》书中，把人一生从肉体接触的角度分为五个阶段：第一个阶段是胎儿在母亲孕期的肉体接触；第二个阶段是婴儿哺乳期与母亲的身体接触；第三个阶段是从婴儿到成人的整个过程中，所有的日常肉体接触，也叫“性亲密行为”；第四个阶段是“社会亲密行为”，指握手、拥抱之类以社会礼貌形式存在的肉体接触；第五个阶段是“自我亲密行为”，即指我们所说的“自我触摸安慰微反应”。

这种微反应可以表现在身体及其延伸区的各个部分，如恋人之间的亲密接触，他们要用身体接近来表达喜欢和爱，还要用更亲密的行为为爱许诺和证明；年轻女士在紧张的时候会不自觉地抚摸锁骨或者项链的吊坠，男士有时以调整领带、抖动双腿来排泄紧张情绪，都是常见的表现。

逃离反应

——感到恐惧，模拟逃跑

“请你离我远一点儿”，这句话已经成为人讨厌另外一个人的时候常说的“激愤之语”。由此联想，其实我们在害怕另一个人的时候，也会本能地主动“离他远一点儿”，无论是后退几步，还是将头略向后仰，都是希望与可能的“危险”或讨厌的“刺激源”拉开距离。

这是“逃离反应”的表现，是指人在面临危险、痛苦等强大的威胁时，同时感到以自身的力量无法与之抗衡时，所要做出的迅速撤离，以保全自己的反应。正所谓“三十六计，走为上计”，“打得过就打，打不过就跑”，这是古往今来许多知名人士都奉行的法则，因而也可以视作自我保护的本能，“识时务”的表现，不必因此而感到惭愧或丢人。

积年累月的习惯反应，让人类的身体几乎形成了条件反射，“躲”开危险的行为变得再自然不过。不信，我们可以回想一下，人在触电的时候，被开水烫到的时候，撤离的反应双手比大脑的还快。其实，这也源自人类趋利避害的本能。成熟的审讯专家到了现场之后，会凭借这样的经验去判断罪犯：多年的逃犯生活，让罪犯显得有点神经质，似乎总

是在悄悄地观察四周的动静，神情猥琐。这也是明显的逃离反应。

逃离反应出现的时候，一般下肢会有较为明显的动作，或者表现为肌肉紧张、兴奋，或者干脆发生了位移或者方向的改变，有“逃跑行动”的前兆。这是因为预备逃跑时，人的血液循环系统会应激将血液从其他位置撤离出来，输送到处于兴奋状态的下肢当中，这时其他部位就会出现血液颜色减退，略显苍白的反应。这与人体消化系统的某些反应有些相像，很多上班族都有这样的经验，午休的时候一边上网浏览网页，一边吃午饭，这时午饭会吃得比较慢，但过了一段时间之后，就会发现胃的功能没有以前那么好了，还经常胃痛。这就是因为上网的时候，很多血液会被输送至大脑，去思考和反应网络上的内容，胃部的血液循环受到限制，因而消化的情况就不好了。

逃离反应按照强弱不同可以分为几种：

第一种是明显的逃离反应，指身体明显地与“刺激源”拉开距离，或者向后仰头，或者整个身体前半部向后倾。

在工作会议中，我们也常常会遇到那种讲话抓不住重点的同志，在讨论一个核心问题，希望得到解决时，大家都能简洁地表达自己的想法，唯有他，说说就跑题，而且还喋喋不休。在一场大约两小时的会议中，如果这个人如此发言五分钟，那么在三分钟左右的时候必然会有参与者感到不耐烦。此时，他们的动作就是目光四处飘荡，或者埋下头在纸上无意识地涂鸦，这就是一种明显的逃离反应。

这种微反应还体现在“吓了一跳”的时候，或者二人交谈，其中一人给另一人以压力的时候等，是生活中非常常见的。

第二种是比较隐晦的逃离反应，主要表现在人的四肢，尤其是双脚开始有“逃离”的准备。这种准备表现在姿态的调整，调整的方向是远离刺激源。

有一天，美国联邦调查局特工在机场巡查，目标是找出一个正在潜

逃的杀人犯。特工们已经明白，此人很可能已经乔装打扮，不会那么轻易地被认出来。于是他们加倍留神，一处疑点都不放过。

在将近一个小时的巡查之后，特工们还是一无所获。就在这时，从机场外面走进来一个人。此人看起来很普通，从外表上看并无特别可疑之处，此时向着登机口走去。忽然，一位机场安保人员与他擦肩而过时，不小心碰了他一下。安保人员马上向他道歉，但他并没有礼貌地回以微笑，表示并不介意，而只是点了点头，没有张口说话。

FBI特工看到了这一幕。他们注意到，在安保人员和此人身体接触的那一瞬间，此人的脚几乎是同时摆出了一前一后的姿势，这有点像短跑运动员在起跑线上常用的动作，其实是典型的“逃离反应”。特工们锁定了这一目标，将他找去长谈，后来他果然在交谈中露出了更多的破绽，此人供出了所有的罪行。

在这个例子中，FBI特工得出判断结论是根据罪犯的微反应。对于普通人而言，保安是一种保护力量，而不是威胁力量，因而，如果不是因为“心虚”，对安保人员的反应不应是恐惧和准备逃离，这在逻辑上是说不通的。

日常生活中，这种反应也普遍存在，比如在内心对某人有厌恶的时候，就会试图拉开与他的距离；在一场无趣的谈话或活动中，会在结束之前就把手放在包上，或者椅子扶手上，表示“一分钟也不想多待”的含义。

第三种逃离反应是更加细微、不易察觉的，那就是眼神的变化。比如，在一场友好的会晤中，如果双方相谈甚欢，一方的眼神可能会一直与另一方有交流，但如果有一方对话题不感兴趣，他就会将眼神移向他方。在说谎时，这种情况也会发生，那就是一个人说谎，心里有鬼，不敢直视另一个人的眼睛，出现了视觉逃离反应。在人紧张的时候，我们的神经系统已经开始为“逃跑”做准备了。于是，身体里的血液会向腿部集中，而手部则供血不足，所以会冒冷汗，手上发冷。此时如果与人握手，就有可能被察觉到真实的心理。

仰视反应

——微扬的下巴和俯下的酒杯

下巴相对于眼睛、鼻子和嘴，往往不为人所关注。然而，面相预测和自我定位时，却会被视作焦点。

在古代有多少功高震主的功臣是被自己“得意的下巴”害死的，更可悲的是他们自己对此往往一无所知。比如，曾经热播一时的宫廷剧《后宫·甄嬛传》中就有这样一幕：

雍正皇帝的军务大臣年羹尧在西北平定叛乱，立下赫赫战功，他的妹妹华妃宠冠六宫，整天打扮得华丽无比，像开屏的孔雀一样与皇后叫板对阵。年羹尧得胜回京后，眼高于顶，对与他同朝的大臣不屑一顾。只有看到皇上，总算还记得自己的名姓，言语上还晓得“谦卑”一番，只可惜他内心的傲气已“洋溢”在外，身体的每一动作、身上的每一处毛孔都透着“恃宠而骄”的无礼因子。他与皇上的一次见面，身体语言便将其彻底出卖。

当时的情景是这样的：因为年羹尧帮皇帝打跑了“反对派”，身份上又是皇帝的大舅子，皇帝除了赐坐，还少不了一番推心置腹：“你与

朕在外是君臣，在内是亲戚。你我君臣，一定要做一对千古榜样人物才好。”年羹尧听后，身体竟快速向后仰了一下（注意这个动作），下巴抬起，双手双脚都呈敞开状，回道：“臣必当粉身碎骨，以报君恩。”皇上听后，眼神有一瞬间的游移，短暂地落在年羹尧双脚的方向，和蔼地说道：“你便坐好吧，动不动就谢恩。”

大臣面对皇帝大都谨小慎微，为尊上者内心深处也享受着这份小心，因为这小心是对权力的服从，可年羹尧此举，身体后仰、下巴抬高，虽然言语上感恩戴德，但身体的姿态已经表明他的身心非常放松，绝对不是诚惶诚恐地谢主隆恩。在掌握生杀大权的皇帝面前露出如此骄态，实在是祸不远矣。

一个小动作将年羹尧的特宠而骄、得意忘形表现得淋漓尽致，其所想与所说不符，已通过微反应暴露无遗。而皇上的表现深藏不露，眼神和煦中有凌利，杀机初显，恐怕内心充满得意的年羹尧是不太可能看得出来的。

即使是在人们的直觉中，抬高下巴的行为也是让人不悦的，因为这一动作中总透着一丝不屑和傲慢。这表示行为人本身具有一种非常强势的自我认同和角色定位。可以想见，“我天生就比你高贵”这种心态与“相互尊重”的人际关系准则相悖，除了在森严的等级社会中用于树立为上者的权威之外，在其他任何人际关系中都无法真正讨好。因为所有人都希望被平等地对待。

仰下巴属于仰视反应的典型体现，同微反应的其他原理一样，也是在人类漫长的发展和进化过程中逐渐形成的。在原始社会的群体生活中，人们逐渐发现高大之人的天然优势，他们能摘到结在更高处的果子，有更大的力量和更强烈的威慑感，在与野兽作战时有更大的把握和胜算，认为这种人比自身更有能力，于是不禁产生了敬畏感。

这种对“高大”的尊重本来产生于现实的物质生活领域，后来，在人类进化过程中逐渐得到强化。后来，体力劳动在人类生活中的作

用逐渐弱化，智慧的力量慢慢突显出来，“高大”又由此延伸出了精神上更高一层的内涵。仰视心理由物质生活的需要演变成了社会礼仪和精神追求。

下巴扬起几乎可以作为傲慢的经典的动作，除此之外，还有面露不屑，甚至不正眼看人的情况，傲慢的心态就表现得更为明显了。

与此相反，低头、藏头、谨慎迈步、并拢双腿、屈膝等姿态则是人自我定位较低、将自己放在较弱势位置的体现。如非确实如此，那么多有此类动作的人也是想要树立自己在人前的谦逊形象。中国传统的儒家文化强调尊重父母、君上，于是这些动作时常发生在下对上的动作之中。如有名的“孔鲤过庭”故事中有“鲤趋于庭”，这句话的意思当然不是有些同志们戏谑的“有一条鲤鱼在庭院里游过”，而是孔子的儿子名叫孔鲤，一天，孔子在庭院中问儿子话，因为在父亲面前，孔鲤做了一个很有礼貌的动作，即“趋”，在古代即小步快走的意思，碎步快走以应长者的召唤。

以“趋下”表示尊重，还有一个典型的例子，是宴席间敬酒。有一个心照不宣的礼仪是，后辈或身份、地位低的人都懂得将酒杯杯身放低，以自己的酒杯上半部碰对方酒杯的下半部，以表现一种“就下”的态势，这也是仰视反应衍生出来的。而为“尊上者”如果修养良好而且待人和蔼，往往也会将酒杯降低以表示尊重对方，双方人格平等，不以地位论英雄。

由此可见，“仰视反应”表现在身体的本能动作上，也存在于所有人心灵深处。因此，切不可轻易露出“傲慢”的微反应以示人。虽然微反应是人体本能的反应，但这种本能是由人内心的自我定位决定的，当我们内心将自己与别人平等地放在一条水平线上时，这种让人反感的小动作自然会减少。其实，每个人对自己的评价都还是挺高的，而做出傲慢的动作等于强迫与自己交往的对象处在一个“下”的位置，必然会引起对方的反感；相反，如果能够有意地展现谦逊的一面，则能让自己更容易被他人接受，赢得更多的人缘和帮助。

距离反应

——能不能再靠近一点点

有一个女孩，慕名到一家发型工作室做头发。本来她的朋友来这里的时候，一般都对设计师非常满意，可是此次她接受服务的时候却出了问题。她和发型师沟通了一刻钟左右，就坚持要换发型师，店长不明所以，但她又坚决不说出原因。无奈之下，店长只好给她换了一个发型师。后来，女孩和她的亲密女友说出了原因，原来是那个发型师在沟通的时候离她太近了，让她感到特别别扭和内心深处莫名的愤怒。诚然，发型师的本意并不想冒犯她，但是低头说话的时候离得太近，示范发型时将自己的手指和女孩的头发、脸部、耳部的接触面积太大，都是让女孩感到不悦的原因。

生活中，这种事例是较为常见的，它所反映的是“身体距离”与心理距离的关系。在上述例子中，女孩和发型师之间是第一次接触，彼此还不熟悉，是较为纯粹的商家和客户的关系，尤其是对于一名年轻女性来说，能够接受一个陌生男性靠近自己的范围是有限的，哪怕对方没有侵犯之心也是一样。

“身体距离”就是我们平时所说的“私人空间”，它并不是一个有形的存在，而是围绕在人的身体四周的一个抽象范围。在地铁或者公交车上，当人们上车的时候，一般都会选择人少的地方落座；在食堂吃饭的时候，大家也会挑没人的桌子坐下，如果实在人多，才会考虑与其他人共用一张桌子，尽管一张桌子能够坐四人。当别人“僭越”合适的私人交往距离时，你自然而然地对对方产生一种厌恶情绪，并试图以行动拉开距离。当然，这种情绪还会给你消极的心理暗示，使你对这个人产生不好的印象，甚至心生反感。

美国有一位人类学家爱德华·霍尔，他对人与人的身体距离及与其相关的人际心理研究很深。他将人际身体距离分为四类，并认为这也代表了人与人之间的心理距离。这四类分别是亲密距离、个人距离、社交距离和公共距离。亲密距离只适用于亲人、爱人、密友之间，空间范围在0~0.5米；个人距离指的是没有身体接触的距离，日常生活和工作场合中的人际交往都适用，距离具体值是0.5~1.2米；社交距离在1.2~3.5米，主要用在正式的场合，如外交活动、商业洽谈等；公共距离指公开演说时，演讲者与听众之间的距离，范围在3.5~8.3米，距离较远，谈话者不能用正常的音量进行交谈，往往要借助声响工具。

时代在变，这几个数据也随着社会出现的新情况而改变，在上班高峰期拥挤的交通工具中，人与人之间的距离不得已被拉近，与上述范围已经无法一一对应，但这一理论的基本原理仍然是适用的。比如在公交车上，即使车厢已如一个“蒸笼”，人与人摩肩接踵，但人们仍然会尽量回避与陌生人的身体接触，抑或尽量挪出一个小小的空间让自己可以远离陌生人的气息。

在大学校园里，有一种现象典型地体现了这一原理。在一场“大课”上，如果有200左右人听课，学生们来自各个不同的院系，每天都可以自由就座，但是，有意思的是，学生们每次坐的地方都没有太大改

变。成绩优秀、学习努力积极、有自己的见解并进行了较好的课前预习的学生，常常会坐得离讲台很近，很多还会特意坐在第一排；而那些成绩平平、很难很好地回答老师问题的学生，都会坐在与老师相隔很远的边角位置。其实，他们就是在通过身体距离来表明与老师不同的心理距离。准备充分的学生乐于表达对老师的亲近，也有自信能够回答老师的突然提问；学习不积极，甚至原本就打算在课堂上找时机睡觉的同学自然就要尽量躲开老师的注意。

人与人之间，身体距离与心理距离有一定的映射关系。这一原理在生活之中有十分广泛的体现，聪明人能够巧妙地利用这层关系判断自己在他人心目中的位置以及人群中某几个人之间的亲疏程度，还可以运用它拉近自己与他人的距离，把握人际交往的分寸，应用空间是十分广阔的。

领地反应

——用金箍棒画个圈儿

在动物界中，有这样一种现象，以狗为例，它们的领地感非常强。生活中，我们常能看到一只狗狗建立自己“领地”的行为，虽然这在人类看来不太雅观。狗狗们常常以自己为中心，用气味标出地界，就像《西游记》中的孙悟空在出去化斋前用金箍棒在唐僧周围画个圈儿一样，每隔一段时间还会更新。比如它们会沿着平时行走的路线找一些固定的地点，如树干、路灯、电线杆下撒少量的尿。这样，等另一只狗狗来到此处时，就可以凭借这种气味了解到此处已经有了“主人”，一般情况下就不会再轻易侵入。而作为“主人”的狗狗如果看到外来的狗狗侵犯此地，也会进行驱赶。其实，外来的狗狗通常也不会那么不识相，它们一般来到这种“有主”的地界行动都会非常小心，如果主人回来，它们通常不敢正面相对，避免“冲突”，会自觉地离去。

这种行为表面上带有低等动物原始生存的色彩，但事实上，此种心理和反应方式在人类社会中也普遍存在的。在微反应科学中，这被称为“领地反应”，具体指人类潜意识的“领地意识”在身体中的表现。

它主要包括两个方面，一是对领地内的事物的掌控感，另一是对侵入领地者的防御和抵抗行为。其实是对内和对外两种典型体现。

领地反应源于人们对自尊和被尊重的需要。作为人类社会的一员，要在群体中生存和发展，首要的意识是自尊，即在内心深处认同自己，甚至在某种程度上认为自己一定有一个方面强于他人；另一方面，要通过各种形式获得外界的认同，即让别人也看得起自己。做到这两点，人才能心态积极健康地生活。

科学家罗伯特·安德列的著作《领域的必要性》中说道：“人类的领域感来自于遗传，并且根深蒂固而不易改变。”每天都去图书馆学习的学生会发现，一段时间之后，他会对图书馆中的某一个座位有特殊的感情，每次去都想坐在那里。也许，根据这一习惯来推断，伟大的革命导师马克思在伦敦大不列颠图书馆的水泥地上印下脚印，也就可以理解了。结婚十年的夫妻会发现，虽然没有事先约定，但是两人各自习惯性地睡在床的一侧，而不会常常互换位置。一个旅游团队的人到海滩上玩的时候，也会先“扎营”，宣告自己的位置，虽然是暂时的。这些都是领地反应的典型体现。

领地反应有两种基本形式，即对领地的确认和对领地的保护。

身体语言是人类对自身“领地”确认的一种常见方式，如电影明星在没有化妆的情况下，不愿意素颜面对观众，而此时恰好又有不配合的摄影记者拿着机器猛拍，有时，明星就会做出将手臂向前方伸直，手掌张开，看起来有点像想挡住镜头的姿势，其实就是以手臂和身体的主体形成一个“保护圈”，心理暗示自己这个圈子内的范围属于我自己，是他们侵犯不到的地方。

2012年12月18日，英国广播公司报道，英国外交大臣黑格宣布，将以女王的名字命名英属南极洲领地的南部地区，作为英国外交部赠予女王登基60周年的礼物。这片南极洲土地位于英属南极洲领地的南部。

虽然伊丽莎白女王本人不太可能视察这块“领地”，因为那里温度低、海拔高，不适宜人类生存。但是黑格说：“英属南极洲领地是英国十四块海外领土中独特而重要的一块，把这片土地和女王陛下永远地联系起来，是极大的荣耀。”而女王伊丽莎白二世也在社交网络上说：“黑格先生的这份礼物要比卡梅伦内阁送我的60个杯垫好多了。”

然而，英国此举并没有得到所有国家的承认，比如阿根廷和智利。因为这片与阿根廷、智利等国在南极洲声称拥有的领土互相重叠，因此对南极洲领地的所有权一直有争议。

南极是一片新开发的领地，因而世界各国都想“占个座”，英国以女王名字命名的行为，无非就是想宣誓自己的所有权。而阿根廷等国对此问题的异议，也是不想放弃自己“领地权”的体现。

一个人犹如一个团队，一个团队犹如一个国家，从国际政治角度上讲，“领地”是指国家凭借军事、政治、经济力量，所控制的领土，宣称对它享有独占的权利，不许其他国家染指。从民间社会的帮派势力、小团体作比，“此山是我开，此树是我栽。要想过此路，留下买路钱”的民谣就通俗地说明了这一问题。个人也是如此，人家盖房子，修篱笆是最基本的。除此之外，地方人士在有外来朋友的时候，尽“地主之谊”，也是这个道理。一般来讲，人们在自己领地中，微反应表现为“掌控感”，行为上轻松自如。

单位的领导一般在日常工作中形成了较强烈的“掌控感”。在他的公司里面，哪怕是进入了狭小的电梯里，他也决不会瑟缩着站到角落，而是会双腿叉开，自然地占据较大的面积。因为，这是他自己的“地盘”，他在潜意识认为自己是“做主”的，很舒服。然而，如果他到上级单位汇报工作，就不会做此动作了。

另外，领地反应还表现在“主权”不可侵犯，藏獒就有这一特点。它们把自己所在的小环境理所当然地视为领地范围，具有很强的统领欲

和占有欲。如果别的动物“胆敢”侵入这片领地，它们会勇猛地扑上去驱赶。同时，它们也会对屈从者进行保护，对强大的冒犯者进行攻击。如果有陌生动物进入它们的势力范围，就会表现出强烈的使命感和责任心，甚至可能丢下刚刚抢到的一块美味肉骨头，为“保护家园”而勇往直前。

无论中西，人们在入座的时候都会注意自己的位置，也会给领导者或德高望重者留出好的位置，这正是领地意识的表现。在外国，在一个家庭里，坐在椭圆形桌子或者长方形桌子两头位置上的人，往往是“权威”者，比如父亲，即“一家之主”。而在中国，长辈习惯于坐在“八仙桌”的上首，俗称“朝南”，这几乎与中国古代朝堂之上，皇帝的“坐北朝南”意义相同。同时，我们还可以根据在场的其他人所坐的位置与核心人物的远近距离方面，观察此人地位的高低。在民国大师林语堂先生的著作《京华烟云》中，聪慧过人的姚木兰在10岁左右的时候，去参加别人家的丧礼，只用眼睛大概一扫，就能够判断出灵堂里的各色人等与主人是什么关系，而且大都八九不离十，其思维原理正与“领地”所反映出的人物关系有关。

总体来说，人在自己领地中会有比较强势的表现，反映在身体语言上，会有“双脚叉开”、“脚尖翘起”、“扎着膀子”等，多种多样，都可以用“气场足”来形容，在日常生活中很容易感受和判断。

战斗反应

——怒发冲冠是愤怒到了极点

在人的“七情六欲”中，愤怒是最容易被识别的情绪之一。中国有很多成语非常形象地表现了愤怒时的情态，“怒发冲冠”、“睚眦俱裂”、“愤愤不平”、“勃然大怒”、“雷霆之怒”，都可谓“语中有画”。看到这些成语，我们眼前就会浮现人们眼眶挣裂，头发和眉毛竖起，甚至以手砸墙的动作，更有甚者，如“天子之怒，伏尸百万”，更是鲜活地画出了愤怒的后果。

与愤怒的情绪紧密相关的身体微反应是“战斗反应”。之所以最容易识别，是因为动作幅度较大，波及的身体部分很多，从本质上讲，也会消耗最高的人体能量。储备和运输能量，都需要呼吸和血液循环系统的配合，因而，人在外表上可以看出双眼发光、鼻孔张大、咬牙切齿等动作，是血液一下子都冲上面部和心脏加速收缩的结果。

两个女孩在商场购买时尚女装，她们与营业员在衣着赠品和价格方面有了不同意见，因而产生了争执。此时营业员开始出言不逊，说了很多贬低二人的话，诸如讽刺她们贫穷等。其中一位女孩性格比较强势，

就与营业员开始争吵，争吵一会儿之后，那位营业员甚至说出了脏字，有了骂人的行为。两位女孩忍无可忍，决定去找客服经理评理。此时，营业员看到那位女孩的双手在微微颤抖，而且面色通红，以为她害怕了，因而得意地笑了笑，并没有当回事。谁知半小时后，女孩真的将经理请来，因而营业员不可避免地被严厉批评。

在这个故事中，营业员凭借生活常识将女孩双手发抖的行为理解为恐惧，其实是错误的，这也是愤怒的一种反应。她没有综合地判断，没有联想女孩那犀利的眼神和使劲皱着的眉头，这个时候的微微发抖，是因为愤怒到了极点，全身的能量调度有些失去平衡，变得不好控制。

在日常生活中，战斗反应的表现有很多种，比如身体绷紧、双手握拳、颈部充血等。再明显一些的，其实已经有点超出微反应的范畴，而属于一种非常明显的动作了，比如叉腰、跺脚、手指敲击桌面等，一般可以视为愤怒的显性表现。

很明显，战斗反应出现在人感到自己被侵犯的时候，不管是身体被侵犯，还是尊严被侵犯，其实二者之间也有密不可分的关系。尊严被侵犯的情况，除了人身攻击，还有被贬低、不被认可的情况。在弱肉强食的原始社会，不讲感情，不讲伦理，强大与弱小之间，存在着残酷的追杀和被捕的关系。这时，人类和动物之间，是一种两军对垒的关系，只有输赢，没有共赢，因而对立就意味着生存和毁灭的选择。遇到敌人的时候，要么战斗，要么被食。所以对对方会迸发出一种愤怒，这种愤怒会带来一系列的动作和反应，经过几千年的发展和进化，以“脸红脖子粗”为代表的一系列愤怒的表现动作，就固化了下来，进驻人的内心深处，成为人们的战斗微反应。

但是当我们步入文明社会之后，形成了一定的社会契约，一切冲突都会有组织或以司法的形式等合法的途径解决。因而，社会的文明度要求我们必须控制自己的愤怒反应，弱化这种冲动，用理性控制情感，因

而，就衍生出了侮辱、人身攻击、反驳、诽谤、激将法以及挖苦等“战斗”形式。这些语言并不能真正伤害到对方的身体，但实施者可以通过这种方法获得一定的心理快感。

了解战斗反应最实用的两个方面就是：一、识别他人的战斗反应，二、控制自己的战斗反应。

李萍刚从大学毕业就进入一家公司工作，她没有足够的社会经验，对公司同事的个性和特点也一无所知，还一直沿用着在学校时直言直语、无所顾忌的处世方法。没想到，在一次工作讨论会上，她却因此而吃了大亏。她当众反驳了一位同事的提案，她以为自己是对事不对人的。然而，这位同事表面虽然笑脸相对，但是李萍却没有注意到在会议桌的侧下方，同事的双手已经悄悄握拳，而且她的脸也已经涨得通红，其实内心里早已是难以抵抗的恼怒，她把李萍的意见当成对她工作的否定，对李萍的反驳记恨在心。之后，她总是处处使坏，为难李萍，有时甚至无事生非，在领导面前说李萍的坏话，让李萍白白挨了一次批评。

李萍作为一个涉世之初的年轻人，并没有沉下心来来到社会的大课堂上学习东西，结果吃了亏还不知其所以然，这也是我们应该注意的。无论什么情况，都要思考别人的感受，在有可能引起别人愤怒情绪的事情上，一定要谨慎再谨慎，还要注意留心观察，不要让别人的想法阻碍了自己的发展。

另外，前面也已经提到，战斗反应在本质上与文明社会的规则相悖，因而要极力控制自己的愤怒反应，实在觉得无法忍受的时候，可以找另外一些虚拟的机会发泄。一旦在做事的时候掺杂了个人的情绪，有了一定的进攻性，那么随之采用的战略很可能导致情绪混乱，注意力不集中，这时，人的头脑不清醒，不能对面临的危险做出正确的判断。愤怒的时候，人的思想短路，智商基本降低为零，可想而知，无论做什么事，都不能取得良好的效果。

胜败反应

——胸有激雷而面平如水

古语有云：“胜，不妄骄；败，不惶馁。胸有激雷而面如平湖者，可拜上将军。”这句话是用来形容有“大将”之风者面对成败，举重若轻的态度。但也许很少有人想到，人们之所以如此推崇这句话里的气度，正是因为大多数人实际上做不到这一点。而“宠辱皆惊”、“患得患失”才是大多数平凡人的正常表现，因为它是符合人性的，因而会在微身体反应中很明显地表现出来，那就是胜败反应。

胜败反应之所以能够帮助我们阅读他人的心理，是因为这些身体微反应，不仅表现出胜利和失败两种结果，还能反映当事人的心态，这是最重要的。也就是说我们可以从中看出人们面对成败结果的时候，是兴奋、得意、炫耀，还是悲伤、压抑，这些心理能够方便我们选择接下来与之交往所要采取的策略，也能够推测当事人未来将进行的活动。

在某年度大型音乐节目的颁奖礼上，主办方邀请了当红的一位女星帮忙开奖助阵。该女星当年刚刚蹿红，与其他资深嘉宾的根基尚不可同日而语，但能够得到这样一个机会，她内心还是感到无比荣幸。尽管她

在典礼上竭力控制“受宠若惊”的表现，但是在献唱的时候，人们可以看到她的眼角和眉角上扬，可谓“眉飞色舞”，而身体也情不自禁地加大了晃动的幅度，“手舞足蹈”起来。这是典型的胜败反应，而且是其中的胜利反应的表现。

从中不难分析出她不仅仅是得意，甚至有点得意忘形。她没有很好地控制自己的情绪，结果被娱乐记者抓住，大做文章，产生了一定的不良影响。因为这种不够“谦逊”的心理可能不太会被一部分观众认可。

胜败反应是比较容易被理解的一种微反应类型。人们常常在照相的时候用食指和中指组合成一个“V”字型的手势；运动员在奥运会上夺冠之后，会大力弹跳起来，双手握拳；在武侠剧中，两者决斗，失败的一方通常会埋下头颅，双手下垂，更有甚者，身体可能会一下子瘫倒在地。正所谓“玉山倾倒再难扶”，这是胜败反应的典型表现。

胜利反应表达的情绪主要有炫耀、得意和兴奋，其典型表现有诸如高举双手、跳跃、纵情高呼、摇头晃脑等。而失败的情绪主要指哀伤，表现主要是神情不振、萎顿。除此之外，还有一种变形形式。一个人对自己的满意度较高，长期在潜意识中将自己放在“胜利者”的位置上，就会经常保持“挺胸抬头”的姿态，看起来十分强势；相反，一个人如果被接连的失败引发了自卑感，在姿态上就会出现身体收缩、弓腰驼背的体态，行动上畏畏缩缩。

胜败反应的动作非常有特点，即典型的“向上”和“向下”表现。胜利的时候，所有动作抬手、跳跃等，都是耗费比较大能量的，因为这是一种反重力的动作，需要使力，这也是胜利之后人的精神仿佛被“充了电”的表现；而失败反应则相应都是向下的，是顺着地心引力的趋向，可能也是因为被对峙和战斗的整个过程及其之后巨大的悲伤和绝望的情绪“抽干”了能量的结果，很容易让人联想到耷拉下来的脸和被霜打蔫了的茄子。

part 3

解读微反应背后的秘密



小动作的秘密

——小动作是一种随身携带的性格

有位心理学家曾说：“人们日常做出的各种习惯行为，实际反映了客观情况与他们的性格之间的一种特殊的对应变化关系。”根据微反应的原理，这句话的科学性得以证实。人们在日常生活中，会自然而然地形成一些个人特有的、具有某种特定意义的小动作。因为这是在天长日久的生活中不自觉地形成的，具有很强的稳定性和惯性，一下子很难改正或改变。既然无法改变，就像一个人的影子或者随身携带的物品一样，为人们通过观察小动作，了解和认识此人提供了方便。

有些人习惯于双脚自然站立，将两手插在衣服口袋里，还时不时地伸出手来，然后再插进去。如果衣服没有口袋，也没有随身挎包，他们甚至会在走路时感到无法依附，很不自在。这种人的性格多是小心谨慎的，遇事总是思虑过重。由于想得太多，前怕狼后怕虎，做起事来就会反复犹豫，无法大刀阔斧、勇下决断，最终的结果一般很难让人满意。在工作、学习和生活中，这种人大多缺少灵活性，不懂变通，对风险过度敏感和畏惧，喜欢用一些老套、保守的方法去解决问题。说到底，他

他们是害怕失败，不具备承受失败的心理素质，在挫折和困难面前，他们常常唉声叹气，没有勇气奋起反击、迎难而上。

把双手背在身后，两脚自然并拢或者从容直立，是一种表现自信心理的姿态。常常做出这类动作的人，很可能具有某种优越感，他们具有一定的社会地位和文化水平，能够担当起领导的责任，而不是被人指挥和管理。为了维护自己现在拥有的一切优势，他们大多会运用自己的能力和别人相处得很融洽。

对于坐姿来讲，上身如果向后或者向左右微微倾斜，是心理上放松的表示。如果倾斜较大，则可以看出此人有一定程度的厌恶心理。身体坐得非常直，而面部肌肉又显得僵硬，或者上身紧靠椅背而坐的姿态，显示了当事人的紧张心理。

如果双方相对而坐进行谈话，一方的身子向前微倾，则表示对对方的话很感兴趣；在交谈中，一个人用手或笔杆叩击桌面，发出单调的节奏声响，或者用脚在地板上打拍子，弄得不断地嗒嗒作响，这是对谈话内容感到厌烦的表现；有人在听的过程中慢慢地用手扶着头，视线朝下看，有点对你不屑一顾的意思，也表示他已经不耐烦了；如果对方顺手拿过一张纸来，在纸上胡乱涂鸦，然后还欣赏自己的“作品”，这也是对讲话缺乏兴趣的表现。

与人谈话时，如果一方一张口，就一定伴随着一个手部动作，如摊开双手、摆动双手、两手相互拍打掌心等用以表现他对说话内容的强调，那么，这种人一般做事果断有魄力、自信心很强，在各种场合都乐于把自己塑造成一个领导人物或意见领袖，性格大都属于外向型，在人际交往中比较积极。

当你给某人递烟或其它食品时，对方口中道“不用的”、“不要”，但手却伸过来接住，显出一种“心口不一”的客气，这种人处世圆滑、有经验，不会轻易得罪人；而那些习惯于每隔几分钟就抹一下头发的

人，一般个性鲜明、突出，敢爱敢恨；那些喜欢挤眉弄眼、不顾场合总是嘻皮笑脸的人则轻浮而缺乏修养。

得志的人常用双手在脑后反托着头的姿势表达对自己现状的满意甚至得意，而“抓头”的动作，则可被视为不满、困惑、痛恨等负面情绪的表现。

“指随心动”，由此可见，一个人习惯性的小动作，也能在不知不觉中暴露他内心的想法。

十指分工不同

——手指姿态反映的是心理变化

通常人在讲话的时候，都会配合着运用千姿百态的手势，从中能够反映出种种不同的心理，可见手的作用不可小觑。通过手势，我们能够对人的心理状态和性格特点有一定的了解。通过细致的观察，你会发现这其中大有学问。与人交往过程中，手势是一种很重要的辅助工具，对加强语言的力度、丰富语言的感情色彩起着补充作用。有时，它还能作为一种独立的语言进行使用。

不自然，或者无效的手势，会造成人与人之间相互理解的障碍；优美得体的手势，能让人心情愉快；柔和亲切的手势，让人情不自禁地心生好感；果断有力的手势，给人以强大的力量。有的手势表达的当事人的心态是洋洋自得，有的则是心生疑虑；有的手势告诉人他非常忙碌，有的手势又表明他有口难言。

如果一个人的手指不停地动弹，这多半代表他正处在一种非常紧张的状态之中，内心有些无所适从，只好借这种方式来缓解心里的紧张。

用指尖轻敲桌面，发出清脆的声音，表明此人可能正陷入某种思维

困境，或者正在思考解决问题的方法，是面对难题的反应；也可能表示他处在犹豫之中，不知道该做怎样的决定。

一个人如果经常做出无聊的手势和动作，说明这个人内心空虚，经常难以控制自己的情绪，这样的人注重表面的东西，虚荣心和表现欲比较强烈。

一个人如果经常做出让人感到有力量的手势，再配以从容的微笑，那么他很可能是一个有魄力和勇气，敢作敢为，勇于承担责任的人。这样的人做事干脆利落，想做就做，而且能排除万难，有韧性和毅力，决不轻言放弃。

经常把手指放在嘴边，习惯咬指甲或是吮吸自己手指的人，是不成熟的，在职场上很难得到认可。这样的人哪怕外表看起来高大威猛，在心态上也非常幼稚，因为真正成熟稳重的人决不会有这样的行为。

在人际交往的场合，如果有人突然用两手紧紧地抱住胳膊，身体微微后仰，这是对对方的话不赞同的态度，表示他对说话人的观点不以为然；双手叉腰，身子向前倾也是不同意对方的观点，但态度上要更激烈一些，有些想要与之争论，分出是非对错之意。

与人谈话过程中，把手插进衣袋，是非常不礼貌的行为，会让对方产生一种被轻视，未得到尊重的感觉。

有人在说错话之后，几乎是迅速地用手掩住嘴，做出这样姿势的人性格一般内向、腼腆，因为过于在意自己在他人心目中的形象，因而在说错话之后十分懊悔和担心，感觉不好意思，很难释怀。

还有少部分人喜欢将手放在腹部，有时还不自觉地抚摸腹部，这类人大多有些神经质，多疑，猜忌心强。

在十指中间，大拇指是一个非常特殊的成员。追溯历史，人们发现，在古罗马的角斗场上，观众通过大拇指的动作判断失败者的命运。如果大拇指朝下，失败者难逃一死；如果大拇指朝上，失败者的生命

就还有转机。大拇指作为十指的“大哥”，从名字就可以读出其地位的“显赫”。确实，大拇指是一个有“大哥范儿”的部位，从日常生活中总结可知，凡是与大拇指有关的手势都代表相当的力量和权威感。人们习惯性地竖起大拇指的动作认定为敬佩的表现。但大多数人有所不知，一个人如果自己经常玩弄大拇指，那他很可能就是一个在社交场合左右逢源，而且非常有气场的人物，常常担任组织者、领导者或者意见领袖。

大拇指代表人内心的一种自我认同和骄傲感，人在心里非常强势或者对自己的处境或作为感到满意的时候，会不自觉地露出大拇指。所以，看一个人是否确实谦虚谨慎，单单凭借他的语言是不够的，如果某人躬身对你说：“请多指教。”而在你敞开心扉与他交换一些经验和意见时，他却时不时地露出大拇指，那你的心里要有数，也许对方只是和你客气一下，并不一定对你的意见有多么需要和重视。

手势的身体反应中，还有一点需要特别注意，那就是不要用手指指人，这是一种非常不礼貌的行为。虽然这已经成为人们心照不宣的一项礼仪规则，但还是有人会在高兴过度或者得意忘形的时候触犯这一禁忌。用手指指着别人的动作带有一种攻击性，而且一根手指突兀地伸出来，会给人以尖锐的不适感。人们往往在被他人用手指指着的一瞬间，会感到心里“咯噔”一下，特别不是滋味；接下来，这个人很可能一直被一种不悦的情绪笼罩着，难以释怀。因此，也会对伸手指别人的人心怀敌意，或至少是不满。因而，在人际交往中，一定要牢记这条规则，不要轻易触犯，以免影响人际关系。

嘴部反应

——嘴巴，不只是用来说话的

大多数人都知道这样一个游戏——贴嘴巴，在画出的不同脸孔上贴代表不同表情的眼睛和嘴，然后感受所产生的各种新表情。搭配不同自然会导致表情的差异，但是如果在同一个眼睛下面，搭配上不同的嘴巴，结果会让人看到意想不到的效果。人们经常说“眼睛是心灵的窗户”，通过这个游戏，我们就能够感觉到嘴巴也是重要的情绪表现工具。

“祸从口出”，这句俗语是从负面的角度向我们说明嘴巴的重要影响。注意，我们说的是嘴巴的作用，而非简单地指语言。其实，人们之前更多地从语言的角度理解这句话，却很少有人注意到，说话或者不说话时嘴部动作也是反映人们内心情感的重要方式。在交往中，尤其是通过口头语言交流的时候，嘴部动作可谓丰富多样。从微反应的理论来分析，各种嘴部动作与说话人的心理语言有密切的联系，是能反映出说话者情绪的。古代的相面术也非常重视这一点，认为嘴部是需要特别关注的部位，这也是有一定依据的。科学家达尔文曾指出，

以手掩嘴是一种吃惊的姿势，说出话突然以手掩口的人，暴露出一种由自我怀疑到完全说谎的情绪，也可以作为一个佐证。

生活中此类例子比较常见。当一位女士被优秀的男士追求的时候，也许她出于羞涩或者矜持，并没有直接表达她的态度，但是与之相处时，如一起吃饭时，经常咬嘴且面带笑容，说明她内心深处对对方有好感。男士如果读懂这一点，就可以加大力度，乘胜追击，而不会在妄自菲薄中失去机会。

一个曾经自己创业取得无数辉煌的人，却一朝破产，这时他急需一份工作养家，但是一时之间又找不到特别好的工作。当他在数度失望之余，有一个单位愿意给他一份不怎么体面、但却可勉强糊口的工作时，他的嘴角在一瞬间出现了一边下陷的表情，这其实说明了他的内心是嫌弃的，但却“理性”地不得不接受。

确实，人的嘴部动作非常丰富，这些嘴部动作在一定程度上可以折射出人的性格特点和心理状态。

1. 下嘴唇向前撇

人的下嘴唇向前撇，说明他心里对某事或者某件从外界接受到的信息，抱有不相信的怀疑态度，而且想要得到准确的信息。

2. 整个嘴唇向前撅起

人的整个嘴唇向前撅起的时候，他的心理很可能正处在某种防御或者气恼状态。

3. 嘴角向后微微拉伸

与人交谈时，人的嘴唇的两端如果微微有些向后拉伸的迹象，则说明他正在集中注意力听别人说话。

4. 抿嘴巴，形成“一”字形

多数人在做重大决定，或面临紧急事态时会有这样的动作。这样的人一般很坚强，具有坚持到底的韧劲，面对困难习惯勇往直前而非临阵

退缩。他们也往往深思熟虑，不会轻率地采取行动，一旦做了决定谁也阻挡不了。这种人不到黄河心不死，身上也有不少易于成功的品质。

5. 牙齿咬到嘴唇

交谈中，如果有人用上牙齿咬下嘴唇，或者下牙齿咬上嘴唇，这说明他们正在用心聆听对方的谈话，也在心里仔细思考话中的含义。这类人善于思考，一般有很强的分析能力，遇事虽然不能迅速地做出决断，但是一旦做出决定，就非常成熟，很难更改。

笑的语言

——笑表达的意思不只是快乐

笑，是我们每个人每天接触最多的表情，我们自己在生活中也会不时地笑着，但可能很少有人知道，笑的方式也与人的性格有一些必然联系。在生活中，对于身边人的笑，我们不能只随之愉悦心情，如果能够通过他人的笑而进一步理解对方的心思和性格，就可以帮助自己更好地进行人际沟通。

一般情况下，经常捧腹大笑的人往往心胸开阔、性格开朗，面对别人取得的成就，他们能够给出真心的祝贺，很少产生妒忌心。如果别人犯了错，他们也会尽量予以最大限度的宽容和谅解。他们心胸豁达，为人有幽默感，总是能给周围人带来欢乐，而且富有爱心和同情心，乐于助人。对待身边不同社会地位、不同身份处境的人，他们不势利，不嫌贫爱富，不欺软怕硬，为人正直。与别人通过网络聊天时，如果运用语言表达自己的心情，很少用保守的“呵呵”，或者略显冷漠的“嗯”，而是用“哈哈”相对比较多。看到屏幕上的这两个字，对方甚至能够很自然地联想到一个大大的笑脸。

性格直率而真诚之人笑的幅度往往非常大，有时全身都会打晃。和这样的人做朋友是有益的，他们常常能够成为诤友，在朋友有缺点和错误之后，能够直言不讳，也能够帮助对方改正。

内向而感性的人往往只是微笑，一般不喜欢发出声音。这类人的性格有点抑郁、情绪化，很容易受他人的影响。他们有一些浪漫倾向，乐于制造浪漫，为此可能会花不少的心思。他们的性格一般温柔、可人，给人很舒服的感觉，相处起来比较容易。

小心翼翼地偷着笑的人，大多性格内向，偏于传统和保守。同时，他们在为人处世时会显得腼腆，对他人的要求也会有点高，如果对方达不到要求，常常会情绪低落，但他们往往讲义气，能够和朋友患难与共。

容易被别人的笑容打动，看到别人笑，自己就会随之笑起来的人，多是乐观开朗的，有点情绪化，富有同情心，对生活的态度积极主动。

笑的时候用手遮住嘴巴，或者小心翼翼地不控制自己不露出牙齿，这是很害羞的人。他们的性格内向、温柔，但一般不会轻易地向别人吐露心事，常常紧闭心门。

“哈哈”型的笑，是从腹腔发出来的，一般人不易发出这样的笑声，常常是身体状况极佳者才有，表现了充沛的体力。只是，这种笑声带有威严感和压力感，能起到震慑他人的作用，闻之使人心生警戒或者敬畏。如果女性中有人如此发笑，很可能是领导型人物。

“呵呵”型的笑，显示缺乏信心，或者属于强行压制不快情绪时，略显无奈发出的笑声。这种笑声有时也用以掩饰内心的不满，心浮气躁或体力不支时也会有这样的发笑法。

“嘿嘿”型的笑，常用于对他人心怀批评或轻蔑之时。在谈判中，如果有人发出这种笑声，则商谈很难成功。有时，当事人内心有不

安和烦恼，行为便会带有一定攻击性，想要借此压抑对方，以获得快感。

“嘻嘻”型的笑，常代表一种类似少女型的明朗，其人往往有好奇心，属于凡事都想尝试一下的性格，但这种表情随时表现在脸上，会显得人的情绪有高有低，落差明显。

眼睛会说话

——通过心灵门户识心意

俗话说：“眼睛是心灵的窗户。”要了解一个人，就要先看他的眼睛，因为眼睛是人体最不会说谎的器官。哲学家爱默生说：“人的眼睛和舌头所说的话一样多，不需要字典，却能从眼睛的语言中了解整个世界。”因而，通过观察和揣摩一个人丰富的眼神语言，就可以对他有一定程度的认识。

孟子《离娄上》中有：“存乎人者，莫良于眸子。眸子不能掩其恶：胸中正，则眸子察；胸中不正，则眸子眊焉。”以眼神论人之善恶，有一定的道理。

西汉末年，王莽在朝中当官，那是他还未篡位之时，他给人的印象一直是勤奋努力，节俭自持，是个不折不扣的贤人。可是，新任司空彭宣在看到王莽本人之后，却私下里对自己的大儿子说：“王莽之神清朗、气足，只是眼神中有一股邪狭的味道，一旦专权，就可能做坏事。我不肯依附于他，为免不测，还是不做官了吧。”于是上书朝廷，说自己“昏乱遗忘，乞骸骨归乡里”，告老还乡了。后来，王莽果然篡权夺位，

建立新朝，成为乱臣贼子。而彭宣得以保全自身。

我们知道，心里“有鬼”的人，常常不敢直视别人的眼睛，会本能地避开他人的注视。

三国时期，曹操有一次派刺客去刺杀刘备，可是刺客见到刘备之后，并没有马上行动，而是与刘备讨论打击魏国的策略。刺客的分析很有见地，与刘备的意思不谋而合。

过了一会儿，诸葛亮走了进来，刺客感到心虚，便托辞更衣出去了。

刘备此时对诸葛军师说：“我刚才得到一位奇士，他能够帮助我们削弱曹操的势力。”

诸葛亮叹息一声，说道：“此人一看见我，神情中透露出畏惧，视线低垂还露出悖逆之意，不脱奸邪之相，他一定是敌非友。”刘备听后，急忙派人出去追赶，不想刺客早已越墙而逃了。

著名心理学家珍·登布列曾在《推销员如何了解顾客的心理》一文中写道：

“假如一个顾客眼睛向下看，而脸转向旁边，表示你被拒绝了；如果他的嘴是放松的，没有机械式的笑容，下颚向前，他可能会考虑你的提议；假如他注视你的眼睛几秒钟，嘴角乃至鼻子的部位带着浅浅的笑意，笑意轻松，而且看起来很热心，这个买卖大概就有戏了。”这段分析非常符合现实。对于人的视线，我们可以从不同角度来理解。第一，对方是否在看自己，是一个关键点；第二，对方的视线如何变化，例如视线刚接触后就立刻挪开，也能体现他的心理倾向；第三，对方视线的方向，也就是说他是正视还是斜视，至关重要；第四，对方视线集中的程度，即他是否集中精力、专心致志；第五，对方视线的位置，我们可以通过他视线方位的移动，来推断其内心动向。

真正的智者是知人之所思、知人之所为的，他们明白处世的最大难点莫过于知人。大多数人是容易被人所了解与认识的。了解一个

人，就必须看透他的表面与内在，这些确实不是轻而易举就能够做到的。从辨别一个人言行的真伪，到判断一个人思想境界是否高尚，其间都渗透着人的智慧。如果轻率或简单地理解人际关系，就不能真正做到识人。

人际关系是一个人成功的重要要素，它要求人们加强人际沟通与理解，将隔在自己与别人之间那存在着的心墙拆除，深刻地了解对方，否则，一切为沟通与理解所做的努力都是枉费心机。

聪明人看人非常重视眼睛，因为人的眼睛也会说话，将人的内心活动都反映到眼睛里。人的心之所想，透过眼睛就能看出个大概，这是人无法改变的事实。

隋朝末年，天下大乱，大小战争频繁，魏征在梁、宋之间隐居。李密早年投身军队，一次战败之后逃到雁门，改名换姓，扮成一个教书先生，与魏征相识而且经常往来。有一次，魏征开玩笑地对他说：“我看您面色阴沉，目光涣散，心神不宁，言语模糊，联想现在朝廷正在抓捕叛乱者，您不会就是其中的人物吧？”

李密惊惶地站起，紧紧抓住魏征的手道：“既然您已经了解了我的底细，还万望您相救。”魏征说：“我看您没有帝王气象，也不具备大将的宏韬伟略，只是一个乱世英雄。”接着，魏征向李密详细分析了历代帝王将相成败得失的原因，最后说道：“昨日我夜观天象，汾河晋地一带将有帝王出，如果您能前去辅佐，那么前途将不可限量啊。”魏征刚刚说完，李密忽地拂袖而起，气愤地说：“你不过一介腐儒，无法共图大事。”李密没有听从魏征的劝告，后来借故西逃，招兵买马，带兵起义，可最终却一败涂地，无奈之下投降了唐朝。后来又闹起叛乱，被全部消灭。

李密涣散的目光已经暴露他不足的底气，可见败局已定，而魏征阅人无数，通过对他的观察已经看出他气数已尽，不能成事。

眼睛就像通向对方内心世界的一道门，在现实生活中，这一道理尤其有用。与人交往时，学会研究对方眼神中传递出的信息，对准确地判断对方的心理和为人是有很大帮助的。

具体地说，在谈话时，如果对方的目光不时转移至别处，说明他对所谈的话题不感兴趣或者感到厌烦，讲话者察觉到这种状况之后，应该想办法改善这种状态；当一个人看另一个人时，用他的眼光将其从上到下或是从下到上不住地打量、“巡视”，则表示他对对方的轻蔑和审视，用这种眼光看人者有自我优越感，往往清高自傲，喜欢支配和差遣别人；当一个人对另一个人产生好感，但还没有用语言表达出来的时候，一般会用带有幸福、愉快、欣赏等意味的眼光不住地看着对方。

脸的表情

——“眉飞色舞”代表什么状态

识人高手能够从对方表情上洞察人的内心动机，春秋时期的淳于髡就是如此。

春秋时期，梁惠王雄心勃勃，广纳天下名人高士为我所用。有人多次向梁惠王推荐淳于髡，所以，梁惠王连续几次召见他，而且每一次都摒退左右，与他诚心相谈。可是，前两次交谈中，淳于髡总是沉默不语，这让梁惠王觉得十分难堪。事后，他责问推荐淳于髡的人：“你说淳于髡有管仲、晏婴之能，可事实并非如此。如果他确实是贤人，那可能我在他眼里不足与言吧。”

推荐人以此言问淳于髡，他笑着回答道：“是这样的，我也很想与大王倾心相谈。但是第一次，大王脸上有驱驰之色，他心里一定在想着驱马驰骋之类的娱乐之事，所以我不愿说话；第二次，我见他脸上有享乐之色，是在想着声色之类的娱乐之事，所以我仍然没有说话。”

推荐人把此话原原本本地告诉梁惠王，梁惠王回忆当天的情景，不得不承认，他心中所想果然如淳于髡所言。此事之后，他非常佩服淳于

髡的识人之能。

在日常生活中，下面这些“脸语”是容易读懂的：蹙眉皱额表示不满、愤怒或关怀；双眉上扬、双眼睁大，体现了惊奇或惊讶；皱起鼻子，则一般表示不高兴、遇到麻烦、对他人感到不满。愉快表情的特点是：嘴角向后方拉伸；面颊整个往上抬；眉毛舒展，眼睛眯起。不愉快的表情，一般是这样：两边嘴角下垂；脸往下拉，变得细长，类似“苦瓜”状；双眉紧锁，甚至皱成“倒八”字。

再有，人的大脑分为两个半球，而发自内心的情感通常由右脑控制，具体反应表现在左脸上；而左脑则主要管理代表人的理智，其反应表现在右脸上。因而，人左脸的表情一般较为真实，右脸的表情则很可能是理性伪装的结果。如果想探究对方的真实想法，就要注意观察对方的左脸。

当然，过于简单地仅从一个方面判断人的性格是不妥的，要形成正确的判断力，还必须避免“假性沟通”。所谓“假性沟通”，指的是人们在交流时，只考虑到他人的语言和身体动作的表面含义，而忽视其深层意义的行为。比如一对总是各忙各的夫妻，有一天难得找机会聚在一起，妻子表情诚恳地对丈夫说“我们好久没有一起好好吃饭了”，这里的意思当然是她想和丈夫好好聊聊。可是如果丈夫仅就妻子语言的表面含义做事，只陪她吃一顿饭，就必然会让妻子失望。

在聪明的观察者看来，每个人的脸都是一张反映其情绪和心理的“海报”，或者说是表现其内心风云的“气象报告”。

和脸上的其他部位一样，眉毛的一举一动也都有着特定的意义。人的喜怒哀乐、七情六欲等复杂的心理及情绪状况都可以从眉毛上表现出来。

中国传统文化中形成了“眉飞色舞”、“眉开眼笑”、“眉目传情”、“喜上眉梢”等成语，都从不同方面体现了人的双眉在表情达意方面能

够起到的微妙作用。

因而，看人的时候，也不应放过眉毛这个关键部位，尤其是在人的眉毛运动的时候。具体地分析眉毛的动作，对把握人的心理是有帮助的。

皱眉所代表的心情比较丰富，可能有惊奇、错愕、诧异、否定、希望、疑惑和愤怒等等。要确切地了解其中的意义，还要回头去细究此动作出现的原因。一个眉头深皱看起来十分忧虑的人，可能是想远离他目前的处境，却因某些原因不能如愿。一个因大笑而皱眉的人，其实心中也感到了些微的惊讶。

两条眉毛一条降低、一条上扬，是一种特别的表情。它所传达的信息在双眉一同扬起与落下之间，此时人的半边脸显得激扬，另半边脸显得有些恐惧。眉毛斜挑，代表人的心情处于怀疑状态，扬起的那条眉毛就像是一个“？”号。

眉毛打结，这是一个幅度较大的动作。指双眉同时上扬并相互趋近，通常代表较为严重的烦恼和忧虑，有些慢性疼痛的患者也会如此。急性的剧痛是使人低眉、面孔扭曲的原因，而较为和缓的慢性疼痛，则会使眉毛打结。

在某些特殊情况下，眉毛的内侧端会拉得比外侧端高，从而形成“吊眉”的夸张表情，这一般是人经历大悲大痛的表现，很难勉强为之。

眉毛先是上扬，接着在不到一秒的时间内下降，这种向上扬起的瞬间动作，是看到他人出现后的友好表示，一般会伴随着扬头和微笑，但也可能独立发生。

眉毛闪动也经常出现在一般的对话中，作为加强语气的辅助。当人说话时要强调某一个字时，他的眉毛就会扬起并瞬间落下，像是在说：“我说的这些都是非常精彩而重要的！”

眉毛的“语言”如此丰富多彩，我们应该细心观察人眉毛的动作，用心进一步洞察他的心理状态。

走路姿态

——每个人都会走自己的路

中国有很多形象、生动的词汇可以用来刻画人们走路的姿态，如“老态龙钟”、“步履蹒跚”、“蹦蹦跳跳”、“风驰电掣”。同时，这些词汇也能让人对走路之人的性格和身份有所联想。因为，常见的走路姿态是与人的心理状态息息相关的。每个人都具有独特的走路姿态，因而，熟人哪怕相隔较远也能把他们认出来。有一些走路的姿势，是因为身体的结构而有所不同，但是步法、跨步的大小和姿势，则是随着情绪而改变的。法国伟大的心理学家布鲁斯博士通过研究得出结论，人的行动和性格关系密切。从一个人走路的方式，甚至从脚部的动作就能推断出人的心理特征。这也符合我们在日常生活中得出的亲身感悟。

通常，有人走路时如果昂首阔步，目光直视前方，则表示此人非常自信，自尊心强，甚至有些自负的倾向。有时会妄自尊大，其性格也不免清高孤傲，有虚荣心和表现欲，非常渴望引起他人的重视。

有人走路时躬身低头、双肩微缩，这样的人性格谦虚、谨慎，缺乏

自信、胆识和魄力，没有冒险精神。虽然也渴望表现自己，但这种愿望又与本身的性格不符，常常因缺少自信而不敢表现自己，索性希望不要被人注意。

有人整天优哉游哉地来回踱步，这很可能是个无所事事、没有上进心的人。这种人为人懈怠，对自己要求不严，遇事得过且过，不会力争上游。

有人步态偷偷摸摸，总是一副自卑或畏缩的样子，时不时还想溜走，他的用意在于不引起别人的注意。

走路很快的人让人感到他的心态不焦不躁。在影视作品中，要塑造一个励精图治的伟大君王或者一个胸怀大志的读书人、将军，他们行走的步伐一定是非常矫健的，甚至是健步如飞，而绝非小步慢趋，磨磨蹭蹭。在办公室里，这样的人也更容易博得领导的好感，每一位领导都希望手下能高效率地完成任务，在第一时间执行他所下达的指令，因而，做事犹豫或者拖沓的人，在职场上的前途是堪忧的。

走路有些慌张，而且经常变换方向的人，常常也会心情焦虑地到处乱窜，他们是典型的执行者，一般都是精力充沛、为人干练的，他们勇于面对生活和工作中的种种挑战。这样的人不好对付，他们很有主见，可能不顾别人的警告而依旧我行我素。与这种人相处，应该竭力挖掘和发挥其长处，他们适应能力和战斗力强，做事讲求效率，不拖泥带水。如果领导让他们完成一项工作，他们一定会在最短的时间内完成任务。他们还敢于承担责任。所以，不少人愿意将他们看作可靠的朋友，异性甚至觉得将“终身”托付于他们一定也不错。这样的人珍惜时间，一般没有什么闲情逸致，散步对他们来说甚至都是奢侈的。

走路慢悠悠的人，是典型的慢性子。这些人从不急躁，凡事思虑周全，“三思而行”，不会好高骛远，但可能有点过度谨慎。他们如果在事业上得到重用，很可能是凭借着忠实、踏实而务实的精神。这类人

崇尚“眼见为实”，一般不会轻易相信别人，但与他们成为朋友会很不错，因为他们非常可靠，而且重信义。

由此可见，观察走路的姿态，也能实现对人的了解和认识，从而明确对方的性格特点和心理状态。

头部的小动作

——点头、仰头传递复杂的信息

在我们观察他人的身体动作时，首先映入眼帘的是他的头部动作。这不仅因为头部长在整个身体的最上面位置，最显眼，也因为头部的动作所传达的信息最丰富。

将头直竖的姿态，意谓“不偏不倚”。这种姿态是代表中立的态度。在中国传统文化中，有“不偏不倚谓之中”的说法。而斜偏着头是表示对某事或某物产生了兴趣，包括女性对男性的兴趣。当别人在你面前说话时，你只要微斜着头或者不时地点头，就会让对方有温馨和受到重视的感觉；而向下低头的姿势，则意味着否定或批评，通常还伴随着更加严厉的面部表情。

低头或者垂下头的姿势，表示“我在你面前降低自己”，但这不仅限于身居下位之人。如果同事或居上位者有此动作，则是一种谦逊的表示，等于在说“我不会只认定我自己”，进而传达这样的意思：“我是友善的。”

如果某人头部突然上扬，之后又恢复常态，这可能发生在刚刚遇见

某人但还不十分接近的时候，表示当事人感到很惊讶。在这里，惊讶是关键性的元素，头部上扬表示吃惊的反应。如果双方距离较远，头部上扬则常常用在彼此很熟悉的环境和场合，其时机是当某人突然对某事恍然大悟而惊叹：“哦！是呀，那当然！”

有人突然低头以隐藏脸部，一般是谦卑与害羞的表示。如果有人心怀敌意，把头低下则代表全然不同的意义，表明此人头部有强大的负荷。此两者的差异在于后者的表现是眼睛向前瞪视敌人，而非随着脸部下垂。

抬头的动作通常是有意为之的，是一种反重力行为。当下属进入领导的办公室，站在领导前面，看到领导正低着头在桌上写东西。如果下属对眼前的人有畏怯的感觉，他就会静静地站在那儿，直到领导把头抬起来，并且看到他，这一动作就足以促使下属开口说话。

将头部向后仰，一般是势利小人或过度自信之人鼻孔朝天的姿态。一个人将头部向后仰，很可能是沾沾自喜、桀骜不驯或者自认优越而存心违抗。通常，这种姿态是具有一定挑衅性的，并非是温顺的仰视。

头部略微歪斜，这一动作与幼时舒适的依偎有异曲同工之处——小时候，孩子会把自己的头依靠在父母的肩上，而成年女性如果把头歪斜至一侧，这种情景就有些寻求保护的意味。在特殊情况下，如果这个动作出自卖弄风情的目的，那么她头部的歪斜便会假装出天真无邪的样子或故意装俏，表示在你的眼中我就像个小孩一样，我喜欢把头倚在你的肩上。

在交谈中，一方头部低垂，是深觉厌倦的表现。当某人在聆听别人讲话时，他根本不用言语表明自己的认真程度，而只要看着他，不时地向他点点头，笑一笑，就能给讲话者留下很好的印象。对于善于与人交谈者来说，这种点点头加笑一笑的听话技巧是很容易操作的，他们也往往运用得非常熟练。讲话者一旦看到听众们在不停点头，精神就会受

到鼓舞；但有时谈话双方中如果一方觉得无聊或有什么急事，可又不好意思中断谈话时，也会心不在焉地点一点头，笑一笑，这其实是一种敷衍。怎样才能区分这两种情况呢？可以从对方点头的频率和动作的特征来进行判断：

1. 当对方点头的动作是针对谈话内容或音律而做时，他是在向你表示某种赞同。
2. 如果对方点头的频率过高，则表示他对你或者你所讲的内容持否定态度或感到不耐烦。
3. 如果对方点头的动作与谈话情节不符，则表示对方实际上并不专心，却想表现出认真聆听的样子，或者有事情瞒着你。

被忽视的双脚

——离大脑最远却最诚实

我们经常在生活中看到这样的情景：当人遇到高兴事时，双脚向上跳起，以表达内心的喜悦之情；而一旦他遇到生气之事，就会使劲地跺脚。心理学家认为，从人的脚部信息可以直观地了解人的内心情绪变化及性格特点。

人的脚部离大脑最远，是人体最末端的部位，然而它也由此受到“理性”的控制而常能向人传达更具可信度的信息，即使是在整个人类发展过程中，脚部也起着至关重要的作用，它是人身体上非常敏感的部分。所以，FBI的专家也认为，想要彻底地了解一个人，是可以借助观察此人的脚部信息的方法来实现的。

FBI结合自身的经验和多年的观察，总结出以下一些人的脚部特征：

1. 一只脚在前，另一只脚在后

FBI认为这样的人内心总有一种不安的感觉，通过这样的方式来缓解自己内心的紧张情绪，这种人通常是一些内心世界封闭、不愿与人沟通的人。他们很少向人倾诉自己的心声，对别人有一种戒备的心理。

他们的这种个性与他们的成长环境有很大关系，比如家长的严厉管教，从小缺少父爱母爱等。总之他们从小到大的生活环境就是比较封闭的。当他们步入社会并与人交往的时候就会有一种戒备的心理，处处谨慎。他们站立的时候就会把脚一前一后地放置，这样他们感觉在空间上处于优势地位，从而增强了内心的安全感。

发生在美国的一起拐卖儿童的案件对此提供了事实依据。某位嫌疑犯被FBI调查，但是讯问的过程却很难有所进展，因为无论警员如何逼问，这个嫌犯总是不承认犯罪事实，对FBI的调查也表现出极大的抵触心理。FBI怀疑这个嫌犯心理有问题，于是就找了心理医生来协助调查，心理医生对其进行测试的结果表明她并没有心理方面的问题。

后来FBI改变了讯问方法，留心观察嫌犯说话时的身体动作。没想到，当警员再次讯问的时候，她竟然变得非常配合，有问必答，而且每个问题都是脱口而出，这引起了警员的怀疑。就在FBI继续对她进行讯问时，FBI给这个嫌犯看了被拐儿童的照片，这个嫌犯居然面不改色，脸不红、心不跳，好像在做一件与自己无关的事。就是这个关键时刻，警员突然发现这个嫌犯两只脚是一前一后放置的，通过这点，FBI就判断这个嫌犯在说谎，因为这个动作常常用来掩盖和平抚内心的惶恐。

2. 一只脚放在另一条腿上

FBI把这种脚部的姿势叫做“4字形”。FBI认为，这个动作大多发生在男人身上。如果某个男人有了这种姿势，则表示他比较自信，有主见且做事独断，不喜欢听从别人的建议，总是希望别人按照自己的意愿行事，有一种大男子主义的倾向。FBI提醒人们，在平时生活中不要老有这样的姿势，尤其是在领导或面试官面前，更不要有这样的姿势，因为在他们眼中你是个自高自大且不懂得尊重别人的人，当然你的前途就堪忧了。

3. 双脚来回抖动

FBI将这种来回抖动的双脚叫做“快乐脚”。“快乐脚”是一个非常可靠的信号，它表明此人此时的心情大好，好像是在庆祝自己的成功，内心充满了喜悦之情并得到了某种满足感。生活中，你会发现，很多玩牌的人，如果他赢了，他的双脚是上下颤抖的，即使他的脸很淡定，他的上半身很镇定，但是他的脚出卖了他。

当然，我们也要把“快乐脚”行为放在具体的环境中考量，比如有的人天生就有神经过敏足，那么我们就很难判断这个人的动作是不是“快乐脚”。

4. 把脚伸向对方

FBI认为把脚伸向对方是向对方示好的表现。当我们与对方谈话时，无论是对谈话内容还是对交谈对象感兴趣，我们都会把脚伸向对方，以缩短和交谈对象之间的距离。反之，如果我们兴味索然，我们就会缩回自己的脚，尽量拉远与交谈对象之间的距离。如果我们是坐着谈话，这样的行为更加明显。如果我们不想谈话，也懒得附和对方的意见，就会把脚收回，甚至交扣着脚踝放到椅子下面，呈现出一副封闭的姿态。

5. 把脚转向你或转到其他方向

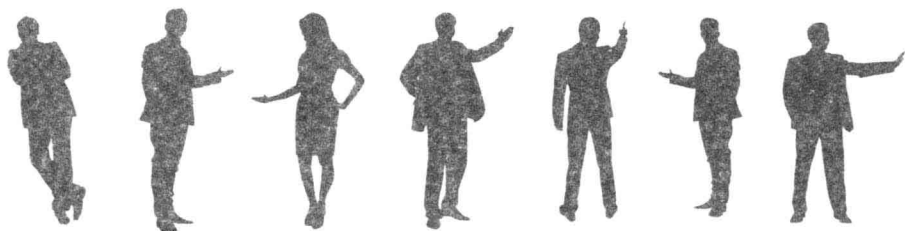
FBI认为我们的双脚会不由自主地转向自己喜欢的人或事。如果你走近两个正在谈话的人，你不能确定人家是不是欢迎你，这个时候你可以观察一下他们的脚部动作。他们如果移动了自己的双脚，并把脚转向你，说明人家欢迎你；如果他们只是说了声好，但两只脚没有丝毫的移动，那么说明人家不欢迎你的加入。

同理可知，我们也会不自觉地转身避开那些让我们讨厌的人或事。FBI通过对法庭行为进行认真研究后发现，如果陪审员不喜欢或者内心厌恶某位证人，他们就会将双脚脚尖转向最近的出口方向。即使从

腰部以上的部位来看，陪审员对证人的态度非常友好而且有礼貌，但他们的脚却本能地倾向于“逃跑路线”。FBI认为，人将双脚移到另一个方向，是一种渴望解脱的信号和提前的准备，证明他很想远离自己面前所处的位置。所以，当你与人交谈之时，如果注意到对方把脚从向着你的这一侧移开，你就应该反思和调整一下自己了，或许你刚才说的某句话冒犯了他，或者你说的话无法引起他的兴趣。

part 4

认识自己，并控制自我



眉目传“情” ——与人沟通时的目光投向

传神的目光彰显人的魅力，宁静的目光给人稳重的感觉，快乐的目光让人感受青春，诚挚的目光令人信赖……正如那些美好的成语所形容的“暗送秋波”、“眉目传情”，在人的眉眼之间，能够默默地传达很多微妙的信息，这是用语言表达所无法达到的效果。科学家们建议，不要戴着太阳镜与人沟通，因为它阻断了双方目光的接触，使这一沟通过程失去了一条重要的信息传递途径。看不到对方的眼睛，就不能体会对方说话时的情感，也不能推断对方对你说的话会做出怎样的回应。太阳镜成为你与他人之间的屏障，给人以“拒人千里”的感觉，使你无法得到别人的信任，使你与人沟通的过程变得机械、冷漠、缺乏生机和感情的互动。

我们都知道，在一般中小学的教学中，有经验的教师都会充分利用目光交流这一沟通方法。他看似不经意地一瞥，却可以做到将自己的目光与几十双目光一一相对，让每一个同学都有一种被关注的感觉。如果学生的目光熠熠闪光，流露出的是饱满的精神，教师会对其报以赞许的

目光；如果学生的目光飘忽不定、左顾右盼，教师会用目光提醒他集中注意力——轻微否定中带有更多鼓励的意味。在一次“360度”的扫视中，他可以大体了解全班学生的精神面貌和学习状态。除此之外，他还善于用敏锐的目光，关注一些后进生，或一些特殊学生。

通常来讲，对于自己喜欢的人，让自己感到心情愉悦的人，人们会更愿意接近和注视他们。与同性相比，人们对异性的注视往往更多一些，这也很容易理解。在双方交谈时，两人是否善于并且乐意利用目光参与听和讲，能够在很大的程度上影响沟通效果。

对于善于且想要取得优良效果的沟通者来说，向对方传递好感是很重要的，真诚地注视对方的眼睛可以帮助人们实现这一点。英国一位心理学家发现，欧美人在交谈的过程中，会有61%的时间将目光保持注视对方的状态上。而且，两人交谈时，如果一方很喜欢另一方，那么此方就会经常向彼方投去关注的目光，从这种目光中彼方可以体会到此方对他的好感。如果是多人一起聊天，我们也能够通过各人的目光投向，来判断在这里谁最受关注。

如果听者对说话者扫视一番，这一动作有点像将人很不礼貌地从头看到脚，带着一点轻视的意味，其潜台词很可能是：“我对你所说的并不同意。”“我对你的话心存质疑。”

总之，人的眼神很复杂，是复杂的社会关系在人肢体动作方面的表现和反应。在与人交往的过程中，不仅要逐渐学会判断对方的心理和情绪，也要懂得运用眼神沟通的力量，将自己的感受传递给对方，使眼神对自己的行动产生积极的辅助作用。

谈话开始时，不要直接盯住对方的眼睛，因为这容易令人产生不必要的紧张感；当一句话或一段话快结束时，可以看对方的眼睛，可以达到询问对方态度的效果，等于在说“我说的对吗？”如果对方还以微笑或者点头，那就是同意；如果对方目光暗淡，就很可能持有不同意见；

如果你热情高涨地谈论某一问题时，对方却不自觉地眼神飘忽，双眉紧蹙，不自觉地向后往椅背上靠，则代表他不认同你的观点，甚至有点感觉你的意见对他没有帮助；如果对方不停地看表，那意思就很明确：“我对你说的不感兴趣，我有事要先行离开。”

科学研究表明，在与人交谈的过程中，与对方目光接触的时间累计应该达到全部过程的50%~70%，余下30%~50%的时间，可以注视对方脸部之外的5~10米处，这样看起来很自然、有礼。在商业、政务等正式场合，目光应该严肃、庄重。所以注视对方的位置应该在对方双眼或双眼与额头之间的部分。在日常普通的社交场合，眼睛注视的位置最好在对方唇心到双眼之间的三角区。如果人的目光投向的区域是眼睛以上的区域，即眼睛和额头某一点构成的三角区，其目光就会给人压迫感。一般只有在领导看下属时，才会如此行事，在平级的同事或朋友之间最好避免。而只有在家庭成员之间，或者亲密爱人之间，凝视的位置才可以处在双眼到胸之间，这样才不会显得失礼。

目光沟通还有另一个典型应用，即反映双方心理的优劣势，直视和躲避两种目光投向，体现了行为人对自己及正在进行的整个事件的信心指数。

有人做过这样的实验，让两个互不相识的老师一起讨论问题，事先对其中一个人说，对方是大学教授，同时告知另一个人说，他的交谈对象是个乡间的代课老师。观察结果显示，自以为地位高的人，在沟通过程中都充满自信地不停地凝视对方，而自以为地位低的人说话时就很少注视对方。

有一个英语专业能力特别强的男士，却因为刚刚走出校门而缺乏自信。当他去培训学校面试的时候，自始至终都没有跟面试官进行眼睛对视，他的目光一旦与面试官的目光相遇，就会马上把目光移走。为了躲避面试的目光，他在说话的时候甚至会刻意盯着地面或者屋里的其他地

方。在面试官说话的时候，男士虽然有时也看着对方，偶尔也会点头表示赞同对方的观点，但他的面部没有一丝真诚、自然的笑容，也没有其他什么表情，从整体上看非常刻板。这是典型的性格腼腆、内心紧张、不知所措的肢体表现。在职场上出现这种表现，是很危险的。因为人们很难相信一个不自信的人能够取得事业的成功。

主动者经常更多、更坦然从容地注视对方，而被动者却较少迎视对方的目光，这一点已成为共识。所以，为了不在这个问题上屈居被动，应该注意培养自己强大的内心，这样才能使自己与别人沟通时，不致目光闪烁，使人疑惑，感到无法信任。

点头“YES” ——点头的双重功用

人们都有这样的经历，在与他人通电话的时候，自己说得非常起劲，但是说着说着，却察觉到电话另一端很久没有声音了，就会觉得非常失落，会不自觉地将话语停下来，还会反问：“您在听吗？”因而，一个经验丰富、懂礼貌的人接听电话时，一定不会“冷场”，哪怕只说“嗯”，也作为对对方的回应。

将这种经历还原到面对面的交流中，我们就会发现肢体语言“点头”的重要性。点头就相当于上述电话沟通中的回应。而且，点头的功用比这种回应还要丰富得多。点头往往能够传达给对方被尊重、认同、理解、鼓励等多重信息，使双方的沟通状况进一步向更好的方向发展。

如果用语言来表示“点头”的意义，那就是“是”或者“YES”，这是典型的认同态度。向对方点头，等于在说“我觉得你说得对”、“这很有道理”，这是对他人观点的赞同。两个人在交谈时，如果一个人表示认同另一个人的观点时，他就会频频点头。动作幅度较大的点

头，有一种形象的说法是“点头如捣蒜”，能让对方觉得你很赞同他的观点，但点头的频率至关重要。缓慢地点头对他人也有很强的吸引力。缓慢地点头动作所传递的信息是倾听者对谈话内容很感兴趣，而且他在对别人说的内容进行深入地思考，一边思考一边谨慎地、负责任地、很有诚意地表示赞同。而被人认同，是人最基本的一项心理需求，也正因为如此，点头的动作才会被如此强调。

更进一步说，点头还有很大的激励作用。美国专家研究发现，倾听者缓慢点头能起到鼓励作用，让对方比平时健谈3至4倍；反之，从不点头，对方则很容易失去讲话兴趣，甚至冷场。在感到自己被认同之后，人会自然而然地生出更大的信心，也会有更加强烈的表达欲。

认同和激励这两点，其实都能激起说话人的一种心态，那就是“他和我一样”、“他和我立场相同”、“他们和我站在一起”，因而，点头会成为拉近自己和对方的心理距离的一大功臣，较好地运用这一肢体动作，更能轻易地拉近与对方的关系。这个时候，不必太纠结于所谓的原则，即使与说话人的观点不同，也要“求同存异”，不要与之争辩，可以暂且将自己的观点放置一边，因为对于大多数生活小事，比如哪个同事爱早退，加班让人痛苦之类，本不是大是大非，没必要计较对错。当人们与你说起这些的时候，你来点头，既是一种模糊的静态，避免对敏感问题直接发表看法，同时，也让对方感到你理解了他的感受，使对方的某些心结得以舒解，这是两全其美的。

美国德克萨斯大学教授乔纳森·考拉研究证实，如果对方的意见与自己的一致，人们一般就会认为对方的观点是正确的，这种现象称为“一致效果”。在“一致效果”的作用下，一个人很容易增强对对方的信任感。在别人表达对你的建议时，点头还能表达你的谦虚和好学。当别人对你提出某些工作或者生活上的建议，甚或对你的一些做法指出错误的时候，适当地点头能够给人留下好的印象，因为那代表你感受到了

对方是好意，同时接受了这份好意并心存感激，这样刻意的低姿态让你很容易被人接纳，尤其是面对一个新环境的时候。

如果在交谈中，你想快点结束，又不想不礼貌地打断对方，也可以用频繁点头的方法来进行暗示。这个方法十分讨巧，因为没有体现出任何对对方的不尊重；相反，体现了更多的对对方的认可，但又微妙地传递出你很忙，需要时间处理其他事情的信息。用语言表达这个动作可以是：“你所说的我都十分赞同，其实此事我是完全理解并且支持的，不必再花费更多的时间讨论了。”

很多人还没有意识到点头这一动作的力量。其实，适当地运用技巧可以让这一动作成为赢得人心的工具。但要注意，点头的频率要慢、幅度要大，可以适度“夸张”，以显示经过深思熟虑。平时，你也可以用镜子来观察和练习自己点头的幅度和频率。点头的幅度越大，动作就越显夸张，说话人也越容易信任你、喜欢你。如果你一边认真倾听一边不断点头，说话人就会觉得受到了你的欢迎和认可，讲话时往往就不会有所隐瞒。

开放拘谨的四肢 ——欢迎和接纳别人的表现

在美国电视剧《别对我撒谎》中，有这样一个片段：

福斯特博士的丈夫来接她回家，见面之后，她问丈夫加班是否顺利，丈夫点头说是。但就在他们要双双离开之时，另一个人托勒斯通过观察他们的动作，察觉到福斯特博士的丈夫刚才撒了谎。依据是丈夫在回答博士的问题时将双手插进了衣服口袋，而说话时将双手隐藏起来，是一个典型的说谎表现。托勒斯的判断没有错，这对夫妇早已貌合神离，同床异梦，丈夫经常说加班，其实是在为掩饰出轨行为而撒谎。

从双手的藏与露推测人是否说谎，而且能够判断得如此准确，可见其测谎手段之“狠辣”。可以想见，如果我们在与另一个人对坐着聊天的时候，把自己的双手放在桌子底下，一定无法给对方好感。原始社会两个不同部落的人在见面时，曾以伸出双手摊开双掌，让对方看清楚自己手中并没有武器作为坦诚相待的标志。其实这一潜在的观念还留存在现代人类的头脑中。

由此延伸开来，最普通不过的一个表示欢迎的动作，就是张开双臂，想要拥抱对方，这自然而然地被认为是一种友好的表示。热情的拥抱对于两个许久没见面的好朋友来说是非常合适的，它可以让对方感觉到两人之间的深厚友情，尽管许久未见，感情也丝毫没有受到影响。相反，如果许久没见面的好朋友见面时，其中一个人伸出手，客气地要和对方握手，这个略显“正式”的动作就使双方在接下来的交谈中生疏很多。同理，在两人交谈的时候，一方双手抱臂，另一方一定会感到拘束、局促，仿佛对方设置了一个屏障，将两人隔开。

另外，脚尖朝向也能反映人的心理倾向。有一种说法，几个男女一起站着聊天，观察他们脚尖的朝向，就可以看出其中谁对谁有好感。而如果在交谈中，有人对目前的话题感到厌烦，觉得没有意思，此人就会下意识地将脚尖转向别的方向，甚至转向所在空间的出口，而决不会再对着交谈的对方。这种行为已经属于“逃跑”或者“离席”的前兆。

咧嘴笑也是开放心态的表现。抿嘴笑在传统社会更容易被人接受，但那意味着某种约束、克制、不自由，甚至是掩饰，总让人感到你在群体中间不敢于直接地、充分地表露自己的情绪，对别人的态度存在着保留的成分，这当然不是人际交往的上策。咧嘴笑则不然。有些影视明星很懂得这个道理，他们甚至不顾形象，那哈哈大笑的表情看起来虽然不够完美，却成为一种真情流露，能够在一瞬间直击人的心灵，打动观众。在现实生活中也是如此。

开放而不拘谨的肢体动作就如同敞开的心扉，给人的感觉是不设防，愿意让对方接近和了解自己这个人，怎么能够不受到更多人的喜爱呢？在日常生活中，我们常常发现，有点“文气”、读书较多的人士有时反而不太容易有更多的朋友，这就是因为他们性格拘束，与人交往的时候始终放松不下来，内心深处有某种保守和不愿让人靠近的

东西，无形之中让人产生了距离感。因而，真正会交朋友的人，不会对自己的状况守口如瓶，他们甚至会在新认识的朋友中间适当地暴露一下自己的底细，多寻找一些机会讲一些自己的私人生活，适度地这样做，让人们觉得他有交朋友的诚意。懂得人际交往技巧的人，也会在合适的时机缩短与朋友的身体距离，有时是拍拍肩，有时是挎一下胳膊，有时会搭一下肩膀，这表示他愿意接近对方，乐意见到双方的关系更进一步。

在日常生活中，即使仅凭直觉，大多数人都都有一定的肢体语言感受及解读能力，因而想要表达出你的热情和对对方的认可，不一定非要通过语言来“表白”，如果能让对方通过你开放的肢体动作接收到被接纳的信号，对方会对这份诚意更加确信。而且，故意做出相应的肢体动作，也能帮助我们改善沟通心理和人际关系。如果我们平常练习讲话时手心朝上，慢慢地，就会变得对人坦诚。因为这个动作会在潜意识里提醒你，要说真话，对别人要友好。这也不失为增进人际关系的好方法。

手部动作的使用

——“摩拳擦掌”要谨慎

在人身体的所有部位中，双手的动作可以做到最丰富，所传达的意思也能达到最准确、最复杂，因而针对聋哑人士有一套专门的“手语”，其代表的信息之复杂，几乎涵盖了绝大部分语言所能表达的意思。那么，双手动作在配合人的语言表达时，所能传达出的意思也是值得深入研究的。

紧握双手或者手心出汗很可能传达了紧张的情绪。当一个人回想让自己恐惧或者极端痛苦的经历时，他常常是紧握双手，有人甚至会将指头攥得发白，从中可以看出他心理的失落和沮丧情绪。手术室前焦急地等待手术结果的病人家属，更衣室中将要第一次登台表演的演员，将要对心爱之人表白的男子，都常常会出现这样的情况。这个动作所反映的心理是非常好识别的，因而要注意对自己心态的修饰。当你内心十分焦虑、紧张而你又不想让别人知道时，注意不要做出紧握双手的动作。尤其是在职场，谈判之前，紧握双手的动作不应当出现，因为这个动作会让你的对手发现你的紧张、焦

虑的情绪，这对你是非常不利的，他们会抓住你的心理弱点，想尽办法攻击你。

“摩拳擦掌”几乎就是“跃跃欲试”的代名词，做出这种动作的人对某事的心情是无比期待的，甚至已经成竹在胸。因而，这是一个不太谦让的动作，不太适合出现在与同伴发生竞争的场合。就像做人要低调才能保护自己一样，做出这个动作，会让人感到你必胜的把握，这种心态可能会刺激到某些竞争者。同时，如果你最终并不能如大家所望，取得好的成绩，就会使你的同伴产生强大的心理反差，降低人们对你的信任感。而当你事实上对某事并没有十足的把握时，这个动作更是容易让人产生误会。

一位职员在公司会议上，在大家都对某问题沉默思考的空当，做出了摩擦双手的动作，其实他也还没有准备好，但是却一不小心被经理看到并误会了，经理因而要求他先说。可想而知，他的回答并不能尽如人意。类似这样的事，在领导的心目中，绝对是减分的因素，是在职场上应该竭力避免的。

“摩拳擦掌”这个词常常被用来形容无比期待的心情，比如在掷骰子之前，人们会先将骰子放在手掌内反复摩擦，希望能够掷出对自己有利的数字。人在等待上台或即将开始期盼很久的旅行时，也会做出类似的动作。这时，即使动作者不说话，我们也可以从他的动作上解读出期待的心情来。

尖塔形的手势，即将一只手的指尖相对应地接触另一只手的指尖部位，和双手插兜的手势，会给人以高度自信、有心理优越感甚至傲慢心理的感觉。领导在开会或谈判的时候为了增强气势而策略性地做出倒是无妨，但普通人在日常生活中也如此应用就有点不妙了。因为这动作中含有一种挑衅的意味。注意，如果交往的对象是上位者或者自尊心特别强的人，一定注意不要做出尖塔形手势，这

会让对方觉得你不够尊重他。双手插兜的动作，如果不是面对相熟到亲密无间的好朋友，一般会让人感到不礼貌，从而给对方留下不好的印象。

由此可见，不同的手部动作代表了不同的意思，我们不妨通过有意识地控制自己的手势，来给人留下真诚、亲和的好印象。

站如松、坐如钟 ——举止娴雅容易获取好感

行为举止是一个人自身修养在行为方面的反映，是映射个人涵养的镜子。中国古代非常重视礼仪，对人的姿态和举止提出过“站如松、坐如钟、行如风”的要求，这主要是从审美的角度来讲的。优雅的举止，可以使人看起来风度翩翩，修养很好，给人留下美好的印象；相反，则显得举止不雅，甚至失礼。在日常生活中，我们常常遇见这样的人：他们或是长相出众，或是身份不凡，但在举手投足间却表现得粗俗。这种人可谓“金玉其外，败絮其中”，更容易遭到人们的厌恶。

所以，在人际交往过程中，要想给人们留下美好而深刻的印象，外在美固然是一个方面，而高雅的谈吐、优雅的举止则能起到更大的作用。这就要求我们从举手投足等日常动作方面有意识地锻炼自己，养成优美的站、坐、行姿态，做到举止端庄、行为得体。

我们也常常发现，有时候喜欢某个人，并不是喜欢对方漂亮的外表，而是为对方那通体的气质而着迷。这也正应了那句话：人的真正魅力在于特有的气质。而气质美主要表现在言行举止上。举手投足，说话

的表情，待人接物的分寸，都在这个范围之内。初次见面，双方互相观察，如果能够立刻产生好的印象，那么这个好感除了来自言谈之外，就是气质方面潜移默化的结果。

人们都喜欢和尊重气质高雅的人，认为这样的人办事稳重，有高度的自制力和责任感。因而，很多大公司都会委派这样的员工负责公关部的接待，用以树立和维护公司的好形象，赢得客户的信任与可持续合作。拥有优雅气质的人，在工作中业绩也往往比较突出。因为这种气质给人的感觉是踏实、不虚妄，容易让人信任。信任人和信任产品同样重要，客户在接受产品之前，首先要接受销售产品的人。

在举止礼仪方面，有一些常规的基本要求，了解一些是有益的。

1. 站如松，即站姿要正要直

人的正常站姿，其基本要求是：头要正，颈要直，两眼应向前平视；嘴闭上，下颌微微收敛；双肩要保持水平，可以微向后张，挺胸收腹，上体保持自然挺拔；两臂则自然下垂，手指并拢自然微屈，中指压在裤缝；双腿应挺直，膝盖宜相碰，脚跟并拢，脚尖处于张开状态；身体重心应穿过脊柱，最终落在双脚正中间。整个人形成一种优美挺拔、精神振奋的体态。在站立时，不可无精打采、东倒西歪或者勾肩搭背。懒洋洋地靠在墙上、桌边或其他物体上，也是不礼貌的表现。站立着谈话时，两手可以配合谈话的内容适当打些手势。但在正式场合，不应将手插在衣袋里或交叉放在胸前，更不要做小动作，如摆弄打火机，转钢笔，玩弄衣带、发稍，啃咬手指甲等。这样，不但显得小家子气，给人以缺乏自信和经验的不成熟的感觉，也失去了整体上的庄重感。

2. 坐如钟，即坐姿要端正

人在身后没有依靠时的正式坐姿，应该是上身挺直并稍微向前倾，头宜摆放平正，两臂贴身而自然下垂，两手可以随意放在腿上，两腿的间距应与肩宽大致相等，双脚自然着地。背后有依靠时，在正式场合，

也不能随意地将头向后仰靠，显出很懈怠的样子。坐姿除了保持腿部美之外，背部也要挺直，看上去驼背一样的身形，当然是不美的。如果座位两侧有扶手，不要把两手都搭在扶手上，让人感觉老气横秋或者浑身无力，而应该从容自然、落落大方，才显得端庄优雅。

3. 走姿优美、雅观

人的行走一般都比站立的时候多，且行走一般都是在正式的公开场合进行，因而，要保持行走姿势的优美。走路时，两只脚应该踩在一条直线，而不是两条平行线。女性走路的时候，如果两脚分别踩着左右两条直线，是非常不雅观的。另外，走路时，人的膝盖和脚腕儿都要富于弹性，两臂最好自然摆动，行走时应有一定的韵律，保持节奏感和整体的协调性，否则看起来会很不舒服。美观的走路姿势应该做到：轻盈而稳当，胸部要挺，头宜抬起，双眼平视前方，步度和步位合乎标准。

4. 喜怒哀乐要深沉有度，不可放纵

每个人都会有喜怒哀乐等各种情绪，但在正式场合，个人的喜怒哀乐不仅代表自己的感受，还会影响他人的情绪，所以，要理性地加以控制，这也是为他人着想的表现。

5. 不可由体内发出各种声响

人们都不喜欢发自别人体内的声响，甚至很讨厌。比如咳嗽、打哈欠、打嗝儿、腹鸣等，这已是生活常识。因而，如果出现这种情况，最好的做法就是用手帕掩住口鼻或以其他方式减轻声响，并向身边坐在近处的人说声“对不起”来道歉。

古语有云：“桃李不言，下自成蹊。”一个人如果举手投足之间尽显迷人风采，那么他多半也具备高尚的品德情操和较好的审美品位，这些都能使他赢得更多人的喜爱，从而进一步积累更丰富的人脉资源。

身体动作传达亲和力 ——每个细胞都是“亲切”的

亲和力是一种特别的、迷人的魅力，会让人产生与之亲近的渴望。亲和力还能使原本不相识的陌生人“一见如故”。人们总是喜欢与谦逊、善良的人来往，而不愿意地将自己置于外表过于严肃之人之下。

那么，怎样才能具有令人着迷的亲和力呢？这是很多人追求的目标。对此，巧妙地运用身体语言是一个好的办法。

凡是在人际交往领域能够受到欢迎、拥有比较多的朋友之人，必定在此方面有一定心得。在一所高中里，一个优秀的班主任会抓住青春期孩子的特点，给他们一种师生之间类似“朋友”的感觉，这时，心理上的理解当然必不可少。然而，在同性的师生之间，适当地来点“勾肩搭背”会让学生心里一热，对老师多了几分亲近。在职场中，一些女上司也乐于如此处理与女下属之间的关系。不能只是每天板着脸，过于严肃地处理事务。在下午茶的时间，彼此一次偶遇时，能拉拉手或者挎着胳膊一起走路，就会在无形之中淡化彼此的生疏感。

有个词语叫“促膝长谈”。这促膝二字绝非可有可无。在谈心之

时，辅之以身体的适当接触，友谊也在无意中升华了。

众所周知，林肯是美国历史上最伟大的总统之一，他的品德和成就已成为后世的楷模，他同时也是一位以亲切、宽容、慈悲闻名的政治领袖。

在林肯故居的墙上，挂着他的两张画像，一张有胡子，一张没有胡子。画像旁边的墙上贴着一张纸，上面以歪歪扭扭的字迹写着：

亲爱的先生：

我是一个11岁的小女孩，非常希望您能当选美国总统，因此请您不要见怪我给您这样一位伟人写这封信。

如果您有一个和我一样的女儿，就请您代我向她问好。要是您不能给我回信，就请她给我写吧。我有四个哥哥，他们中有两人已决定投您的票。如果您能把胡子留起来，我就能让另外两个哥哥也选您。您的脸太瘦了，如果留起胡子就会更好看。所有女人都喜欢胡子，那时她们也会让她们的丈夫投您的票。这样，您一定会当选总统。

格雷西

1860年10月15日

收到小格雷西的信后，林肯马上回复了一封信。

我亲爱的小妹妹：

收到你15日的来信，我非常高兴。我很难过，因为我没有女儿。我有三个儿子，一个17岁，一个9岁，一个7岁。我的家庭就是由他们和他们的妈妈组成的。关于胡子，我从来没有留过，如果我从现在起留胡子，你认为人们会不会觉得有点可笑？

忠实地祝愿你的

亚伯拉罕·林肯

第二年2月，已经当选总统的林肯在前往首都就职的途中，专门

在小女孩所在的小城市韦斯特菲尔德车站停留。他对前来迎接的人群说：“这里有我的一个小朋友，我的胡子就是为她留的。如果她在这儿，我要和她谈谈。她叫格雷西。”话音刚落，小格雷西激动地跑到林肯面前，被林肯抱了起来。林肯亲吻着女孩的脸蛋儿。女孩非常高兴地抚摸着他那浓密的大胡子。林肯笑着对她说：“你看，我让它为你长出来了。”

林肯总统的回信固然写得情真意切，但是他抱起小女孩亲吻她的脸颊，让他的胡子碰触女孩脸蛋的动作如果得以通过媒体宣传，却会更能提升他的人气。人们会明白，原来那样一个身居高位的人，他的内心其实并不“高高在上”。

可见，亲和力是一种难得的个人魅力，它能唤起人们的热爱之情，并使人们愿意与之交往。而身体语言是表达和彰显亲和力的利器，人们如果能够好好把握这一武器，用心琢磨，巧妙运用，在润滑和协调人际关系上，必会有事半功倍之效。对于你想要与之相交的人，对于你期待与之合作的人，你务必想办法获得他们的尊重和喜爱。而获得他们的喜爱就要凭借你的人格魅力。毕竟，一个浑身上下透着亲切感的人，与另一个整天板着脸的严肃者相比，前者更容易成为人们交往的对象。

身体礼仪中的微反应

——看透动作的本意

给别人留下好印象，让别人喜欢和信任自己，是大多数人在人际交往中的目标。要实现这一目标，我们就要经常留意自己的身体动作、言行举止，以使之适应社交的需要，才能让对方产生好感。但是，这种有意识的自我改变并不意味着要你“变身”，失去自我，成为一个模仿或迎合大众心理的“演员”，甚至故意隐藏自己的真情实感和本来面目，放弃自我的个性和内在气质，给自己戴上社交场上的面具。事实上，那种做法也并不可取，它不仅使你失去了自我的特色，还会在别人认清了你的做法后，对你感到失望。比如有些人强迫自己走在人群中要昂首阔步，增加“气势”，有人在和别人握手时过分使力，在与别人谈话时眼睛死死地盯住对方，或者为了显示自己的幽默感而夸张地大笑……这样的故作姿态，很容易让人感到滑稽、讨厌，你自己也会感到别扭、不舒服。

另外，在我们平时应用的日常礼仪中，有一些小的分寸和细节也需要注意，看起来不起眼的握手、鞠躬等动作，其实也暗含了微妙的人

际关系和微反应原理。人们只有在保持个性的同时注意反思和改善自己的行为，才能不被教条和规则所束缚，从而在复杂的人际丛林中畅通无阻。

例如，鞠躬是一种常见的礼节，在生活中普遍用来表示对他人的尊重和恭敬。它适用于庄严肃穆的场合，也适合喜庆欢乐的仪式，又可以应用于日常生活。鞠躬礼分为两种：一种是三鞠躬，也称最敬礼。此种鞠躬行动之前，应该先脱帽、除去手套，保持身体立正，双眼平视。鞠躬之时，身体上部应该向前弯曲约90度，然后再恢复原来的姿态。连续三鞠躬常用于追悼会。另一种是一鞠躬，普遍应用于各种场合。从人际关系上讲，晚辈对长辈，学生对教师，表演者对听众和观众都可施行一鞠躬。行礼之时，身体上部向前倾斜大约15度，随即恢复原姿态，只行一次礼。长辈对晚辈，老师对学生不鞠躬，一般只欠身、点头表示还礼。

在鞠躬礼的规范标准中，立正、平视等是要体现庄重和严肃，90度角是为了表达恭敬或者感谢。明白了这两条，就会在各种场合的行礼中懂得分析情势，同时根据受礼人的身份、态度等调节自身的行为，以完全而且更好地达到想要的效果。

在日常生活和工作中，握手礼虽然是最重要的，但在一些相对放松的场合，我们都可能与人拥抱，以表达亲近和好感。这不仅是人们日常交际中的重要礼节，也是各国政府要员在外交场合中常用的见面礼节。

拥抱礼的标准做法是两人正面而立，态度自然大方，面带微笑，双方都举起右臂，将右手搭在对方左肩后面，而左臂则下垂，用左手扶着对方的右后腰。

在不同的社交场合，行拥抱礼不一定非要特别讲究，只要能将热情友好之情得体地表达出来就可以。在有些国家和地区，由于文化背景的差异，在交往中不可进行拥抱。印度人便不拥抱，男女之间也不握手。

日本人也不习惯与其他人有身体上的碰触，哪怕是对待朋友也比较冷淡，在社交场合中决不拥抱，就算情侣也很少搂在一起。在芬兰，亲友相见不但不能拥抱，甚至都不允许相互之间靠得太近。

在一些拉美国家，拥抱和握手一样随意，熟人之间，不熟悉的人之间，男人之间，女人之间，男女之间，都可以拥抱。见面和分手时都要拥抱，这只是再普通不过的一个礼节。美国人更是不羞于表达感情，在公众场合热烈拥抱的情况非常常见；朋友分别之时，会长时间搂在一起，难舍难分，对告别礼十分重视。苏联人也十分豪爽大方，不太会掩饰感情，朋友相见还经常狂搂猛抱。南斯拉夫国家人拥抱的力度更大一些，所表现的感情更热烈些，也因而被戏称为“熊式拥抱”。拥抱之前，一般要张开双臂，猛地向前冲刺，一旦抱住之后，又像熊掌一样紧紧箍住对方，热情而有力。

由此可见，拥抱中也有不少讲究，综合考虑个人习惯、文化传统等因素，与人拥抱之时，如果只有两臂附近的身体部位贴近，而腹部、腿部离得很远，那么，这很可能是一个违心的或者应酬的拥抱，并不能表现两人之间真正的亲密。而如果两人拥抱之时，从侧面看，身体从上到下都靠得比较近，甚至接触在一起，往往表示两人之间有较高的接受度，彼此有真正的好感。这一点，也可用作与人拥抱时，动作开始时的参考标准，根据对方心目中对二人关系程度的定义，策略性地采取拥抱的方式，既不引人反感，相反，还能增近彼此的关系。

控制自己的反应

——不必时刻表达自己的真实想法

曾有一位著名作家说过：“人生是个双面舞台，扮演英雄的人，总是费尽心机地将自己小人的那一面遮掩起来。”其实，现实情况不止于此，甚至可以说，我们有意识地暴露在外面的一切，很少是我们的真面目。每个人都在生活中与自己博弈，用理性和本能博弈，为了达到自己的目标，为了树立好的形象，人们会竭力控制自己的行为，使其更符合自身发展的需要。客观地说，人人都有“虚伪”的一面，即并非每个人每时每刻的表现都是内心真实想法的直接呈现。

这并不是说人类社会充满诡诈。比如在职场中，如果上司下达命令，即使再不情愿，下属也会高兴地接受任务；一旦被领导批评，即使内心有再多的委屈，一般也会和颜接受，不会当场翻脸，这是很正常的表现，是普通人可以做到的。而那些有着非凡“忍功”的人，则常常行常人所不能行。他们为了成功或者为了实现自己的目标，都想掩饰好自己的内心，藏好自己的“底牌”，以待关键时刻露出制胜的一手。还有的人曾经经受过挫折、打击和伤害，过去的经历使这种人对社会、对他

人有一种强烈的敌视态度，从而对自己采取更多的保护。

因而，控制自己的行为，是人进行自我保护、发展和赢得成功的一种必要方式。对于成功人士来说，这种卓越的控制力体现在为人处世的各个方面，具体到日常行为和心理的层面，就是能够很好地控制自己的身体语言。

朝日啤酒集团的董事长濑户雄三年轻的时候，曾在大阪做过销售工作。那时，朝日啤酒的经营状况非常不好，甚至可以说每况愈下，市场份额越来越小。慢慢地，朝日啤酒的市场根据地也被对手麒麟啤酒占据。为此，濑户雄三更加积极主动地联系批发商，同时自己也常常到啤酒屋、酒馆等地方上门推销。

有一次，当他拜访一家有实力的批发商时，受到了老板的指责和训斥：

“你的鞠躬行礼，让人完全看不出诚意，还是去找个地方认真地学习吧！”他接受了老板的建议，后来到白鹤制酒大阪分店学习，原来，这家店里有一位很会行鞠躬礼的人。

濑户先生一到那儿，这个人就用非常柔和亲切的声音和真诚的笑容来迎接他：“欢迎您到我们这里来。”行为举止让人如沐春风。

濑户先生后来回忆说：“他对我鞠躬时，手心是放在膝盖上的。”可以想见，濑户先生当时一定很惊讶，也十分感动。他说，以前根本就没有想过，鞠躬这样的小事还能反映出一个人的内心和精神状态。这件事对他的启发很深。

通过这个故事，我们能够知道控制自己行为的重要性。肢体语言作为一种不容忽视的交际工具和成事手段，是应该引起特别注意的方面。

以下方法有助于控制自己的身体语言：

1. 站立和坐姿方面应该注意

(1) 直接地站在或者坐在某人的对面，或者他们的上方，容易让人

产生一种对抗的感觉，可能在心理上使对方陷入敌对状态。

如果想要创造一种开放、合作的谈话氛围，可以以直角的形式站或坐，这一姿态所发出的信号，是合作的，使双方都有凝视空间。

在偏重于解决问题的讨论中，或氛围有些紧张的沟通过程中，最好把角度再拉开点，并排坐下。这种位置使双方有“站在同一立场”之感，能够缓解沟通气氛。

(2) 沟通时，应该尽你的可能，坐或站到与你交谈之人的同一水平面上。在两方商谈时，一方站或坐得过高被认为是不妥的。另外，我们“仰视”那些我们钦佩的人，因而可以把他们置于更高的位置，以示尊重。

2. 在人交谈时要集中精力

聚精会神地面对你的交谈者，会改善交流状态。所以，留意你的身体，最好面向他人摆正你的身体。这样做能够鼓励发言人，可以减少和避免周围琐事的打扰。

3. 用倾斜可以表示你的态度

倾听他人谈话时，如果我们能够向说话人倾斜，就显示我们对话题和谈话人的关心。还能使整个谈话变得更有趣。

此时，倾斜的角度在75度以上，其所表示的态度就变为“压力”，动作做得有些过度了。它事实上在巧妙地说“我不太相信你”或“你最好把此事讲清楚”。

“60~70度倾斜”是可以使用的，但要谨慎地应用，它能够帮助你在会谈中挖掘出更多的有用信息。当然，如果应用不当，它也会给人威吓、压制和操纵之感，引起别人的敌意。同时，如果你想减轻对方的压力，比如你看出有人好像紧张、冲动，想要抚慰他时，可以明显地向后倾斜，这样做能够减少一些他们感到的压力。但要注意尺度，毕竟向后倾斜得太多，就会给人留下完全不感兴趣的印象。

4. 多用目光与他人接触

如果目光接触太少，我们会变成不感兴趣的听众或者没有诚意的发言者；如果目光接触太多，人们又会感到压力。因而，对讲话者来说，目光接触的尺度是非常重要的，它能帮助听众集中精力。站在听众的立场，目光接触应该向人传达“我对你所说的感兴趣，你一定要说，而我正在听你说”的信号，这样才能鼓励和帮助发言人。

5. 恰当地给出你的反馈

其实，适时、恰当的反馈是避免对话偏离方向的最好方式。你所给出的回应和反馈应该尽可能地建立在讲话者所说的话题上。同时，这种间歇性的反馈要保持一定的节奏，以便使谈话更顺利地进行。

6. 在交谈中很好地放松自己

在交谈中，有人喜欢轻微地抖动双腿，或者用手指转动铅笔，这样很容易将自己的紧张感传递出去。还有的人喜欢身姿倾斜，有的是头部倾斜，有的是身躯倾斜。

这些方法都不妥当，对此，最好的办法是做到平衡，但这并不意味着机械和僵硬。平衡和静止的作用相对于轻微抖动、转动铅笔和倾斜是不同的。因为放松身体与平和心态有助于交流。有些人对此可能没有太多注意，因而没有控制好自己的身体动作，这对做事是不利的。你也许不可能在一朝一夕之间改变习惯，因为这需要相当的毅力。但是，鉴于交流的重要性，控制自己肢体语言的努力，也是十分必要的。

用身体语言传递“正能量” ——发出积极的信号

如今有的公司会在劳动合同中写上这样一条：如果有员工在工作场合大肆宣传容易影响昂扬的工作情绪的不利言论，公司有权力视情节轻重给予惩罚，甚至可以将其辞退。可见，积极的信号在工作中有多么重要。因为它所承载的就是一个集体的工作情绪和干劲。在生活中也是如此。我们讨厌像祥林嫂那样逢人就诉苦的家伙，因为在正常情况下，我们喜欢听到好事，高兴的事，这样心情会好，甚至有人乐观地认为这会带来好运。

除了语言表达，人的身体语言以及人的身体对外界刺激进行的微反应，都能巧妙地传递这种“正能量”。最常见的例子就是，想到“喜上眉梢”这个词，人们的脸上就会情不自禁地露出微笑，因为从眉梢处的细微动作，人们就能够看到好事的发生。再比如，四个人打牌的时候，有些人不仅能够根据扑克牌的排列组合形成自身的优势，更能注意观察抓到牌之后，以及打出一些牌后，其他人的应对和情绪、表情的变化来制定自身的策略。这样的人，往往赢的概率非常大。

其实，人发自内心的积极情绪，比如快乐、幸福、激情是很难控制的，就像杯子里的水多了就一定会溢出来，这些情绪也都会自动浮现在人的脸上。人脸部伸展开的皱纹，嘴唇四周肌肉的放松，眼角微微上翘，都是典型的表现；相反，嘴角耷拉，瞳孔收缩，这些都是面对某些信息时的消极反应，是心存不满或者疑虑的表现，是一种不自觉的自我保护。

可能很多人都没有注意这些细节，其实人的面部表情积极与否几乎与人的语言有同等重要的意义。我们每天都想见到眉眼含笑的人，不想面对一张苦瓜脸。因此，积极表情越多、越真诚、越有感染力的人，越容易受人欢迎，越容易拥有更多的朋友，因而也更容易获得更好的发展机会和好运气。

就眼部来讲，瞳孔扩张、眼角上扬、眼睛睁大表达的是舒适感和愉悦。就像男性看到美女、婴儿见到妈妈的时候，会有一种发自内心的喜爱，这些动作就仿佛在说：“我喜欢现在看到的東西，我想睁大眼睛再看清楚点，再多享受一会儿。”

眉毛上挑，形成弓形也是积极的微动作。不要小看眉毛，它甚至有时候比眼睛更能传神，因而人们常说“眉清目秀”，二者相提并论，都能够传达出一个人的情绪和气质。

嘴是另一处重要部位。人们在特定的情形下会做出挤压嘴唇的动作，其实在潜意识里，是想把嘴闭上，不要说话，这是消极情绪的一种反应，有一定的防御性。即将出庭作证的人迫于压力，常常有这样的举动；或者人们在遇到麻烦时，也会下意识地这样做；更有甚者，涉世不深又胆小的人，会在受到责备的时候紧咬嘴唇，动作就更加明显了。

除此之外，冷笑表示轻视，舔嘴唇是在自我安慰，咬指甲的人往往面对较大的压力，鼻孔张大则在一定程度上代表兴奋，这些都是一

些典型的情绪反应。我们虽然可以据此判断人们的真实心理，但更重要的是识别这些动作所反应的情绪类型，在自身的行为中有所控制和协调，使自身能够时时表达积极的意念，成为一个主动热情、性格活跃，既能自身形成良好的精神状态，又能时时给他人带来美好心情的人。

part 5

看穿他人，并引导对方



做个“解语花” ——在他人看穿你之前，先看透他

李强是一家广告公司的员工，他性格开朗，和同事们关系不错，但是，这样平静的生活却被公司新来的业务员孟凡给打乱了。孟凡很会说话，颇有心机，工作中处处讨好李强。李强心无城府，很快就和孟凡成了朋友。李强信任孟凡，甚至连自己的重要客户的资料也允许孟凡翻看。有一次，李强在工作中出现了一个小的失误，却被主管十分严厉地批评了一顿。李强出门之后，在一起吃工作餐的时候，忍不住怒气冲冲地把自己对主管的不满说给孟凡听，孟凡为了让李强高兴，就乘机把主管大骂一通，还说了不少难听的话。李强觉得很有趣，也就跟着附和了几句。

没过多久，李强就发现自己的许多重要客户都不再跟自己联系了，于是便进行了调查。结果让他大吃一惊，这些客户居然都到了孟凡手里，李强对此非常生气，于是去找主管告状，没想到，主管却非常冷淡地回复他：“工作做不好，要从自身找原因，不要总是抱怨别人。另外，以后对我有什么意见请当面说清楚，不要背后骂人！”李强目瞪口呆地离开办公室，心里十分懊悔，只恨自己遇人不淑，识人不清，三天后他就辞职了。

俗话说“人心隔肚皮”，知人知面未必就能知心，而知心是人际交往中最重要的一点。在日常生活中，我们接触和认识的人都是不同的，有正直的人，有伪善的人，有勇悍的人，有胆小的人，有豪爽的人，有小气的人，有寡断的人，有果断的人，有高尚的人，有鄙俗的人……对于各色人等，你只有用心观察、审视、明辨、慎交，才能在人际交往中立于不败之地。

防人只是读心的目的之一，用人、与人交往同样需要对对方有全面的了解。

芝加哥巨商费尔特曾经这样说勃伦狄斯，他有一个习惯，那就是亲自接见所有的求职者。他在面试中会详细询问许多细小的问题，比如当他知道求职者曾经在自己家乡的小镇当过骡夫时，甚至会询问其饲养过的骡子叫什么名字。也许这在普通人看起来难以置信，也肯定有人认为这样做没有必要，但是这位巨商这样解释：“如果我不亲自去品评、了解、认识他的性格、特点及能力，我将把何种事情交给他做呢？我又怎样去借助他为我公司效力？”

这种应用更接近于我们的日常生活，其实，任何一个与我们打交道的人，都值得我们花费心思去好好研究，以便妥善地与之交往，使他对我们的生活和工作有所助益。我们应该知道，坐在自己对面的这个人，他大部分的时间和精力放在哪些方面？他最在意的事是什么？他常常会忽略到哪类事情的细节？什么事物能让他感到快乐？哪些事情会令他无法容忍？如果我们能够对人的此类特点进行很好的观察和思考，就能轻易地了解 and 掌握这个人，就可以推断，在特定的情况下，这个人会怎样想，怎样做，进而采取相应的行动，引导事态向有利于我们自身的方向发展。

而情绪是最容易从微反应中露出端倪的，我们只要加以试探，细心观察某人对某事所产生的微反应，就能够摸清他的“底细”，做到在他看透你之前，先看透他，事事立于主动的位置。

感受周围的空气 ——努力获得别人的信息

可以毫不夸张地说，任何社会学归根到底都是人学，而在社会上行走，除了从事特别专业的学术和研发工作，我们都要不可避免地接触到很多人。研究人，了解人性，努力获得别人的信息，是顺利做事的一个重要前提。“信息”一词在此取最广泛的意义，即与人相关的一切内容，这些内容都有助于透析此人的本质。

葛洛奇可以称的上是成功人士，他曾经是《华盛顿邮报》的记者，后来做过《波士顿邮报》的发行人及大股东，谈起成功的秘诀，他只说一句话：“努力去了解他人！”

他在负责《波士顿邮报》的编辑业务时，经常混杂在市区熙熙攘攘的人群中，或者在阶石旁漫步，在旅店、商场的大厅里驻足，看似漫不经心，其实他在敏锐地倾听人们的谈话，通过这种方式了解读者的心理和爱好，以便制定编辑方针。

《红楼梦》里人见人爱的完美女性薛宝钗就深谙此理。她虽是个待字闺中的少女，但是所思所想绝不仅仅是绣花而已。她对自家当铺的经

营情况了如指掌。即使是在大观园里，有什么风吹草动，她都第一个知道。王熙凤带人搜检大观园，并不敢去惊动她，但是没过几天，她就为了避嫌搬回家了，走得干干净净、不露痕迹。书中没有正面写这一段，但可想而知，她一定在暗中不动声色地打听和观察着大观园里的大事小事，然后做出决定，远离是非。

大凡成功的人，都是这样运用不同的方法去观察、研究他所要影响的一些人，然后按照他们的心理需求去满足他们。乾隆时期的贪官和珅之所以荣宠几十年而不衰，与他善于揣摩皇帝的心理有关，他甚至仔细研究过乾隆皇帝的一举一动，乃至皇帝一个皱眉、一个自己都无意识的手势，都被和珅花心思琢磨过。他还研究过乾隆皇帝做诗常用的典故、词句、风格，最大限度地获取了对自己有帮助的信息。抛开他的人品不提，他对人和人性的分析还是相当透彻的。

查尔斯是纽约一家银行的职员。这一次，他接受任务，要写一篇有关某公司的机密报告。他知道，只有一家工业公司的董事长拥有他想要的资料，于是，他前去拜访这位董事长。

第一次谈话没有任何结果，对方不愿意提供资料。查尔斯回来后十分沮丧，他觉得自己应该换个方法，才有可能说服对方，这时，他突然想起有一位朋友是这董事长的邻居。于是他通过朋友，打听到董事长的儿子非常喜爱集邮，心里想到了一个办法。

第二次拜访那家公司，他让人传话进去，没有再提资料的事，而是说，他要送给董事长的儿子一些邮票。董事长一听，非常高兴，他不仅接见了查尔斯，还表现得非常热情，用查尔斯自己的话来形容当时的场景就是：“即使竞选总统也没有这样热诚！他紧紧地握着我的手，满脸笑容。‘噢，他一定喜欢这张！’”董事长连连赞叹，爱惜地用手抚弄着那些邮票。在这个过程中，我没有提醒他任何资料的事，但他后来直接把我需要的资料全部主动提供给我。此行真是大有收获！”

查尔斯用心地捕捉到了对他有用的消息，了解并迎合别人的爱好，最终使自己满载而归。

可见，想要获得别人的欢迎，你就应该牢记：要真诚地对别人感兴趣，用心地了解他人。而诸如别人的兴趣、爱好、喜恶、性格、心态、习惯等等信息，都可以通过他在生活小事中的微反应中表现出来。我们知晓他看到何物时双眼放光，就知道他的兴奋点在哪里；看到他对何种事物的出现瞪圆双眼，就知道他所害怕和恐惧的是什么……打开他人心门的钥匙，其实也在人的一举一动间，问题的关键在于你如何去洞察，如何去分析和思考。

总之，驾驭人的秘诀就在于探索别人的意向，尽量去获得别人的信息，并将它时刻牢记在心。

交际中引君入瓮

——引导对方，占据主动

学习微反应和读心术的一个目的在于与人交往时占据主动，使自己能够有把握操纵事态的发展，使事情向着有利于自己的方向转化。对于这一目标，最好的实现方法，是通过微反应了解对方的内心，然后根据所得信息巧妙地引导对方，让他来帮助我们说出观点。高明的交际者都是这样做事的，在《战国策·触龙说赵太后》中，老臣晋见太后的目的是说服太后让其小儿子到别国为人质，但他见到太后之时，却绝口不提世子与人质事件，而是先谈天气，再唠家常，“我们老了，要保养身体”之类，然后再谈谈太后的女儿，引出“父母之爱子，必为之计深远”，然后告辞回家。外人看来触龙这老头好像根本不办事嘛，没料到，此番谈话之后，太后竟主动提出让小儿子充当人质。这就是“引导”的力量。当两个人的意见不一致时，不要直接否定对方的意见，不要过分地关注冲突本身，而是要站在对方的立场上，理解对方的处境，再利用恰当的话题加以引导，“请君入瓮”，让对方自己提出妥协。

有一位夫人，她听说自己的丈夫在外与别的女性有不正当的关系。

她的内心感到十分的气愤和委屈，觉得夫妻多年，丈夫不该如此行事，但她并没有找自己的丈夫大吵大闹，她想到了一个办法。

有一天，她等到了一个偶然的时机，借故将传闻与自己丈夫有染的女性请到家里，两人在客厅里，谈了不少话，说说时装、电视剧和物价。在准备充分之后，她很自然地导入了夫妻之间的信任问题，对对方说：“我丈夫也不是特别让人省心，其实以前他就有过让我伤心的往事，但是念着多年的情分和孩子，我不得不原谅他。听说他对您也有过分的举动，可是我原来一点也不知道，我如果早就知道，一定会为您提供一些帮助。”

本来，对方最初还想做一些辩解，但是后来非常震惊，接下去，她只好坦白道：“啊？原来你都知道了？其实是这样的。”后来她把自己与夫人的丈夫相识到后来的情况都说了出来。因为双方的感情程度还不深，有了此次与其夫人的接触，这位女性果断地斩断了与对方的联系。一场家庭危机得以防患于未然。

人们都不喜欢被强迫购买某物或者遵照某种命令行事，这违背了人的自主意愿。因而，你想赢得与他人的合作，就要耐心地征求他的意见和想法，并将你们二者的看法“求同存异”，让他感到最终做出的决定是出于自己的意愿，这才能实现人际之间的相互“引导”。

美国陆军上校爱德华·荷斯是当时总统威尔逊的得力助手，在许多重要事件上发挥着无与伦比的影响力，总统非常重视荷斯的见解。那么，荷斯是如何做到这一点的呢？

“我非常了解总统的个性和脾气，知道应该‘对症下药’地改变他的想法。要想做到这一点，最好能在无意中把一个观念深植于他的脑海。这首先要引起他的兴趣，还不能违背他的利益。有一次，我在白宫同总统讨论一个政策，他本来不赞同我的看法，但几天之后，在一个会议上，他却对人提出我的意见，只是这个意见已经变成了他的看法。”

荷斯是个聪明人，他并不在意“看法”的所有权，他更看中结果。所以，他便允许威尔逊总统以自己的想法为想法，最终实现自己的目标。

老子有言：“江海所以能为百谷王者，以其善下，故能为百谷王。是以欲上民，必以言下之；欲先民，必以身后之。是以圣人处上而民不重，处前而民不害。”真正有智慧的人，貌似“处上”，实则“知己知彼”，善于引导和诱导，实际上操控着整个事件的方向盘。

“头痛医头”不管用 ——具体情境中的判断和决策

清朝的康熙皇帝到了晚年的时候，形成了一个古怪的脾气，不愿意别人提到“老”字。如果有谁说到老，他一般都会很不高兴，有时甚至还要让对方触点霉头。渐渐地，周围的臣子们都知道他这个想法，在言语间尽量回避说老。

有一次，康熙带着几位皇妃去湖中钓鱼，不一会儿，鱼竿动了，他急忙拉起鱼竿，可是钩上却只钓着一只老鳖，他心中感到非常不喜。哪想到，刚刚拉出水面，就听到“扑通”一声，老鳖又脱钩掉回了水里。皇帝一阵感叹，连声叫着可惜。这时，一直在他身旁陪伴的皇贵妃连忙安慰道：“看样子是只老鳖，老得都掉牙了，衔不住钩子，钓上来也没什么用。”

因为提到了“老”字，因而皇贵妃的话音刚落，旁边一位年轻的妃子就忍不住笑出声来，一边笑还一边用眼睛看向康熙皇帝。康熙见状龙颜大怒，他知道皇贵妃是出于善意，提到“老”字也是言者无心，但那年轻妃子却是笑者有意，含沙射影，竟敢嘲笑他没有牙齿，老了不中用。盛怒之下，他将那妃子打入冷宫。

为什么皇贵妃明明犯了忌讳而妃子只是笑一笑，皇帝反而怪妃子而不怪皇贵妃呢？首先是因为皇帝的忌讳心理，他不服老，讨厌别人说他老，一旦有人故意谈到这个话题，他心理上就无法接受。再者，皇贵妃与妃子同皇帝之间的感情距离也有差异。仔细分析皇贵妃说的话，从字面意义上看，是提到了“老”字，但由于皇帝与皇贵妃的感情距离较近，他自然而然地产生了积极的联想，所以他并未仅从字面上去理解，理解皇贵妃是一片好心。而妃子的情况却不同，她虽然没有提到“老”，只是笑一笑，但她的笑是在皇贵妃字面意思的基础上有意引申和联想，将那只逃掉了的老鳖与皇上相提并论，是对皇上的大不敬，所以皇帝无法容忍。

所以，同样的问题，同样的环境，由于不同的人物的不同理解，便引出不同的结果来。

对微反应的理解和判断，也是如此。事先认定双腿交叉一定代表紧张，双手抱肩一定表示不满，或者向左上方看就是在说谎是没有道理的。一个真正的微反应行家永远不会机械地告诉别人当某种动作出现的时候就一定要怎样应对。事实上，由于文化背景的不同，人们生活习惯的不同，还有很多生理的或者偶然的原因，不同的姿态能够反映不同的信息。比如，一个人在说话的时候一直在皱眉头，这一定是厌恶或者烦躁的解释吗？不，也许他是眼睛干涩以图缓解呢。所以在观察和判断微反应的时候，不要犯“断章取义”和“头痛医头”的错误，我们要将一个个孤立的姿态组合起来，形成一个完整的形象，再加上对他人生生活习惯、文化背景的分析，总体来考察人的意图。

有一位年轻的、刚入行的女记者被派去采访一位名人。名人请记者坐在一张竹椅上，自己却深深地陷入一张躺椅之中。这时，记者心中闪过不高兴的情绪：从身体语言的角度来看，这位名人把自己放在了优越的位置上，这样做并不礼貌。但是，记者错了，那位名人说：“对不起，今天我身体有点不舒服，感到很累，就是想躺着，希望你见谅。”其实，

除了说出来的这层意思，也有别的原因：这位名人性格本来十分和蔼可亲，她感到女记者内心不够自信，太过拘谨，于是想放松一下气氛。她没想到会被误解。

然后，她们就开始了谈话，当记者熟练地说出之前准备好的话题和看法时，她发现名人的双眼凝视着她，身体稍前倾，两臂交叉抱胸。记者又感到不对了，她感觉这个抱胸是否定的意思，难道名人对她的观点并不认同？这样想着想着，她不自禁地“溜号”了。名人看出了她的心不在焉，于是问道：“你是不是累了？我们可以休息一下。”记者听到此一问也很惊讶：“没有啊，我以为您对此有不同意见。”名人回道：“不是啊，我觉得你说得很有道理，我对此非常感兴趣。”原来，记者只注意到名人双臂横抱的动作，却忽略了她身体前倾，双目凝视、全神贯注的样子。而那正是精神集中的表现。

在这么一个小故事里，就出现了两次对身体语言有误解的小插曲，可见，身体语言的判断并非十分容易。它需要我们从他人一段时间的身体语言中总结中一种一致性，并在下结论之前综合地观察和分析结果。如果不这样做，我们就会发现，每一个姿势都可能与下一个姿势传达的信息有矛盾之处，如果我们不考虑整体一致性，而武断地下结论，就会得出错误的观点。

这样我们就会了解到，有时，眨眼并不一定代表说谎。有时灰尘一不小心落入眼中，我们要不停地眨眼来保持眼内的清洁。还有，一位走路姿态稍显夸张、扭腰摆臀的女性并不一定是轻浮的，或许那是她所在的家乡和民族长期积累下来的习惯。

在鉴定翡翠的真假和品质的时候，有些人常说“不会看的看色，会看的看种”，貌似专业，其实“差之毫厘，谬以千里。”单纯的“色”和“种”都无法决定翡翠的品质，只有综合评价，才能得出正确的结论。这正与微反应的原理相类似。

看穿他人的肢体语言

——万事如意就这样做到

小张是某公司企划部的经理秘书，这几天她心里一直惴惴不安，因为她前天不小心打翻了经理的茶杯，犯错之后经理对她无言地一瞥，让她琢磨不透。前天上午，她拿着一份文件去请经理签字。打开文件夹时，她不小心碰倒了茶杯，茶水弄湿了经理的衣服、办公桌和地板。她一下子愣住了，感到非常尴尬，不知所措地等着这位新来的经理训斥。但经理并没有任何言语上的批评，只是狠狠地瞥了她一眼，并用眼神示意她离开。

想起两个月前，小张曾因为打碎了原来一位经理的花瓶而遭到训斥。当时，小张一声不响地接受了批评，低着头等到经理批评完毕，后来她走出办公室时却感到一身轻松。而这次，新任经理那狠狠地一瞥，让她一径胡乱猜测，到底她会被扣发奖金呢，还是会被调离岗位，或者还有其他更糟的可能。

小张没有受到批评反而更加害怕，是因为原来的经理明确地用语言表达了其态度。尽管这态度是气愤的，而新上任的经理“瞥一眼”的身

体动作，传递的信息和包含的情感是十分模糊的，小张无法从中推断新经理的态度和意图，只能自行揣测，于是产生忐忑不安的心理。

心理学家曾指出：无声语言所显示的意义要比有声语言多得多，而且深刻。因而，多了解一些肢体语言的知识对人际交往大有裨益。

1. 眼睛是心灵的窗户

一个人的眼睛里有它内心活动的映像。如果一个人说话时不看你，表示他对你或你说的话没有好感或不感兴趣；人们见到特别吸引自己的事物时，瞳孔会自然扩张；外向之人说话时，注视对方的时间较长；内向之人的表现一般相反，回避的眼神很容易被理解为不感兴趣或不正直；用尖锐的目光注视别人，则会被认为心态怪异、反复无常。

2. 如何区别真假笑容

发自内心、情感真挚的笑容会用到较多脸部肌肉；勉强、虚假的笑容则展开得较为舒缓，持续时间较长，而且在笑的过程中，眼睛不会变小，上唇很可能夸张地移动，下唇的动作幅度相对很小。

3. 手势代表什么

通常来讲，用手揉眼睛、捏耳垂表示虚伪、犹豫或忧虑。如果有人说话时频频用手碰触嘴或耳朵、鼻子，他很可能在说谎；如果是听话的一方这样行动，则代表他怀疑对方所说的话；用手抚摩下巴、脸颊，表示此人正在思考要表达的内容，或者在做决定；摩擦后颈可能是受挫的信号；人合拢双臂，并将其放在胸前，有紧张和自我防卫的意味；将双手交叉摆在后脑勺，或坐下时将手把在扶手上，坐进椅子内很深，靠着椅背说话，则表示此人的控制和支配欲很强。

4. 声音的含义

说话音域较高或习惯大声的人，常常是焦虑性的性格，或者具有攻击性，凡事喜欢强出风头。而语调低沉的人一般较为自信和从容；习惯拉高尾音的人，一般都不太成熟。

以上只是根据微反应理论进行的常规总结，在现实生活中，人的情绪和动作都是复杂的，面对的情境也是复杂的，要具体问题具体分析。但总体上看，可以保证的是，我们可以通过微反应，增强对人的了解，从而更好地保护自己，提升自己，过上“安全”且“精彩”的生活。

在我们的周围，有些人看似善良单纯，内心却有着不可告人的秘密；有些人表面对人极尽夸赞谄媚，暗地里却要手段、用心计，对人使坏，以图达到某种肮脏的目的；有人习惯于锦上添花，当你春风得意之时，专捡好听的话讲，却绝不会雪中送炭，一旦看到你堕入困境，他们就幸灾乐祸，趁火打劫。可见人世和人心的复杂，我们应该保持善良的本性，但不能没有防备之心，否则一旦行善错，自己的财物和安全会受到威胁，精神也会受到打击。

人生之路从来都不是平坦宽阔的，世界远没有它表现出来的那样美好，它还有很多黑暗面。因而，只有学会识别人心，才能让自己的人生之路更安全，更顺利。

法国大作家巴尔扎克曾说：“没弄清对方的底细，绝不能掏出你的心来。”

中国儒家荀子在论人性时也说：“人之性恶，其善者伪也。”可能有些偏激，但与人打交道时确实应该谨慎稳妥为妙，对交往不深的人多点戒心，考虑一些防患措施，为自己留下“逃生”的空间，是应该的。

总之，与人打交道，了解对方的心理活动，是掌握处世之道的第一课。学会“读心”技巧，正是建立良好人际关系的方法。正确地运用“读心”术，彻底了解和认清对方复杂的内心活动，就等于拥有了一把利剑，足以助你“笑傲人生”，潇洒走四方。

赞同他人的自负之处 ——满足和尊重他人的自尊

每一个人都有“自鸣得意”之处，不管别人怎样说、怎样看，在他自己看来，这都是很了不起的事情。从对方自以为得意的话题谈起，是赢得人心的一条有效途径。你如果能够准确地把握住对方的得意之处，而交谈的过程中有意地提到，就会在无形之中增加了成功沟通的筹码。

一所偏僻小学的校长，想要修整破烂不堪的校舍，为此他多次提出申请，通过层层请示的方法，希望得到拨款，事情却始终没有结果。无奈之下，他决定向本市的木材厂企业求援。校长之所以想到这个木材厂，是因为木材厂的厂长非常重视教育，曾捐款一万元成立“奖教基金会”。遗憾的是，在校长到该厂求援之前，就听到了该厂经营有困难的消息，他深感希望很小，但也只好勉力一试。

敲开了厂长办公室的门之后，校长干脆开口就夸：“厂长，我前几天在省城开会时，听到教育界同仁对您赞不绝口，你的善举真是让人钦佩！今日我途经贵公司，特地前来拜访。”

厂长说到：“不敢当啊！您过奖了。”

校长接着又说：“厂长您真是一位有远见卓识和慈善之心的人，您首创的‘奖教基金会’不但在本市能实实在在地支持教育，更重要的是，您的思想影响很大，感染了很多其他企业家和社会各界人士。‘奖教基金会’创立之后，如今的影响已经由点到面，由本市到外阜，真可谓香飘万里啊……”

校长的话紧紧围绕着厂长内心对自己颇感得意之处，从各个方面予以充分的肯定，说得厂长心花怒放。

这时，校长又说出了自己的“无能”和遗憾：“只是身为校长，我明知校舍摇摇欲坠，老师和孩子的生命安全受到威胁，却没有办法解决问题。如果教育界的领导都能做到您这样，支持教育，哪怕只拨一万元钱，就能卸下我心头的重担，使问题得到缓解；可是至今申报十几次，仍没有得到任何答复。”

这时，厂长脸上的表情起了微妙的变化，沉默片刻之后，然后说：“校长，既然如此，您也就不必再打报告了，一万元钱我们厂可以捐献给你们。”校长听完后，激动地紧紧握住厂长的手，如释重负。

这位校长十分聪明，他在了解对方情况的前提下，运用美誉的方式获得了募捐的成功。他先是对厂长的远见卓识及首创“奖教基金会”的善举，给予高度的评价和充分的肯定；接着，又无奈地为自己的“无能”懊恼，激起了对方的同情心，深深地打动了对方的心，从而实现了预期的目标。

称赞对方自以为得意的地方，实际上就是在肯定对方的人生价值。

同时，与他人沟通，即使是在讨论具体问题，也不要总是表现出很强的目的性，那会引起对方的反感。很多时候，在他人身上细思量、下功夫更重要，最好不要把你所要办的事情、所要的结果直接说出来，而是从对方感兴趣的方面旁敲侧击，引导对方谈到正题。这是说服他人的关键所在，一旦切中了要害，事情很快便会大功告成。

有一个集团公司承包了一项建筑工程，即在美国纽约中心区建造一幢办公大厦。本来工程进展很顺利，但是大厦快要完工的时候，负责供应大厦内部装饰的承包商却突然宣称，由于市场的变化，他不能按期交货了。这样，整幢大厦将不能如期完工，集团公司将为此付出巨额的罚金。

沟通、协商、争执、讨论、会谈，都没有收到好的效果。于是集团公司派出公关部经理前往华盛顿，要当面说服承包商。

当经理走进承包商办公室之后，所说的第一句话是：“你知道吗？在你们所住的那个区，用你这个姓氏的，只有你一个人。”

承包商非常吃惊：“不，我并不知道，可是这有什么关系呢。”

“哦，”经理接着说，“今天早晨，我下火车后，就查阅电话簿找你的地址，在市区的电话簿上，用你这个姓氏的，只有你一个人。”

承包商很有兴趣地接着话题说下去。“嗯，这是一个很不平凡的姓，”他骄傲地说道，“我的家族是从荷兰移民过来的，有非常悠久的历史。”几分钟过去了，他还在谈论他的家族及祖先。

当他终于停顿下来之后，经理就赞扬他拥有一家很大的工厂：“我从来都没见过规模这么大的工厂。”

“我花了毕生心血创立了这个企业，”承包商说，“你有没有兴趣到工厂去参观一下？”经理马上答应了。

在参观的过程中，经理赞扬他的组织制度非常健全，还对一些与众不同的机器表示赞赏，然后承包商就立刻宣称那是他发明的。他还用了很多时间，向经理讲解那些机器的操作方法，以及它们的性能是多么良好。午餐时间到了，他一定要请经理吃饭。

到这时为止，经理一句话都没有提到此次访问的真正目的。

吃完中午饭后，承包商说：“现在，咱们谈谈正事吧。我知道你这次来的目的，但我没想到此次相会竟然如此愉快。你可以带着我的保证

回到纽约去，我保证你们需要的材料都将如期而至。”

这就是这件事的结果，经理根本没有开口要求，就得到了他想要得到的一切。

用赞扬别人的方式开始对话，就像医生给手术者使用麻醉剂一样，病人虽然还要受开刀之苦，但麻醉只能暂时消除痛苦。要想改变一个人而不伤害他的感情，不引起对方的憎恨，最好从称赞和满足对方的心理优越感入手。

而要向别人表达尊重，一个方法是记住别人的名字，它与每个人的自尊心有着密切关系。

另一个方法是请求对方给予帮助，这在无形之中已表达了推崇别人、认可别人在某方面的能力的意思，将自己放在较低的位置，其结果是“使别人感到自己非常重要”。简单地说，这个方法就是维护别人的“自尊”。在人类的所有意识中，活力最强的欲望就是维护自己的自尊。比如，许多人对于别人来乞求“小惠”是很高兴的，尤其是当对方所乞取的东西恰巧是他自己拥有的最得意的物品时。只是对于这一点，有些人还没有体会到。从表面上看，这个策略很容易理解，但事实上很少有人坚持实行，因而效果不太明显。

每个人的性格都各有不同，但受尊重是人类普遍的心理需求，它适用于一切正常人，几乎是心理学领域的一条黄金定律。因而，无论一个人的性情怎样，有着怎样的嗜好和习惯，在与之交往和合作的过程中，都不要忘记使用给予人自尊的策略以赢得他人的好感。

学会安抚一只刺猬 ——消除对方的防备心理

有一次，我受一家公司委托，请求某位学者帮忙。起初工作进展得好像很顺利，但是不久之后，公司的负责人给我打来了一个令人不解的电话，说不知道为什么，学者的态度突然变了，弄不好会拒绝工作。我对他进行了各种协调，仍无济于事。即使承诺可以改善工作报酬、放宽日期也未能打动他的心。

我想见他一面，听听情况，于是，当天晚上，我陪公司负责人拜访了那位学者。

我听完学者所说的话之后感到非常意外，他提到了担心公司方面是否能履行有关合同，和公司配合得不够默契，等等。

我知道在这种情况下说服也是不起作用的，因此在回家的途中，我向与我同路的公司负责人建议说：“我不知道究竟是什么原因造成了这样的结果，也许是一些不重要的小事引起了他对公司的不信任，现在说服他是没有用的。为了打破僵局，你应该尽快向对方表示出公司的诚意和热情。”

第二天早上天刚亮，公司负责人就兴高采烈地给我打电话说：“先生，他又愿意接受工作了”。原来，那天夜里我们分手以后，他又回到学者家附近，在那里拦了一辆出租车，等待着次日要搭第一趟火车去旅行的学者，并把他送到了火车站。他又说：“我一直祈祷着学者能乘坐我准备好的出租车，因为他坐不坐这辆车是事情能否成功的关键。”听他这么一说，我认为那位学者的不信任感也该冰消瓦解了。

以上是一个人自述的一点经历，然而很多人也可能被对方这样拒绝过。当不知道对方为什么会拒绝接受你的说服或建议时，如果你发现对方持有前面讲到的各种态度，也应该首先考虑到对方对你可能有强烈的不信任。我们之所以会感到那位学者拒绝工作的原因可能来自对公司的不信任感，也可能是因为在他的言行中发现了具有不信任感的人所具有的特征。

如果对人不信任，通常就会产生强烈的怀疑心。因此，一般人认为是什么大问题的事情他却会觉得非常严重。例如，反复叮咛对方要守约、保守秘密、互相尊重人格等这些做人最基本的原则，或是将互相信任的人之间用来开玩笑的事情，视为了不得的大问题。而且由于担心自己不知何时被不信任的对方所“出卖”，因此，总是表现出拒绝对方接近的态度。

例如，说话带刺，或是你说一句，他却反驳两三句。不过，这些表现尚属初期的症状。一个怀有不信任感的人，或认为反驳对方也无济于事的人，往往会采取没有反应、装作没听见或不搭理的拒绝方式，尽管与说服者对面而坐，往往表示出与敞开胸襟的态度完全相反的别扭态度。有时虽然自己不开口，却想窥探说服者心中的细微变化，因此，眼神中会充满冷漠的寒光或将视线移向别处。

前面那位学者就表示出了对工作合同的不安，对公司方面一些细微言行的批评，并且话中带刺，在很多方面都表现出了持有不信任感的人

所具有的特征。

如果发现对方持有不信任感，对他使用了不适应他心理的说服方法，反而会加重对方的心理屏障。因此，首先要搞清楚对方产生不信任感的原因，然后再根据它将会怎样发展下去这种心理结构，进行进一步的说服。

一般情况下，不信任感容易产生在我们未给予对方充分的信息，让对方怀疑你对他隐瞒了什么时，因为双方掌握的信息量有出入，对方会担心自己处于不利的状态。如果不消除对方这种心理状态，就想让他做什么事情，他会担心你在利用他的无知，因此就会对你产生不信任感。

在这种情况下，有两点必须引起我们的注意。

首先是不是认为对方可能已经知道了某件事情，就不再告诉他。这时“因为他没问，所以我没说”这种说法是行不通的。缺乏信息的对方往往会因为以下两种原因而不去主动询问。第一，不知道自己的不明之处，也就是说，不知道自己在哪方面缺乏信息。第二，因为不知道，所以担心对方知道自己不知道。

所以，为了防止因信息量的差距而产生不信任感，或是已经产生了不信任感想加以消除，你应该把你认为“他应该知道”的事情详细告诉对方，以缩小这种信息量的差距。

其次必须注意的是，在给予对方信息时，如果都是你这一方的信息，反而会招致对方对你的不信任。因此，你应该告诉对方自己可以确认那些信息是否可靠的办法。例如，你可以对他说，“你去问某某，就更清楚了”。另外，运用在说服的同时讲明消极信息的做法也是消除不信任感的好方法。

处于信息不足状态中的对方会极力想获得自己所需要的信息，所以对于有关信息特别敏感，有时甚至想通过不可靠的“百事通”来获得信息。结果由于相信了不可靠的信息，对说服者本人及其所说的内容产生

误解。因此，信息不足可以引起对方的不信任，而混杂在这种信息不足状态中的“错误信息”则会加深对方的不信任感。

由此可见，不仅仅是产生不信任感的信息数量上的差别，信息质量上的差别更会使事情变得严重起来。

为了避免这类事情的发生，当然应该将自己所知道的信息毫无保留地全部告诉对方。而对于已经对你产生了不信任感的对方，如果你认为这种不信任感可能是由于信息不足而产生的，则应该认真地将以前未曾提及的信息告诉他。如果你现在已经有想要建立良好关系的对象，那你应该从最基本的阶段着手，尽量去满足他的欲望，在他陷入困境时，伸手拉他一把。久而久之，他一定会对你产生信任感，对你的劝说也会较能接受。

微笑面对他人

——真诚微笑是一种万能的微表情

不同的民族有不同的风俗习惯和民间文化，有各自的民俗禁忌和常规避忌。在希腊和尼日利亚，对人摆手表示了极大侮辱的意思，特别是当你的手与对方的脸十分接近时；拇指与食指相接，这个美国人习惯于用来表示“OK”的手势，在巴西却等于说“见鬼去吧”，意思相距甚远；挥手在很多欧洲国家都代表“不”，但在秘鲁却是“请过来”的意思。可见，同一身体动作在不同的社会群体中可能表示截然不同的含义。然而，有一种交流方式是全球通用的，很有些“放诸四海而皆准”的意思，那就是微笑。微笑是地球上每个人都喜爱的语言，所以，不管走到哪里，带着微笑总是没错的。这正应了那句俗语：“眼前一笑皆知己，举座全无障碍人。”

确实，很少有人能做到轻易拒绝一个笑脸。笑是所有人的一个本能，想将发自内心的笑容从脸上抹去是很困难的。由于每个人对微笑的感觉都是一样的，微笑就成了人与人之间最短的距离。真诚微笑是开启友谊之门的钥匙，是社交中的一种艺术，是赢得人际好感的一盏

永不熄灭的明灯。

世界上最著名、拥有财富最多的酒店之一就是美国的希尔顿饭店。而希尔顿的董事长唐纳·希尔顿就认为：正是微笑，给希尔顿带来了繁荣和好运。为什么董事长如此重视微笑呢？原来，这与许多年前发生的一个故事有关。有一位老妇人，在希尔顿心情糟糕的时候前去拜访，他心情烦躁地抬起头，看见的是一张真诚微笑的脸。这张笑脸是那么有感染力，希尔顿马上请她坐下来，两人开始了愉快的交谈。谈话中他发现，这位妇人非常慈祥，她脸上真诚的微笑仿佛可以在一瞬间将人的心情点亮。此后，他就把“微笑服务”立为饭店的宗旨和准则。

之后，他每一次到世界各地的希尔顿饭店视察时，都会问那里的员工：“今天，你微笑了吗？”希尔顿的微笑也成为了所有希尔顿饭店的特别风景。唐纳·希尔顿后来在总结经验时说：微笑是最简单、最省钱，也最容易做到的服务。而且，微笑的成本最低、收益最高，这也是一种投资。所以，他要求自己的员工不管遇到什么样的烦恼事，心里有多么委屈，都要记住在任何时间面对任何顾客，都要真诚地微笑，使之成为一种职业习惯。后来，到了20世纪30年代，可怕的经济大萧条来临了，各行各业的人们脸上都挂着愁云惨雾，希尔顿的员工却仍然坚持用笑容给顾客带来阳光和好心情。经济危机过后，希尔顿最先步入了繁荣期，也从此迈入了黄金时期。

同样，有一家的纽约大商店，他的负责人曾这样说：一个刚刚毕业没有经验但脸上带有甜蜜微笑的姑娘能很快被雇用，而一个满脸愁苦的博士却很难做到这一点。

下面一段建议很有启发意义，不妨把它拿来，作为行动的指南。

“您走在街上，要昂首阔步，微笑着向大家问好，开心地、有力地与别人握手。不要总是惧怕，怕别人不理解，也不要总是假想自己有敌人。要确定自己想干什么，然后尽全力去付出，努力将您想要完成的事

业想得伟大光辉。岁月流逝，不用恐惧，你肯定能找到实现愿望的机会，就像海里的微生物那样从水中吸吮它需要的东西。每一天要始终保持你自己所向往的、精明能干的、朝气蓬勃的个人形象，要经常头脑中勾画这个形象，时间一长，您就有可能真的成为那样的人。思想重于一切。你要保持好的心理素质：勇敢、开朗、乐观、自信——这些都会指导行动。”

所以，你如果想成为别人羡慕的人，就应该遵循“微笑”准则。

在求人给自己办事的时候，更要努力给对方留下一个好的印象，这也是会做人的体现，微笑作为开口相求之前的铺垫，是很有帮助的。笑容不仅让人看到你的真诚，还有利于形成和谐的气氛。

如果，你的内心确实不想笑，那该怎么办才好？这时，要先迫使自己笑。假设是你一个人独处，就先开始吹口哨或哼歌曲，这样能够调动情绪。用这种方法调控自己的心情，仿佛您已经很幸福，对你的心态的改善是有积极作用的。已故的哈佛大学詹姆斯教授说过：“似乎行动随感情而生，其实行动和感情是互相联系的。在很大程度上控制行动的是意志而不是感情，我们可以间接地调节非意志决定的感情。那么，为使别人感到精神振作，您必须表现出精神振作的样子。”

微笑就是一抹温暖、宜人的春风，它拉近了人际之间的距离，让人际交流变得更加亲切、自然，是一种十分了不起的身体语言。

人际王道

——像赏识自己一样赏识别人

渴望赞扬是每个人内心深处的一种基本愿望。美国心理学家威廉·詹姆士说：“人类本性上最深的企图之一是期望被赞美、钦佩、尊重。”很多做过老师的人几乎都有这样的体验：对落后的学生，过多的处罚和批评都不能达到理想的教育效果。这些学生的顽劣与恶搞，简直让人头疼，但是每个人一定有他自己独有的优点，只要发现他们的长处，予以赞美，那我们一定会发现，这些学生似乎有了一种脱胎换骨的变化。

赞美也许不能给我们的生活带来实质性的变化，但往往会对我们自身产生深刻的影响，有的赞美甚至能改变人的一生。由于一些小的误会或久未接触，人与人之间难免会产生一定的距离感。消除这些距离感的行之有效的方法就是恰到好处地赞美对方，这样，双方的关系和感情将会更加融洽。

19世纪初，伦敦有这样一位年轻人，他的父亲因为无法偿还巨额债务，最后被警局关押。这场意外，导致这个年轻人不仅被迫中断了学

业，甚至连吃饭都成了问题。没办法，他只好找了一份给鞋油贴标签的活儿来勉强度日。工作的环境是一家潮湿的仓库作坊，每日老鼠横行。年轻人为了打发漫漫的长夜，开始尝试着写些文章，把自己对美好生活的向往都融入到自己的笔下。他的第一篇稿子寄出去后，没过多久就被退了回来，他没有气馁，坚持着自己的梦想，一直写，一直写。终于有一天，他收到了编辑的来信，编辑在信里夸奖了他，并且告诉他，他如果肯坚持，将来一定会成为一个著名的作家。

你也许听过这个男孩的故事，他的名字叫查尔斯·狄更斯。多年之后，狄更斯的地位和声望远远超过了这位编辑，但这份“知遇之恩”却让他终身难忘。

威廉·詹姆斯是美国有史以来最有名、最杰出的心理学家之一，他认为：“往大处讲，每一个人离他的极限还远得很。他拥有各种能力，但未能运用它。若与我们的潜能相比，我们只是半醒状态。我们只利用了我们的肉体和心智能源的极小的一部分而已。”因而，不要总是觉得身边的人优点不多，赞美他们就会显得虚伪。事实上，每个人都有可称赞之处，即使现在的他有很多缺点和不足，我们仍然可以称赞他的潜力。

微反应的原理能够帮助我们判断一个人内心对于自己的定位，察觉到他对自己的满意程度，再以这一标准为立足点，对他做出更高一些的评价，这样收到的效果会更好，更为明显。

试想，有一位参加奥运会的运动小将，取得了第二名的好成绩，而且他的分数与冠军距离很近。这时候，与他沟通之前，可以先判断他对此成绩的看法。比如，二人在用餐之时，你提起此事，可以先用客观的语调祝贺：“祝贺您取得了亚军的好成绩。”如果此时他的脸部扬起，微露骄色，那么可以判断他对此成绩感到满意，那么一般的赞美就可以使他心情愉悦。如果此时他的身体微僵，举杯的手和胳膊微有下颓之

势，嘴角稍向下撇，就要注意，他内心对自己要求非常高，对此次成绩感到稍许遗憾，这时，不妨如此赞美他：“我真为你叫屈，只差那么一点点，说你们是并列第一也不为过，而且，我相信，下一次奥运会，您一定能以遥遥领先的优势拿到冠军。”这样的一番话就比较符合运动员的心境，一定会让他更满意，也会觉得你更“懂”他。

一个平时走路将腰背挺得直直，甚至稍显夸张到，有点“腆”肚的人，往往比较自信，甚至过于骄傲，而且很可能自身的条件确实不错，在生活中一定经常听到别人的赞美。因而，你在赞美他的时候，就要相对谨慎，因为一般的赞美已经无法打动他，要尝试别出心裁才行。而经常弯腰驼背、低头走路，经常脸红的人，一般都不够自信，在内心深处强烈地需要别人的认可。对于这类人的赞美就要尽量温和、真诚，让对方感到，你很关注他，而且能够发现他身上那些别人没有注意到的优点。长此以往，此人一定会将你视为知己。

由此可见，赞美是一种技术活，不是只知道一味抬高别人就可以达到效果。同时，微反应是赞美成功的一个有效助力，不要不分时间、地点、场合一味地捧高对方，而要在熟知对方的心理状况及自身定位的基础上采取程度不同、方式不同的策略，才能真正实现自己的目的。

有话不明说

——适当暗示，轻松引导对方行为

在现实生活中，有一个非常让人懊恼的问题是，虽然我们很努力想改变自己的命运，但是我们的命运并非完全掌握在自己手中。身边的人，与我们的工作和生活有关的人，其中很多人的决定和作为都在影响我们的生活和心情。这时，我们就希望他们能够按照我们的想法行事，确实，如果能够操控别人的行为，让事态都按照我们自己的意愿发展，那将是一件多么令人愉快的事啊。

但问题也出在这里，当你想操控别人行为的时候，事实上违背了人性中要求自由和渴望尊重的一面，如果你操控别人的欲望表现得过于强烈，人们会产生逆反心理和不合作，甚至是敌视的态度。这就需要我们运用心理学的常识，进行适当的暗示，不要一次非常强烈地以不同意见说服和命令别人，而要以循序渐进、润物无声的方式，让你的理念、要求一点一点深入他的心，在一种友好的氛围中，在对方能够接受的状态下，改变对方。

暗示时可以用人与人之间的感情为主导，以人们对新生事物的兴趣

和注意力为突破口，对其进行“攻心”。

荷兰物理学家彼得·塞曼，在获得诺贝尔物理学奖的致辞中说道：“我要感谢我的母亲，是她在最关键时刻，指引了我正确的方向。”原来彼得·塞曼在读书时期，是个典型的问题少年。他不仅不听老师的管教，旷课、打架，更是家常便饭。彼得·塞曼的校长找到他的妈妈，说：“如果彼得·塞曼不思悔改，还是为所欲为的话，学校打算开除他。”妈妈回到家后，没有责怪彼得·塞曼，而是给他讲了一段话。妈妈说：“你不是经常问我，为什么我们不在自己的家乡住，而要到这个外省来生活吗？那是因为咱们的家乡是靠近海边的一个小村庄，妈妈怀你的那年，村庄有一次受到海浪的侵袭，很多人都为此丧生了。可妈妈硬是挺着个大肚子在孤舟上漂流了几天几夜，因为妈妈知道，妈妈不能倒下，因为我的儿子还没有看到这个世界。”接着，母亲不无悲哀地说：“早知道你会成为今天这个样子，我当初何必还要在巨浪中拼命挣扎呢？”塞曼听了母亲的话，感到十分羞愧。此后他终于下决心改掉了坏习惯，刻苦学习，后来获得了诺贝尔物理学奖。

现实生活中，我们经常被这些“暗示”催眠，改变自己的想法而不自知，典型的例子是广告，如果你经常听到“带有足球标志的书店”、“车站旁边的餐厅”等，时间一长，就会不知不觉地对其产生亲切感。在给人留下冷冰冰印象的银行或保险公司里，贴上以温馨感觉为主的宣传标语或宣传画，也是运用了这一原理。因而，不必怀疑这一方法的可靠性。

在出版行业，哈斯特的名字可以说是如雷贯耳。他白手起家，从一份小报奋斗到23家报纸和12种杂志。当时的社会秩序相当的杂乱，尤其是电车司机不遵守交通规则，乱开乱停导致许多无辜的孩童丧生。哈斯特由此想在自己的报刊杂志上推出一项计划，让漫画大师豪斯画出一系列的漫画，以此来告诫那些草菅人命的司机。可没想到的是，豪斯画

出的成品和哈斯特想要的结果大相径庭，而豪斯的脾气凡是和他接触过的人都了解，他很少改动自己的作品。

哈斯特想，硬来肯定是行不通了，不如引导豪斯重新画一张令自己满意的漫画。当天晚上晚餐的时候，哈斯特对豪斯的漫画先是大大赞颂了一番，接着便和豪斯随便聊起了一些生活话题。刚巧，豪斯提到了电车，哈斯特立即说：“这城里的电车司机真的是太不像话了，已经伤亡了许多孩子，有时我看着这些电车，觉得那开车的人简直就像个死人。据我看来，那些死人好像都在斜睨着那些在街上玩耍的孩子，毫不犹豫地直冲过去。”豪斯这时惊跳起来，大声嚷着：“天啊，哈斯特先生，听你这样一说，突然给了我极大的创作灵感。你把我画的那张作废了吧，我再替你重画一张。”于是豪斯劲头十足地在旅馆里连夜赶工又画了一张终于令哈斯特满意的杰作。哈斯特这种巧妙的暗示法，真可以作为我们日常生活中千百种类似情景的范例。

整个事件中，从哈斯特的立场来讲，他巧妙地引导豪斯主动废弃了原来的画稿，而且还通宵达旦地将哈斯特心中的想法画出来。而对豪斯来说，他一定以为这是自己灵感激情的迸发，辛劳一夜为人做嫁衣却心存喜悦，真是两全其美。设想一下，如果哈斯特不用他的“巧妙暗示法”而是直言不讳地指出豪斯的画令他非常不满意，并要求豪斯按照他的设想重画一张，那么以豪斯的个性一定会十分愤怒，甚至可能将漫画扯得粉碎，再拂袖而去。

“巧妙暗示法”是一种非常实用的技巧。因为我们每个人都喜欢用自己的观点去表现自己的思想，所以如果要想别人能采纳你的建议，最佳的方法，便是让他相信这是他自己的灵感，而不是受人“指使”。用这个方法面对上司或是下属，既能照顾到他们的自尊心，使他们感到自己的重要性，又会使得他们朝着你希望达到的目标努力。

示弱也是一门学问 ——显现劣势，赢得认同

做人，锋芒外露难免被别人所诟病。试想一下，在特定环境下你将所有的风光都抢尽占光，那么留给别人的只能是挫败感和一种无形的压力，别人在你的光芒的压迫之下，怎么还能够过得自在、舒坦。也因此，才华横溢却不懂得隐藏的人，极容易招来无故的磨难。曹植文名满天下，可却并没有给他带来任何的好处，反而他毕生所遭遇的灾祸，皆是因为这些虚名而来。这当然不是他的初衷，而是他不知道收敛带来的恶果。苏东坡的才华也是人尽皆知，他出口成章，不到二十岁时第一次参加科举考试，就得了榜眼。试想，虽然他并没有刻意张扬，但那个年代视科举为终极目标，看着他那么轻松地夺魁，所有读书人的内心肯定会有些酸溜溜吧。

因此，但凡聪明人都洞悉人性的弱点，知道该如何避开锋芒，或者低调地做事，直到成功。

孟阳在一家大型企业做文案工作，他的上司因为自己的水平有限，每次都把孟阳写好的稿子修改得乱七八糟的给送回来。正好，公司又给

孟阳指派了一名副手，让他们两个抓紧时间，把公司的优秀事迹细致地整理出来，公司年终评比的时候要用。上司也亲自找他们两个谈话，说别小看这次活动，稿子写的好坏，将直接影响他们的晋级。

孟阳和他的副手自然不敢懈怠，加班加点地找资料，写成果。副手有一天无意中看见孟阳的稿子里有两处很明显的漏洞，心里暗暗好笑：这么简单的错误都犯，领导一定会夸我写得好。可没想到，处长看完两个人的稿子，点点头，表情严肃地对副手说：“你写得很好。”

转过头却对孟阳笑逐颜开地说：“你进步得也挺快啊，我已经把你的问题标注了，记得改过来啊。”最后，晋级名单下来了，只有孟阳得到了提升。

善于处世的人，常常会故意不把事情做到尽善尽美，总会留下一点无伤大雅的瑕疵。让人一眼就看到他“还会犯这么简单的错误”。如此一来，尽管将来你出人头地，木秀于林，别人也不会对你敬而远之，只是羡慕你的运气略好而已。因为他觉得“你也经常犯错”，反而这样会缩短与你之间的距离。

好莱坞有一位资深的老演员，在人们眼里，他演戏犹如角色灵魂附体，简直让人找不出一问题。一次，他走进摄影棚的时候，扫地的阿姨突然直起身说：“先生，你身上的扣子扣错了位置。”他低头看看，急忙整理好，并且认真地感谢了阿姨。阿姨从此逢人就讲：“别看他戏演得那么好，我还帮助过他一次呢。”事实是，那天这个演员要演一位流浪汉，那衣服的扣子是故意扣错的。摄影师不解地问他：“你为什么不对阿姨讲清楚呢？”

这位演员坦然地笑着说：“她提醒我是把我当做真正的朋友，是出于关心和善意。假如我一定要解释个明白，就极有可能让她认为我做错了的事也是有安排的，时间久了，他们就会忽视我身上的缺点，而恰恰这正是我要完善的地方。”

人要学会在适当的时候，犯一点无伤大雅的小错误，不要过于标榜自己无所不能，尽管你确实有这个能力。犯些小错误，可以避免使人感觉你的形象太过于完美，而时刻戒备于你，进而引起别人的妒忌之心。而且，为了不断地完善和提高自己，你必须要给人以批评指正你的机会。

其实，适当地把自己的位置放得低一点儿，就等于变相地抬高了别人。有谁被人抬举的时候，还会有放置不下的敌意呢？既然人非圣贤，那么适当地犯点小错，其实是人人都能够谅解的。并且，你的这些小错误也恰好满足了别人的虚荣心，这样，你才不会因为别人的嫉恨而遭到攻击。从表面上看来，犯错是失误的一种象征，实际上却是给自己搭了一个获得好人缘的梯子。

人在得意之时，最容易压抑不住想过度张扬的欲望。多一点低调，少一些自我炫耀，让自己的人生少一些阻碍，多一些平顺。那么，我们又该怎样来降低别人的嫉妒之心呢？

以下是低调者有效淡化自己优位的一些小技巧：

1. 说到自己的优势时，要谦逊、温和，淡化优势，千万不能飞扬跋扈，不可一世

人处于优势自然是开心的，那么面对不如自己的人，一定更要多一点谦虚，少一些自我炫耀，让自己的人生之路少一些坎坷，多一些平坦。上述这些，如果我们有一颗平常心是很容易做到的。

2. 强调自身的劣势，故意对他人示弱

如同“中和反应”一样，一个人身上的劣势往往能淡化其优势，给人以“稀疏平常”的印象。当你处于优势时，一定要注意强调自己的劣势，这样一来嫉妒你的人免不了就会轻敌，产生一种“哦，他也和我一样无能”的心理平衡感觉，从而减轻甚至免却对你的嫉妒。

比如，你刚刚接触到一个行业，短时间内却能对该行业表现出精准的把握度，显示出你锐不可当的上升势头，这无形就会引发他人对你的

强烈恐慌。这时，你若坦诚地公开、突出自己的劣势——没有一点儿的工作经验，再辅以“希望同事们多多指教”的谦虚话，这样一来，无疑把自己放在了一个较低的位置上，越发衬出了对方的优势，减轻弱化他人对你的妒忌。

3. 不要在优势者面前夸奖其他优势者

当然，每个身处优势的人都想听到别人的赞扬，但事实上在夸奖别人优势的同时，别忘记了还有悬殊差别的旁人。当同事、朋友各方面条件都相差无几，其中有人处于优势时，别人若不提及，还不得怎样；一旦有人说起，其他人听了难免会十分气恼。所以，作为不会对此有感觉的旁人，一定不要在优势者的同事、朋友等多人面前特意夸奖优势者。否则，不仅会引发和加强他人对优势者的妒忌，还可能同时引火烧身，让人以为你这是故意打击他。

4. 强调取得成就的痛苦过程以淡化妒忌

通过自己辛苦打拼而得来的丰厚成果，这种优势别人一般是不会嫉妒的。如果我们处于的优势确实是通过自己的艰苦努力得到的，那么不妨将此“艰苦历程”诉诸他人，加以强调以引人同情，减少妒忌。

比如，在朋友、同事还未买房、买车的时候，你却先行一步，统统到位。为了免受“红眼”，你可以这么说：“我这房子和车子来之不易啊！这么多年，我和家人没去饭店吃过饭，就连别人请我，我都不敢去，怕以后还要回请对方。为此，大家还都说我小气，真的是太难了……”听了这些话，对方就很难产生妒忌之心，相反，或许还会报以钦佩的赞叹和由衷的同情。

走进“他的国” ——成为对方心中的“自己人”

有人做过这样的调查，问各种身份和地位的男人，希望同什么样的女人结婚，一开始他们往往说尽好话和体面的话，诸如希望自己未来的妻子性格温柔、品格优良等。这时，测试者就适时地讲述一段自己的经历，那就是在他年少“轻狂”之时，曾经特别迷恋那些身材性感的女人，当然是以真诚的语气说出口的，就像两个同性的好朋友在交流自己的隐秘私事。而这时，对方也往往会顺着话茬说下去，说一些对于女性外表的要求，总之与之前那些“冠冕堂皇”的话有些不同。

其实，这里面包含了一个心理学效应，就是成为对方的自己人之后，更容易让对方打开心扉。就像微反应里面，我们讲到，每个人都有自己的“心理领地”，而一旦你以自我暴露的方式，让对方放松警戒，从而走进了他的“国”，或者说他的“领地”，他在心理上将你认同为“一方”，而不再是对方，就会卸下防备，对你的亲近感倍增。

我们可以常在别人面前做自白表演，因为，这样接触之后，对方一定也会被“打动”，从而还礼，这样两人的喜怒哀乐都被调到了一个频

道上，心理认同感会大大增强。比如，与刚认识不久的人交往，无论二人在身份、地位、爱好上有多大不同，都要想方设法将对方和自己放在一个“境地”和“立场”，对方如果说起自己的儿子，我们也要尽力配合他多去讲一些小孩和恋爱婚姻中的事，将自己的经历和心得分享给对方，这样，慢慢地，就能够以一种非常自然、从容的姿态打消双方之间不信任的念头。

当然，这里面，最重要的一点，还是试着去了解别人，从别人的观点来看待事情，就能赢得别人的信任，在说服别人的同时还能减少人际交往的摩擦，使你获得友谊。哪怕别人的想法和你不一样，但他既然那么想，一定存在着某种原因，查出那个隐藏的原因，就等于拥有了解答他的行为，也许是个性的钥匙。

卡耐基成名后，经常地需要给来自世界各地的管理层的人员讲课，为此，他租用了一家饭店的礼堂来当教室。饭店经理一看卡耐基一天日进斗金，而自己的租金对于他来讲，简直就是微不足道的小钱，于是，经理找到卡耐基，要求提高租金。

卡耐基听完经理的要求后，平心静气地说：“你提的要求完全合理，因为你做的是生意，自然是以获利为原则。但是你想一下，每天来听课的都是世界各大企业的管理人员，不知不觉中，我无形中为你的饭店进行了宣传。虽然，这种利益眼前可能你看不到，但是，长远打算，受益人其实是你。”经理一听，频频点头，打消了涨房租的念头。

卡耐基之所以会成功，在于他已经完全站到了经理的角度，接着，用饭店以后的收益抓住了经理的诉求——赢利，使经理心甘情愿地把天平砝码加到卡耐基这边。

在个人眼中，有些问题变得无比沉重，那么不妨用别人的眼光在来判断这件事，顿时可以缓减紧张。

美国汽车大王福特说过一句话：“假如有什么成功秘诀的话，就是

设身处地替别人着想，了解别人的态度和观点。”这种理念不但能得到你与对方的沟通和谅解，而且能更清楚地让你了解对方的思想轨迹及其中关键点，一旦瞄准目标，打蛇打到七寸，就能使你的说服力大大提高。

一条破船，在风雨飘摇中驶向彼岸，船上的人此时早已忘了平日的恩怨，有的在扯帆，有的在掌舵，有的在摇桨，有的在补漏。因为他们深知：成则众人同利，败则众人共害。大家心里毫无龃龉，他们只有一个目标，就是避免船沉人亡，一定要将这条船成功地划向彼岸。《战国策·中山策》有言：“同忧者相亲。”在现实生活中，若想使别人与自己同心同德，必须结成一荣共荣、一损俱损的利益共同体。只有这样，众人才能心往一处想、劲儿往一处使。如果人心离散，各有所图，则事业必败无疑。

再深一步说，我们在生活中更多地应该以“求同”的心态对待他人，尽量使自己成为大家的“自己人”，而应该避免在不知不觉间就把别人放在自己的“对立面”，那样有百害而无一利。

比如，我们不要与别人进行无谓的争论。不要脸红脖子粗地去争论诸如人类起源于何处，“四不像”是不是麋鹿等无关紧要的问题。这种争论输了有何碍，赢了又有何益？弄不好反而伤了大家的和气。不参与无聊的讨论。比如：或是说赵大山加薪是因为开了后门，或是说钱二猛与孙三姐可能恋爱上了。诸如此类的道听途说、搬弄是非之事，千万不要参与其中，这些事很容易得罪人。

要尝试与人共同完成一件事。求同存异。比如谋同筹、做计划、定方案、拿办法，要尽量让人参与进来。事同做，进行合理分工，使大家在工作中各尽其能、各负其责。领导不能越俎代庖，事必躬亲，也不能只重用一些人，而冷落另一些人。否则，被冷落者或是冷眼旁观，或是暗中捣乱，弄得你有苦难言。工作取得成绩，领导不能贪众人之

功为己有，不能只顾往自己脸上贴金，而要实事求是地肯定、表扬甚至奖励自己的部属，使大家都有成就感。领导不可独吞众人之利，应以比较公平、合理的办法，使众人有福同享，有利同沾。

工作中如此，生活中也如此，让别人感到你是他的朋友，是一条绳上的蚂蚱，一荣俱荣，一损俱损，才能得到别人真心的帮助。

人生难得糊涂

——看透别人的心思何必要讲出来

无论是谁，有时都难免做出一些不恰当的事。面对这种突发情况，你就要把握好指责他人的分寸，即使看破别人的心思也不要点破，给别人留面子的同时，也是给自己留条后路。

在交际中，无论两个人的关系好到何种程度，一般都应尽量避免触及对方的敏感区，避免使对方当众出丑。心理学的研究表明，每个人最尴尬的就是自己的错误或隐私在公众面前暴露出来，出现这种情况之后，人就会感到十分难堪或懊恼，甚至有的人会采取过激的行为。必要的时候可以委婉地告知对方他有某些不当之处，提醒他注意。

魏王有个同父异母的弟弟，叫信陵君。因为他博学多才，风度翩翩，被称为当时的四君子之首，威信不在魏王之下。魏王对他也很是器重，处处以礼相待。

有一天，二人正在宫中下棋取乐，忽然接到报告，说是北方国境升起了狼烟，可能是敌人来袭的信号。魏王一听急忙召来文武百官打算

采取对策，这时坐在一旁的信陵君则不慌不忙地说：“先别着急，可能是邻国的君主在打猎，而我们的哨兵又没有看清状况，误以为是敌人进攻，才错误地升起烟火，表示警戒。”

过了一会儿，又有报告说果然是邻国君主在打猎。

魏王十分吃惊，问道：“你怎么能知道是怎么回事呢？”信陵君得意洋洋地回答道：“我在邻国有很多眼线，所以事先知道邻国君王今天去打猎。就凭我的威信，哪里有我打探不到的消息？”

没想到，此后魏王对信陵君却渐渐地疏远了。信陵君最终失去了魏王的信赖。

无论是谁，得知了别人的隐私，难免会产生一种优越感，对于这种旁人不及的优点，我们必须隐藏起来，以免招祸。而不是逢人就透露三分，好像自己有多么了不起。

而隰斯弥就是因为知晓这一点，所以才没有走上信陵君那样的不归路。

齐国有一位名叫隰斯弥的官员，和齐国权贵田常是邻居。田常为人深具野心，居心叵测，隰斯弥虽然怀疑田常存有异心，不过依然保持常态，面上丝毫不露声色，照样正常的生活。

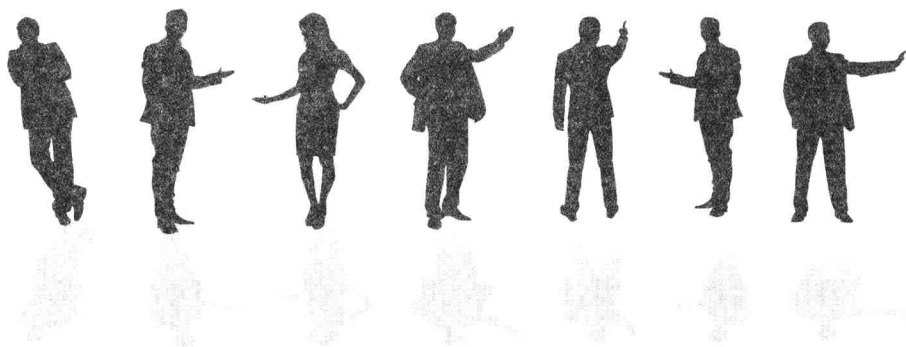
有一天，隰斯弥前往田常府第进行礼节性的拜访，以表示敬意。田常出于礼节也必须带着隰斯弥在府中到处逛逛。不知不觉中，两个人来到了阁楼之上，登高远望，一切尽收眼底。可隰斯弥发现不对劲，原来顺着田常的目光望去，一棵大树，正好不偏不倚地挡住了视线。隰斯弥知道，那是自家院子里的老槐树，回到家来，立即唤家丁砍树，可树砍到一半，隰斯弥让家丁立即住手，这是为何？众人不解。隰斯弥说：“如果我砍了树，田常必定知道我猜中了他的暗示，他一定想，以我的聪明，势必会看穿他的狼子野心，我一定会凶多吉少，不如就装作不知道罢了。”

在人际交往中，有一句老话说得最恰当，那就是“揣着明白装糊涂”，即使心里明白，也不一定非得把话说出来，说明白。恰到好处地糊涂一次，也是有百益的。在职场上也是如此。如果你总是不识时务地“正直”，说“真话”，把别人不愿为人所知的事情传播出去，当事人就会觉得颜面尽失，很窘，甚至自尊心受到伤害，即使此人明明心地善良，日后也可能遇到与你为敌的情况，更可怕的情况是，如果此人心胸狭窄，也许还会伺机“报复”，处处设置障碍，为难于你，为你的工作增添不少困难和烦恼。

能明白对方的心意，确实是你的一种不可多得的武器，只是这武器再锋利，也不要随意展示；相反，要懂得如何低调地善用这把利器。如果总是口不择言，到处乱说，最终受到伤害的很可能是你自己。

part 6

微反应心理学教你 如何测谎



人为什么说谎

——出于本能但确实是在骗人

莎士比亚在《亨利四世》第一幕中说：“上帝啊上帝，这个世界为什么这样喜欢说谎呢？”确实，人们现在哪怕是在一些微不足道的小事上，也会随意地撒谎。但如果多留意一下周围，我们就不难发现日常生活中谎言出现的原因。

运用道德标准对谎言进行评判，那么有些谎言就是可耻的，无论它的出发点是好是坏，毕竟你隐瞒了事实的真相。等到真相大白那一天，说谎者的信誉度一定受损，其处境当然也很不妙。

既然如此，人们为什么还要说谎呢？

1. 为了保护自己，使自己不受惩罚或者逃避责任而说谎

当我们不想上学时，常常谎称自己生病了；还有人自己玩了通宵，早上上班迟到，辩解是因为公交晚点了等。观察我们日常生活中常见的谎言，自然会发现像这类自我防御型的谎言是很多的，几乎无时无刻不在发生。

人们常常有这样一种倾向，愿意下意识地推卸责任。即使自己要承

担的后果并不严重，可仍然会狡辩，并试图将责任转嫁给别人。这是一种后天的自我保护法，也是人的一种本能反应。人们通常是在不知不觉中“自动”地运用这种机制的。

2. 为了得到别人的赞美，或者哗众取宠而说谎

为哗众取宠而说谎指的是一些虚荣心强，极爱面子的人经常做出的一些举动。

有的人本来没有恋人，却谎称自己已有恋人，甚至不惜花钱求人冒名顶替；自己明明办不到的事情却谎称可以轻松搞定，为此哪怕自己贴钱贴物也在所不惜。他们之所以这么做完全是为了在人前显贵、吸引别人的注意以及想得到别人羡慕的心理在作祟。

3. 为了得到某种利益，尤其是经济利益而说谎

在销售领域中，这种做法屡见不鲜，往往让消费者进入了他们早已经布置好的误区。他们这么做完全是为了取得某种特定的好处，而不惜夸大其词，天花乱坠地推销他们的产品，哪怕被当众戳穿，他们也不以为耻，反而不动声色地说：“不都是这么干的吗？又不是就我一家。”

4. 为了不伤及他人的自尊而说谎

在日常生活中，撒谎最多的地方，应该是在处理感情问题上。很少有人会直截了当地对自己的追求者说：“我不喜欢你。”一来是顾及对方的颜面，再一个，也显得自己太过绝情。所以，经典的回答大多是：“我还小，先不想考虑这种问题。”或者是：“我现在想把工作做好，其他的事以后再说。”

5. 为了迎合对方的心理，违心地说出与真实想法不同的话

这种问题大多发生在女人之间，穿了新买的衣服上班，其实就算不适合自己的，保准你听到的都是赞美之词。新烫了头发，问对方：“好看吗？”得到的回答永远是：“好看。”其实对方心里想的往往不是这两个字，但是女人永远不会把自己的真实想法告诉别人。

6. 为避免或者摆脱尴尬说谎

这种现象在有竞争的地方时有发生。上学的时候，一定会有一类同学，每逢考试，一定说自己之前什么都没看，每天早早就睡觉，结果，分数一公布，他比谁都考得好。这也算是一种防范吧，给自己留下点余地，一旦失手，不会尴尬。

7. 为满足欲望而说谎

当人的某种欲望在一个人的身上无法实现，出现缺失的时候，那么他往往会在另一个相似的人身上补偿回来。这在心理学上有一种专业术语叫“代偿行为”。有很多人选择的结婚对象是和过去的恋人长相十分相像的人，便是典型的例证。

在一定程度上，可以认定说谎的人是内心不够强大的，是一个必须做出某种掩饰的人，他的内心一定有软弱、不堪一击之处。这种弱点让他必须随时提防被揭穿，从而导致其在心理上更加弱势，这就给微反应识谎术培育了心理土壤。

测量一下人心 ——处世学会洞察真相

“草莹有耀终非火，荷露虽团岂是珠。”这诗句已经明确地提醒我们似是而非的道理。生活中，我们常常也会被一些看上去很美的假象所迷惑，错把我们看到的表面现象当成了事情的本质，从而掩盖了对真相的了解和认识，这种情况在生活中并不少见。

生活中有些人是平安时期的朋友，但是这种朋友其实又很难判定，谁都不想因为分辨出朋友的真伪，而让自己涉足虚妄之灾，所以这种朋友总是给人一种锦上添花的繁荣。然而，当你一旦出现需要帮助的困难，那么这些所谓的朋友会有各种理由拒绝你，他们可以合情合理地不雪中送炭，徒留你一人发出遇人不淑的感慨。

通常情况下，现在的人们很难让别人走进自己的内心世界，无论悲喜，每个人的面部表情都是淡定的，成熟的人现在很少有人让你仅仅通过表情，就能知道他们的来意和目的。

平时，或许你总是看到，身边的每个人都微笑地向你走来，而你所回应的微笑也是出自内心的。在路上相遇的两个人，相互拍肩问候，亲

切地寒暄，大家同坐一张餐桌，无论是老朋友还是刚刚相识。一旦求助于他人，对方也常常拍胸脯保证，郑重承诺。久而久之，你便会不自觉地以不设防的真诚向每一个朋友敞开心扉。然而，当你在人生路上真正栽了跟头，才发觉那微笑原来就是一种打招呼的方式，那问候和赞美的背后也深藏着陷阱。

这展示了生活的复杂性，那是一幅人心难测的残酷画面。但是行走于尘世，谁身边又能没有真正的朋友？于是，怎样辨识朋友真伪、提防落入他人陷阱就成为社交活动中不可或缺的一部分。

洪晋和施江同在一个单位里打工，虽然不是兄弟，但是两个人好得彼此之间不分你我。甚至有的时候，两个人包同一个业务，互相帮助圆满地完成了任务。

他们公司制订了一个新的奖励措施——年终贡献奖，金额颇为可观。施江家境不好，儿子正好来年要考大学，正愁学费，没想到，公司就出台了奖励办法，他喜滋滋地和洪晋说：“我的家庭条件不如你，我加把劲，争取得到这份年终奖。”洪晋当时听了没言语，其实他心里也有自己的小算盘：“老婆的娘家虽然富裕，但是因为总花老婆的钱，没少让小姨子奚落，正好，趁着这回有机会，自己也努努力，争取年底用奖金领着老婆到国外走走。”没过多久，施江就发现自己的客户纷纷都离自己远去了，仔细一问，有的客户说：“有人说你为人不地道，这样的业务员我还咋能接触。”当时有人就在背后说：“一定是洪晋那小子捣鬼。”可施江偏偏不相信，他说我们这么多年的好兄弟，他不会为了钱这么对我的。没想到的是，年底的表彰大会上，果然因为施江的客户纷纷倒戈，而使洪晋拿到了那笔奖金。

在普通人当中，洞察世事者并不多见，而施江这样心无邪念也无防备者却大有人在。不过，话又说回来，通过逆境来检验人心，尽管代价高、时日长，又过于被动，然而其可靠程度却大于依据推理所下的结

论。因此我们说：“倒霉之时测度人心不失为一种稳妥的方法。”

然而，人再怎么隐藏本性，终究要露出真面目的，就像前台演员一样，一到后台便把面具拿下来。假面具一拿下来，真性情就出现了，可是他绝对不会想到你正在一旁观察他。因此，只有经过长期观察或疾风暴雨的清洗，才能了解一个人的本质，发现其原形，辨识其真伪。也只有经过长期有意识地学习、思考和锻炼，我们才能真正找到一把准确地衡量他人人品和素质的标尺。

谎言满天飞

——甄别谎言背后的目的

对待谎言的问题西方有一句谚语说得很正确：“当真理还在穿鞋的时候，谎言已跑出很远了。”无论我们是否愿意面对，无论是身边的他人还是自己，每天都在谎言的包围下前行着。我们无法回避它们，必须每天去面对、去听、去看甚至去说。怎么办呢？难道要像孩子们那样，捂上耳朵说：“我不听，我不想听。”还是像掩耳盗铃般，捂上自己的耳朵：“我听不见，你也听不见。”

这样的举动当然是可笑的，也是不成熟的。

一个成熟而富有健全理性的人会以一种平常的心态来看待这些谎言，无论对方是出于某种目的，要知道，任何谎言都一定会有理由，一定有一些特殊的情景促使当事人撒谎。自然也就归纳为人之常情的范畴。因此，要会坦然地面对这一切，而且，随时保持清醒的头脑，不为谎言所迷惑。

据说，每一个成年人平均每天都要撒一个谎，如果所有谎言都让人那么憎恨，那么这个世界就太面目可憎了。事实上并不是这样，相反，多数“谎言”还是善意的或者中性的、无伤大雅的，因为有一些谎言代

表了人们的祝福、希望和鼓励。鲁迅先生也说过，当孩子呱呱坠地之后，人们说他一定漂亮、聪明，说他必会终生顺利、如意，其实这是谎言，因为没有谁的人生会是一帆风顺的，但是主人仍然爱听，仍会感到快乐。如果这时有一人说“这孩子将来一定会死”，这是绝对的真话，因为每个人将来都是要死的。可听到这样的话，主人的感觉必是如同有人兜头倒了一盆冷水。

“谎言”的本义也可能是关爱、理解和体谅。在医院中，常常会有一些“善意的谎言”，医生不会告诉身患重病的人真实情况，却往往会说“不要紧，多休息，吃早点”等。大家齐心协力地“撒谎”，有助于让患者保持良好的精神状态。如果有一个人此时说了“真话”，这“真话”很可能就成为了“杀人”的真话了，因为这个真相是血淋淋的。

还有一些“谎言”是不必介意的。每个人为了生活，或者基于某种性格、心态的因素，有时不愿意告诉别人真相。只要这种谎言不伤害他人的利益，就不必深究。如果有人失业多年，好不容易找到一份工作，他本人的情况和公司的要求有些不符，该怎么办呢？其实面试的时候说些谎言也无可厚非，只要顺利进入公司之后能尽心效力，说不定对于双方来说还是一件好事。有人的家境并不富裕，但是在一个工作单位中，与同事之间说话，为了掩盖窘境，甚至为了内心小小的虚荣，说一些与事实不符的话，有时很难被人接受，其实，这又有什么关系呢？面对这样的谎言，也多一些体谅，彼此心照不宣又有什么不好？

当然，不管怎么说，还是有很多“谎言”的背后是有阴谋、恶意和害人之心。否则“诚信”就不会被当做一种美德来宣传和强调了。的确有这样一些人，为了小集团的私利，为了某些人不可告人的目的，捏造事实，无中生有，甚至毁谤他人，这样的谎言会流毒社会，伤害他人，是需要防备、抵制和揭穿的。

可见，撒谎的目的有很多，而生活中，“谎言”几乎无处不在，谈

“谎”变色并不是最好的态度。重要的不是甄别是否说谎，而是甄别说谎人的心态和目的。如果没有恶意，对“美丽的谎言”我们可以心领神会，对“善意的谎言”我们应该心存感激，对“中性的谎言”我们要多一些理解，只有对“恶毒的谎言”才应该戳穿。而且，经过分析，我们更应该明白一个道理：出于各种善意或者恶意的原因，我们每天听到的信息可能有很多是不真实的。既然对“谎言”有了体谅的态度，那么同时，对于这些信息就要保持应有的准备和警惕，不要轻易相信别人。因为即使别人是因为善意而撒谎，你也因此而接受了错误的信息，有可能会对自己的一些决策产生负面的影响。

让我们来讲一个老洛克菲勒的故事：

老洛克菲勒富可敌国，而且他又非常喜欢自己的小孙子，于是，大家都判定老洛克菲勒一定会让自己的孙子来继承自己的事业。可奇怪的是，老洛克菲勒从来没有给孙子讲过任何道理，只是有时间就抱着孙子在院子里玩。大家都说孩子一定要从小启蒙，老洛克菲勒回答说：来得及。

一天老洛克菲勒把孙子抱上了高高的窗台，让孙子往下跳，小孙子不敢，老洛克菲勒高举双手说：“来吧，爷爷在。”小孙子一跳，果然被爷爷接住了，小孙子笑得咯咯的，又爬上了窗台，没想到，这次跳下来，老洛克菲勒把手缩了回去，小孙子摔得哇哇哭。

这时，有位客人从旁经过，看到了这一情景，他感到非常惊讶，困惑地走上前去，询问这位大亨为什么要这样对待自己的孙子。

老洛克菲勒笑着说：“我要让他从小就明白，任何人的话都不能轻信，包括自己的爷爷。”

这就是洛克菲勒！他把自己一生驰骋商场得出的最精辟的为人处世之道，用最简明，同时也是最直观的方式，直接让小孩子学会了正视谎言的现实存在。我们也一样，在与人相处时，心中先存几分戒心，那么世界上很多骗局都会被识破，我们的生活也就会因而变得“安全”。

看他的面部表情

——心虚一定会从脸上看出来

中国有句俗语：“上有政策，下有对策。”当人们以微反应科学和心理科学对人的动作、表情进行研究的同时，骗子可能比我们更想了解这些学问，不仅仅能帮助他们进行一些“反侦察”的行动，而且还会让他们更加方便地用来骗人。

中国自古就有句俗语“喜怒不形于色”，意在提醒人们用来控制自己脸上的情绪。就好比当人们知道“人愤怒时会脸红”这个普遍规律之后，就会有人刻意在生活中控制自己的反应，不让别人通过自己的身体语言知道真相。因而，人的面部表情是可以撒谎的，但是，同时通过最细微的观察你会发现，奇怪的是，明明一张脸会同时做出两种反应，一种是诚实，一种是撒谎。

在人际交往中，人们经常运用脸部表情来伪装自己头脑中真实的想法。因为脸部表情的动作具有生物性与社会性两重特征，它一定会有两种反应，一种是不由控制的本能反应，另一种则是人为制造的表情。辨别别人是否生气最容易的方法就是看嘴唇是否变薄，嘴唇的红色部分是否

减少，但嘴唇并不会随着血色的消退而变薄或压紧。假装生气而产生的嘴唇变薄，往往是故意压紧嘴唇造成的。

另外，人的脸颊是最容易看出变化的部分。其中，最明显的是变红和变白两种变化。

在害羞、羞愧或尴尬等心态的支配下，人的脸孔经常变红。脸红也可能是代表对方在生气，但人在愤怒时，面颊是转眼间通红，而不是一点点由内自外地渐变。当愤怒中的人们在竭力控制自己的怒火和克制自己的冲动行为时，他的面颊的肤色反而会变得苍白，而当人们受到意外的惊吓，脸颊肤色也是发白，但那种白略微带一点青色。

面颊肤色的变化是由自主神经系统造成的，是很难通过人为的努力就能掩饰的。但也可能他所要隐瞒的正是羞愧或惊恐本身。

另外，与表情时间长短有关的三个数据也能帮助人们判断谎言，即表情停顿的时间、表情开始到结束所用的时间和表情消失时所用的时间。

在脸上停顿时间过长的表情一般都是假的，如10秒钟及其以上。有的时候我们会在电影电视中看到一些夸张的表情，那都是非常不现实的。在现实生活中甚至停顿5秒钟的表情都不是真实的。除了一些有些极端的情绪感受。如大喜大悲、欣喜若狂、勃然大怒、悲痛欲绝等外，所有真正自然的表情都不会持续4~5秒钟，几乎说是转瞬即逝。而且，即使是非常激动的情绪，其表情也不会持续太久，而是短促地出现。

表情起始及消逝时间的长短并无明确标准，因而，不要墨守成规地进行判定，因为人与人之间是有差别的，比如惊讶的表情，真正的惊讶其起始时间、停顿时间与消逝时间都非常短，加起来一共还不到1秒钟。

可以说，脸部是说谎者最容易作假的部位。这确实给判断一个人是

否说谎带来了不少麻烦。研究表明，充满信任感的听众往往注视的是对方的脸，而不是身体的其他部位。因此，既然脸部的骗局最难被揭穿，作为听者，则不妨更多地注意说话者的声音、眼睛和手势，用多种手段去辨别真伪。

很多骗子都懂得研究人的心理，他们往往巧舌如簧，而且具备不俗的演技，伪装工作做得很好，但是，假的永远是假的，就好比既然是贼，就没有不心虚的。

马脚在哪里

——说谎者的几种典型本能动作

“是否敢于直视对方的眼睛”已经成为判断谎言的典型方法，虽然人们掌握了这些知识之后，会有些“反识别”的对策，但基本上，眼睛是判断谎言的核心部位。除此之外，其实还有很多种辨识和揭穿谎言的办法，而且这些办法都建立在人体本能理论的基础之上，很难伪装。

第一种方法是从根据“反常”行为判断。人在说谎之后，为了掩饰自身的行为，或者为自己壮胆，力图让自己显得“自然”、“理直气壮”一些，不“露怯”，往往会矫枉过正，发生很多反常行为。

异常发怒是现象之一。比如，当你不相信对方的一些话语，再三再四地问他某事时，对方有可能恼羞成怒。因为在第一次和第二次提问之后，他们都以说谎作答，回复之后，他们会有一种侥幸的、“蒙混过关”的放松感，以为此事得以了结，但你的第三次甚至第四次问话，会让他心浮气躁，乃至大吼一声“我不是已经告诉你了吗？”“还问什么问？”多次质疑让他心慌，因而这句“怒斥”很可能也是欺骗之语。

声音突然升高，也很有可能意味着对方在说谎。如果你问老公刚刚

是谁打来的电话时，他突然开始比平时更加高声地说话，就有一点可疑了。说谎的人往往以更“洪亮”的声调来掩饰自己内心的担心和无助。此时，如果老公很不自然地微笑，也可能另有隐情。在生活中我们也能发现，自然笑时人的脸部的动作是均匀对称的，发自内心的笑是眉眼俱笑，而不只是上挑嘴角。权威的科学家甚至得出结论：“我们可以说出（真笑的时候）每块肌肉动了多少次，它们停留多长时间才变化的，受试者的表现是真实的还是伪装的。如果对方笑的时候面部表情生硬，则此笑的‘诚意’和‘动机’很值得怀疑。”

除了异常反应之外，因为说谎者内心一般都承受着道德压力，因此，他们的内心一般都是不平静的，甚至是惊慌的，这就需要抚慰自己。这种行为类似微反应基本原理中的“安慰反应”，说谎者有时会不自觉地摸自己的鼻子。这是因为说谎时，人体多余的血液涌到脸上，面部变红，鼻子膨胀。当然，这种变化是极其微小的，有时靠肉眼很难以看清楚。但当事人自己却能够感觉到，因而，他需要做一些动作，比如摸鼻子，来抚慰自己的身体。调查显示，有时，说谎者还有绞弄手指，不经意间抚摸身体某一部位的微小动作。这些都会让说谎者的行为变得容易分析和察觉。

另外的两个马脚需要识别人运用一些智慧去“套招”，一是要注意倾听。对方说谎之后会有有一种不自觉的行为，即本能地在言谈中避开与说谎之事有关的事，实在绕不开时，他们会在提及相关事件时，将“自己”的概念从言语中剔除。比如在一次重要的会晤中，一方迟到，撒谎说是因为“汽车出故障”，他们决不可能把这个原因说得很详细，而往往说“车坏了”等简单的几个字。他们还会尽量避免在回答问题时提到“我”，就像本能地与不好的事撇清关系一样。

说谎者因为所说的谎话，根本无法顾及到所有细节，因而可以利用他们的这一弱势，想办法让他们露出破绽。比如一位律师在法庭上要

揭穿一个某枚戒指不是某人结婚戒指的谎言，就利用这一特点，他问某人，这枚戒指的内部刻着一个英文字母，请问是“A”还是“Z”，这听起来很合逻辑，既然是重要的婚戒，当事人就一定会知道它的全部细节。当事人当场懵住，后来被迫猜了“A”，结果这个问题是个圈套，戒指内部根本就没有字母。真相一目了然。这是利用谎言中必然包含的逻辑问题想出的对策。

以上几种也可以作为识别谎言的重要参考。总之，说谎者和未说谎者的心态必然不同，而找出其不同之处，运用这种差异顺藤摸瓜，就比较容易有所收获。

他突然结巴了 ——暗藏欺骗的语言线索

俗话说“真的假不了，假的也真不了”。谎言总归是会存在漏洞的，而且人在说谎的时候，语言中也会透露出来。有的时候人一边在说谎，他说的话就已经告诉了别人“我在说谎”。

从表面上看，谎言其实在语法和逻辑上都没有什么缺陷，因为它是人创造出来的，人在创造它的时候就会考虑到周围的各种因素，以便让人更加相信自己的谎言的真实性。我们举一个例子，如果大家构筑这样一个谎言，描述一栋实际上并不存在的房子，我们描述它的位置，那么这个位置一定是适合盖房子的，不会有说谎者会说这房子盖在泰晤士河里；然后我们描述这个房子的面积，也肯定会说正常的房子大小；还会描述房子的装修风格等问题。在这段描述中，是基本不会出现逻辑性的错误的。

但是，我们依然可以从中找出破绽。首先，凭空创造的东西，虽然有很多的常识性知识作为“蓝本”，但是却不一定经得起推敲。所以，在自主情况下，说谎的人一般不会说得太多，因为谁都知道言多必失的

道理，为了尽量不被别人发现问题，说谎的人一般都会选择精简的语言，不会有过多的描述，尤其是一些细节的描述会尽量避免。还拿房子的事情举例子，说谎的人会尽量说房子装修的风格是欧式或者是中式，但是不会说“房子的门口摆着一盆红色的月季花，客厅的墙上有紫水晶相框”，特别是临时编造的谎言，更是如此。

即使是经过精密思考“制造”出来的谎言，就是真假参半，且非常符合逻辑的那种谎言，我们也能通过语言线索找出真假。一段谎话中真实的部分，说谎人会说得更加详细，因为这一部分他们不怕被询问，而假的部分，描述起来就不会像真话那样流畅自然了，可能会描述得比较抽象。

虽说如此，我们也指出说谎的人，虽然尽量少说话，但是遇到提问，他们一般不会选择简略回答。因为他们感觉自己的谎言受到了质疑，因此会尽量地弥补自己的“错误”，即使对方没有这样的意思。比如说一个没有女朋友的男孩子，和人家吹嘘自己的女友。别人问：“你女朋友漂亮吗？”这男孩子就会回答：“当然了，我女朋友很漂亮，皮肤白皙，眼睛大大的，睫毛又很长，最好看的是她红润的小嘴儿。”但是有女友的人一般会回答：“是的，她很漂亮。”

如果一个人说什么话的时候，先是速度很慢，然后就变得很快，这说明这个人很可能在说谎而且是在临时编谎话，因为一开始他要想怎么说，等想好了，就会越说越快。

注意一个人说话中的主语，人在说谎的时候，其实下意识地不想和谎言扯上关系，也就是说，人说谎的时候会下意识地避免说“我”，因此他们说话的时候语句会经常出现省略主语的情况。除此之外，为了避免出错，说谎的人说的话有的时候会有更多的省略句出现。比如说回答提问“你们关系怎么样”的时候，说谎的人大多数会回答：“他人不错……”说真话的人则会回答“我们关系不错”或者是“我

们关系一般”。

最后一点就是，谎话虽然乍一听没有什么逻辑上的错误，但事实上是经不起推敲的，我们的“对手们”的水平一般是参差不齐的。有的人说的谎话，稍微一想就会发现漏洞，有的人的谎言却是需要去核实实际情况。就拿上面讲过房子的例子，低端的说谎者，就会犯低级错误，可能先说屋子第一层靠右有个壁炉，等下子却说房子是中式装修。当然这只是例子，一般人不会犯这样的错误。智商高一点的人，如果对方拿出纸笔根据对方的描述一点一点地把房子的样子和摆设画出来，同样也能找出其中的漏洞，可能是灯如果那样安排，屋子有个地方会采光不足，或者是按这样摆放家具，某一面墙边摆放的家具的总长会大大超过墙的长度。

撕破谎言

——看看说谎者的真实意图

准备说谎和正要打算说谎的人，他们都有一个共同的特质，就是他们首先会先武装自己的心理。如果你试图揭穿他的谎言，就要先思考“如何除去他的武装”。假如这种时候你和说谎者硬碰硬的来，那么迎接你的一定是强烈的反击。例如你对说谎者说：“你有话就直说，不用跟我绕弯子、兜圈子。”这样去攻击他，是不会产生效果的。你应该在对方以为你已经看出了他的马脚的时候下手。不过，如果对方非要坚持他的谎话，这一招就不灵了。此时，我们只能想其他办法以攻击其心理上的武装。这又要如何实现呢？

首先，使对方有安全感、消除戒备十分重要。因为撒谎首先就是心里缺乏安全感的表现，我们可以这样说：“请你把实话说出来，没关系，这件事情没有那么严重。”这样一来，他就会认为处境比较安全，也就很少再去想什么后果。此时，再想叫他说出实话就轻松多了。

警方在审讯的时候也常常运用这一方法，他们会对嫌疑人说：“没

关系，你只是从犯，本来就不需要承担最大的责任，况且如果你说出此事的细节，尤其是说出参与的主要人物等，能够为我们提供重要的线索，这也属于重大立功的表现，政策上是会坦白从宽的。”这种方法经常能够奏效。

要使对方产生安全感，首先必须使他对你产生信任，这样他才会对你吐出真言。

一般来说，与其强硬地用手段去得到自己想要的结果，莫不如用循循善诱的办法去攻克对方的心理防线。但是其前提是，我们必须事先做到让对方不敢对我们说谎。简单地说，可以运用技巧，让对方以为我们已经掌握了他所有的证据，使对方因为你的影响而把实话完全吐露出来。

另一种技巧恰恰相反，是将自己表演成很容易上当，非常无知的样子，使对方放下戒心，从而把心里的话说出来。也就是说，让对方产生心理优越感，趁他得意忘形、放松警惕之时，抓住他露出的马脚。这一方法适合用来对付简单傲慢的人。

有人误入了传销组织，一时间被盯住，难以逃脱，于是就在“听课”的时候假装已经上当的样子，也和那些人一样反应，仿佛已经成为其中一员，这就会让传销中的坏分子放松警惕，以为“鱼已上钩”，就会放松监视的力度，于是此人就有可能伺机逃跑。

其次，要追根究底。彻底去追根究底，有时也能使对方解除心中的武装。假如对方仍有辩驳的余地，他一定会坚持到底，因此只有在他被逼得无法再为自己分辩的时候，他才会自动解除武装，说出实话。

也可以攻其不备。不管是多么高明的说谎者，如果遇到突然而来的攻击，也会惊慌失措，不得不投降。

一位资深律师曾经说过：“在询问一个决定性的问题时，不要马上

询问证人，等他回到证人席之后，再突然请他回来，重新询问，这是最有效的方法……”

《孙子兵法》里也说过：“攻其不备，出其不意。”“使其不御，则攻其虚。”

因为我们乘虚而入，对方没有防备，自然就会放下武器投降了。

谎言应对之策

——利用他内心的虚弱来打破谎言

很久以前，一位古国的王子设计出一种简单的测谎仪，用“圣猴”来判断一个人是否说谎。测试时，先告诉所有人，如果一个人有罪，那么当他抓住“圣猴”的尾巴的时候，“圣猴”一定会发出尖锐、可怖的叫声；如果无辜，“圣猴”就会一直安静，不发出声响。无罪的人自然是不怕的，敢去抓尾巴，随手一抓就走了出来，而有罪的人则因为心虚，不敢去触碰“圣猴”。结果，哪里有什么“圣猴”，不过是尾巴上被涂了黑色染料的普通猴子，至于罪犯是谁，当然也就一目了然了。

其实说谎本身就是一种心虚的表现。所以，有的人在说谎的时候，频频触摸自己的鼻子。没有人会习惯于说谎，只不过谎言只要说了一个，势必要用更多的谎言去弥补，继而开始没完没了的谎言之旅。无论是谁，撒谎过后，都会有或轻或重的罪恶感。而罪恶感是人类最不能承受的一种心理负担，所以说，说谎的人的心理承载了太多违背他们意愿的东西，虽然有的时候他们在硬撑，但是，在他们的内心深处，还是会

觉得说谎是非常不划算的一件事，让他们的内心不堪重负。

正因为说谎者有这么多的心理压力，所以导致他们的思维游移不定，通过细微的观察就很容易辨别出面对我们的人是不是在说谎。

宋宁宗年间，刘宰出任泰兴县令。一次，一个大户人家不知为何少了一根纯金的发簪，而蹊跷的是，当时明明有两个仆人在场，可是，她们两个谁都说没有看见。

刘宰将这两个人带到了县衙里，可是居然也不审，更不问，每天优哉游哉的该干什么还干什么，这让大家都很费解，不知道他到底葫芦里卖的什么药。

天黑之后，刘宰命人拿了两根芦苇过来，走到监牢里，对两个仆人说：“你们两个好生拿着，明天早起就会发现，谁偷了发簪，那手中的芦苇必定长长两寸。”

两个仆妇回到关押的地方，每个人都盯着自己手里的芦苇发呆。第二天，上堂后，刘宰命人把仆妇手里的芦苇拿上来，其中的一个仆妇的芦苇毫无变化，而另一个人的芦苇却无端地少了一截，刘宰笑了，对那个少了一截芦苇的仆妇说：“你可知罪？”

那仆妇理直气壮地说：“你不是说偷了东西的人，芦苇会长吗？我这明明是短了，你怎么还怀疑我呢？”

刘宰哈哈大笑，说：“你既然能撒谎说自己没偷，我怎么就不能骗你说芦苇会长呢？你怕芦苇真的长长，才会偷偷地弄掉一截，不是你偷的，你又如何这般心虚呢。”仆妇无言以对，只能低头认罪。

刘宰就是利用撒谎者必定心虚的道理，结果他用谎言验证了这个道理。

不仅仅是心理，撒谎过后，就连人的情绪其实都会有很大的变化，只不过表现得比较细微而已。

在国外曾经有过这种先例，就是想判断谁是否说谎，就让他吞食糙

米制作的蛋糕，因为说谎的人心理都过于紧张，所以所有表现自然和往日有很大的不同。

在古罗马，还曾经用稻米做过最简单的测谎仪，就是让一直喊冤的罪犯大口嚼碎一把稻米，然后迫其大口吞咽。当时古罗马人的依据是，如果人撒谎以后，一定会紧张，不能保持原有的平和心态，紧张会导致人的咽部不分泌唾液，也就是说口干舌燥，这个时候在去吃难以下咽的稻米，自然是不会成功的。

不仅仅是古罗马，包括英国和阿拉伯人，都曾经用过这种情绪判别方法，例如英国人让罪犯吞食干奶酪，而阿拉伯人则把铁棒烧红，让罪犯舔食，其实说到最后，无非就是利用撒谎者内心的不安与慌张来打败他们自己而已。

逼他说出真心话 ——以心理强势攻心理弱势

如果你讨厌别人欺骗你，那么压迫式的交谈方式将是你和对方谈话的首选，这是逼迫别人的心理，让他在重压下说出真心最简便而又立竿见影的方法。

所谓的压迫性交谈，就是故意提及对方不愿触碰的谈话雷区，让他的心理始终处于激愤的状态之下。通俗的讲，就是高压式，让他在情急之下，一改往日的风格。心理学上大多阐述说，人在情急之下，往往会卸掉伪装，露出真我，所以，在对方不设防的情况下，用压迫性交谈，会让他的心理出现颓势，导致他表现出最真实的想法。

落合信彦是一个少有的能采访到名人真相的记者，他也因此而蜚声国际。曾经被誉为没有他采访不到的人，以及没有对他不说真话的人。原因是什么，落合信彦直到年老时才说出了这个秘密。

原来落合信彦经常在采访名人的时候，在对方没有防备的情况下，突然不礼貌地死缠烂打，让对方恼羞成怒，直至最后暴露出自己最为真实的一面。

正是用这种攻心术，才让落合信彦完成了一次次不可能完成的任务，也正是他掌握了人的心理，才使得自己在采访中占据了强有力的优势。

FBI的很多经典案例都用过此种方法。在20世纪美国黑手党犯罪活动最猖獗的时期，卢切斯家族罪行累累，他们无恶不作，严重地危害了社会治安。但是由于家族势力强大，一时之间警方也很难对付。

后来，有一次，FBI终于抓到了其家族中的一位重要成员——吉亚卡诺。此人是犯罪集团的重要人物，与几项贩毒和凶杀案都有关。他在一次大规模的贩毒案件中，被当场逮捕，警方想要从他的口中了解更多的线索，于是想尽办法让他供出其他犯罪人员。为此，警方首先想出了“利诱”的方法。根据吉亚卡诺的罪行，一定会被处以不可假释的无期徒刑，这是当时该地区废除死刑之后最严厉的惩罚，代表他终生将在监狱中度过。而警方此时承诺，如果他能够供出此家族犯罪集团的其他罪行和几位主要头目，就将他的刑期减为15年。FBI以为此政策有足够吸引力，对方一定能同意，可是出乎意料的，他竟没有同意，而且一丝一毫都没有动摇。

案件又陷入了僵局，怎么办呢？好在FBI每一个分局都有专业的犯罪心理研究办公室，并为此投入了巨额资金。他们又沿着罪犯的心理和他的生活经历分析下去。后来，他们终于找到了一个关键人物，一名叫蒙妮·卢切斯的女子。这位女子是吉亚卡诺的未婚妻，她在吉亚卡诺的生命中，有着十分重要的位置。由于童年的不幸，吉亚卡诺早年没有从亲人那里得到过爱，他的母亲吸毒，根本不曾照顾他的生活，他不知道自己的亲生父亲是谁，继父酗酒，以殴打他们母子为乐。这也是促使他走上犯罪道路的原因之一。结识蒙妮·卢切斯之后，吉亚卡诺第一次感受到了感情的美好。所以他深爱这个女子，因为这名女子是卢切斯家族的成员，因而他坚决不肯被叛这个家族。

警方根据这一点，想出了一个办法，他们做了一张假照片，利用电脑技术，做出了蒙妮·卢切斯与另一名男子之间的不雅照，让吉亚卡诺深信她与别的男人发生了关系。审讯的时候，警员把这张照片放在吉亚卡诺的面前。终于，吉亚卡诺像一个猛兽一样发怒了，而且怒不可遏，他在强大的怒火之中，终于将掌握的一切案件线索供了出来，他觉得心爱的女人背叛了自己，忍无可忍，决定与之同归于尽。

就这样，在一场制造的情境和当事人的愤怒之中，吉亚卡诺的嘴终于被撬开了。这是逼迫对方说出真话的一个典型案例。

在普通生活中，想了解初次见面的人的言辞是否真实，或是他对交谈的话题是否关心，可以用压迫性交谈的方法。其中，故意与对方唱反调，是最常用的一种方法。但是，不论如何探索对方的真意，如果引起对方愤怒的话，就有可能造成负面的效果。如果你认为就此与对方断绝关系也无妨，或是自信能平息对方的怒气并恢复良好的关系，那又另当别论。若是情形并非如此，就有必要慎重处理了。

因此，最好的方式是借用第三者来提出反论，以避免自己提出反论时引起对方的反感。无论如何，唱反调是使对方感到不快的交谈方式，最好只有在有必要认清对方的真意或人性时才加以运用。

“酒盖脸”之后 ——如何辨别酒后之言

俗语里面有一句“酒后吐真言”，从古自今，许多人都把这句话信奉为箴言，其实这句话非常有值得商榷的余地。确实因为酒精促进血液循环加快，人的血液一旦沸腾，那么自然比平时要勇敢很多，也就有了说出事情真相的勇气。然而，生活中还有一种人，往往会在这种时候，说的不是真言，有的甚至会胡言乱语，甚至已经达到了吹牛的地步。因此，对于这句话，也要做到因人而异，一定要先考量好对方平日的表现，仔细推敲，认真判定，才可以确定对方说的到底是实话还是借酒遮脸，说的都是天马行空的酒话。

顾荣是吴国吴县(今江苏苏州)人，他家是江南一带望族大姓。西晋“八王之乱”中，齐王司马冏曾一度专权，招聘顾荣为王府主簿。顾荣从齐王冏擅权骄恣、目无纲纪的行为中，断定他终将败亡，担心自己受到株连，想离开齐王府，但是，又不敢直接向齐王辞职。于是，他终日喝酒，不理府事，想用这个办法让齐王主动辞掉他。

顾荣将自己的苦衷告诉了好朋友冯熊。冯熊为帮助好友，就找到

齐王的长史说：“当初让顾荣当主簿，本来为的是甄拔人才，委任事机，不再计较南北士人的亲疏，想以此平缓天下士人的心意。可是，顾荣整天狂饮，不务正业。齐王府家大业大，事务繁多，应该选拔一名称职的主簿管理府政，为齐王解除后顾之忧，不能让顾荣这样的酒客再占据这个职位了。”长史说：“你说得很有道理。可是，顾荣是江南望族，任职时间又不长，不便轻易撤换他。”冯熊说：“可以调他担任中书侍郎。这样，顾荣既不失清显之名，王府又可以更换一名既有真才实学又能勤政实干的主簿。”长史同意冯熊的意见，向齐王同汇报后，就调顾荣任中书侍郎。从此，顾荣在工作时间不再喝酒了。有的人提醒顾荣说：“先生为什么以前长醉而现在却这样清醒呢？”顾荣恍然大悟，于是，又像先前那样狂饮不止。时间长了，顾荣的行为引起齐王的不满和厌弃。等到齐王同被诛杀，顾荣不但没有受到牵连，反而因为声讨齐王同有功而得以升迁。

精明的人，能够善于利用酒后之言来达到自己的目的。

温峤是东晋人，为人聪明善良，对待乡亲和家人都非常得好，在当地属于人见人夸的好孩子。

晋明帝登基以后，温峤才年满十七，就已经涉足官场，官取侍中，凡是和朝廷有关的机密，一般的时候，晋明帝都找他来听取意见。温峤本身就是栋梁之才，又非常得皇上的宠爱，可这样一来，他遭到了权臣王敦的嫉恨。王敦给皇帝上书一封，要升温峤为左司马，温峤当时立即就分辨出这是王敦使用的计谋。

王敦那时候经常找借口不上朝，对皇上也表现得相当不放在眼里。温峤好言相劝，可王敦都不予采纳不说，还蛮横无理地进行反驳。

温峤当时心里也是顾虑重重。王敦多行不义必自毙，而自己跟着他，势必受到牵连，不如早日离开他的身边，这样还能安全点。王敦当时有个心腹，叫钱凤，王敦对他的话几乎是言听计从，因此，温峤人前

人后无不对钱凤以礼相待，每次都夸得钱凤喜上眉梢。

机会总是给有准备的人。当时的丹阳，也就是今天的南京需要人才，温峤直言不讳地对王敦说：“这种官职说大不大，说小又很重要，你必须要安排一个极度信任的人去，而钱凤就是不二人选。他为人忠诚，对您也是实心实意。”而钱凤不知是计，也出于礼貌极力地对王敦说：“要不就要温峤去吧，他的为人也是极好的。”其实这样一说正中温峤的下怀，而王敦自然不知是计，哈哈大笑说：“你俩都是我的爱将，那么就让温峤去算了，你还是留在我的身边。”温峤心里不禁暗暗高兴起来。

温峤想，千万不要功亏一篑，于是设计了一套情节，在王敦给他送行的宴席上操练了起来。他故意装醉，打掉了钱凤的帽子，对着钱凤大呼小叫，说自己现在如何如何，你钱凤甘拜下风，所以，你必须要敬我喝一杯。钱凤当时恼羞成怒，王敦反而觉得这是温峤刚当上官，难免得意忘形，反而在心里原谅了他。

温峤在临走的那天，仍然担心王敦中途变卦。他故意哭得鼻涕一把眼泪一把的，数次往返，只是不愿离去，嘴里说我舍不得离开您。当时王敦听了也很感动，催促他说，快走吧，要不就耽误了时间啊。就这样，拖拖拉拉数十回，温峤才依依不舍地离去。钱凤感觉这里有问题，对王敦说：“你觉得温峤是不是有计谋？”王敦不高兴了，说：“你这个人怎么如此小肚鸡肠，就因为昨晚温峤失礼于你，你今天就在背后说他的坏话？我看你才是不安好心。”结果，后来王敦果然出事了，而温峤却做到了明哲保身。

上面的例子是讲有许多人都借酒装疯保全了自己，而从另一方面讲，对方则是因为轻信了其酒后之言才会上当。

当然，还有一种情况就是对方真的喝醉了，那么你就要根据当时的情况来分辨他语言的可信度了。

生意场上有不少人必须借着酒精的刺激来促进彼此的往来，在我们

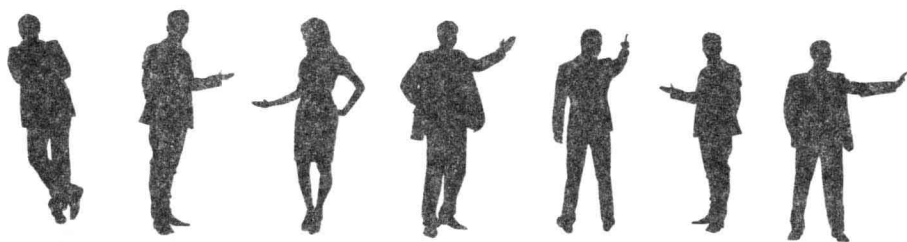
周围也不乏原来滴酒不沾的人，在工作了数年之后变成了杯中高手。

既然喝醉酒不能避免，如何守住自己的本分是喝酒的人感到棘手的。在商业往来中，希望以酒精来洗去彼此沉闷心情的不只有自己一人。大家都希望能够去除对方的心理武装，深入了解对方内心的真正想法。在这种情况下，我们既要能够包容对方的失态，更要避免自己失态。

对于微醉的人，由于其理智依然十分清楚，所以其实言行并没有受到酒精的干扰，这种人看似当时神情亢奋，然而他的思想还并没有受酒精的控制，而此时一般能见到此人的话语颇为频密。如果谈话者本身就是一个心思缜密，不善言谈的人，如果喝到这个时候，表现的话多而密，并且明显开始热情起来，那么，这个时候他说的话，基本就是真话；而如果有的人本来就天性热情，酒精还未挥发，已经开始了不着边际的言谈，那么他以后所说的话，也都不必采信，因为他说的不一定是玄话。所以说，酒后吐真言的人不是不存在，而是要靠我们的思维去辨别的。



职场中的微反应心理学



收敛锋芒

——聪明在于表现得很“蠢”

作为一个普普通通的人，自然身上的光芒就会很少，也自然会成为一个不受重视的人。而没有谁，不想让别人另眼相看，所以，谁也不想当一个没有锋芒的人。有自己的过人之处自然是好的，不过一定要用在恰当的地方。如果某个场合需要一个有锋芒的人，而你恰巧在这时发挥了作用，那么自然就会让人觉得你是个有能力的人。而有的时候，一旦发力，却并没有达到预期的效果，反而会令旁人起了提防你的心。锋芒太露，有的时候不但不是好事，反而会因此引起别人的戒备之心，不仅没有在事业上帮助了你，反而成了阻碍你自己的大敌。

每个人行走在江湖，一定会有自己安身立命的本领，无论是哪种手段，一定要做到一切适可而止，不可太过。这就好比潜伏在敌后的特工，就算你有天大的本事，最重要的一点就是要先学会保全自己。因为花开到荼靡，酒喝到人事不省，往往都是会坏了大事。

嫉妒心是每个人都有的，只不过小人会有得更厉害，如果你无意中展示了自己的锋芒，无形之中，本来你与此人并没有过节，但是因为你

的才华，不经意间你就得罪了人，那么等待你的就不会是什么好下场了。

尤其在职场这个大环境下，确实有一种人，有十分才能，恨不能展示出二十分的本事，拜高踩低，恨不能把一切不如自己的人统统踩在脚下。这种人往往有着过人的精力，但你不妨回想一下，身边的这种人，往往都达不到自己想要的结局。

只要是领导，没有一个喜欢自己身边跟着一个处处比自己有光彩的人，所以，一般充当办公室主任一职的人，往往是那些做事妥帖，不显山、不露水的人。在上司面前，做一个体贴、聪慧的办公室主任，比一个王熙凤似的大管家要来得更加稳妥。百姓之间经常流行这样一句话，那就是出头的椽子先烂。虽然这话说得粗俗了点，但是道理是不言而喻的。万事给自己留条后路，才是聪明人的不二法则。

小柳和小王都归一个领导管理，两个人都属于非常有能力的人，然而他们的领导却是个能力稍显薄弱的人。小柳和小王都对领导非常不满。一次上级安排了任务下来，两个人完成得妥妥当当，而领导一直没有给出明确的意见。小王一气之下，直接找到了上级的领导，把自己的创意阐述了一遍，上级直接批评了他们的主管领导。后来，又来了一次任务，这回，小王直接就找上级领导去交涉，而小柳觉得这样不好，还是和自己的主管领导进行了沟通。结果，两个人齐心协力，把工作完成得很出色，最后，有一个职位需要在小柳和小王之间做取舍，主管领导力荐了小柳。

在很多情况下，主管的能力不一定比下属强，但这并不能改变主管与下属之间从属的关系。把自己的聪明才智无私地奉献给主管，有人认为这样太冤了，心理上难以平衡。事实上，只有主管得到提升，你才能有出头之日。你在紧急关头及时“救驾”，你的主管会从此视你为得力干将，对你另眼相看。一有机会，你得到提升是水到渠成的事情。作为下属，和上司相处一定要有分寸。也许上司某些方面不如你，但你仍得

注意：当面说话不要咄咄逼人，不要冷嘲热讽；私下说话也不要品头论足，旁敲侧击；更不要让上司当众出丑，不能收场。

在旧社会，有“圣人韬光”一语。《旧唐书》里记载唐宪宗第十三子李忱在年轻未登位时，梦见乘龙上天，他母亲教他装痴作呆，“以事韬晦”，以防他人加害。可见“韬光养晦”，并非一般掩藏，无所作为，而是指掩藏自己的野心与真实目的。“韬”“圣人”之“光”，“晦”“真命天子”之“迹”。

在韬晦之术，《周易》提出“潜龙勿用”的思想。孔子对此作过精辟的解释。他在《易系辞》中讲：“尺蠖之屈，以求伸也。龙蛇之蛰，以存身也。”他以尺蠖爬行与龙蛇冬眠作比喻研究“以屈求伸”的策略。此后，儒家之徒不仅互相传学孔子屈伸之术，而且在诗文中将其概括为“韬光”或者“韬晦”，竭力加以宣传和美化。

当然，韬光养晦并不意味着什么事也不做，而是尽量把上司交给你的事情做好。同时，还要在上司面前表现出服服帖帖的样子，时不时说上一句“这一切都是在您的指导之下做出来的”。尽量少去炫耀你做了什么事，也不要到处去吹嘘你的能力。

一个真正高明的人，不会常常显出张扬之态，这些人平时与人来往会经常肯定别人的意见，日常生活中很少会有攻击性和扩张性的身体动作，即使已经成名，在礼堂里面演讲，他也会自觉不自觉地站立时，将双手拢在身前；还有一些有信仰或者颇有个性的名人，会双手合十，以表示对对方的尊重和祝福。这种低姿态有利于让更多的人接受他、支持他，对他产生好感。在职场上，这是一种值得效仿的姿势和态度。

成为稳重的职场人 ——控制情绪是一种职业素养

据报道，近期，有一位刚刚毕业的上海女大学生小花自创了一套“地铁生存手册”，凭借这套“手册”中的方法，她使自己每天在拥挤的地铁里来去自如，即使人挨着人，空气状况不佳，但她仍然在其中找到了舒适乘车的方法，让自己的身心都逃离了苦境，从让其他人烦躁不安的环境中找到了快乐。后来，她的乘车方法还被各大媒体争相报道，给更广大的上班族带来了福音。

这在当代社会是一个非常典型的适应环境的例子，它告诉我们在环境无法改变的时候，要学会改变自己。其实职场生活也是如此。现代社会竞争如此激烈，职场难免成为让人身心疲惫的地方，尤其再遇到不如意的人和事，有人就会“扛不住”，产生一些愤怒或者抱怨等糟糕的情绪。但这决不是一个优秀职场人该有的反应和做法。想想看，今天你为了一件事，哪怕真的是你对，和别人发生了争吵，就等于破坏了彼此的关系。而职场又是一个讲协作的地方，明天、后天，总有一天你需要这个人的帮忙，而且你每天都免不了要与此人见面，日日尴尬，工作起来

肯定不会愉快。让领导知晓，你还会被扣上“不懂事，不懂团结同志”的帽子，处境就堪忧了。因而，遇到改变不了的事情，不用拼个鱼死网破，因为鱼死了网也未必会破，不如去顺应，去配合，让自己圆滑一些。

文学界的泰斗沈从文先生一直是受人尊敬的，其实以他在文学界的地位，如果他肯恃才傲物，相信没有人会觉得不应该，然而偏偏他的性格却是极为淡定，不浮躁、不狂妄，就是默默地做着自己的事情。文革期间，若干作家都受到了牵连，唯独沈从文先生，造反派都居然编排不出什么罪名来批斗他，所以，一场闹剧最后无聊收场。

有的时候，面对我们无力改变的事情，顺其自然其实是最顽强的一种生活状态。坦然地面对未知，比匆忙的挽救更加现实，用淡定地心态许给自己一个美好的明天。

小张做梦都没想到，自己这个名牌大学的高材生，有一天会沦落到被人呼来唤去的状态。原来小张毕业后分配进了一家一流的大公司。可没想到，不仅没有什么相应的职位等待自己，反而让自己干起了打杂的零活。每天不是帮这个复印，就是帮那个倒水，小张做起这些活计，自然是心不甘情不愿，手就重了些，经常把打印机摔得乒乓响。

后来部门的经理看出了门道，喊小张进了他的办公室。经理指了指屋子中间非常显眼的那一堆沙子上，问小张，你知道这是干什么的吗？小张摇头。经理说，是用来发泄的。经理说，每个人面对自己不想做的工作，都会有怨怼的情绪，但怎样能控制好情绪，而不去迁怒于别人是个特别考验智慧的事情。我们这是大公司，对每个人的聘用都会有一定的部署，就连我都是从底层干起的，所以，你不必过于想不通。等你有一天，做到了我这个位置，你会发现，你今天所做的一切，都是在为以后打基础而已。

冲动是魔鬼。步入新环境之初，就如同置身于一一片迷茫的海上，该如何适应一个全新的环境，这是人们要面对的实际问题。其实，要想适应环境，就要先从控制自己的情绪出发。

工作装可以既美又得体 ——别忽略工作中的形象礼仪

有的人会在出席一些社交场合的时候把自己打扮得尽善尽美，而在工作，却得过且过，觉得工作就是干活，只要把活干好了，穿得好坏都是无所谓。然而，在职场中，因为人与人之间的疏离感，让彼此之间没有太多的共同话题，如果你肯在着装上修饰。那么你就在第一时间，赢得了同事的关注，而关注度的提升是自己能得到重视的首要条件。所以得体的打扮在工作中，有着举足轻重的地位。

有人曾经做过一个小实验，让两个人来到马路上，一个人衣冠楚楚，彬彬有礼，于是，他无论是问路还是询问时间，得到的都是很有礼貌的回答。而让另一个人穿的衣衫褴褛，结果是可以预料的，不仅没有人理他，路人还都用怀疑的眼光看他，仿佛他就是个天生的抢劫犯一样。

所以说，不能抱怨别人以貌取人。在彼此不熟悉的情况下，你的穿着打扮无疑是显露你身份的标志。尤其要是碰见势利一些的人，你的这种打扮无疑也会让他们另眼相看。

一家非常有名的广告公司打算招聘两名员工，结果，玛丽和琼斯共

同得到了这个机会。说实话，玛丽的作品更能得到老板的赏识，但因为缺的是两个席位，所以，老板又喊来了琼斯。

两个人上班不久，老板就听到同事们说玛丽有点不拘小节，当时老板还不以为然，在老板的心中，有本事的人多少邋遢些也实属正常。

一天，老板的一个重要客户来公司谈生意，正好看见玛丽赤脚踩在坐席上，在和别人通电话，随之还大声地谈笑，客人不禁皱了一下眉头。

而琼斯进来给客人倒咖啡。琼斯当天穿着青草绿的小洋装，头戴同色系的发箍，整个人显得礼貌而又不失温柔，客人看见她，笑容都灿烂了许多。

生意谈好后，老板送客人出门，两个人刚走到大厅，突然闻到一股腥臭的味道，客人说，你们公司的卫生环境好像差了点，老板当时脸都气得变了颜色，刚要发火，只见玛丽匆匆地跑过来，从桌子底下拿出了一袋还淋着水的海鲜，笑嘻嘻地说：“这也不能怪我，你们这的海鲜一股怪味。”客人无奈地摇摇头，走了。玛丽自然也被老板开除了。

有的时候为我们赢得头筹的往往是一些细节，这根本没有什么硬性的规定。但是如果做人像玛丽那样，则是因小失大的典范。细节造就成败，所以，凡是能在一些大事上有所作为的人，静观他的做事原则，一定是从细微处着手，把我们忽略的小节处理得尽善尽美。

美国一家大公司的高管，他对员工的要求是，宁可花大价钱聘请一个笑容明亮的初中生，也不会花同等的价钱找一个冷若冰霜的哈佛毕业的博士生。因为工作氛围是否融洽，和人的性格与礼节有着很大的关系。我们在准备涉足职场时，会给自己准备很多，但是千万不要忘记了最重要的一点，那就是带上我们的微笑，掌控好自己的礼仪。

虽然说职场需要轻松些的氛围，但这并不是说明职场就和家里一样，可以不计较谈吐，不在乎仪态。如果你真是这么认为的话，那么只能说明你还不够成熟。

最不受欢迎的愤怒 ——真正的敌人是你的反应本身

1809年1月，拿破仑从战场上急忙地赶回了后防，因为有间谍密报，说塔里兰已经试图谋反。这对拿破仑来讲是不可饶恕的罪过。当时，他的心里已经愤怒到极点，恨不能立即就把塔里兰处以极刑。

在拿破仑宣布召开的会议上，他竟然对着塔里兰破口大骂：“我给过你那么多钱财，而你竟然现在想背叛我，你是个寡廉鲜耻的东西，你甚至都不如给我看门的那条黄狗。”说完他像是疯了一样，摔门而去。而自始至终，塔里兰都一言未发，不反驳、不申辩，甚至还礼貌地站起身来说：“抱歉大家，因为我，让你们看见了一个疯狂的领袖。我想他已经疯狂了，也不值得我们再为他效力了。”

拿破仑就因为这样一件事，在民众中的威信大大降低，人们不仅仅是在怀疑他的素质，而是觉得他一定是没有底气来战胜敌人，才会拿自己人发泄，人们感觉到了恐慌。人们觉得自己已经没有了安全感。塔里兰在这次博弈中，没有浪费一点多余的精力，是拿破仑自己在盛怒之下，丢失了自己作为国家元首的尊严。

虽然大臣政变不是一件小事，但对于一个国家领袖来说，不能很好地把握事态的走向而大放厥词，实在是拿破仑自己失策。

其实每个人在暴怒之下，都很少能掌控好自己的情绪，而狂怒其实就是一种歇斯底里的发泄。深究其原因，无非是自己想要的结果和自己的想法背道而驰，所以因为失望才导致这种恶劣情绪的蔓延。

就好比有些人在职场中的表现，就像是一只好斗的公鸡，甚至有的时候像是一条疯狗，对手刚刚让他的前景出现一点波折，他就开始控制不住地反击，不问青红皂白。其实这些人虽说是同事，但也可称其为你的战友，这里不存在你的敌人，当然，你自己的假想敌只能存在于你的脑海里。大家在工作中如果想判断一个人是否成熟，是不是值得信任，往往会看他在遭受挫折时的表现，如果这时候能淡然处之，那么你无疑会得到大多数人的尊重，借此也能助长你提升自己的人脉。

如何学会控制住自己的愤怒情绪是一门学问，那么下面几个小技巧，不妨在愤怒的时候试着使用一下。

- 1.学会承认自己生气了，但是在发火之前，一定要对别人说清楚事情的来龙去脉。别人也会觉得你这是有的放矢，不是无端发泄。

- 2.如果有条件，在每次自己暴怒后，把生气的原因写出来，以便在日后再次生气的时候，对照一下，看看是否值得，以便于在日后起到一个警示的作用。

- 3.按照自己的习惯给自己制定一种缓解情绪的方法，或运动，或健身，都是舒缓情绪的好方法。

- 4.学会扪心自问，不仅仅把责任都迁怒于别人，尝试着问问自己，是不是也有做得不对的地方。

- 5.在事情来临的时候，设身处地地为对方想想，看看他是不是有什么难言之隐才导致现在这个局面。

乐群者赢

——别做办公室里的“孤独者”

马林和安东都是同一所学校的高材生，两个人在学校的时候就是旗鼓相当的好学生，在毕业的时候，老师曾经欣慰地说，你们两个将来在社会上，一定都是栋梁之才。没想到，两个人还同样被一家大公司录取。刚入职的时候，两个人都想好好表现，因为两个人确实都有真本事，所以在工作中表现得都相当优异。尤其马林，因为几个创意先后得到公司老总的首肯，越发觉得自己得到提升是指日可待的事情，走在公司，昂首挺胸，一般人都不会放在自己眼里。而安东虽然也很优秀，但是他深深地体会到，和老员工比起来，自己的经验简直是少之又少，所以，只要有时间，他就和老员工打成一片，虚心地向大家探讨自己的不足之处。

年终评选优秀员工的大会上，马林做梦都没有想到，安东会得到这次奖励。同事都纷纷提名安东，说他勤奋好学，人又虚心；而马林虽然也做了很多工作，但是同事对他的恶评如潮，说他傲慢，自以为是。本来老总对马林印象还是颇佳的，可是经同事一说，就连老总

对马林都有了看法。

马林认为同事都是嫉妒他的才华，一气之下离职远走。可万万没想到的是，无论到了哪个公司，他都成了最不受欢迎的那个人。

一个公司优秀的老总都知道这个道理，那就是公司永远都是一部运转良好的机器，而不是说，谁比谁锋利，谁比谁耀眼，公司就会运转得更快。有的人往往不理解，为什么自己很能干，不偷懒，可仍然不能得到公司的重用。问题出来了，因为他不能很好地和公司的其他人凝聚在一起。因为好的工作环境，大家一定要具备超强的团队精神。一个公司的运作和每个部门都有着千丝万缕的联系，无论是谁，都不可能身兼数职把所有问题都自己解决。所以在一个公司，团队精神是首要的条件，而如果你不能很好地和大家融洽地相处，那么就算你再优秀，和大家相比，被放弃的也永远是你这个个体。

有的人会说，我的工作环境很简单，就一间办公室，我和经理两个人。但整个的公司并不是只有你们两个存在，所以，你不能把自己禁锢在这个封闭的环境中。作为一个职场新人，能在领导身边鞍前马后地工作是件幸运的事，因为你的所作所为领导是最清楚不过的。但如果，你仅仅以服务领导为己任，不去和别人相接触，那么迟早你会发觉，离开你的领导，在公司你将寸步难行。因为只要是在工作中，就一定会需要各个部门的协作，而如果你因为你自己的不合群，而导致某个环节工作起来不顺畅，那岂不是得不偿失？

有的人会说，我认为多此一举，因为我的工作和别的部门关系不大。可是你想过没有，不会有一个事业是一成不变的。如果你不肯接触其他人，那么一旦人事上出现变故，那么，你的关系网将会是寥寥可数的那么几个人，无形中就影响了你的前途。所以，经常和同事聚聚，聊聊天儿不是什么坏事，最起码会为你的人脉打下良好的基础，而且和其他同事在聊天中，你也会对你周围的环境有个新的认识。

尤其现在比较讲究人脉，你不可能依仗自己势单力薄地就能把任何事情都办得周全；而多和同事们接触，就算是你一旦有什么突发的事情，自然也会有人帮你出谋划策，渡过难关。

聪明人都能知晓，同事之间虽然纯正的友谊非常少，但是融洽的关系仍然会帮助你。

有的时候，也许有人会说，我的人缘素来不错，可为什么有些事情出现，却连个通知我的人都没有，那就要你自己扪心自问，你到底得没得到同事的认可。下面几个方式，立即就能判断出你在同事之间的关系好与坏。

1. 你的同事们约好一起去郊游，但是没你的份，甚至都没人提醒你去或者不去

如果你在这件事上还没感受出大家的疏远，那么你未免有些迟钝。一定要找出原因，是不是你平时和领导的关系过于密切，所以，大家怕带着你游玩，不小心说话被你传到领导的耳朵里。

2. 热烈的气氛，你突然出现就变得冷场

是不是你无意中得罪了某一位同事？或者说你的出现让大家觉得不舒服，原因在哪里？也许是锋芒太露，也许是你口风不严。这个时候你一定要放下身段，虚心地请教其中的同事，找出问题症结所在，并且马上解决。

3. 同事经常排斥你，领导却总夸你

一定是在同事面前，对领导表现得过于殷勤，让同事产生了误解，以为你是领导安插在队伍里的眼线。如果你是委屈的，那么不妨在和领导的相处中，尽可能做到光明磊落，不给别人留下口实。

4. 其他人和同事的亲属都认识，唯独没有人给你介绍

这意味着要么就是你的性情古怪，不够随和，要么就是同事不屑于你和他们的家人认识。无论什么原因，都要细究自己到底哪里做得不好。

和同事之间相处，绝对不是一朝一夕就能培养出感情的，万万不可等到什么事情已经出现定局才想去补救，一定要从身边的小事做起，让同事觉得你是一个值得信赖的人，这是在和同事相处中最为重要的一个环节。

世事洞明 ——看透同事的小九九

世上最难测的莫过于人心，尤其在职场上，一切都和利益与责任相牵绊，如果掌握好大家的心理，一定会使你的职场生涯添上浓墨重彩的一笔。其实看透同事的心思也不是很难的一件事，但是需要细心观察，认真体会。只要能看透以下几点，那么你就能在职场上游刃有余地应对所有人。

越是在工作中没有能力的人，越是喜欢无事忙。其实对待这种同事，如果你摆出一副勤学好问的姿态去向他请教问题，他一定会特别地恨你。这种人其实正是对自己没有信心，所以才用忙碌伪装。这也是他们自己苦恼的地方。这种人一般上进心都很强，实在是能力有限。所以，对待这种人就是尽可能地给他们保留一点尊严，别试图去拆穿他们。

宽待自己、刻薄别人的人，这种人都非常自私。在他们眼里，除了他们自己，别人统统都是异类。他们觉得自己多干一点工作都应该被公司歌功颂德，而旁人干得再多，也会被他们无视。

还有一种人，如果不是领导出现，我们根本就能忽略到他们的存在。这样的人不宜深交，做到面和即可，但是也一定注意不可得罪此类

人，这种人大多属于变色龙的特质，善于伪装。就算是在生活中，距离这些人也应该远一点，因为他们很少会出于善意去对待不如他们的人。

不知道到底在想什么的人。有一种人，你在和他们谈话的过程中就会发现，你说你的，他们总是一副若有所思的样子，无论你怎么心急如焚，他们总是心不在焉的状态，让你到最后除了想对他们发火，也没有了其他情绪可言。

偷窥他人的人。有一些人好像总有着长长的触角，看似老实，其实公司里的一切事情几乎都被他们尽收眼底。他们还不肯做到心中有数，总是伺机蠢蠢欲动。然而他们又反感身边出现具备有这种能力的人。所以，他们无时无刻不在窥探。这种人往往工于心计，精于算计，和这种人做同事，一定要做到防人之心不可无。

喜欢直视你眼睛的人。这种人总把自己的意图喜欢强加在别人身上，如果得不到回应，他们就会一直看着你，直到你垂下眼睛，他们就认为自己取得了阶段性的胜利。久而久之，这种人已经把这种习惯当成了一种乐趣，他们喜欢看别人在他们的目光中，躲闪的眼神。时间久了你会发觉，他们的攻势只是“纸老虎”，往往不堪一击，只要你据理力争，败下阵来的首先就是这种人。

喜欢运用肢体语言的人。这种人往往是最为感性的，也是最容易相处的。但是他们最怕被对方忽略，所以喜欢用大开大合的表现方式来引起别人的注意，在别人的眼睛里寻找自己的存在感。

喜欢用眼睛追随你的人。如果和此类人目光相遇，只需点点头，他们就一定会迎合你。其实他们的这个举动是善意的，他们无非是想得到你的同样发自内心的交流，喜欢心与心的碰撞。

以上所述是一些职场上的同事最常见的表现，虽然不能一概而论，但也属于一个微观的缩影。只要掌握好这些人的规律，那么你的职场之路会少很多弯路，而多些许的顺畅。

分而“治”之 ——调动不同类型的同事

人的性格自然是千差万别的，尤其是在一个公司，你会发现，各种性格的人几乎都有。最奇怪的是，有的性格的人你可能一辈子都碰不见，但是在公司，你碰见的会不止一个。人有些个性是合理的，可是当具备这种特质的人不幸和你成为同事，那么怎么去管理或者协调这些人，就成了我们职场上面的一个尖端命题。

有一些同事，无论大事小情，只要和他们的利益相关，一旦出现问题，立即推卸得干干净净，那么和有这种问题的人员共事，一定要把丑话说在前面，实在行不通，可以立字为据，以免对方有了可乘之机。而且，这样做还有一种推动作用，因为本身对方已经习惯了推卸工作责任，一看你居然真的落实在了明处，这也会促使他们努力地认真工作。千万不能把同事的借口当做理由，这个时候就要学会软硬兼施，先说出你自己迫不得已的理由——注意，一切要以工作为理由，不给对方留下开脱的机会。

而且，有的人喜欢把问题转嫁到他人身上，如果遇到此类情况，一

定要认真分析，找准切入点，让对方哑口无言才是关键。切记，与这样的同事共事，原则是最重要的，千万不可以随波逐流，否则，吃亏的只能是你自己。

如果能请领导使用权利去协调，那么不妨一试，因为面对比他们强硬的上级，一般的人员都会服从。

有的同事，天性敏感，本来和他们不相干的事情，他们都会思虑很久。遇见这种性格的人，尽量给他们留下一点面子。俗语说的好，兔子急了还会咬人。这种人即使吃点哑巴亏都不会理会，可是一旦他认为你让他在众人面前出丑，那么你就算是再怎么挽回，都已经回天乏力了。即便是在我们看来很温和的一些字眼，在敏感人的心里，他们都觉得接受起来吃力，那么和他们尽量少说不必要的话，能深入浅出地布置工作，就不要啰嗦太多，以免给他们的心灵造成负担。

一旦造成事实，千万不要急于撇清，一定要保持冷静，只要重申事情本身就好。就事论事，不给他一点引申的机会，否则，很可能被他搞得乱了阵脚，让你忘记了初衷。尽可能地多让他们看出你发现了他们的优点，并且很赞同他们的一些做法，这样无疑会让他们对自己越发的有信心。

还有的同事喜欢抱怨，如果他们抱怨的是无伤大雅的小事，那么不妨让他们发泄。但是，一旦他们所说的事情和工作有关，你必须及时地纠正，让他们看出来，你认真地注意听了他们的想法。当然，如果他们的牢骚和你没有任何关系，但是明显冒犯了你，那么不如莞尔一笑，大度些，不去与他们争辩；否则，这样一来反而引起不必要的麻烦。既然他们喜欢抱怨，那么遇到问题时，你可以直接找他们去商量对策。如果他们认为合情合理，那么在以后的工作中，他们自然也就没有了抱怨的理由。

其实一个公司里，最影响工作气氛的人莫过于那些悲观的人。对于

这种同事，有一种爆破法最为实用。那就是你不妨问问他们认为改变后最坏的结果是什么，然后帮他们疏导情绪，告诉他们所有能预见的结局大多不会太坏，给他们以“正能量”。

悲观的情绪是最容易相互传染的，所以在与他们共事的同时，千万别被他们的坏情绪所左右，而应该用你的热情去感染和带动他们。但是，你也可以把这种悲观情绪当成自己工作失败后的警钟，用来提醒其他人，倒不失为一个好方法。

悲观的同事大多心里压力大，喜欢忧心忡忡，对待他们一定要想办法卸去他们心里的阴影，提醒他们公司其实就是一个团队，出了任何事情，都是大家的事情，而与个人无关。这样，自然就能消除他们的紧张心理。

公司里经常会有一些控制不住情绪的同事，开心起来手舞足蹈，转瞬间情绪又陷入到崩溃的境地，一般对这种人都统称为喜怒无常的人，与他们共事一定要提醒他们。如果再放纵自己情绪的蔓延，将会出现什么不良后果。对待这种同事，一定要趁着他们理智尚存的时候和他们分析事实，一旦发现他们已经开始要控制不住自己的情绪，请远离他们，以免引火烧身。

不过如果这种喜怒无常的情绪经常地出现的话，无论他是否对公司造成损失，都有必要对他们进行提醒。提醒他们一个成年人成熟的标志就是能控制住自己的性格以及脾气，让他们知晓如果再一味地听之任之，所有的后果只能是他们独立承担。

公司里还有一些喜欢特立独行的人，喜欢隔岸观火，不喜欢融入到团队的氛围中来，那么对待这种人就要因人而异了。经常找对方私聊，让他们在心中觉得你是欣赏他，接受他的。一般具备这种特质的人，大多工作能力超强，所以，把适合一个人做的工作交给他，他一定会给你一份满意的答案。

如果反其道而行之，非要用你的热情把他们拉近我们的身边，那么结果一定适得其反，他会认为他的人格没有得到应有的尊重，产生抵触情绪，甚而发泄到工作上。

如果真的需要他们加入到大家中来，集体完成一项工作，也要采用诚恳的态度，先表明你了解他，再说明这工作的重要性。一般他们遇见这种情况，大多数都不会拒绝，可一旦他们不肯配合，也千万不要试图进一步地说服。因为那只能说明你在做无用功，不如给他们机会的同时，也给自己个机会，不可咄咄逼人。

其实上述几种人都还不是很难沟通的人，不知你发觉没有，唯有最沉默的同事，才是很难相处的。因为你永远不知道他们在想什么，你就是好话说尽，他们回报你的可能仅仅只是一个微笑。

对待他们一定要和风细雨，不用过分啰嗦，把你想做的事情言简意赅地传达给他们，基本不用怎么费力气，他们就会完成得很好。

总之，一定要先做到了解每个人，然后人尽其用，把每一个人都安排到最适合他们性格的岗位上。

其实职场上最关键的一个词就是尊重，尽量在工作安排上不使用强硬的口吻，也不要咄咄逼人地让对方尽快给出答案。能使用赞美的机会就绝对不用疑问式，让每个人都认为自己得到了你的重视，那么自然在工作中，你也就得到了大家的拥护。

职场上的硬骨头莫过于固执的人。这种人往往是不撞南墙不回头，对待他们要用事实这把重锤，让他彻底心服口服，让他们了解如果再继续固执己见，会遇见什么样的后果；替他们安排下最危险的后果，趁其左右摇摆之际，看出他们有了摇摆不定的念头，立即扭转他们的念头，让他们的思维跟上你的节奏，无形中，他们的固执反而帮了你的大忙。

与职场上这些性格古怪的同事交往，一定要秉承不深交的原则。因

为就事论事他们反而还容易接受，一旦这其中掺杂进了感情，则会很难控制，最后势必和你反目成仇，这就会把你自己处于尴尬的境地，将非常难以预料事态的发展。

在一个大公司里，你一定要把自己当成“万金油”，起到推动和润滑的作用，让每个人都在你的智慧领导下，发挥出自己最强的一面，把工作做到尽善尽美。

与同事的关系要适度

——多聊天气和购物

前面几个章节已经讲过距离理论，以及与陌生人及异性之间的身体距离和心理距离该如何把握。在职场上，与同事的距离更为棘手，有一种调侃的说法是：人生中永远不要做的几件事，其中就包括“和知己发生关系”、“和情人结婚”、“和同事做朋友”。虽为调侃，可是也有几分道理。同事之间存在着一定的竞争关系，或者潜在的竞争关系，而且共处于职场这一是非之地，保持恰当的距离，是非常重要的。这个距离最好是不远不近，十分微妙。

有人善意地嘲讽人们见面时的寒暄，一时无话可说时便说：“今天天气哈哈。”这种“糊涂”的心态倒有些适用于同事来往。职场中，多谈一谈今年冬天冷不冷，哪里的衣服在打折，比用一些敏感问题来交心更可取。

人在职场，“政治”和“金钱”是最最敏感的问题。如果在与同事交往的时候不能巧妙地对这两个方面的相关问题进行应对，就有可能导致不愉快的事发生，甚至导致一段职业生涯过早结束。

这里所说的“政治”指办公室里的“政治”，并不特指那些勾心斗角的负面内容。包含在“政治”的范围之内的事，比如现任领导的升迁“内幕”，办公室里的派系关系，谁和谁闹过矛盾，原来的同事为何离职等等，这些事的特点是其中有“是非”，传扬得太多就会惹怒和伤害一些人，因而要无比谨慎。

小妮是个不拘小节的女孩子，刚入职的时候，每个人都很喜欢她的开朗，后来，小妮发现大家都不怎么愿意和她说话了。经过仔细分析，她发现，一定是她不小心的时候，把大家说的一些话，无意中传播给了别人，让大家对她产生了误解，觉得她是个爱说是非的女孩子。从此，小妮的言谈举止改变了很多，她觉得有信心改掉这个坏毛病让大家重新开始喜欢自己。

有人在单位说话不知顾忌，还觉得自己光明磊落，没有做错事，没有什么是不能说的。但说者无心，听者有意，你说的话很可能引起某些矛盾，或者让原来的问题升级，导致一些不愉快的事发生。同时，“不多说”之所以会成为一种职场潜规则，是因为它是很多职场前辈在此地生存多年、经历了风风雨雨之后的经验和教训的总结，只有你一个人不懂遵守这个规则，那迟早有一天你会被排除在外，被迫“出局”。

不仅如此，对于这些“政治”和“是非”光是自己不主动提及还不够，万一有别人谈起，还要做到主动回避。

对于同事间的闲言碎语或流言蜚语要保密，如果有人到你的身边和你说一些所谓的“小道”消息，一定要管住自己的好奇心，不要与之“同流合污”；相反，要“冷处理”，或者置之不理，或者微笑着不说话，或者说几句无关痛痒的话敷衍对方，不要真正地发表自己的看法。如果有必要就借故离开，或称“忙”拒绝继续交谈。

要知道，管好自己的嘴，往往是一个职场新人在公司建立自己的信用，被同事接纳和认可的前提。一旦你的领导和同事把你当做“口

风不紧”的人，那你就要反思自己的言行，以免受到排斥或伤害了。其实，同事之间还有很多话题可以谈，聊一聊网络上的热门话题或新闻，分享一下附近哪一家店里的打折信息，都是既可活跃气氛，又对大家有益的。

除了“政治”，同事之间的交往最好还要避开金钱的问题。首先就是不要向同事借钱。如果是临时有急用，借少量的钱，第二天就还无所谓；如果要借很多钱，最好不要向同事开口。因为你不知道你和同事两人对借钱这件事有没有一个共同的理解。在社会上，很多人的想法和你不一样，这是彼此不同的经历和背景决定的。有些人觉得只有亲戚和密友之间才能有金钱往来；有些人则觉得无所谓，只要按期归还就好。有些人觉得借钱买房可以理解；有些人觉得借钱买房等于用别人的钱和利益为自己投资，是一种自私的行为……你拿不准面前的这位同事对于借钱这件事到底是什么看法，开了口可能不仅不能获得帮助，还影响了你在他心目中的形象。而且同事之间的关系也确实没有那么亲近，即使今天亲近也不知明天会怎样，借了钱反倒给彼此的关系套上了无形的枷锁；如果对方提前来要，自己又拿不出，又要陷自己于两难。因而，还是谨慎为妙。

弦外之音

——读懂上司的另一种暗示

肢体语言本身就是一种没有声音的提示，主要是靠身体的细微变化来判断人的心理活动。比如你整个人一些外在的变化，例如表情、动作，都是会起到提醒他人注意的一种作用，用来协助我们达成某种意愿。除了说话以外，最直观的人的第二种语言，也就是所谓的肢体语言。

读懂上司的肢体语言，将有助于我们在事业上的提升，也许将因此而走上一条捷径。

如果，你刚巧有事情需要找上司沟通，在你讲述的时候，发现上司的眼神并没有汇聚在你的身上，而是多少有些心不在焉，对于你的回应也不直接，总是用哼、哈之类的语气词来表示，那么这个时候的你，应该停下自己的表述，或者尽快终止自己的谈话内容，尽早离去。但是，这种时候最明智的做法是提醒上司，“您一定还有别的事情，我的事情不忙，晚一些再说”。这样的话，上司既会感动于你的善解人意，也会在你下次确实有事情找他时候，给予你适当的帮助。

而如果你正在和上司沟通进展良好的时候，突然上司的电话响起，这个时候千万切记，不可滔滔不绝地自顾自地讲下去，这会让上司陷入到有些尴尬的境地。

如果你有事情需要上司为你帮忙，当你兴冲冲地来探听好消息的时候，发现事情的结果没有你预料得那么完美，这个时候一定要注意自己的面部表情。因为上司这个时候一定会专注地看着你，如果你流露出不满，上司必定会把你归纳为不懂事的范畴。所以，首先要做的是对上司的努力予以肯定，然后说出自己待办的事情的难度，给上司以台阶，那么，以后的日子，上司一定会为了你的事情努力，以便来回报你的这份乖巧。

通过微表情，看出上司的喜好。

上司如果看你的时候，眼光不是直视，而是从上往下地来回打量，说明你的上司好支配人、自大自满。

上司直接锁定你的眼神，用力凝视——他在等待你给予一个完整的答复，也可以说他对你不够信任。

上司对你的眼神不仅友善，而且还会和你很熟稔地做一些小动作，这表示他超级信任你，哪怕你犯了一些小错，他都可以不计较，并且为你找理由开脱。

上司目光如炬，冰冷如刀，那么别做其他幻想，一定要认真地把 he 交代的事情做到尽善尽美。

如果你在公司走廊遇见上司，他的目光不肯与你对接，稍带闪躲，说明他对你的信任度不够，一定要找机会，在上司面前表现出你的忠诚。

上司经常环顾办公室内的大环境，并且伴有频频点头的动作，千万不要以为他在赞许，其实他只是在找机会，让自己的威力发作出来。

上司一般大多不喜形于色，所以，认真观察他的手眼以及行为，是

我们理解对方的首要条件。

上司如果是站在办公桌旁，双手收拢于腰部，并且轻轻摇动，这说明上司的心情不错，这个时候适合进行一些建议性的谈话。如果上司上身微微前倾，头略低于后颈，这就是他即将发布命令的一种体现。如果上司摆出这种姿势，那么往往就是碰到了具体的权力问题。上司舒服地坐在椅子上，两条腿交叠，并且轻微抖动，不要以为他这是在放松，也可以解读为他并没有把你放在眼里。如果遇见这种情况，那么属于深入沟通的正确时间，因为他虽然眼睛里没有你，但是这种姿势表明他现在的心情实属不错。我们都有这样的体会，如果能得到上司拍肩膀的举动，一定会在心里有小小的得意。然而，只有拍在侧面的位置，才表示上司确实对你有好感。所以，千万别以为上司拍了你的肩膀就是对你青睐有加，还要注意位置。虽然说职场如战场，就算是在生活中，能读懂别人微小的肢体语言，对于我们来讲，都是百利而无一害。既能让在我们工作中进行得更为顺畅，也有助于我们在生活中少走很多弯路。

见面三分情

——保持住接触的频率很重要

如果，你碍于某些理由，而和上司之间缺乏必要的沟通，会使对方觉得你没有把他放在眼里，更重要的是对于你将来的提升会有着致命的影响。

假使你的上司有很多你看不惯的地方，但是你如果表现出谦卑的态度，也多多少少会赢得上司对你的好感。在职场中一定要多关注以下几个问题：上司现在最需要什么？如何能做到让上司觉得自己是个有用的人？上司现在最讨厌什么？如何去平衡这之间的利害关系？常常把这些问题铭记在心，会对你的将来有很多的益处。

尽量在工作中和上司经常沟通，是搭建良好上升势头的桥梁，对日后工作的开展将十分有利。

如果说，上学考试需要认真准备的话，那么求职升迁则更要尽早谋划。而能和上司之间相处融洽，这种技巧则需要运用得十分精准。开始的时候，要给上司以干练、果断的印象，让上司在轻轻松松之间就知晓你是个什么样的人；切莫经常问一些浅显和琐碎的问题，不仅显得你没

用，还容易让上司对你产生误解。

大多时候，领导的意图都不太好琢磨，暂时你可能想不到原因，但是，一定不要困扰自己，让自己过分猜疑。可能你心里有太多不解，但是切记，一定要圆满完成领导交代的任务，无论这任务是不是与你的想法背道而驰。

如果有合适的机会，了解一下领导的意图，相信领导一定会给予你一个合理的解释，是什么原因，让领导做出了不可思议的判断。

其实，领导之所以能领导你，也一定有他的长处或者道理，也许，领导看问题的想法比你还要全面一些。但无论领导是怎样取舍的，也不管你是如何的心有不甘，快速的服从，是你应该首选的动作。但有的时候，也许根本就是领导判断错误，整件事情毫无章法可言，那么，正好给了你一次借鉴的机会，以后你再与领导共事的过程中，可以直接分辨出领导的意图。

如果你够细心，你会发现在一个大公司里面，你会有很多机会了解到你想要的信息。例如公司的例会，中午的食堂，都是交流信息的重要场所。如果你对这些细节忽视的话，仅仅想凭借着领导的一言一行来抓住领导的心思，那么你成功的机会简直就是微乎其微。

不仅仅是领导，就连我们身边的人，都会因为各自的经历以及学识，而导致看待问题的出发点很少雷同。如果仅仅凭借着自己的猜想，就理所当然地把领导想成你心目中的样子，很少采纳因人而异的方针，对新来的领导仍旧和从前的领导一个态度，总是在心里想着与上一届领导相处的方式，在与他相处的细节中，没有认真地揣摩新领导的心思，久而久之，他必定对你产生不好的想法。

有的时候，我们无端地会对比自己位高权重的人产生敬畏之心，浑然忘记了，上司其实也只是个普通人，也渴望人与人之间的交流。所以，不用在上司热情地关心你工作以后的事情时，目瞪口呆，答非所

问。尽量和上司在工作之余也交流一下对别的事物的看法，当然，前提是在上司感兴趣的情况下。按照这个步骤，你会发现，原来你和上司之间同样可以很和谐地交流。

学会把握好时机，在和上司共同出席的一些比较有喜庆氛围的环境下展开交流，才会取得事半功倍的效果，比如说公司的酒会，对下属单位的宴请。这种场合，上司的心情会相对放松，然后聊天内容尽量生活化，从彼此的兴趣着手。这样一来，上司兴许也会因为你业余生活的多样性，发现一个完全不同的你。

当然，无论选择哪种和上司交流的方式一定要做到恰如其分，不可太过，而且一定要保证交流的最后主题是皆大欢喜的。切不可因为过于放松而忘记了上司的身份，否则适得其反，让上司觉得你是一个逃避工作，贪图享乐的人，这反而会影响了你的初衷。

在与领导保持经常沟通的过程中，一定要控制好自己的行为，不能一味地讨好和奉承，每个领导都不想让人以为自己是个“昏君”，只喜欢听好话。如果你抱着对领导的所作所为一律大加赞赏，一旦领导出现了差错，则会视你为小人，反而迁怒于你。所以，在与领导朝夕相对的职场中，把握好尺度才是关键。

适当地表示崇拜 ——让仰视反应为你升职加薪

有这样一则寓言：

有一次，一只小羊站在山顶上，正在沾沾自喜，突然在遥远的对面，跑过来一匹狼和一只狐狸。小羊高傲地看着灰狼，大声地骂了起来。意思是说，狼是个坏东西，有什么了不起的。灰狼听了，不为所动，继续赶路；狐狸不解，很好奇。灰狼看出了狐狸的疑问，笑笑说：“小羊也只能站在远远的地方骂我。如果我现在出现在它眼前，它会吓得一声不吭的。”

单就这则寓言来讲，山羊凭借高位就肆意凌辱狼当然是不对的，但它同时也说明了一个道理：身居高位者必有某种优势。在动物的寓言里，这种高位指山羊的地理位置，它可以随时逃跑。在人类社会，尤其是在职场中，领导相较下属来说，优势就可能包括主观和客观等各个方面，我们首先要在内心接受这一点。美国人力资源管理学家科尔曼曾说过：“职员能否得到提升，很大程度不在于是否努力，而在于领导对你的赏识程度。”因而，不管你内心对他作为你的领导是否服气，他已经

在那个位置上了，而且这个位置可能是他凭借自身不少你所不了解的优点得到的，而且，身居此位后，他的视野、高度、思考点等都有机会得到更大的提高。因而首先应该认同他是值得尊重的。

高明的做法是要对领导表达出自然的崇拜感，不露痕迹，要在日常的工作接触中，微妙地传达给他，你不仅很认同他，还对他很佩服。因为当他走上那个职位，身边必然会有很多人这样做，长久下去，他的自我认知可能出现偏差，如果有的下属没有把他放在眼里，或者只是以“平等”的态度对他，就会让他明显地感觉到，而且会产生不适。

因而，我们可以争取做一个善于把握上下级关系的特殊性的人，将仰视反应的作用发挥到极致，有助于与领导相处融洽，也会赢得更多的提升机会。

有一个即将毕业的硕士生，正在到处找工作，这一天，他来到了一家公司。

他一向自我感觉良好，因为他认为凭自己的条件，不必像其他同学一样战战兢兢。名牌大学毕业，人长得高大帅气，而且也有较丰富的实习经验，他觉得这些硬件、软件加在一块儿，一定能无坚不摧，因而，在回答面试官的问题时没有谦虚，态度张扬地说了很多自己的想法。

他对自己的表现颇为满意，一心等着面试公司的电话，可是当他还自鸣得意的时候，却听说和他一起面试的同学已经得到通知并准备上班了，而他这边却杳无音讯。这结果让他非常意外，但是又有点有苦说不出，他压根就不知道问题出在哪里。

其实，这位同学的问题很可能就出现在他在公司领导和前辈面前，没有谦逊的态度，因为毕竟他还没有参加工作，对于真正的行业走向、症结不可能分析得太清楚，本该抱着学习和请教的态度，可言谈举止间却让人感到他是在教别人做事，面试官当然不会选他。

身居高位的人，习惯了被仰视，甚至被恭维，被阿谀，听到一个初

出茅庐的小子的教训，在心理上就无法接受。

其实，这不是教人玩弄手段，取悦领导，作为自己的晋升之阶，而是从人性和人心理优点和弱点的角度，来提高自己的发展效率。在适当的时候用一些心理学策略，让领导感到自己的被仰视，你让他的心情好起来，他才会加倍关注你，对你友善，这样有助于你从他那里得到帮助和指导。孔子说“三人行必有我师焉”，领导身上的闪光点一般会比普通人多一些。

这种方法可以灵活地运用到职场上的各种情境，比如说，当我们想要拒绝领导的意见时，要显示出该意见乃是经过你与他们“共同”研究之后，才发现并不适用，如此一来，才不致显出对方的无知。

如果你确信对方的论点不正确，而自己的方法是经过深思熟虑后才提出，就应勇敢地面对他们，向他们如此强调：

“我明白你所说的一切，同时，这个观念我以前曾说过，我们不妨看看在这种状况下是否行得通。”

其次便是专心聆听他们的意见，然后加以过滤一番，分辨其事实及捏造的部分。当你向他提意见时，不妨使用此类语句：“我也听过这种说法，而经过研究之后，我们发觉……”或“你说得对，而且不仅是这样，还得……”

维护领导的尊严，才能说服他们，如果指责他们，使他们当众出丑、难堪，你的领导会把你列入“罪人”一列的。平常人尚且要注意维护尊严，更何况你的领导呢？抱着趾高气扬的态度，采用指责的口气去说服别人的人，纯粹是去找碴。如果产生了争论，千万不要把你的领导驳得张口结舌才“鸣金收兵”，自以为得意，其实很蠢。步步紧逼的说服非但不能促使领导者改变其立场、观点，而且会因其自尊心受到挑战，而变得固执起来，使说服归于失败。

同时，作为下属，还要相信领导的判断力，对于正确的意见和建

议，他们会给以充分的考虑的。不过，不要企图“立竿见影”，要给他们充分的思考时间，他们会权衡利弊，得出正确的结论。

当然，更重要的是，一旦发现领导对你非常赏识，你也千万不要以此为荣，不要以为自己万事大吉，更不要因此骄傲蛮横，目中无人，而是要学会把握好分寸。分寸把握不好，领导对你的赏识也就会慢慢变味；把握好分寸，领导才会更欣赏你。



生活中的微反应心理学



于细微处观人 ——手指舔尿的经典故事

有一个道理，虽然简单，可是又很难轻易就让人理解，那就是，无论多么伟大的生命，归根究底都是由最微小的点滴所组成的。作为普通如我们的一介凡人，几乎每天都生活在庸庸碌碌的琐事中，没有什么激烈的人生转折来供我们选择，但就是有同我们一样的人，于微小的事物中，发现不同寻常的人或事。

英国曼彻斯特市有位医生有次带领学生做一个实验，他接了一杯糖尿病人的尿液，并且用手指沾了一点后，果断地把手指塞进了嘴里。当时，学生们纷纷干呕，他们没想到的是，老师居然让他们一样如法炮制。于是在各种呕吐声中，学生们完成了这次实验，老师走上前去，抓起了一个女孩的手，说：“你才是我想要找的人。”原来，老师想在同学中，找到一个最善于观察的人，于是才带领大家做了这个实验，也就是说，老师塞进嘴里的并不是那只沾有尿液的手。结果，只有这个女同学看到了，并且也照着做了。

孟子曾说：“存乎人者，莫良于眸子。胸中正，则眸子瞭焉。”这句

话的意思是，看人要看他的眼睛，目光炯炯有神的人，一定是心中有正气的人。而心存猥琐之人，他看人也是不敢正视的。

还有人说过看一个人品质的好坏，那就看看他身边的朋友，因为物以类聚，人以群分的道理虽然简单，却是真理。就如同苏联有句歌谣：“想娶妻子，最好看看你的丈母娘。”这也是在提醒大家，无论什么事都要细心观察，只有于细微处，才能真正洞察一个人的本质。

有这样一个故事：

都说狐狸是狡猾的，然而，也正是因为它的狡猾，才使得它为自己保全了性命：因为它注意到了最细微处的一个细节。

狮子老了，已经没有办法再去野外觅食了，可是它又饥饿难耐。没办法，于是它想了一个好主意：它说它病了，让森林里的动物都来看望它，然后借机吃掉它们。所有的动物都来了，只有狐狸走在了最后面，狮子问：“你怎么不进来看我啊，狐狸。”狐狸回答说：“大王，您难道生病了吗？”

狮子说道：“废话，不生病，我怎么能让你们来看我呢！”狐狸说：“可是那为什么我只看见别的动物进去的脚印，没有看见它们出来的脚印呢？”

这是一只聪明的狐狸，也是一只具有敏锐观察力的狐狸，同时，也正是它懂得于细微之处来观察和分析才保住了性命。

在日本这个国家，它不尽如人意的地方，我们暂且不提，但是这个国家有一种态度值得我们学习，那就是认真。日本最为著名的一间连锁餐饮的老板，曾经做过一项非常细致的调查，凡是吃饭时，进餐速度快、不讲排场、只图温饱的人，一定是开创公司先河的创业者。而那些讲究气氛、挑剔环境的进餐者，多以富二代居多。

原来，第一代的创业者因为当时创业的条件艰苦，吃饭都是为了节省时间和吃饱而已，所以根本就不在乎那些繁文缛节。可是到了第二代

经理，因为没有经历过艰辛困苦就爱挑剔，对于饭菜是否浪费根本就没有概念，他们的眼中只有喜欢吃和不喜欢吃的念头。由此可见，每个人身上微小的动作，都是由生活环境以及平时的生活理念所熏陶出来的。从生活中的小事中，就能分辨出一个人的修养素质，因此，由小见大，于细节处判断一个人绝对不是无中生有，而是事实胜于雄辩。

静观以察其真心 ——路遥知马力

一个刚认识的人，第一眼就看出他的全部真心是不太可能的，但是岁月可以成为真正公正的法官，帮助我们辨别人心。有些人很善于掩饰和伪装，他们在一时一事上可以跟你称朋友，但日子一长，你就会更深刻地了解他们的为人，他们隐藏着的“狐狸尾巴”就会露出来。“路遥知马力，日久见人心”，说的就是这个意思。如此长期交往、长期观察，便会达到这样的境界：知人知面也知心。

百姓中有句俗语叫“日久见人心”，通俗点说即是利用时间的长度去细心地揣摩一个人的好坏，让时间去验证一个人，而不是初识此人就给人妄下定论。一见面就给别人贴上好恶的标签，这种做法是极其不成熟的。因为每个人为了生存，都会应对不同的人和事，有不同的方法，很少有人跟初识者袒露真心。这是一种自我保护的有意识的行为。因为投其所好是每个现代人都具备的能力，一个思想成熟的人，根本就不会在一件或者两件事上就给对方轻易地下定论，而是，在以后的长期交往过程中再给对方一些机会，也给自己留有一部分余地，在日后的时间

里，慢慢去品读对方的好与坏。

晚清名臣曾国藩一生的成功与其善于察人，善于交友有关。在京城期间，曾国藩留心结交，与倭仁、吴廷栋、何桂珍、何绍基等人交往最为密切。当时，这些朋友都还没有登上政治舞台，靠着患难中结下的真正友谊，在曾国藩后来办大事的过程中，这些人给予了极其重要的帮助。

对曾国藩影响最深的名儒唐鉴曾经教导曾国藩治学的方法，告诫他读书要专一，要先进入门径，并指导他精读《朱子全集》。因此曾国藩虽然没有正式拜师，但一直对他以师礼相待。后来唐鉴去世，曾国藩不但为他向朝廷请求赠谥号，还给他写了铭文。

理学大师倭仁对曾国藩也产生了很大的影响。曾国藩原来也有写日记的习惯，但是主要记的都是些生活琐事，经过倭仁的教导，他开始主要记自己一天的得失，时刻反省自己，强化对自己的要求。正是从这时开始，曾国藩的人格发生了巨大的变化。

这些朋友有一个共同的特点，那就是专心学问，不尚空言，都是心怀大志、不甘堕落之辈。他们经常往来，互相鼓励，互相针砭。曾国藩择友，强调的是志同道合，对那些甘于平庸或者大言欺人的人，他是敬而远之的。

曾国藩不喜欢结交夸夸其谈之辈。如庞作人，慕名来和曾国藩结交，曾国藩见他好说大话，不着边际，以后和他的交往就逐渐减少了。当曾国藩官至两江总督，指挥四省军务时，庞作人便跑到江南，希望能凭自己的三寸不烂之舌，混个一官半职，但曾国藩拒绝了他，最后他只好灰溜溜地走了。

李鸿章到了京城，在曾国藩的指引下，逐渐打开了交际的视野，结交了不少有志之士。李鸿章为人洒脱，比老师更善于交际。曾国藩担心他择友不严，不断加以诱导。曾门弟子和同年进士是李鸿章最重要的人际资源。

在这些人中，李鸿章与沈葆楨同门同房，交情最为融洽。沈葆楨考中进士后，和李鸿章一同被点为翰林，当了三年翰林院庶吉士，又一同当了三年翰林院编修。咸丰三年(1853年)，李鸿章回乡办团练，沈葆楨在第二年出任江南道监察御史。后来，沈葆楨还一度做过曾国藩的幕宾。

咸丰六年(1856年)，沈葆楨改任广信知府，上任不久，就遇到太平军杨辅清率领数万大军前来进攻。当时城中守军仅400人，顿时逃得不知去向。沈葆楨正在城外公干，有人劝他的夫人林普晴出城暂避，林普晴仗剑立在府衙外边，誓与丈夫效死朝廷。后来幸亏饶廷选率领救兵来得及时，广信城才得以保住。

这件事后，曾国藩对沈葆楨更是刮目相看，在同治元年(1862年)上奏力荐，破格提拔其为江西巡抚，成为封疆大吏。

李鸿章的密友当然不止沈葆楨一人，其他的如郭嵩焘、陈鼎等，都对他的崛起给予了重要的帮助。李鸿章在曾国藩的引导下，结交了一大批有志之士，这也是他后来事业成功的人际基石。

可见，用“时间”来看人，身边的同事、伙伴、朋友，一个个都会“现出原形”。你不必去揭下他的假面具，他会自己揭下来，向你呈现真面目。

用“时间”的长度特别容易看穿以下几种人：

不诚恳的人。因为他不诚恳，所以会先热后冷，初次见面，热情洋溢，让你真心觉得盛情难却，时间久了，这种人往往就没了下文。用“时间”来看，往往最先看穿的就是这一类人。

说谎的人。这种人常常要用更大的谎言去圆前面所说的谎，而谎话说多说了久了，随着时间的推移，自己就会忘记了以前曾经说过什么，慢慢地就会露出首尾不能兼顾的破绽，而“时间”正是检验这些谎言的利器！

言行不一的人。这种人说的和做的是两回事，这种人最擅长的就是

巧言令色，经常几句话就能把对方说得热泪盈眶，可最后却落实不到行动上，时间一长，便可发现他的言行不一。

事实上，用“时间”可以看出任何类型的人，包括小人和君子。时间也是评判道德的唯一标准，因为这是让对方不自觉表露的“检验师”，最为有效。

那么，多久的时间才能看出一个人的真性情？这是一个尖端的问题。如果是好几年，这时间是长了些，因为人的一生不过数十载。但一个月又短了些。那么到底多长的时间才算“标准”？这没有一定的标准，完全是因人而异，有的人也许你接触一周就发现他的诸多问题，但有的人可能你认识一辈子都不是真正的了解他。不过，在交友过程中，多给自己一点时间，别冲动，这才是最好的选择。

点头之后的摇头 ——发现不经意的多余动作

人们常说“无事献殷勤，非奸即盗”，其实是要我们对“反常”的事情心存警惕，即使是别人对我们反常的好，也要多加思考。比如，某人的话或动作突然多起来，就很可能就是为了做某种掩饰，而之所以需要掩饰，是因为存在着谎言或欺瞒。

影视剧中常常有这样的镜头：警官一边审问罪犯，一边仔细地观察其肢体动作。在整个审讯过程中，警官会说很多话，但在他提到某一个人名、地点或者某一个问题时，罪犯的表情会有一丝异样，而且他的最明显的肢体动作就是脖子处的喉结会动一下，做出一个类似吞咽唾沫的动作。经验丰富的警官可以凭借这一动作，判断出刚刚他们询问到的信息是破案的关键，由此找到了案件的重要突破口。

从微反应的角度来讲，这是因为在受到有效刺激时，人的喉咙可能有干痒和异样的感觉，于是人们往往下意识地吞咽唾沫，试图缓解这种异样感。

这个喉结微动的动作是典型的多余动作，因为如果不是罪犯，感觉

不到警官的问题与自己休戚相关，就不会表现出来。这种多余动作在日常生活中，也是人们识谎的好帮手。人在撒谎时总会出现很多不经意的多余动作，例如，在说“不”之前快速地点头，下意识地吞咽唾沫等，这些动作发生很快，不易捕捉，但是真实可信，一般代表了当事人在说谎。

美国热播电视剧《别对我撒谎》中，莱特曼博士被称为“人体测谎仪”，能识破日常生活中的各类人士的各种谎言。有一次，他等了很长时间终于等到一个停车位，可是在他刚要开过去停车时，旁边突然有一辆车飞快地开过来抢占了这个车位。莱特曼问抢车位的司机：“难道你没看见我正在等车位吗？”对方摇摇头，表情无辜地说：“没有，我也在等车位。”莱特曼说：“你在说谎，刚才的动作非常有代表性，你在摇头说‘不’之前先轻轻点了点头，我看得清清楚楚。”对方立刻哑口无言了。

有一个罪犯被抓之后，始终不肯说出其他已经逃脱的同伙的名字。警方想了很多办法都无法“撬”开他的嘴，后来，有一位精通心理学的警员想出了一个好办法。他们把几位事先确定的嫌疑人的名字写在卡片上，然后再和其他一些不相关人士的姓名写在另一些卡片上，把这些卡片放在一起，一张一张地给罪犯看，然后请专业人员在旁边不动声色地观察罪犯的眼睛和动作，结果，警方很快就找到了可疑的人物。因为在这个过程中，当罪犯看到其中三个人的名字时，眼睛突然睁大，眼皮微不可见地向上挑了一下，最后眼睛轻轻眯了眯。后来警方经过有倾向性的审问，确定此三人正是罪犯的同伙。可见，人要完全掩饰自己的心理活动是非常难的，即使是社会经验非常丰富的人，也会在不经意间露出马脚。“要想人不知，除非己莫为”所言不虚。

人的每一个动作都是配合主观目标和语言而存在的，即使是日常生

活中最普通的肢体动作，也和教师在课堂上的一举一动一样，自有其目的。因而，当我们发现与自己沟通之人，做出一些看似“无用”、“多余”的动作，就要多多留心，因为那肯定不是“无用”的，问题的关键在于你有没有发现它到底“用”在了何处。如果我们能够凭借自己的思考以及对对方的了解、对环境的充分认识，悟出它的用途，事实上也就发现了开启对方心理的一条途径。

学点“地形”心理学 ——同桌到底有多深的交情

在军事上，领地和地形有着十分重要的意义。与人相处时，掌握地形心理学对如何影响别人同样十分重要。

美国心理学家穆勒尔和他的助手做过一次有趣的试验，证明许多人在自己的会客厅里谈话，比在别人的客厅里更能说服对方。这就表明，人们在自己熟悉的地方与人交往容易无拘无束，可以灵活主动地展现或推销自己，有利于社交的成功。

倘若在别人熟悉而自己不熟悉的地方交往，则容易引起莫名其妙的不安和恐惧，难以洒脱自如，自然处于劣势。这就是为什么在比较开放的今天，经人介绍的对象初次见面时，绝大多数人仍愿意在自己的“领地”内进行，而不愿在对方“地盘”内进行的原因所在。

不过，值得说明的是，在自己的“领地”内，固然容易充分发挥自己的交往潜能，但也时常伴有少了约束的弊端，使自己的缺点外露。而在别人的“地盘”内进行，虽然受到的约束较多，然而可用心专一，有利于深层次、多方位地观察和了解对方。

举凡善于和不同人相处的人，一定不会仅仅局限于自己的“领地”，更不会因为一个环境就打败自己。虽然有天时地利人和之说，但任何事情都不是绝对的，也要看当时的环境以及近况。如果，明显当时的形式迫使你走出去，可你仍然要固守住自己的一亩三分地，那么，得不偿失的只能是你自己；相反，用自己的行动去打动对方，也是一种缓兵之计，也能让人感受到你的一腔赤诚。

和什么人相处就需要与之匹配的场合，所以，选择地点的同时，一定要先规划好客人的档次。如果说你想好好谈一场恋爱，那么浪漫的地点是首选。但是把本是同事关系的异性带到此类场合，非常容易引起对方的误解。而且公私一定要分明，在办公室，就尽可能做到公事公办，不要带有暧昧色彩；如果是在家里，则不妨亲密一些。

人与人之间的交往，姿势也同样重要，或坐，或站，怎么坐，怎么站，都是和你的威信与气势息息相关的。

第一，和陌生人第一次接触，不采取稳坐不动的接待方式，最好能起立并且保持在一步的距离和对方交谈，给人以平易近人之感。

谁都有些恐惧和陌生人之间进行交谈，这是一件略微有点拘束的事。彼此之间本来就没有什么共同的话题，再加上彼此之间又不熟悉。所以说初次与陌生人谈话选择坐在旁边的位置最佳，因为不必经常在对方视线的笼罩下，会觉得自己的行动能轻松一点。

最好，在对方目光所及的范围挂上一些装饰画或者放置盆栽。能有效地拓展一下谈话的资讯。

第二，科学家验证两个人之间相距五十厘米是最行之有效的谈话范围。

距离是让对方与你保持好感的第一要素。距离太近容易给对方造成误解，远的话又会让对方觉得自己不够被重视。如果你觉得紧张，那么适当地后退或前进，让你们两个人之间的距离不小于或大于五十

厘米。当然，你也可以目测一下，如果两个人之间是一大步的位置，就会很适宜。

当你在不得不应酬的环节中，不得不和别人亲密接触，那么让自己尽早适应环境，是势在必行的一种手段。看见对方的时候，一定要快步相迎，但不能走近对方的安全防线，也不要给人带来轻佻的感觉。

尤其是和女性同事谈话的时候，一定要注意身姿以及语言，特别是肢体语言，一定要少，尽可能不使用肢体动作。因为会被人误解为你想做出某种暗示。

第三，光线昏暗是最有利于发展友谊的。

不太明亮的所在地，人会比较放松，心理学家验证，昏黄的灯光是人们最感到舒适的一种氛围。

大家都隐没在光线不刺眼的环境中，彼此会拉近距离，不过，这中间场合的使用多少有些冒险，一定要判定好你要谈的人是不是喜欢这样的场所。如果对方也觉得很舒服，那么你们之间的敌对情绪会立刻减缓到最低。

如果你想和一些人建立起良好的友谊，最好带他到一些咖啡馆或者音乐酒吧，这些适合谈心的所在。

第四，正确的坐姿会让对方对你的好感倍增。

你在和朋友交谈时，一定要看他的坐姿，如果他深陷在座椅中，舒适中带着一点慵懒，有的人甚至会将整个身体窝在沙发里，微微后倾。其实他是在期待你赶快完成这次谈话。如果换做是你，你一定要只坐在沙发的三分之一处，这是让对方觉得被尊重的最佳角度。没有人会不在意别人是否在听自己讲话。你的这种姿态，好像你随时准备听从对方的安排，准备出发。

说话要找准时机

——学会掌握火候

说话有的时候不仅仅是交谈，还是一门艺术。严格地说，找准说话的时机很重要，就看你能不能掌控你们这次谈话的恰到好处的火候。

如果，你的上司正在因为一些琐事而焦头烂额之际，你偏要去给他讲讲你将来的工作规划，你想，他会怎么对你？所以，怎么与对方交谈，什么时候谈则是一项很深的技巧。

而且，人的情绪往往受到环境与心情的支配，每个人都有着自己的高潮与低潮期。当一个人处在低潮期时，即使是你找他有好事相告，估计他的情绪也不会很高，更何况你是有事相求，自然不会得到什么正面的回应；反之，一个人正处在兴奋的高潮期即使你对他提出一些建议，也很容易被对方所接受。

如果对方正好有喜事，比如说对方在职位上突然得到了意想不到的升迁，在科研项目上久攻不克的难关突然有了重大成果时，每个人在喜事突然降临之时，都会有控制不住的兴奋，如果这个时候你正好登门拜访，那么你的一切问题在对方看来都不会是什么难事，只要他有机会，

就一定会鼎力相助。

中国是一个讲究礼仪的国度，受人滴水之恩，必将涌泉相报，是每个人都信奉的理念。所以，每当有人求你出手相帮之际，一定不要躲闪后退。你如果肯鼎力去尽你所能地帮助一个人，因为你帮他在先，所以只要将来你有求于对方，但凡他能帮忙的，他必定没有推诿的意思。这样的环环相扣，一定会走成一个良性的圆。

还有就是利用人们的愧疚感，来帮助自己成就事情，比如说我们在心情烦闷时，无缘无故地对身边的人恶言相向。时过境迁后，又自责得厉害。这时，需要和解的愿望就会在我们的心理涌现，这时对方只要给了我们一丝微妙的信号，那么我们就一定要把握好时机，双方的友谊就会重新互动起来。例如，久不说话的同事突然递给你一杯咖啡，一直冷战的朋友在QQ上突然给了你一个笑脸，这个时候，一定要主动的做出回应；否则，一旦延误时机，对方以为你还在耿耿于怀，那么势必为自己的将来埋下了一颗定时炸弹，说不准什么时候就会引爆。

俗语说得好，机不可失，时不再来。所以，在相处中找准时机，是为人处世的最佳法则，只要运用得当，那么你以后的事业将会有一个良好的发展势头。

他允许你走多远 ——巧妙运用私人空间理论

人们在不同的空间、不同的情境下，会与他人划定范围不同的界限。巧妙而灵活地运用人际距离及相应的微反应理论，能够使我们通过“他允许我走多远”判断自己在对方心目中的被接受程度，帮我们把握在公共场合言行举止的分寸，而不至于在无形中惹人反感，还能指导我们在适当的时机拉近想要深交之人的距离。

在公共场合，人与人的交往是礼貌性的、事务性的，情感的因素较之私人关系较弱，尤其是在这一场合中还会有很多陌生人，所以要格外注意自己的举止，以表现内在修养，同时也在人与人之间催生一种“正能量”。

比如，在公共汽车或者地铁上，无论里面空间多么狭小，多么拥挤，都一定要尽量使自己保持直立不动的姿态，并尽量划出一个“个人空间”，而不要碰到他人的任何部位。如果因为颠簸等原因，不可避免地碰到了，轻，则要马上移开，这种身体反应等于是对对方说：“对不起，我不是有意冒犯您，但因为车内实在太挤，我只能尽力表现我

的尊重。”重，则要用语言道歉，当然这是指无意的行为较大，给对方造成了一定程度的伤害（比如轻微地撞了一下等）。而恋人或者准恋人之间的关系更要注意这一点，男女二人的身体亲密接触都是以心理距离的接近为前提的，如果缺乏这一前提，那么至少有一方必然会感到非常别扭，甚至于有推开对方的可能，那时的情况就比较尴尬了。这种距离感确实是勉强不来的，在影楼的婚纱照模特身上就能看得一清二楚。婚纱摄影用的模特一般都是外表条件比较好，又懂得表演的人，但是因为二人不是真正的情侣，所以只要涉及亲密的动作，就多少会显出一点不自然。

正如一位著名的学者所言：“看两个人相处距离的远近，就能大致感觉到两者的亲密关系程度”。其实，这一理论我们也可以反推来使用，那就是如果我们能在与他人关系发展的过程中，找到时机，自然地接近身体距离，那么也会对双方的感情升温起到促进作用。

除了顺应这一理论，把握身边离我们距离最近的人际关系之外，我们还可以运用自身的身体动作接近与他人的距离。

在一场篮球比赛中，一位教练发现有一位球员总是犯错，表现不好，于是就想批评他。他是这样做的：把球员叫到面前，紧盯着他的眼睛，告诉他接下来要注意的一些问题，分析问题、进行指导之后，他轻轻地拍了拍球员的肩膀和屁股，并把他送回了赛场。

在这一场沟通之中，有两点值得参考：一是将球员叫到面前，这种情况下，双方的身体距离非常近，其实也给了对方（球员）一定的心理压力，这种方式的指导不必用批评的语言，就能够让球员感觉到问题的严重性。二是在谈话结束之后，他轻拍球员的身体，让球员感到了抚慰之意，球员会马上体会到，教练虽然说话很严肃，但对我还是善意的、亲切的，于是不会有抵触的心理。

其实，在与人交往的过程中，我们可以先通过对方的眼神、姿势、

动作等推测其想法，然后，再恰到好处地运用拍肩、握手、拥抱等非语言沟通方式来表达意思，是能够做到拉近与对方的心理距离的。

当然，在运用这一方法的时候，要注意不同国家和地区的人们，由于生活习惯和传统文化的不同，对“合适距离”的定义也是不同的。一定要先了解对方对哪种关系，应该持有何种距离是怎样的理解，然后再付诸行动。比如，在西方，很多人的天性都比较热情，而且为了表达礼貌和亲热，他们有可能对初次见面的女子热烈拥抱，或者吻手。在中国，尤其是改革开放之前，即使是最亲近的人，一般也不会在人前做出身体接触的动作。在清代小说《儒林外史》中，杜少卿与妻子携手出游即被大众理解为“有伤风化”。现代社会，中国人的总体心态日渐开放，但其程度与西方仍有较大的差别。因而，与其他文化圈的人士接触的时候，一方面要尊重他们的习惯，理解他们与我们有差异的行为，还要注意自己的行为，并经常沟通，不要让文化差异成为人际交往的拦路虎。

那微妙的一触 ——会握手的人更易成功

有许多刚刚走上工作岗位的年轻人，明明知道自身经验和阅历有限，在人前反倒想表现出老道的样子，却不知往往会在不经意间露了“怯”。

就拿握手来说吧，和对方握手时，要紧密而有力，其中这力道的把握更是微妙，能做到恰到好处的最有代表性的是商务人士。他们一般都懂得人际场中的潜规则，又对自身有足够的信心，能通过握手传达给人以亲切和可以依赖的感觉。

握手本是一项礼节，但是世事纷杂，人心微妙，不同地位、身份、个性、关系的人在握手时传达出来的信息则是多种多样的。从握手时的微反应，我们能够洞察到在某时某刻某种情境下自己所需要的信息点。

一般来讲，以下三种握手方式较常出现：

一是蜻蜓点水般地握手。双方都用几个手指将对方的手掌轻轻一捏或者一碰，而后迅速松开。这种握手有很强的礼节性，很有点“观望”的感觉，就像两人初次接触，言语上简单几句寒暄：您贵姓？您何处高就？某某部的谁谁，您一定认识吧？从这些基本信息中先增进了解。至

于是否要进行更深一步的交往，则要根据双方的表现再做出判断。

二是双方存在心理优劣势的握手。这时握手的双方在热情度上有时并不平等，其中一方往往以能与另一方握手为荣，因而会身体前倾，或者用自己的双手紧紧包住对方的手，显示出刻意的亲近。优势的一方则心态较为平和，微笑得体，但不会伸出双手以示回礼。

在一些电视颁奖礼和表彰会上，我们常常会看到这样的握手，一般是台上站着一排人，而重要人物上来之后，依次与之握手，以示亲切。此时，一排人中，就常常会有人出现“身体前倾，双手出动”式的握手。再有，在商业合作中，迫切寻求合作的一方，也往往会在握手时情不自禁地传达出这种“低姿态”。如果双方之间这种地位和身份的差异并不明显，却出现了此类握手的方式，那么几乎可以确定另一方的心理自我定位较低。

三是平等而亲切的握手。这种握手诚意十足，双方都将对方的手掌全面包住，略用力相握，脸上还附带真诚的微笑或点头的动作，可谓是心理最“健康”，双方关系最友好的握手。

知晓这三点，便可以通过握手来判断对方对待自己或者相互之间关系的态度，更重要的是，学会握手，不要在握手时的微反应上，给对方以不必要的误会。

孙总是一家中国企业的公关经理，有一次，在接待某外国代表团的访问时，不小心因为小事引起了误会。原来，这次访问活动非常顺利，孙总安排此类活动已驾轻就熟，专人陪同、饮食起居、合作洽谈，事事井井有条。可谁知，在代表团离开的前一天晚上，当孙总询问对方人员此行感受时，对方的回答出乎意料：“我们此行感到非常愉快，对合作前景也充满期待，只是，贵方有一位先生似乎对我有意见，这让我很不开心。”

后来，经过询问，孙总发现对方所说的是一位刚来公司不久的年

轻人，但在他的印象中，这个小伙子谦虚、诚恳，不太可能如对方所说“有意见”，经过再三思考、沟通，终于发现了事情的关键。原来，在几天的接触中，每次这位小伙子与对方握手时，都只是轻轻地握一下，有时握手时还将眼神飘到别处，就是这一点让对方感到不悦，以为小伙子对他们很不重视。其实并非如此，年轻人只是对握手礼的规则和细节还不够熟悉，事情经过解释自然消除了误会，但小伙子自己却得到了教训。

可见，身体语言之事马虎不得。英国《每日邮报》也曾报道，会握手的人更容易促成交易的成功。美国伊利诺伊大学心理学教授弗林·多科斯发现，在18名志愿者观看商业人士首次见面的录像时，如果出现握手的情节，志愿者大脑中的伏核区域变得异常活跃，该区域对“施行奖励”非常敏感。这正如他本人所说：“握手不仅会产生积极愉快的交流效果，还能够消除负面影响。社交活动中难免出现一些失误，握手能淡化误解造成的影响，促进交易成功。”

握手虽有许多人平常没有注意到的学问，但基本的规则却极易掌握。那就是双方相向而立，上身微微前倾，右手四指并拢，大拇指伸出，大方地用右手手掌和手指握住对方的手掌。

握手时有很多细节需要注意。握手时应保持神情亲切、友好、注意力集中。握手的持续时间通常是1~3秒钟，并且要适度用力。见面握手时尊重女性和长者，先伸手的一般为长辈、身份较高者、女士。一旦对方伸出手来，一般都不要拒绝，除非有特殊情况，不能相握时，应说明原因并表示歉意。

一见如故的秘密 ——让你我之间不再有距离

如果想与一个陌生人早日成为朋友，一定要尽早地让你们之间的距离消除，这样才能让彼此之间的感情快速升温。而消除距离的最好方法，莫过于给对方以愉悦轻松的感觉。我们在各大商场买鞋子时，女店员总是蹲下身轻声问：“大小合适吗？”

就因为对方替你整理鞋子时，她会近距离地贴近你，而我们除了儿时，哪里还有人会这么贴心地为我们穿鞋？所以被陌生人突然以亲昵的状态贴近，会给我们以新鲜感。

大家都会有这样的感触，如果有不认识的人距离我们过近，而超过了我们认为安全的范围，我们就会异常警觉，一般这个尺度只有我们的亲人才能如此。而一旦陌生人入侵了这个范围，那么无形中我们就会在心底里认同这个人。这在心理学中叫做“认同范围”。

大家不妨试试，如果你和你的女朋友还没有融洽到很亲热的关系，那么找个机会把手搭在她的肩膀上，虽然这只是简单的身体的接触，但是无形中缩短的却是心理的距离，瞬间就能把你们之间的感情

推进到一个亲密的境地。这就好比经常出现在我们身边的保险经纪人，不知不觉中，他们就会和我们走到一个相对比较贴近的位置。

所以，无论你想和谁早日促成比较亲密的关系，尽可能地制造出身体的接触，哪怕只是轻轻握住对方的手。

在我们国家，“一见如故”是人生最得意的事情之一。太多的密友，都是从陌生人演变而来的。只要能摒弃掉自己的害羞心理，理清一见如故的秘密，那么无论我们面对任何人，都没有了陌生感。以下还有不少小方法：

1. 找准时机，切入正题

交谈本身就是一种互动活动，谈话即是了解别人，同时也是彼此深入下去的一个契机。初次相逢，如果能让对方在谈话中了解到你的信息，那么你们双方彼此会更亲近。当然一定要找准时机适时切入，把你的信息有效地提供给对方，这无形中就产生了互惠互利的象征。比如在一个酒会上认识，之前并不熟悉，就可以从眼前的美食入手，用谈吃的方式，来让对方和自己产生共鸣。

2. 巧用媒介

利用身边唾手可得的景物和对方开展有兴趣的话题。如见一位陌生女人刚巧洒的香水和你是同一个牌子可以问：“迪奥……看来你在这方面一定是个行家，正巧我也喜欢这个味道。”

善于观察对方感兴趣的话题，并且加以引申，是最好的选择。

3. 给对方留有空间

初次见面，一定要给自己的行为留下一些漏洞，“月圆则亏，水满则溢”。因此，和陌生人交谈，千万不要掏心掏肺地喋喋不休，恨不能把自己数十年的事情统统讲完。一定要摆出倾听的姿态，而不是争辩不休，这样才能让你们之间的谈话有回旋的余地。

当然，面对各种性格的人，只能运用能立竿见影的奏效的心理战术。仔细观察对方的喜好，掌握好对方的谈话节奏，捕捉对方的一些表情的细微变化，这些都要依靠自己的经验而认真执行。只要能让自己做到热情而周到，那么和陌生人一见如故真的不是一件很难做到的事情。

[G e n e r a l I n f o r m a t i o n]

书名=微反应心理学

作者=

页数= 2 4 9

S S 号= 1 3 3 3 2 2 2 1

D X 号=

出版日期=

出版社=

封面
书名
版权
前言
目录

part 1 什么是微反应

第一反应——被针扎了马上缩回手
内心真实的想法——邓文迪掌击袭击者
理性与微反应——微反应之后，对方在掩饰
“刺激”必须有效——在意什么，“刺激”什么
基线反应——身体反应有规律
脑功能与优先级——不听大脑指令的那条神经
情绪与能量——生气是个力气活儿
说谎那点事儿——向左看不一定代表说谎

part 2 常见的几种微反应

冻结反应——吃惊，需要判断局面
安慰反应——感到压力，寻求安慰
逃离反应——感到恐惧，模拟逃跑
仰视反应——微扬的下巴和俯下的酒杯
距离反应——能不能再靠近一点点
领地反应——用金箍棒画个圈儿
战斗反应——怒发冲冠是愤怒到了极点
胜败反应——胸有激雷而面平如水

part 3 解读微反应背后的秘密

小动作的秘密——小动作是一种随身携带的性格
十指分工不同——手指姿态反映的是心理变化
嘴部反应——嘴巴，不只是用来说话的
笑的语言——笑表达的意思不只是快乐
眼睛会说话——通过心灵门户识心意
脸的表情——“眉飞色舞”代表什么状态
走路姿态——每个人都会走自己的路
头部的小动作——点头、仰头传递复杂的信息
被忽视的双脚——离大脑最远却最诚实

part 4 认识自己，并控制自我

眉目传“情”——与人沟通时的目光投向
点头“YES”——点头的双重功用
开放拘谨的四肢——欢迎和接纳别人的表现
手部动作的使用——“摩拳擦掌”要谨慎
站如松、坐如钟——举止优雅容易获取好感
身体动作传达亲和力——每个细胞都是“亲切”的

身体礼仪中的微反应——看透动作的本意
控制自己的反应——不必时刻表达自己的真实想法
用身体语言传递“正能量”——发出积极的信号

part 5 看穿他人，并引导对方

做个“解语花”——在他人看穿你之前，先看透他
感受周围的空气——努力获得别人的信息
交际中引君入瓮——引导对方，占据主动
“头痛医头”不管用——具体情境中的判断和决策
看穿他人的肢体语言——万事如意就这样做到
赞同他人的自负之处——满足和尊重他人的自尊
学会安抚一只刺猬——消除对方的防备心理
微笑面对他人——真诚微笑是一种万能的微表情
人际王道——像赏识自己一样赏识别人
有话不明说——适当暗示，轻松引导对方行为
示弱也是一门学问——显现劣势，赢得认同
走进“他的国”——成为对方心中的“自己人”
人生难得糊涂——看透别人的心思何必要讲出来

part 6 微反应心理学教你如何测谎

人为什么说谎——出于本能但确实是在骗人
测量一下人心——处世学会洞察真相
谎言满天飞——甄别谎言背后的目的
看他的面部表情——心虚一定会从脸上看出来
马脚在哪里——说谎者的几种典型本能动作
他突然结巴了——暗藏欺骗的语言线索
撕破谎言——看看说谎者的真实意图
谎言应对之策——利用他内心的虚弱来打破谎言
逼他说出真心话——以心理强势攻心理弱势
“酒盖脸”之后——如何辨别酒后之言

part 7 职场中的微反应心理学

收敛锋芒——聪明在于表现得很“蠢”
成为稳重的职场人——控制情绪是一种职业素养
工作装可以既美又得体——别忽略工作中的形象礼仪
最不受欢迎的愤怒——真正的敌人是你的反应本身
乐群者赢——别做办公室里的“孤独者”
世事洞明——看透同事的小九九
分而“治”之——调动不同类型的同事
与同事的关系要适度——多聊天气和购物
弦外之音——读懂上司的另一种暗示
见面三分情——保持住接触的频率很重要
适当地表示崇拜——让仰视反应为你升职加薪

part 8 生活中的微反应心理学

于细微处观人——手指舔尿的经典故事

静观以察其真心——路遥知马力

点头之后的摇头——发现不经意的多余动作

学点“地形”心理学——同桌到底有多深的交情

说话要找准时机——学会掌握火候

他允许你走多远——巧妙运用私人空间理论

那微妙的一触——会握手的人更易成功

一见如故的秘密——让你我之间不再有距离