FBI读心术

美国联邦调查局教你破译肢体语言

阮伶俐◎编著



FBI DUXINSHU

MEIGUO LIANBANG DIAOCHA JU

JIAONI POYI ZHITI YUYAN



中国商业出版社

pdf下载网 http://www.i8788.com

PREFACE

前 言

FBI，即美国联邦调查局，是美国最早建立的现代大型情报警务机构。FBI的特工人员有着独到的研究方法和丰富的经验，他们致力于人类语言和非语言的破解工作，可以通过罪犯、恐怖分子、间谍的面部表情、手势、身体移动（人体动作学）、身体距离（空间关系学）、接触（触觉学）姿势，甚至包括服装，来揭秘其真实的思想、意图和真诚度。

FBI在办案的过程中，非常注重犯人的肢体语言，这些非语言信息里往往潜藏着重要的破案线索。人可以通过语言掩饰自己的内心世界，但是肢体语言往往会出卖他。所以，破译他人的肢体语言背后的秘密是FBI最关注的能力。

FBI专家乔·纳瓦罗谈到谎言时说："在FBI警官学校教学的那几年，我经常教导每一位学员要细心观察犯罪嫌疑人的各种行为，尤其是要关注他的肢体动作或是面部表情是否自然。自然或非自然法则可以帮助我们检测和察觉出很多的有用信息。"任何谎言，只要我们足够细心，就能找到破译它的蛛丝马迹。

在生活中，你能从一个人的站姿就看到他内心的微妙变化吗？在工作中，你的同事、老板与你匆匆擦肩而过，你能得到什么讯息？在宴会中，你能通过吸烟与饮酒的方式来判断对方吗？在商务谈判中，你的对手不自觉地摸了一下鼻子，你能得出什么结论？在男女交往中，你能准

pdf下载网 http://www.i8788.com

确判断自己在对方心目中的真实位置吗？所有这些，都可以通过读心术窥破天机，一眼看透人心，让你处处掌握主动权。在人际交往中，如何才能看人“不走眼”？如何才能瞬间识破他人心？如何才能在不为人知的情况下了解和影响他人？在这个竞争日益激烈的时代，想要取得事业的成功、建立广泛的人脉、追求家庭的幸福，就需要掌握读心术，这样才能在复杂的人际关系中游刃有余、得心应手，使自己成为人际关系的终极赢家。

FBI的读心术值得我们借鉴和学习，可以帮助我们更好地理解周围人的感觉、思想和意图，在与人交往的过程中灵活运用心理学的方法，用眼睛洞察一切，“读”懂他人的微妙心思，并对此作出精准的判断，同时正确地展现自己，进行更有效的人际沟通，提升个人形象。

这是一本心理励志类图书，书中为你解析FBI办案时破解身体语言的秘密，帮助你识人、观相、查心，快速理解和掌握人的微妙心理，成为人际关系的赢家，最终实现人生的幸福与成功。这也是一本全面实用的处世学宝典，教你简单易学的读心攻心技巧，练就一双火眼金睛，教你成为社交达人，在高明的处世过程中实现自我价值。

pdf下载网 http://www.i8788.com

CONTENTS

目 录

第一章 FBI解读微表情

——瞬间读懂面部表情的含义

1. 通过眼神解读对方的内心想法 …… 003
2. 要走进内心世界先看对方的眼睛 …… 009
3. 摩擦眼睛是说谎者的习惯反应 …… 011
4. 笑的背后都有极高的信息量 …… 013
5. 微笑也能隐藏谎言 …… 016
6. 嘴巴动作是内心的反映 …… 018
7. 看清说谎者的情绪掩饰 …… 019

第二章 FBI扫描体貌特征

——体貌特征会出卖人的性格

1.从手指特征判断一个人的性格 …… 025
2.通过体型看人的性格 …… 030

pdf下载网 http://www.i8788.com

3.不同类型的鼻子能够反映不同的个性和心理 …… 035
4.通过观察眉毛破译心理的技巧 …… 037
5.如何从额头看人心 …… 039
6.站姿是识别人们内心世界的试金石 …… 041
7.不经意的坐姿可能会“出卖”你 …… 043
8.外在形象体现一个人的修养 …… 045
9.衣着打扮是内心的反映 …… 051

第三章 FBI破译肢体语言
——揭开小动作背后的秘密

1.身体语言没有秘密可言 …… 057
2.注意头部动作所反馈的信息 …… 060
3.通过下巴的变化观察对方的内心 …… 065
4.十指交叉蕴藏着丰富的含义 …… 069
5.通过手部动作了解对方 …… 072
6.要了解对方，尝试与对方握手 …… 077
7.腿和脚——人类最诚实的部位 …… 079
8.肢体语言所蕴藏的秘密 …… 082
9.摊开手掌是诚实的表示 …… 085
10.从握杯子的习惯上发现人的性格特征 …… 088

pdf下载网 http://www.i8788.com

第四章 FBI测谎技巧

——让说谎者原形毕露

1.抓住说谎者的破绽 …… 093
2.卸除说谎者内心的“武装” …… 097
3.人在说谎时的说话方式会有哪些变化 …… 099
4.意味着对方在说谎的“突发状况” …… 102
5.抓挠脖子的人可能是在说谎 …… 105
6.FBI测谎专家的经验 …… 107
7.看清说谎者的“潜台词” …… 111
8.频频拉拽衣领的人可能在说谎 …… 113
9.触摸鼻子是说谎者的习惯动作 …… 115

第五章 FBI习惯心理学

——习惯是最真实的表现

1.通过审视打电话的习惯解读人心 …… 121
2.通过笔迹破译心理密码的技巧 …… 122
3.色彩是感情的语言 …… 126
4.小名片里有大文章 …… 132
5.不假思索的习惯是最真实的表现 …… 135
6.通过吃饭习惯看他人的性格 …… 139

pdf下载网 http://www.i8788.com

7.敲门方式暴露人的性格 …… 142
8.回答问题的习惯出卖人的内心 …… 144
9.语速快慢不同，内心状况不同 …… 146
10.说话声调反映出个性 …… 148
11.从说话的细节上了解他人 …… 150

第六章 FBI诱导心理学

——循循善诱达到目的

1.话题是了解对方的一个途径 …… 157
2.抓住别人的好奇心 …… 159
3.刺激他人的逆反心理 …… 162
4.在说服过程中要恰当地运用手势 …… 165
5.色彩会影响人的情绪 …… 168
6.引导对方多说，才会得到更多的信息 …… 170
7.一步步引导对方说出你想要的答案 …… 173
8.对他人进行正面心理强化 …… 176
9.聪明的问题可获得更多信息 …… 179
10.捧着对方说会使其变得更顺从 …… 182
11.倾听是最好的诱导方式 …… 185
12.包装自己，让别人相信你有“来头” …… 188

pdf下载网 http://www.i8788.com

第七章 FBI说服心理学

——如何让强硬的人与你合作

1.先接受对方的观点再进行反驳 …… 193
2.利用人的心理定势进行说服 …… 196
3.用不相关的信息转移他人的注意力 …… 198
4.站在对方的立场上去说服 …… 200
5.数字具有极强的说服力 …… 203
6.在对方心情好的时候去说服 …… 205
7.让对方在自相矛盾的情况下不得不认输 …… 208
8.借助权威的力量来说服对方 …… 211
9.用图像和故事的方式来说服对方 …… 213
10.反复强调的必要性 …… 215
11.找到对方关注的中心问题 …… 218
12.给对方一个期待，让对方按照你的想法去做 …… 221

第八章 FBI情绪心理学

——控制自己才能控制他人

1.成功地掌控自己 …… 227
2.掌控情绪而不让情绪左右你 …… 230
3.用冷静和理智代替愤怒 …… 232

pdf下载网 http://www.i8788.com

4.80%的恼怒是自己造成的 …… 235
5.愤怒是一种可怕的情绪 …… 238
6.给你的负面情绪找一个“出口” …… 240
7.突破身心疲惫的瓶颈 …… 243
8.走出抑郁的阴影 …… 246
9.“不良刺激”经常引发犯罪行为 …… 249
10.摆脱持续紧张感 …… 253
11.把你的情绪隐藏起来 …… 257

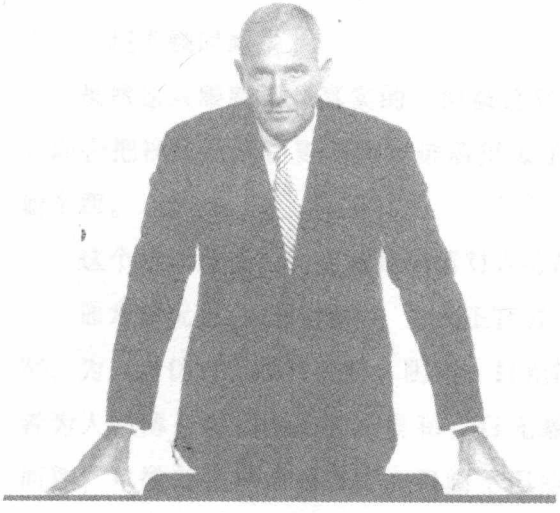
pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI

NO. 1
第一章

FBI解读微表情

——瞬间读懂面部表情的含义



pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

01 通过眼神解读对方的内心想法

眼睛是心灵的窗户，它会毫不掩饰地表露出一个人的学识、品性、情操、趣味和性格。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。"

FBI破案专家乔·纳瓦罗指出：眼睛所表达的语言是人脸部的主要表情之一，它与一个人的思想感情有着密切而不可分割的关系。

日本著名建筑师竹山浩一曾在一张巨大而透明的画面上画了个皱着眉的眼睛，高挂在一家商店的门口。在挂这张画期间，这家商店的扒手出现率顿时减少。

虽然这只眼睛不是真实的，但被这只大眼一瞪，凡心里有鬼的人，立即会把视线避开，更不想走进店里去了，即使走进店，也不敢动手偷东西。

这个故事所要说明的就是眼睛对人心的作用。

通常情况下，心胸博大，为人正直者，其目光明亮、坦荡；心胸狭窄，为人虚伪者，眼神狡猾、阴诈；目光执著的人志怀高远；眼神浮动者为人轻薄；眼光内敛表示自私；目光暴露表示贪婪；自信者眼神坚而毅；卑微者眼神晦而衰等。眼睛不但能反映一个人的性格，还会泄露人们不同的心底秘密。

要想知道一个人是什么样的个性，仔细观察他的眼睛就能得知一切。在眼睛里隐藏着人们无数的思想灵感，要想在最短的时间内看透

pdf下载网 http://www.i8788.com

对方心理，不妨先从眼睛变化的动作来透视对方的心理，下面就让我们分门别类地分析研究一下。

(1) 初次见面便总爱将视线投向身边的人

在与某人初次见面的时候，如果你发现对方一边谈话，一边将视线投向别的地方，这个时候你一定要加以提防。这种人常常言不由衷，不太好交往。不过，这种情形也有例外，譬如有些人心中另有隐情，或感觉有愧对的人或事，为了不让对方看穿自己心底的秘密，也常将他的视线投向外边。

(2) 初次会面就用眼语的人

视线的交换往往是心灵交往的前奏。初次会面用“眼语”的人大多数是属主动型的人。一般而言，初次见面，就先用眼睛瞪着对方，那说明这种人具有主动的性格，在谈话进行中，这种人也时时刻刻想占有优势。

(3) 交谈中，目光移向远处的人

在交谈的过程中，如果对方不时地把目光移向远处，则表示他对你的谈话内容不关心或另有所思，正在盘算另一件事情。这个时候，你最好不要继续你的内容了，否则会引起对方的反感。

(4) 交谈中，眼睛不停地转的人

如果和你谈话的人在谈话的过程中眼睛上下左右不停地转，表现出不沉着时，可能是这个人不敢面对你而在说谎。研究发现，这类人多半是心里有一定的难处，为了不失去对方的信任和帮助而对某些事情的真相有所隐瞒。

(5) 长时间凝视对方的人

如果一个人长时间凝视对方，目光久久不移开时，说明他肯定有事情隐瞒。这种情形一般是曾经向对方借过钱，由于无法偿还而在躲避，或过去曾被人欺骗过，不希望让对方知道诸如此类的情况，所以

pdf下载网 http://www.i8788.com

在潜意识里有隐瞒事实的表现。

(6) 与异性眼光相遇故意躲开的人

如果一个人和异性视线相遇时却故意躲开，表示关心对方，或对对方有喜欢的意思，另外也表示不好意思或害羞等拘束行为。

(7) 频频交换视线的人

在交往中，对方对自己到底有没有兴趣或亲近感，可以从视线的有无来判断：如果对方不看我们一眼，那表示对方完全没有兴趣；倘若对方与我们频频交换视线，无疑表示他希望与我们建立关系。

如果我们稍加注意就会发现，在车站或剧院的入口处，大家都会背向后面的人排队，这不单是为了便于向前走，同时还可以避免同陌生人交换视线。在队伍或行列里，面对面的情况，只能出现在比较熟悉的人之间。这是因为彼此在默然中，都比较了解对方的缘故。有时，由于彼此不认识，只是视线偶尔有接触，在这片刻之间，双方都会很自然地避开对方的视线。同样，如果被人瞪了很长时间，总觉得对方似乎看穿了自己心底的秘密。

(8) 经常眨眼的人

就眨眼来说，可分为几种，包括连眨、超眨、睫毛振动等。一般连眨是发生于快要哭的时候，代表一种极力抑制的心情。超眨的动作单纯而夸张，眨的速度较慢，幅度却较大，眨的人好像在说："我真不敢相信我的眼睛，所以大大地眨一下以擦亮它们，确定我所看到的是事实。"如果是睫毛振动时，眼睛和连眨一样迅速开闭，就是卖弄花哨的夸张动作，好像在说："你可千万不能欺骗我哦!"

(9) 喜欢挤眼睛的人

一般来说，挤眼睛是用一只眼睛使眼色，表示两人间的某种默契，它所传达的信息是：你和我此刻所拥有的秘密，任何其他人无从得知。在社交场合中，两个朋友间挤眼睛，是表示他们对某项主题有共通的

pdf下载网 http://www.i8788.com

感受或看法，比其他人更亲近。如果两个陌生人之间挤眼睛，则意味着双方都有强烈的挑逗情趣。

另外需要注意的是，挤眼睛会使第三者产生被疏远的感觉。因此，不管是偷偷或公开，这种举动都被视为失态。所以，若无非常必要，最好不要这样做。

(10) 喜欢皱眉的人

喜欢皱眉的人对任何事都深思熟虑，是个足智多谋、深谋远虑的人，总是静悄悄地退在一旁，并从各种可能的角度去研究问题。在得到任何结论之前，他都会反复考虑所有的可能性。虽然他那深思熟虑的举止看起来不积极，不过认识他的人都知道不要去打扰他的思绪，以免惹他生气。

(11) 眼球转动的人

如果眼球向左上方运动，是回忆以前见过的事物；眼球向右上方运动，想象以前见过的事物；眼球向左下方运动，心灵自言自语；眼球向右下方运动，感觉自己的身体；眼球左或右平视，弄懂听到语言的意义；正视则代表庄重；斜视则代表轻蔑；仰视则代表思索；俯视则代表羞涩；闭目则是思考或不耐烦的表现；假如目光游离，代表焦急或不感兴趣；若是瞳孔放大则是兴奋与积极的表现；而瞳孔收缩则是生气或消极的象征。

(12) 眼睛上扬的人

眼睛上扬是假装无辜的表情，这种动作是佐证自己确实无罪。一般目光炯炯望人时，上睫毛极力往上压，几乎与下垂的眉毛重合，造成一种令人难忘的表情，传达着某种惊怒的心绪。如果斜眼瞟人则是偷偷地看人一眼又不想被发觉的动作，传达的是羞怯腼腆的信息，这种动作等于是在说："我太害怕，不敢正视你，但又忍不住地想看你。"

pdf下载网 http://www.i8788.com

(13) 眼皮也可泄露人心

除了目光，眼部动作，不同的注视神情会出卖你的内心之外，眼皮也是容易泄露秘密的暗道：眼皮虽然是人体很小的一部分，但却能够反映一个人的某些心理，所以，我们可以通过一个人的眼皮来初步地了解他。

从进化论的角度来看，上眼皮皮下脂肪丰厚的单眼皮比上眼皮皮下脂肪单薄的双眼皮进化程度更高。总的来讲，眼皮主要担负着保护眼睛的作用。单眼皮是为了更有效地发挥这一作用而进化来的。

另外，单眼皮和双眼皮能反映出不同的性格。所以，细心的人能通过眼皮的不同来判定一个人。有关专家研究表明，单眼皮的人冷静，有逻辑性，观察力和集中力均有优势，而且他们思虑深，意志坚强，但性格消极，沉默寡言，做事细心、谨慎，虽有持续力，但个性顽固。相反，双眼皮的人知觉性强，感情丰富，热情明朗，顺应性和协调性优异，行动积极敏捷。

(14) 从眼皮见健康状况

从下眼皮我们可以发现过度疲劳的痕迹。把获得了充分睡眠的人和睡眠不足的人做一下比较就会发现，睡眠不足的人下眼睑周边呈现黑色，形成了黑眼窝。过度疲劳、淫乐无度、病魔缠身、郁闷苦恼等也会出现这种情况。当然，一般来讲，下眼睑周边会随着年龄的增长相应地出现皱纹、垂肿等现象。

(15) 用欣赏的眼光打量一个人

当一个人用带有幸福、欣慰、欣赏等感情交织在一起的目光不住地打量你的时候，你要小心了，表明他对你有好感。虽然他没有用言语表达出来，但他的眼神泄露了一切。当然，在长辈或上司用这种目光注视你时，说明他们很赏识你！

pdf下载网 http://www.i8788.com

(16) 眼神里满是愤怒和不屑

当一个人表示对另外一个人的拒绝时，他会用一种不情愿，甚至是愤怒的眼神，轻蔑地对对方进行嘲讽。这也包括那种势利的小人，看到不如自己的人，一副冷傲不屑的样子。这种人，还是少沾惹为妙，因为他们的品质确实不值得去交朋友。

(17) 用眼睛上下打量一个人

当一个人看另外一个人时，如果目光从上到下或是从下到上不住地打量，则表示了对他人的轻蔑和审视。而且这个人有良好的自我优越感觉，不过有些清高自傲，喜欢支配别人。虽然有些领导能力，但这种人却招人讨厌！

(18) 交谈中将目光从灰暗转到明亮

在谈话中，一方的眼神由灰暗或是比较平淡的状态突然变得明亮起来，这是好的征兆，表示所谈的话题切合他的心意，并且引起了他极大的兴趣，这是谈话顺利进行的最好条件和保证。如果能进一步谈下去的话，或许会有不小的收获！

(19) 说话时不看对方

在两个人的谈话中，一个人在说话时，既不抬头也不看另外一个人，只顾说自己的，这很大程度上表示了对另外一个人的轻视，也许在他心里，会认为那个人还没资格跟他谈论这个话题。不管你有多大的权威或是多大的能耐，还是不要这么做为妙。

(20) 用锐利冷峻的目光看人

当一个人用非常锐利的目光、冷峻的表情审视一个人的时候，即是一种警告的意思。在小孩子犯了错误之后，很多父母就是这种警告的眼神，意思是："不准有第二次啊！"

从这些例子可以看出，一个人的所思所想很多时候会通过他的眼神表现出来，所以通过观察一个人丰富的眼睛语言，也可以在某种程

pdf下载网 http://www.i8788.com

度上对他有一个大致的了解和认识。谈话中，也可以根据对方的眼神来审时度势，把握好分寸，会有利于谈话和交往。

02 要走进内心世界先看对方的眼睛

眼睛是心灵的窗户，也最能准确表达人的情感和内心活动。一个人心性善恶，行为正邪，为人忠奸，都能通过眼睛反映出来。所以，FBI心理学家们认为，要想走进别人的内心世界，首先要看的就是他的眼睛。

(1) 不断眨眼

说话时不断眨眼，说明一边讲话一边还在考虑别的事情。听话时不断眨眼，则表明他对你所说的话没有一点兴趣，但又不好拒绝，所以装出一副在听的样子，实则心思已经飞到了九霄云外。

(2) 瞪大眼睛

说明他对你说的话很感兴趣，在认真倾听，脑子里也进行着积极思考。如果眼睛圆瞪，嘴巴大张，则说明你的某些话让他很吃惊，有点不敢相信。这时，你需要做出更明确的说明，或者进一步详细的解释，才会令对方接受。

(3) 斜眸一瞥

喜欢拿眼睛瞥人的人一般都内向害羞。如果这种行为伴随着微笑，就是在告诉别人："我对你感兴趣!"但如果伴随的是撇嘴、眉毛下垂，则表示当事人发出的是一种怀疑、轻视、敌意或者批评的信号。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(4) 眼部细节

眼睛闪闪发光，表明其人精力充沛，对谈话很感兴趣。

目光呆滞暗淡，表明这个人没有斗志，没有信心，做任何事情都索然无味。

目光飘忽不定，表明其做人做事三心二意，或者拿不定主意，或者处于紧张不安的状态。

目光忽明忽暗，表明其人工于心计，如果此时他正与人谈话，则表示已经听得不耐烦了，希望早点结束交谈。

目光炯炯有神，表明其为人正直，有胆识有魄力，值得信赖。

主动与人交换视线，则说明其心地坦率，是个直来直去的人。

不敢正视或总是回避别人视线，表明此人内心紧张不定，或者言不由衷，有所隐藏。

双目安详镇定，表明其内心沉稳有主见。

双目敏锐犀利，表明其野心勃勃，好胜心强，内藏杀机，锋芒外露，是个有胆识之人。

目光游移不定，这类人多半是奸佞小人，应当远离。

眼睛清澈澄明，表明其人单纯、豁达、开明，是个值得交往的人。

目光浑浊昏暗，表明其性格粗鲁，个性愚笨，为人猥琐、庸俗。

两眼似睡非睡，似醒非醒，这是一种老谋深算的表情。说明其人城府极深，善于图巧，又害怕别人看清他的内心世界。

pdf下载网 http://www.i8788.com

03 摩擦眼睛是说谎者的习惯反应

FBI测谎专家指出：说谎的人往往不敢直视别人的眼睛，因此，打算说谎或正在说谎的人往往会用手摩擦眼睛的动作来下意识地去挡住自己不自然的眼神。

我们都有这样的经历，当我们在和父母或是不太熟的异性一起看电影或是电视剧时，遇到男女主人公亲热的镜头，我们会做出摩擦眼睛的手势，并且期盼这个镜头尽快过去。这个用手摩擦眼睛的动作传达的其实是我们企图阻止眼睛看见令人不愉快、不舒服或是遭怀疑的事情。因此，记住，当别人摩擦眼睛时，这个手势代表的意思是："我很不安，我不想看！"

Mary将一份重要的文件交给了同事Linda，后来主管向Mary要这份文件时，Mary来到Linda办公桌前向Linda要文件，Linda在办公桌上翻了一遍没找到。

后来，Linda想了一会儿，如恍然大悟似地说："对了，我当时用完就给你了，你当时在打电话，我就放在你桌子上了。"

Mary一听，就知道Linda在睁眼说瞎话，因为自从她把文件给Linda的这三天来，她一直在忙着做策划案，根本没有工作上的电话可打，而私人电话都是在办公室外打的。

而且Mary注意到，Linda在思考文件的去向时，下意识地摩擦了几下眼睛。

pdf下载网 http://www.i8788.com

电影里面，一般反面人物会在说谎或者做坏事时有抓摸眼睛的动作，这个动作一般代表人的伪善或心虚。

很多时候，正如前面案例中的Linda一样，有很多人会当着你的面睁眼说瞎话，但是要识破对方的谎言是非常容易的，因为人的眼神是无法骗人的。

FBI测谎专家研究发现：说谎的人往往不敢直视别人的眼睛，因此，打算说谎或正在说谎的人往往会用手摩擦眼睛的动作来下意识地去挡住自己不自然的眼神。

如果你觉得无法单凭摩擦眼睛这个动作判定对方在说谎，那么还可以告诉你一个小窍门，说谎的人在摩擦眼睛时还常常会看向别处！

例如我们常见的电影里的场景，警察在审讯犯人时，犯人一般在回答问题时会不时地搓揉一下眼睛，同时将头低下或者将脸转向别处，这说明犯人正在试图掩盖一个弥天大谎，因此他们会把脸转向别处以避开警察审视的目光。

即使说谎者在脸转向别处的时候作出了听起来还算合理的解释，但是他还是管不住留在别人眼前的那另一边脸的表情变化和转过头那一刻的眼神变化。

李杰去一家广告公司面试，面试官看到李杰简历上有在一家国企的广告部实习的经历，于是便问李杰在这家单位负责了哪些事情。

其实李杰没有在这家单位实习的经历，他的一个同学在这家单位实习过，因为他觉得很有用就写了进来。

但是李杰提前准备了应对的答案，于是当面试官问到这个问题时，他比较流利地按准备好的答案说了一遍。

但是最后，李杰并没有被这家公司录用，原因是李杰在陈述实习经历的时候几次下意识地偏转了一下头，像在作思考状，好像对自己的实习经历不熟悉。后来，面试官打电话到这家单位询问李杰的实习

pdf下载网 http://www.i8788.com

情况，这才得知李杰所说的全是虚假的。

一个人要是说的是真心话，他肯定有勇气看着你的眼睛说，在摩擦眼睛的同时将头转向别处的人，是在告诉我们：他说了谎，而且正在编造出更大的谎言！

一个人在摩擦眼睛时，就说明他正在撒谎吗？答案是否定的，因为我们不能忘了一种情况下的人也会不自主地去摩擦眼睛，那就是他眼睛真的不舒服！

在摩擦眼睛时，有些人会直接告诉你他眼睛不舒服，而且从对方眼睛泛红的状况和不舒服的表情来看，他确实是眼睛不舒服。这时，不要把摩擦眼睛的动作看成人家在撒谎，否则就会发生误会。

所以，任何表情解码都不是一定的，应该根据当时当地的情形来判断对方的动作代表的意思，不应该犯“教条主义”的错误。眼病还是心病，这要先观察、再判断，最后定论！

04 笑的背后都有极高的信息量

FBI把微笑这一“体语”比喻为交际中的“通用货币”，人人都能付出，人人也都能接受。那么，如何辨别微笑这一“交际货币”的真假呢？专门从事微笑研究的科学家一语道破了其中的奥秘：虚伪的微笑存在两大无可掩饰的“秘密”。

首先，真实的微笑应该包括两组肌肉的运动，一组是将嘴角往上牵动的颧骨肌；另一组是环绕眼睛的眼轮匝肌。由于大多数人不能自

pdf下载网 http://www.i8788.com

觉地牵动这些眼部肌肉，因此假笑者只能牵动嘴角，眼睛却是无动于衷的。其次，“秘密”是假笑者的笑脸出现不对称的现象。一般来说，他如果是一个左撇子，则他的右半脸表情特别强烈，而如果不是左撇子，那么他的左半脸会做戏。

其实，真笑和假笑在婴儿时期就表演得清清楚楚了，一个5个月大的婴儿就能用两组肌肉群对他母亲发出会心的微笑，但对一个完全陌生的人却只运用颧骨肌微笑。

复杂而多样化的微笑，就蕴藏着很多发自性格——意味深长的众多信息，值得我们去加以探索。

感到悲哀的清冷笑容可以从外向型人的脸上看到。例如外向型中最认真的“执著性格”之人，当努力变成泡影，遭遇挫折时，他就会垂下双肩幽幽地笑起来，这时的他已经进入“忧郁状态”。在这种场合里，他将跟内向型的人一样，陷入自闭的境地，即使连笑容也显得卑微。

总而言之，一个人喜怒哀乐的感情动向，会很自然地展现于脸上。

大体上来说，性格外向的人以爽快而明朗的心态居多，所以时常面带笑容，即使别人感到悲伤时，他也会满面笑容地安慰对方。

虽然说内向型的人很少有笑容，但是，他们还是有自然地笑出来的时候；但那是很脆弱而缺乏自信的笑，是类似自嘲，又有点像自虐的笑容；也是一种缺乏生气，仿佛看透了某种东西似的，对人生感到疲惫的笑容。

性格外向的人很容易跟别人打成一片，因此，他们能够选择绝佳的时机讨对方欢心。正因为他们不隐藏感情，率直地表现自己的内心，表情自然就会很丰富。只要看他的面部，就不难知道他的心态，所以很容易为别人所理解，同时，他也是一种很好相处的人。

除了微笑之外，还有以下几种笑的方式：

pdf下载网 http://www.i8788.com

(1) 偷笑

偷笑是很低的笑声，也不长，有时别人未必听得到。这表示说：你常常看到一件事情的有趣一面，而别人未必看得到。别人喜欢你，因为你容易相处。

(2) 鼻笑

这是从鼻子里哼出来的，因为你要忍住笑，便忍进了鼻子。这表示说：你倾向忍笑显示你为人怕羞，不想让他人注意，你同时也是谦虚体贴的，喜欢按本本办事，你很重视他人的感觉，而他人也会喜欢你的细心。

(3) 轻蔑的笑

笑时鼻子向天，神情轻蔑，往往是人在笑他却不笑，或只略笑几声。这表示说：我看不起每一个人。这其实是自卑感在作怪，要把他人压低而抬高自己，就不会有很多朋友。

(4) 紧张的笑

笑时慌张，忽然停止，看看别人继续笑便也笑。这是自卑的表现，缺乏自信心，笑也怕笑得不对，怕人笑你笑。你应改变一下自己，用不着太担心别人对你的看法，人是有权笑的，即使别人不觉得好笑，你也有权觉得好笑！

总之，无论是哪一种笑，它的背后都有极高的信息量，由笑的不同方式而识别一个人的内心状态，是最省事、最直接的方法。

pdf下载网 http://www.i8788.com

05 微笑也能隐藏谎言

微笑常被认为是一种展示幸福、快乐、对人友善的信号，微笑有感染力，当你向某人微笑时，无论真假与否，对方一般都会自然地回馈给你一个甜美的微笑。

但是微笑就能代表对方是真诚的吗？答案是否定的。微笑也能隐藏谎言！

什么样的微笑代表发自内心的开心？

法国科学家纪尧姆·杜胥内·德·波洛涅通过对断头台下身首异处的人们的头颅进行分析来研究人们面部肌肉收缩的方式。

研究发现，人的笑容是由两套肌肉组织控制的。

第一套肌肉组织是颧骨处肌肉，它可以带动嘴巴微咧，双唇后扯，露出牙齿，面颊提升，然后将笑容扯到眼角上。我们可以有意识地控制颧骨处的肌肉，在没有开心的事情发生时也可以调动这部分肌肉，以制造出虚假的笑容。

第二套肌肉组织是眼轮匝肌，它可以通过收缩眼部周围的肌肉，使眼睛变小，眼角出现褶皱，也就是我们常说的“鱼尾纹”，这部分肌肉是不受我们的意识主动控制的，因此，它调动起的笑容一般都是发自肺腑的真心笑容。

FBI心理学家指出：要想看一个人的微笑是不是发自内心的开心，我们可以看他微笑时眼角是否有“鱼尾纹”。因为敷衍或虚假的笑容只

pdf下载网 http://www.i8788.com

能引起双唇四周肌肉的收缩，而发自内心的开心不仅会使双唇后扯，嘴角上提，还会带动眼轮匝肌的运动。

真心的微笑一般都是嘴角上扬，而且有明显的鱼尾纹；而不是发自内心的微笑，通常只会嘴角上扬，但不会出现明显的鱼尾纹。

微笑最基本的特征是它具有感染力，科学家们最近找到了证据，发现人们在面对别人的微笑时，也会在自己的大脑里留下微笑的痕迹。

来自英国伦敦哈默·史密斯医院的研究人员证实，一个人的微笑及高兴的情绪会在他面对的对象大脑中留下类似的情绪反应，这就是为什么一群人聊天，有几个人情绪特别高涨，当你进入这个谈话情境以后，你的情绪也会高涨起来的原因。同样，一个人焦虑或者低沉的情绪，也会引起交流对象相同的情绪反应。

但是，研究人员通过研究发现，微笑及高兴的情绪所引起的正面反应会比焦虑或低沉的情绪引起的负面情绪反应力量要强大得多，也就是说微笑不仅有传染力，还有压倒性的传染力。

研究发现，一个小孩平均每天会笑400多次，而成人则只会笑15次左右，这也许正是小孩为什么能给人带来更多快乐的原因吧！

虽然微笑具有传染力，但是同时微笑也可以被人为制造出来，也就是说微笑有真笑和假笑之分。当看见有人在冲我们微笑是，我们大都会有一种满足感，而从来不会去思考笑容的真假。而在微笑的感染下，人们常常会放松戒备，而那些爱撒谎的人则常常钻这些空子，在撒谎的时候用微笑做保护伞。为了不让假笑以假乱真，我们必须培养自己识别假笑的能力。

FBI测谎专家研究发现，如果是假笑，人的左脑和右脑都希望人的笑容看起来显得更加真实，但是控制面部表情的神经元大都集中在右半脑的大脑皮层中，而这部分大脑只能向人的左半身发送指令。因此，在人自我意识的控制下，人的左侧脸庞和右侧脸庞的表情并不完全相

pdf下载网 http://www.i8788.com

同，左侧脸庞的笑容会比右侧脸庞的笑容更加明显。而如果是发自内心的微笑，左右两侧的笑容就不会有太大区别了。

06 嘴巴动作是内心的反映

(1) 张圆嘴巴

嘴巴张成一个圆，相应的表情还有眼睛睁大、眉毛挑高。嘴部出现这种动作，可能是遇到或者听说了什么不可思议的事情，感到非常震惊和诧异。比如，非常非常丑的某个人竟然娶到了一位很漂亮的新娘，熟悉他的人听到这个情况，一定会张大嘴巴，仿佛在问："真的是这样吗?"

(2) 嘴巴抿成"一"字形

做这个动作的人可能正面临着紧急的事态，或者需要很快做出人生的某个重大决定。抿嘴的动作，表示他们已经做好某个决定，但是感到压力很大，会不自觉地做此动作来给自己打气，给自己信息。

如果一个人经常做这样的动作，则说明他性格倔强，遇到困难不会临阵退缩，所以获得成功的可能性很大。

(3) 牙齿咬住嘴唇

交谈的时候，对方用下牙齿咬住上嘴唇，或者用上牙齿咬住下嘴唇，这表明他们正在认真聆听你的谈话，同时在心中仔细揣摩话中的含义。如果是在谈判桌上，这种动作表示他对你的产品很感兴趣，或者比较认可你提出的条件。接下来，不用费多大力气，你就能很轻松

pdf下载网 http://www.i8788.com

地说服对方。

(4) 嘴唇歪斜

嘴唇歪斜说明这个人内心焦虑不安，可能是遇到了比较大的麻烦，或者深处困境之中。比如，在等待交警处理问题的司机脸上，就会看到这种嘴型。

另外，还有一些嘴部动作很迅速，动作幅度很小，稍不留意，我们就会错过。

(5) 嘴唇向前撇

嘴唇微微向前突出，好像噘嘴的样子，但幅度很小。这表明他对接受到的外界信息持不相信、不确定的态度，希望能得到肯定回答，或者更详细的解释。

07 看清说谎者的情绪掩饰

FBI测谎专家指出：谎言并非全都与情绪有关，但只要涉及情绪，都会对说谎者造成困扰。极力掩饰内心的真实意图，表情之中难免露出破绽。

说谎者即使一直掩饰情绪，也往往摆脱不了情绪，而情绪一旦介入，谎言穿帮的可能性就大很多。只要你够细心，任何情绪都可能使谎言泄底。

(1) 假装愤怒

有些人说谎后会假装愤怒，为了让自己看起来真的很生气，往往

pdf下载网 http://www.i8788.com

会再加上手和手臂的动作作为强调。这种动作像是事后的“追加”或“弥补”，不但“慢半拍”，而且显得机械化，还和说话的语气不一致。捕捉到这些信号，基本可以判定，他在说谎。

(2) 表情动作不一致

如果一个女人蹙着眉头对男友说“我爱你”，这传达了矛盾的信息。表情动作与所说的话明显不一致，表示说话者撒谎。一个很好的例子：男人一边摇晃着拳头，一边开口对女友说：“我爱你。”

再比如，一些人嘴上讲一些好听、令人愉悦的话，两只手却握得很紧，这也多是传递撒谎的信号。

(3) 情绪持续过久

情绪出现的时间快慢是很难作假的。只要仔细观察，你就不会被愚弄。由于作假的情绪反应不是自然发生的，所以它出现的时间会稍微延后，持续的时间也会比真诚的情绪反应要久，然后“突然”就消失了。

“惊骇、惊讶”的情绪反应是一个绝佳的例子。这种情绪来得快，去得也快，如果持续过久，表示这种反应极有可能是装出来的。当我们假装很惊骇、惊讶的时候，我们通常会保持一副害怕、恐惧的表情，这种伎俩是瞒不过精明的识谎人的。

(4) 面带恐惧

如果撒谎者，只是说了一个小谎的话，那么他的面部表情中可能没有太多恐惧。因为他心里有底，即使被识谎者抓住了，也不会有太大的麻烦。

但是，如果一个人撒的谎比较大的话，即使他极力地掩藏，一些高明的抓谎者，也能从他细微的表情中看见恐惧的信号。

说谎者恐惧表情的多寡，取决于说谎者的心理素质，更取决于面对的是怎样的一个识谎者。如果对方是个软脚虾，是个嫩角色，担心

pdf下载网 http://www.i8788.com

被识破的表情当然就不会多。

如果对方是一个精明的识谎者，那种时刻害怕被看穿的恐惧就会让一切暴露得更快。

(5) 敏感害羞

有些人对说谎特别敏感，说谎之后特别害羞，最常见的表情就是——脸红。这些人大多是从小被教导“说谎罪大恶极的”。要不有人曾说，一个人脸红起来，不是天真的纯情少女的话，那可能就是做了不该做的事。

(6) 皮笑肉不笑

欺骗的表情常常出现在嘴部。任何表情都可以作为伪装以掩饰其他的表情，而笑容是其中最常用的。

一个真诚自然的微笑会让整张脸亮起来；但如果只是硬挤出来的笑容，那么嘴巴应该是紧闭的，眼睛和前额也不会因笑容而牵动。一个不牵动整张脸的笑容，则是欺骗的信号。

极细微的表情，常常是我们识别谎言的关键。

当一个人感到他那伪装的表情失败了，通常情况下，他还会用微笑迅速将其掩盖。

pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI NO. 2
第二章

FBI扫描体貌特征

——体貌特征会出卖人的性格



pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

01 从手指特征判断一个人的性格

手指的动作变化与人心的变化是相映成趣的。对于善于观察的人来说，能够从一个人的手指形状和动作变化中判断一个人是否有主见，是什么样的性格特点。

(1) 从手指判断性格

手指细长的人，通常都比较聪明有才，而且思维缜密，比较适合从事脑力方面的劳动。指形尖细、指根瘦削、指尖漏空的人，容易沉溺于幻想。

伸出手时五指全部分开者，性格爽朗、乖巧，思想乐观，但意志薄弱，怕惹麻烦，喜欢夸张，喜欢做好好先生，虽得人缘却无真正的朋友。

伸出手时只有拇指分开者，外表稳重，内心高傲，性格自负倔强，意志坚强，做事胸有成竹，但有时蛮不讲理，缺乏谅解别人过失的雅量。

伸出手时食指分开者，从不依赖别人，利己心重，社交能力差，无法与人相处或合作成功。

伸出手时无名指分开者，对待外人和蔼可亲，对待自己的亲友却刁钻刻薄，内外之别，让人不可捉摸。

伸出手时小指分开者，不善言辞，对艺术和科学不感兴趣，自甘于平凡的现实生活。

pdf下载网 http://www.i8788.com

伸出手时五指并拢者，做事有条有理，一丝不苟，小心谨慎，事前准备充分，事后又彻底检查，因过于细心而错失良机，因要求过高而自寻烦恼。

指尖无缝、指节稍大的人，往往有骨气，有魄力，能够坚持理想，行事不拘小节，敢于承担风险，但行事略缺考虑，容易感情用事。

手指尖形，注重理想、美感、空想，幻想主义者，这种人确实不懂世事，喜欢生活在自己划定的小天地里。

手指完美、指尖瘦弱的人，通常富有智慧，多愁善感，但严于律己。

手指完美、指甲圆润的人，性格直率，敢作敢为，但脾气比较急躁。

手指椭圆形的人，活动能力强，富有进取性、独立性和超常的创造性。

男性手指方形或椭圆形，较具有男性刚强之美，独立性强，有进取心；女性手指为方形或圆形，性急、脾气暴躁，河东狮吼，没有人缘。

四指紧靠，一意孤行，固执己见，听不进旁人的劝解和忠告。

中指偏靠食指，自己无主张，盲目听从他人。

中指偏靠无名指，心胸宽广，天生乐观派。

小指偏靠无名指，喜欢艺术研究。

四指间隔宽阔，自由主义，不喜欢受拘束。

拇指与食指间隙宽阔，富侠义精神，为人豪爽正直，然而常会因哥们义气从事而发生损失。

拇指紧靠食指，谨小谨微，防范心强，依赖心重，常因无缘无故而招惹是非，自找麻烦，疑神疑鬼，草木皆兵。

中指与无名指间隙宽阔，任性、不计后果、乐观。

pdf下载网 http://www.i8788.com

五指指根漏缝，因过分小心，错失时机。

五指指根紧密，善于把握时机，积极向上。

小指短而强壮，个性坦白，心里难藏话，心机不深。

小指短且细软，先天自卑，对生活失去信心。

食指根部偏低，缺乏上进心和责任心。

中指指根低，思想混沌，缺乏思考分辨能力，鲁莽，为人处世不理智。

无名指指根低，贪享低级趣味，缺乏审美能力。

拇指较短，男人则女性化、意志薄弱、优柔寡断，走极端，不按社会准则办事。

拇指长而有力，固执、独裁、刚愎自用。

拇指柔软而向外倾，富有情感、心地宽大、不小气，善解人意，深受社会的欢迎。

拇指指端尖薄，思想敏锐，意志薄弱。

食指与中指同长者，大野心家，气魄非凡。

食指指端椭圆，爱好玄学武术，对气功、周易八卦的研究颇具灵性。

中指特别长，异常精细，谨慎多疑，多愁善感。

中指指端过尖，眼光浅近，处事轻率。

中指指端圆形，个性柔弱，经不起考验。

(2) 从指节判断性格

拇指较长，达到食指第二关节，理智、冷漠、固守自己的思维模式，不易对外界开放自己的心怀。

拇指的第一节代表意志，光滑而无杂纹、意志坚强，否则意志薄弱。

食指的一、二节分界线有两条，有自知之明，人生快乐，无忧无

pdf下载网 http://www.i8788.com

虑。

食指第一节有星状纹，性情放任、四处游荡、居无定所，人生坎坷，易入歧途。

食指的二节、三节上面有许多横线，性情不稳，缺乏信心，猜忌心强，嫉妒他人的成功。

食指第一节较第二、三节长者，富有直觉力，信奉宗教，处事公正，奉公守法，从不会做有违道德准则之事。

食指第二节较长，具有野心、做事干练、爱名利，对生活充满欲望和目标。

食指第三节较长者，追求权力、地位，有统治支配他人的野心和欲望。

中指第一节向左右曲折，固执己见，自恃己能，刚愎自用，难与合作者协调关系。

中指一、二节的分界线只有一条，爱表现自己的才华。

中指第一节较第二、三节长者，从事智力型职业，思想悲观，情绪低落，对前途信心不足，对社会牢骚满腹。

中指第二节较长者，淡泊名利，注重精神享受。

中指第三节较长者，贪婪享受，总期望福从天降，坐享其成，想不劳而获。

无名指第一节较第二、三节长者，天性富有艺术气质，爱好美术、音乐等艺术。

无名指第二节较长的人，有毅力、具恒心、言行一致，雷厉风行、做事果断迅速。

无名指第三节较长者，喜好声色，梦想突发大财。

小指第一节较第二、三节长者，爱出风头，口才不错，喜欢参加社会活动。

pdf下载网 http://www.i8788.com

小指第三节较长者，热爱学习，做事行动迅速，社交能力强，知识丰富，为人练达。

小指的第一节与第二节分界线只有一条，有极强的判断力；有两条者，能克服一切困难实现理想。

手指第一关节显露者，为人工于心计，处事冷静，常让人感觉到城府太深，难以沟通。

手指两关节均显露者，深思远虑，思考周密，三思而行，行必有果，谋成功多。

手指关节平滑无结者，灵感思维强，随机应变快，交友广而性情冷热无常。

(3) 从手型判断性格

手长者，心地善良，仁慈好施。

手短者，卑鄙好取，自私自利，不可为伴。

手掌比较大者，做事小心翼翼，计划周密，细枝末节都考虑到，性格趋向保守、简单、朴素的倾向。女性则不善交际，做家务不辞劳苦。

手小的人胆大敢为，做事从无计划，但反应快，善应变，能把握时机，成功机会反而更多。

刚硬的手，意志坚强，脚踏实地，自尊自强。

粗糙的手，反应比较迟钝，但有男子汉气概。如为女性，则性格男性化，多为专横跋扈者。

黝黑的手，缺乏敏感，但思考细心，谋事少有失误，且做事有不屈不挠、锲而不舍之精神。

细腻的手，感觉敏锐，品格高尚，温柔体贴。女性此手最为贵，男性则娘娘腔调十足。

白皙的手，反应敏锐，考虑周到，凡事顾虑多，经常自寻烦恼。但

pdf下载网 http://www.i8788.com

善于把握机会，对艺术的感受力强。

红色的手，身体健康，精神抖擞，待人接物认真负责，做事热诚，但行动粗暴易怒，冷热无常。

苍白的手，任性，自尊心强，缺少同情心，缺少朝气和毅力。

青色的手，神经质，重视流言，常以悲观的态度接受事物，自寻烦恼，杞人忧天，容易失去很多机会。

柔滑的手，敏感，优柔寡断，感情脆弱，待人处世欠圆滑，表面顺从，内心顽固。

冰凉的手，这种手常布满青筋，神经过敏，相处困难，好争辩、尽讲歪理，缺乏同情心和群体观念。

软硬适中而有弹性的手，重感情、讲信义，处事果断，凡事均能认真负责，热心周到，计划细密，态度真诚，不做对自己无利之事。

02 通过体型看人的性格

形体是人们社交过程中的一种语言，是看透人心的一种方式。事实正如心理学家所说的那样，虽然一个人没有通过语言来表达出自身的想法，但通过其形体就已经可以观察出其内心的变化情况。这些形体的变化情况可以真实地反映出一个人内在的性格特征，通过形体的背后反映出来的蛛丝马迹可以很容易看透人心。

那么形体背后反馈出来的哪些信息可以看透一个人的内心呢？FBI心理专家从以下几个方面对其进行了阐述。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(1) 从一个人的体型中看透这个人的心理

体型是一个人给别人留下印象的第一个因素，不仅可以显示出一个人的整体轮廓，而且是一个人与别人交往过程中让别人记住的有效方式。

人的体型有以下几种类型：

①体型总体偏大，身体圆圆胖胖的类型。

这样的人性格一般是开朗乐观的，他们非常喜欢与别人交往，尤其会主动和陌生人说话。他们性格温厚，非常受周围人的欢迎，当别人遇到困难的时候会主动去帮助别人，在别人眼中他们就是一个好人。

他们的忍耐力非常强，即使在工作或生活中遇到不公正的待遇，他们也没有怨言，而是踏踏实实地做好自己的本职工作。凭借这样的性格特征，和同事的关系处得非常好，老板也愿意提拔他们。

心理学家曾经做过一个有趣的培训，他们通常是三个人一组被派到美国人流较多的地方，观察体型偏大的人的特征，然后由此总结出对这些人的性格分析。其中一个人会被派到人流聚集的商业街，另外一个人被派往游人多的公园，最后一个人则被派到地铁口。

就这样，心理学家对这些人的观察活动开始了。由于行人过多，他们会把见过的每一个行人的体貌特征详细记录在小本子上，以便于日后总结。

在观察中心理学家发现，那些体型偏大的行人数量不是很多，但是他们都表现出一个共同的特点：他们在走路的时候会昂首挺胸、充满自信。

②体型纤瘦、身体苗条的类型。

这样的人性格非常刚烈，给人的感觉是冷酷的。他们目光有神，脾气非常怪异。当别人的意见和自己的想法相冲突的时候，他们经常会和别人歇斯底里地大喊，直到对方被迫同意自己的观点为止。

pdf下载网 http://www.i8788.com

他们对物质和权力的追求是无止境的，幻想着一夜暴富，对金钱非常看重，当别人向他们借钱的时候，他们不会轻易借，总是以种种借口拒绝别人借钱的请求。

他们是敏感多疑的，经常会和别人因为一件小事而发生争执，并吵得不可开交。在别人的印象中，他们是不讲理的，也是不可能长久交往下去的对象。

心理学家到一个救助站中进行调查，这个救助站中聚集了从美国各地涌来的被救助对象。这里的人们有高有矮，有胖有瘦，但是一位身材瘦小的中年女士吸引了他们的目光。

心理学家看到这名身材瘦小的中年女士后，第一个印象就是这位女士一定是个有故事的人。经过询问救助站站长并对被救助对象进行仔细观察，心理学家发现，这名中年女士很有可能与一起拐卖儿童的案件有关。

据FBI总部传来的消息称，一名拐卖三十多个儿童的女子已经假扮成被救助的对象混入救助站，以逃避法律的制裁。于是FBI对这名中年女士展开了秘密调查，并把她的一举一动都及时反馈到FBI总部。经过长达两个月的秘密跟踪，FBI发现这名中年女子的行踪非常可疑，白天她会装扮成可怜的被救助对象，而只要天色暗了下来，她就会悄悄溜出救助站，进行犯罪活动。

掌握了这个有利的证据后，FBI便对这名中年女士展开了抓捕，并成功破获了一起震惊美国的拐卖儿童案件。

(2) 从身高特征中对人们内心进行解读

身高是一个很重要的信号，通过这个信号，不仅可以直观地看出一个人外在的体形，还能大体分析出他们的性格特征。FBI心理专家根据多年的研究经验总结出以下几种身高特征：

①身材高大魁梧型。

pdf下载网 http://www.i8788.com

这样的人一般情况下性格非常刚强，他们有强烈的进取心。

他们具有快人一步的精神，更不会被别人落在后面，每时每刻都激励自己不能让别人超越。

他们大多是精力充沛的，最大的优点就是有着非常强的自信心，当他们从事一件事情的时候，会坚持到底直到成功。

他们思维非常敏捷，也非常乐意帮助别人，反应非常机敏，能当机立断，当出现紧急情况的时候，他们会表现出非常理性的态度，能及时地处理好危机。

他们总是会对别人抱有很高的期望，希望其他人能和自己一样努力地工作，也希望其他人能和自己一样对工作认真负责。

当别人与他们的想法出现背离的时候，他们会牢骚满腹，指责别人，他们不希望看到这种情况出现。

他们与生俱来就具有很强的人格魅力，非常受同事和朋友的喜爱，这些朋友和同事都愿意和他们交朋友。

他们在工作上有着非常强的纪律性，会把工作做到一丝不苟，直到让领导满意为止。

他们不会出现被别人催促工作的情况，在他们看来，被别人催促工作会影响到他们工作的积极性。

他们非常喜欢结交新朋友，非常擅长社会交际，在社会交际过程中，他们有说服别人的能力，会把原本复杂的事情变得非常简单。

他们还具有独立自主的特性，他们不会依赖别人帮助自己完成某一件事情，会首先通过自己的努力去做某一件事情。

他们认为，过分地依赖他人会对自己的成长产生不利影响。他们在追求成功的道路上会表现出不怕吃苦的态度，一旦有了自己的目标，就会向着这个目标努力，有一种不放弃的决心和勇气。

无论面临多大的阻力与压力，他们都会按照自己的方式去做某一

pdf下载网 http://www.i8788.com

件事情，不会半途而废。

他们具有的这些品质使他们可以得到成功的机会，没有任何困难能够阻碍他们。他们具有敏锐的洞察力，也能够做到知难而退，做到游刃有余。

②身材矮小型。

他们非常机敏，对事物都有自己的看法和观点。

他们从小似乎就比较有天赋，会把在常人看来是不可能完成的事情用自己的方式去完成。他们能很快地解决别人不可能完成的事情，关键时候总会有意想不到的行为。

他们非常喜欢用科学的手法去论证一些事情。

他们对数字非常敏感，通常能计算出非常复杂的运算。

他们在语言方面也有非常高的造诣，甚至精通好几个国家的语言，无论什么场合都会把自己的这个才能发挥出来。

他们在旅行中表现出对事物强烈的好奇心，而这些好奇心正是引导他们解开疑问的动力，他们会把这种好奇心带到生活中。

通常他们在经济上会依赖于他人的帮助，当他们手中没有钱的时候，首先考虑的是去向别人借，而不是通过自己的努力挣得，总是抱有一种依赖的心理，认为向朋友们借钱比挣钱要快许多。

他们通常都不是好员工，因为在他们的骨子里面与生俱来就有要自己创业的欲望，给别人打工只是暂时的，最终他们还是会做个自由职业者，他们觉得朝九晚五的生活对他们来说过于单调与乏味，他们只追求无拘无束的生活状态。

他们崇尚自由，虽然没有过多的钱财，但他们还是会过得很快乐。

③竹竿型。

虽然他们在身高上给人一种缺少力量的感觉，但是这些人似乎一直是强大的胜利者，他们从来不怕任何困难，在生活或工作中也会以

pdf下载网 http://www.i8788.com

自信的心态去面对每一个困难，他们在追求成功的道路上总是会全力以赴，在这个过程中会不断地勉励自己一定要成功，只有成功才能做真正的强者。

他们在接到领导的工作指令时，会立即拿起手中的笔和纸认真地记录好领导下达的工作指令，然后会拿着这张纸马不停蹄地去落实领导下达的工作任务。

这些人总是用艰苦的努力作为自己前进的动力。当他们在成功的道路上遇到意想不到的困难的时候，他们会勉励自己，然后让自己充满自信地奋斗下去。

但是这些人不会接受别人的批评，在他们的脑海中只有他们批评别人的权力而不能接受别人的批评，当别人对他们作出批评的时候，他们大多情况下会捂上耳朵或者选择离开，这对他们的发展非常不利。

虽然这些人拥有流利的口才，但他们某些时候正是由于说话过多而冷落了其他朋友，无形中拉大了和朋友之间的距离。

03 不同类型的鼻子能够反映不同的个性和心理

弗洛伊德在《人体美学》一书中说："鼻子细而尖，一定脾气不好；鼻子长而薄，为人轻浮；狮子鼻的人，容易上当；鹰钩鼻的人，绝不肯吃亏……"他的这一番言论一出，人们议论纷纷。逐渐地，很多人开始相信鼻子和性格息息相关。FBI心理学家指出：不同类型的鼻子能够反映不同的个性和心理。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(1) 长而直挺的鼻子

这类人才华出众，富有美感，品位很高，对美和时尚的事物造诣很深，对艺术有很好的理解能力。他们是理想主义者，有洁癖，对自己非常有信心，有时会骄傲自大。

同时，他们喜爱孤独，缺少社交性格，因此，并不能得到周围人的喜欢。

(2) 短而矮小的鼻子

这类人性格开朗，但是意志力不是十分坚定，性情比较懒散，缺乏改变生活的勇气。做事情如果失败了，就很难再重新振作。

如果出身不好的话，也只能窝窝囊囊过完一生。他们没有什么想法，容易受他人影响，是一种比较容易被说服的人。

若是女性，则缺少伦理观念，容易被男性玩弄。

(3) 凹陷型的鼻子

凹陷型鼻子是指鼻梁不够高耸，就是我们平常所说的塌鼻子。这种鼻型的人多半性格开朗，喜欢与人交往，尤其是对陌生人，更是有一种莫名的亲近能力。

(4) 直线型的鼻子

这种鼻型成一条直线，不是很矮小，也并不十分高耸，外观看起来比较舒服。这类人头脑清晰，在工作和事业上大都能够一帆风顺，也很有异性缘，然而容易被对方抛弃。

同时，这类人做起事来事无巨细，太过计较小细节，而且也比较自私，为自己考虑的多，为别人考虑的少。

(5) 鹰钩鼻

鼻子的形状像鹰嘴一样，鼻尖向下垂成钩状。这类人往往个性阴险，冷酷残暴。

他们生性贪婪，对金钱和权力的追求永不知足，缺少人情味。虽

pdf下载网 http://www.i8788.com

然寿命颇长，但年老后的生活会很孤独凄凉。

(6) 断层鼻

鼻梁中间呈断层状。这类人多半性格顽固不化，而且具有强烈的攻击性。在人际关系上，不懂得协调，更是从来不会退让。他们常常会因为个性的原因得罪人，不太受大家欢迎。

(7) 袋鼻

鼻子高，鼻梁略带弧形，鼻头则下垂成钩状，鼻翼厚而不露孔。根据犹太商人精打细算、生财有道的个性，这类鼻子又叫“犹太鼻”。

有这种鼻型的人，有强烈的金钱欲望。为了钱，他们可以抛弃一切，地位、名誉甚至人情道义，即便被人唾骂也在所不惜。当然，他们有一套自己的原则。

04 通过观察眉毛破译心理的技巧

FBI 心理专家指出：眉毛能传递人的心理行为。随着人们心情的变化，眉毛的形状也会跟着改变。

眉毛虽然只是眼睛的附属，甚至有些人眉毛变化不是很明显，但是和眼睛一样，作用非常大。它的一静一动，都会无形中透露说话人的心境。如果和眼睛一起来观察，更能准确判断出他人的心境。

(1) 扬眉

俗话说“扬眉吐气”，是说当人们某种压抑感得以释放的时候，眉毛就会向上扬起，抒发胜利后的喜悦心情。所以，一般情况下扬眉通

pdf下载网 http://www.i8788.com

常表示得意、高兴等情绪。

不过，如果一个人经常做出单眉上扬的动作，则表明他性格傲慢，对别人爱搭不理。

同时，在极度惊讶或者极度惊喜的状态下，人们的双眉也会随着眼睛的睁大而高高扬起。

(2) 皱眉

一般情况下，人们会在两种情况下皱起眉毛。

一是，当遇到突然的强光，或者面临外界攻击时，会下意识地把眉毛皱起来保护眼睛，抵抗攻击。

另一种，当一个人面临难题，一时找不到解决的办法，也会情不自禁地皱起眉毛。通常，皱眉表示厌烦、反感、不同意、防御等心理。

(3) 耸眉

该表情是将眉毛先扬起，停留片刻后下降，往往还伴随着嘴角下撇的动作，这表示一种不高兴但又无可奈何的心情。

比如，遇到某个人找你的麻烦，无论怎么解释他都不听，接下来，你就会做出这种动作，表示不满又无可奈何的心情。

另外，对方在强调自己观点的时候，也往往会出现这种动作，目的是让你赞同他的观点。

(4) 眉毛斜挑

斜挑是两条眉毛中的一条向下降低，另一条高高扬起，看起来就像一个大大的问号。这是产生怀疑心理时特有的神情，表示对方对你说的话不相信。

如果不抓紧时间解释，令对方释怀，恐怕会继续造成他对你的不信任，继而使人际关系变坏，或者某件事情办砸。

(5) 眉毛倒竖

通常将眉毛倒竖起来，说明对方的愤怒已经到了极点，接着可能

pdf下载网 http://www.i8788.com

发生的是一阵狂风暴雨似的脾气爆发。

或者，正在发脾气的人，也常常会将眉毛倒竖起来。

(6) 眉头紧锁

在古代诗词里，常见诗人用“紧锁娥眉”形容女子的愁苦。现实生活中也是一样，当一个人极度苦闷又找不到方式排遣的时候，常常会一副愁容，紧锁眉头。

另外，人们内心极度忧虑，遇事犹豫不决的时候，也常会做出这个动作。这时，他非常需要别人劝慰，如果你能主动去关心他，就如同雪中送炭，得到他的友谊。

(7) 眉头舒展

和紧锁眉头相反，此时当事人的心情比较愉悦坦然，一般是遇到高兴的事情，或者刚刚解决了一个难题，心里高兴，才会出现这样的眉形。

这是比较适合提要求的时候，当他眉头舒展开之后，比平时更容易答应别人的要求。

05 如何从额头看人心

下面，介绍一下FBI通过观察一个人额头了解对方心理的方法。

(1) 宽额头

这样的人聪明智慧，智商很高。他们很有才气，却也稍显轻佻，不擅长自我控制，感情容易泛滥。其他方面，他们个性冷静，能准确

pdf下载网 http://www.i8788.com

地下判断。额头宽而高的人，自尊心会很强，相对来说，一旦有所成就，也容易骄傲自大。他们比较心软，缺乏狠劲儿，一般在学术领域比较有造诣，不适合竞争环境。

(2) 窄额头

这类人心思并不敏锐，却是一个勤勤恳恳、踏踏实实的老实人。他们待人和善，很容易相处。缺点就是，不够坚韧，常因一点小挫折就轻易放弃。而且，在个性上稍显幼稚，感情易冲动，甚至有时候蛮不讲理，非常任性。

(3) 发际线凌乱不整

不管什么形状的额头，只要发际凌乱，就容易让人产生此人不牢靠的印象，从而对其生厌。其实，这类人口才极佳，也擅长交际应酬。但是，因为有冷漠、自私的一面，人们往往不愿意跟他们建立亲密关系。

(4) 圆额头

这类人可以说是可爱型的，总是带着浓浓的孩子气，待人恭谦有礼。但是，往往缺乏决断力，做事没有主见。如果是男性，会被形容为“娘娘腔”；如果是女性，往往会特别有人缘，招人喜爱。

(5) 美人尖额头

这类人具有温柔体贴的特质，无论对朋友、家人还是爱人，从来不会大声说话，善于为他人着想，能很好地照顾家人的生活。若是女性，会被誉为“女人味十足”；若是男性，则欠缺点男子气概。缺点是，他们缺乏判断力和执行力，办事情不够干练，总是拖拖拉拉。而且，他们意志稍显薄弱，有时候会很任性。

(6) 角型额头

这样的人一般脸型瘦长，额头较为尖一些。这类人性格刚强，男性会很有阳刚之气，女性则显得不够温柔。他们很有个性，有主见，

pdf下载网 http://www.i8788.com

一般不会轻易被说服。而且，还有很强的正义感，敢于和不平之事作斗争。他们头脑冷静，具有行动力，办事不会冲动，因此也不会出现大的差错。

(7) 外突型额头

多半见于男性之中，女性很少有这样的额头。他们属于认真而固执的一类人，对自己的看法会非常坚持，而且具备贯彻到底的信念。所以，稍微欠缺点灵活，在人际关系上，损多于利。

(8) M型额头

这也是男性额头的一种。这类人理智而且干练，做事讲究干净利落，否则就不能顺心如意。他们爱跟人讲大道理，脾气也比较顽固。比较适合埋头研究，或者做创作型的工作。

06 站姿是识别人们内心世界的试金石

站姿是人们内在性格的一面镜子，FBI能从站姿中很清楚地对一个人进行深度剖析，并找到隐藏在他们内心深处的秘密。下面介绍一些FBI总结出的站姿体现出来的性格特征。

(1) 站立的时候身体很端正的类型

这些人天生就具有很强的观察能力，他们在观察事物的过程中总会投入很大的精力，为了能把事物的本质弄明白，他们会牺牲自己休息的时间。

在与人的交往中，他们总是能察言观色，同时调整自己的心态与

pdf下载网 http://www.i8788.com

说话方式。当发现某些人在和他们交往的过程中表现出很强的抱怨心理，并把表情都挂在脸上的时候，他们会找借口离开，以免受到这些人坏情绪的影响。如果这些人面部表情显得非常高兴的时候，他们也愿意与之继续交流，只有这样他们才认为双方可以传递快乐。

他们是非常合格的倾听者，注重关心别人，把精力都投入到倾听别人的讲话上。

和别人交谈时，他们不会打断别人的谈话，等别人说完后他们才说出自己的想法，这样做既尊重了别人也尊重了自己。

和这种类型的人交谈过的人都夸赞他们是最佳听众，他们知道何时发表意见，也知道说话的时机与分寸，能够容忍人们在说话过程中表现出来的烦躁，所以人们大多喜欢和这些人进行交谈。

(2) 站立时总是把身体靠在一些物体上面的类型

他们给别人的印象往往是缺少礼貌的。FBI认为，这样的人具有双重性格，当他们和别人交往的时候，会表现出挥霍浪费的样子，而当他们在家的时候，一心研读工作报表，从来不买高级化妆品和衣服，也不会把过多的精力花费在旅行上面。

他们会用拼命工作来充实自己。当别人看到他们紧绷着脸，没有一丝微笑的时候，都以为他们是非常冷酷的人。

可是真正了解这样的人以后，你会发现在他们冰冷的外表下其实拥有一颗火热的心。

外表的冷酷只不过是虚张声势而已，他们的内心却是十分火热的，他们会用自己一颗火热善良的心来帮助他人，并且在帮助他人的过程中不索取报酬，这完全是他们真实意愿的表露。

他们是非常有信仰的人，会把自己的信仰融入到现实生活中去，当他们的信仰与现实生活发生冲突的时候，会尽量和现实生活保持一致。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(3) 站立时会把双手放在胸前或者藏在口袋中的类型

这些人在社会上天生就具有很强的生存能力，在日常生活中也会表现出乐观积极的态度，即使他们遇到挫折的时候，也会微笑着面对人生。而他们也想通过自己的这种行为来感染身边的每一个人。天生就具有幽默细胞的他们不喜欢被别人当成笑柄，更不能容忍别人的讽刺与精神上的打击。

他们是非常感性的人，当受到别人讽刺的时候会表现出不安的情绪。食物、工作、爱情是他们生活中最重要的组成部分，也是他们一生的追求。

他们非常喜欢把朋友邀请到自己家中，会在朋友生日的时候送上自己的祝福，这些祝福是发自内心的表达。

他们具有的幽默感非常有助于工作上的成功，当他们向别人微笑的时候，别人也会向他们微笑，就是在微笑的带动下，他们能处理好和同事之间的关系，而同事也都愿意和他们相处，因为能从他们身上感受到最大的快乐与放松。这种人格魅力会一直伴随着这类人一生的发展，这使得他们在成功路上收获了比别人更多的赞誉。

07 不经意的坐姿可能会“出卖”你

坐在自己对面的人，他在想什么？这可能是每个人都非常想了解的问题。其实很简单，要想知道他的内心状态，看看他放松时的坐姿就行了。坐姿不会说谎，它会告诉你当事人真实的心理状态。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(1) 正襟危坐的人

这类人为人真挚诚恳，襟怀坦荡，天生古道热肠。因此，虽然性格直爽，但不会激怒他人。

他们的特点是，做事有条不紊，但比较容易钻牛角尖，力求周密完美。并且，他们从不冒险行事，也缺乏足够的灵活性，难免给人留下拘泥于形式和呆板的印象。

(2) 跷着二郎腿的人

这种坐相显得很自然，说明此类人比较自信，懂得如何处理复杂的人际关系，也比较会享受生活。但是，如果一条腿勾着另一条腿，则说明此类人为人谨慎、矜持，没有足够的自信，做起事来经常犹豫不决，性格也显得比较复杂。

不过，因为他们能掌握待人处事的分寸，也能得到他人的喜欢和好评。

(3) 脚尖并拢，脚跟分开

这类人做事太过认真，一丝不苟，常会显得犹豫不决。他们虽然知道这样做会耽误事，却往往不能改正。他们不太喜欢交际，总是独处，或跟最亲近的几个人交往。他们有很好的洞察力，能以最快的速度准确判断出陌生人的性格。但有时候，会过高评价自己的能力。

(4) 两脚并拢，脚尖抬起，脚跟着地

这类人谨慎小心，孤僻自闭，不敢融入人群，对人常持远观和防卫态度。

这和他们天性异常敏感有关系，他们不能够承受一点点指责和议论。周围人能感觉到他们的这一特点，因此常会避免和他们谈论一些问题。这会让他们产生一种被隔离的孤独感，增加他们的心理防卫。

(5) 双脚向前伸，脚踝部交叉

男性出现这种坐姿时，常会双手握拳放在膝盖上，或者紧紧抓住

pdf下载网 http://www.i8788.com

椅子扶手；女性则双手自然放在膝盖上，或将双手交叠。这类人通常喜欢发号施令，还有强烈的嫉妒心，总是想在各方面争第一，支配和控制他人。所以，他们可能很难相处。

另外，此类人做事有点犹豫不决，尤其是在个人生活上，经常会害怕做不好，出现紧张、恐惧心理。同时，他们会防御别人，避免受到他人的支配和攻击。

(6) 双腿分开而坐

这类人胸怀坦荡，可能具有主管一切的偏好，有指挥者的气质或支配他人的性格。他们一般都很外向，无所畏惧，甚至有些不知天高地厚。如果是女性，则说明其缺乏生活经验，有些自以为是。

(7) 坐着时，腿脚不停抖动

这类人很自私，凡事从自己的利益出发，极少考虑别人，对人很苛刻，对自己却很纵容，没有什么人缘。但他们善于思考，经常能提出一些别人想不到的问题。

08 外在形象体现一个人的修养

FBI专家乔·纳瓦罗指出：一个人外在的形象可以很真实地反映出他们的性格特征及个人修养。

在现实社会中，每个人都有自己的形象，形象的变化会随着性格的变化而有所不同，而人们对一个人形象的认同也会不同。

大多数情况下，人们都喜欢和那些形象良好的人交往，而很少喜

pdf下载网 http://www.i8788.com

欢和那些不注意自己形象的人长时间交往。形象的好坏可以从一个侧面反映出一个人的性格变化情况，也可以有效地看透对方隐藏在内心深处的秘密。

在现实生活中，每个人都存在一定的差异，他们对各自的形象问题也表现出不同的态度。有的人非常在意自己的形象，总是希望能够把自己最好的形象展现给别人，而有的人却非常不注重自身的形象，在他们看来，根本没时间也没精力顾及到自己的形象。对此，FBI从社会生活的角度出发，通过几年的观察与分析，总结出这样一些人的特征：

(1) 非常注重自己的形象，希望能够给人留下好的印象

这种类型的人有完美主义情结，总怕自己做得不够好，每个步骤都要求做到最好。但有时候会因为太注重细节而忽略了整体的圆满。

这种类型的人好学，有旺盛的求知欲，总是孜孜不倦地学习，以求完善自己。他们对自己要求严格，不会放任自己滋长惰性，有批判性，对周围的一切都要吹毛求疵。

这种类型的人勤劳、认真并有强烈的责任心，做事喜欢追求效率但不好大喜功，属于说的少做的多的实干派。

他们实际上有很多引以为荣的优点，但内向谦虚的他们总显得不够自信。这种类型的人，有才不外露，是谦虚的典范。

他们即使比别人优秀很多也不会盛气凌人，他们像个绅士，对谁都彬彬有礼。

这种类型的人谨慎、理性。他们强调事物的条理性，做事喜欢按规划按步骤进行，总是先把头绪理出来才开始处理事情，而不是边做边想。

不过他们身上有矛盾的一面。他们大部分都是性格内向的人，温柔、和气，能在舞台下给别人掌声。

pdf下载网 http://www.i8788.com

但这种类型的人也善变，当他们觉得被一些琐事折磨得烦躁的时候，状态会变得很坏，或者对谁都不理睬或者对人乱发脾气。

可是当他们热情洋溢的时候，会把自己的温柔、风趣、才能、内涵等全部展现出来，显得魅力四射，成为人群中的焦点。

这样忽冷忽热的状态让人很难捉摸，甚至连他们自己也不能把握。但这种类型的人能在状态不好的时候有清醒的自我意识，这时除了不得已要交往的人或者陌生人外，他们尽量不和别人交往，会和好友、恋人保持距离——他们担心会伤害到自己喜欢和爱着的人，并且和谁越好，躲谁越远。

这种类型的人务实，但又极富浪漫情怀，他们有超凡脱俗的一面，但又喜欢平凡、稳定的生活；他们希望能让别人了解，可是却很难对别人完全打开心扉；他们不想伤害任何人，但他们的神经质无形中常常伤害到爱自己的人。这种有着双重性格类型的人会让他们常常处于矛盾之中。

FBI心理专家多年观察的经验表明，这种类型的人喜欢干净、整洁的环境。他们会把房间整理得一尘不染，而且不喜欢突然有人或者突发的事来打扰他们精心布置的私人空间。

这种类型的人似乎有轻微的洁癖，实际上他们只是想要整洁、干净的环境。他们探亲访友时不喜欢在亲友处过夜，除非他们是有备而去，随身带着自己的床单、被子。

这种类型的人有精神洁癖，极度厌恶阴暗的思想和人品，如落井下石、势利等；而对于刚正不阿、光明磊落的人特别欣赏。这种类型的人纯真，总是以善良的心态来看待大千世界。他们感性、善良，对各种小动物和花花草草都充满了热爱。

这种类型的人缺乏安全感，需要有掌控感。对于自己不能掌控或者感觉不安全的事情，他们是不会贸然去做的，他们喜欢熟悉、稳定

pdf下载网 http://www.i8788.com

的环境。

这种类型的人有很强的适应能力，像是蒲公英的种子，飞到哪儿都可以安家，但不会经常东奔西走，熟悉的地方更能给他们安全感。他们不喜欢与人计较，他们能默默地付出，尽量做到最好，但一定要有人重视他们，因为他们有很强的自尊心，最讨厌被轻视。

(2) 参加集会或在公众场合时注重自己的形象，但是在自己熟悉的人的面前不会过于注重自己的形象

这种类型的人心地善良，有热心肠，富有同情心，处事力求公平、公正。

他们在生活中随和、顺从、温柔、优雅，喜欢快乐、尽情地享受每一天，希望爱人和朋友能够对自己忠贞不渝。

即便他们是男性，也能在自己身上发现这些难能可贵的品质。他们品行正直，待人热情，身上闪耀着优秀人格魅力的光芒。

优雅多彩地过一生是他们生活的最大宗旨。为了留给别人美好的印象，他们凡事都采取中庸的立场，不喜欢和人争辩。面临问题时，他们通常都不会立即做出回答，他们会尽量让自己的天平维持在最好的角度。

最吸引异性的就是他们的机智和聪颖，他们深知如何在平稳的关系中加入一点点不稳定的因素，使得恋情总是处在甜蜜如初的状态。

由于他们无法忍受孤独，因此经常徘徊在边缘地带，也常是三角恋或多角恋中的角色，因为他们永远在衡量和选择。

他们的工作能力不错，但是做事缺乏积极主动性，总给人散漫的感觉。所以，找一份自己有兴趣的工作很重要。

他们喜爱美，注重公正，这在选择职业的时候也作出明显的倾斜。劳力型的工作不适合他们，他们也会因工作的单调乏味而不停地变换，无法安定下来。

pdf下载网 http://www.i8788.com

如果勤劳是成功的秘诀的话，那么这种类型的人难与成功结缘。但是他们善于运用高超、灵活的社交手腕，目光敏锐地搜集信息，并有异于世俗的审美观，这有助于弥补他们天性散漫的不足，使他们迈向成功之路。

此外，他们不适合独处，更不适合独挑大梁，所以他们可以找和很多人一起工作的职业，可以在团队中发扬良好的互助合作精神。

(3) 不修边幅，不注意自己形象的人

这样的人往往会给人很懒散的印象。其实他们的内心世界并不像外表那么柔弱，一旦确定目标，欲望就会变得异常强烈，只是由于内心犹豫不定、优柔寡断，才会导致外表懒散。

这样的人在对某件事采取行动之前，经常会表现得毫不在意，但是一旦下定决心，就会一鼓作气，锐意进取，故而多半都会获得成功，得到他们想要的。

对和自己无关的事，这样的人都能给予公平、客观的判断。然而但凡碰上自身的问题，他们的天平就会左右摇摆，难以作出抉择，甚至心情恶劣，恼羞成怒。

这样的人在处理问题时会显得没有主见，那是因为他们能够预先了解到可能面临的困难，只是该从哪一点着手会让他们犹豫不决。

他们有强烈的正义感，并且会想方设法助弱者一臂之力，让公道得以伸张。他们灵敏的直觉，偶尔也能发挥一定的作用，帮助他们处理很多事情。

这样的人意志力薄弱，做事会犹豫不决，没有主见，很容易受别人的影响，所以应该多加强决断力的培养。

他们需要生活在一种忙碌的状态中，喜欢自己亲手去做一些东西，喜欢改善自己的工作环境和生活环境，他们的脑袋里总是有着很新奇的想法。

pdf下载网 http://www.i8788.com

而闲散的生活会使他们丧失生机和活力。他们不接受失败，如果遭遇到了挫折，便会从头开始。由于他们有坚忍不拔的精神，所以重新获得成功也是指日可待的事。

他们喜爱权势，思想比较独立，在他们的生活中，钱是不能缺少的，但是它却不能束缚自己的手脚。

他们对于在工作或生活中给予过自己帮助的人，会一直念念不忘，一旦有机会便会给予回报。

他们善于抓住对自己有利的时机。如果在他们选定了自己要走的路的同时，时机到来了，那么任何力量都无法阻挡他们前进的脚步，并且会经受住各种困难的考验。

他们会在别人失败的地方，建立起自己的成功业绩。他们会利用自己的魅力和感召力去达到自己的目的。

通过观察，FBI心理学家发现，他们在人生态度上会产生两种极端的表现：一是他们充分地享受着伴侣给自己的优越的物质生活；还有一种可能，就是对世俗的成功道路毫无兴趣，而是在自己人生信念的指导下，去开辟出另外一条路。

他们眼光很犀利，能够洞察一切，但是他们做事却不会进行仔细的推敲、斟酌，因为他们的第六感很准，所以很多事都是凭直觉去做。这种人非常有毅力，只要心中定下一个目标，便会坚持不懈地朝着既定目标前进。

但是他们会经常以自我为中心，别人提出的意见或是建议他们根本听不进去。这样的性格非常容易树敌，应该学会宽容别人，学会接纳别人的想法和观点。

他们比较大胆，喜欢创新，有独断专行的倾向，个性高傲，行为冲动。

他们很健谈，外交能力也很强，如果他觉得你值得交往，便会对

pdf下载网 http://www.i8788.com

你完全信赖，并会凭借自己敏锐的第六感，完全掌控你的心思。

09 衣着打扮是内心的反映

随着社会的进步与发展，现在从衣着打扮的习惯上判断一个人的难度在无形之中增大了，因为现在的人们提倡张扬个性，不拘泥于这样或那样的形式，所以不能按照传统的习惯进行观察和判断。FBI认为，正是由于张扬个性，不拘泥于形式，人们可以更加充分地展示自己的心理状态、审美观点等，从而找出某些内在的规律。

一般来说，习惯穿简单朴素衣服的人，性格比较沉着、稳重，为人较真诚和热情。这种人在工作、学习和生活当中，对任何一件事情都比较踏实、肯干，勤奋好学，评判事情客观、理智。

习惯穿单一色调服装的人，多是比较正直、刚强的，理性思维要优于感性思维。

习惯穿淡色便服的人，多比较活泼、健谈，且喜欢结交朋友。

习惯穿深色衣服的人，性格比较稳重，显得城府很深，不太爱多说话，凡事深谋远虑，常会有一些意外之举，让人捉摸不定。

习惯穿式样繁杂、五颜六色衣服的人，多是虚荣心比较强，爱表现自己而又乐于炫耀的人，他们任性甚至还有些飞扬跋扈。

习惯穿特别艳丽的衣服的人，一般都具有很强的虚荣心和自我表现欲。

习惯穿流行时装的人，最大的特点就是没有自己的主见，不知道

pdf下载网 http://www.i8788.com

自己有什么样的审美观，他们多情绪不稳定，且无法安分守己。

习惯根据自己的喜好选择服装而不跟着流行走的人，多是独立性比较强，有果断的决策力的人。

习惯穿同一款式的人，性格大多比较直率和爽朗，他们有很强的自信，爱憎、是非、对错往往都分得很明确。他们的优点是做事不犹豫不拖拉，而是显得非常干脆和利落。言必信，行必果。但他们也有缺点，那就是清高自傲，自我意识比较浓，常常自以为是。

喜欢穿短袖衬衫的人，他们的性格是放荡不羁的，但为人却十分随和亲切，他们很热衷于享受，凡事率性而为，不墨守成规，喜欢有所创新的突破，自主意识比较强，常常是以个人的好恶来评定一切。他们虽然看起来有点吊儿郎当，但实际上他们的心思还是比较缜密的，而且什么时候都知道自己是做什么的。所以他们能够三思而后行，小心谨慎，不至于因为任性妄为而做出错事来。

喜欢穿长袖衣服的人，大多比较传统保守，为人处世都循规蹈矩，而不敢有所创新和突破。他们的冒险意识在某一方面来讲是比较缺乏的，但他们又喜爱争名逐利，把自己的人生理想定得也很高。这样的人最大的优点就是适应能力比较强。把他们随便放在哪一个地方，他们都会很快地融入其中，所以通常会营造出比较好的人际关系。他们很重视自己在他人心目中的形象，希望得到注意、尊重和赞赏，从而在衣着打扮、言谈举止等各个方面都总是严格地要求自己。

习惯宽松自然的打扮，不讲究剪裁合身、款式入时的衣着的人，多是内向型的。他们常常以自我为中心，而融不到其他人的生活圈子里。他们有时候孤独，也想和别人交往，但在与人交往中，又总会出现许多的不如意，所以到最后还是以失败而告终。他们多是没有朋友，可一旦有，就会是非常要好的。他们的性格中害差、胆怯的成分比较多，不容易接近别人，也不易被人接近。他们对团体的活动一般都不

pdf下载网 http://www.i8788.com

感兴趣。

习惯以打扮素雅、实用为原则的人，他们多是比较朴实、大方、心地善良、思想单纯而又具有一定的宽容和忍耐力的人。他们为人十分亲切、随和，做事脚踏实地，从来不会花言巧语地去欺骗和耍弄他人。他们的思想单纯，但绝不是对事物缺乏自己独特的见解。他们具有很好的洞察力，总是能把握住事情的实质，而做出最妥善的决定和方案。

习惯穿色彩鲜明、缤纷亮丽的服装的人，他们大多比较活泼、开朗、坦率和豁达，对生活的态度也比较积极、乐观和向上。同时，他们的自我表现欲望比较强，常常会制造些意外，给人带来耳目一新的感觉，以吸引他人的目光。

pdf下载网 http://www.i8788.com

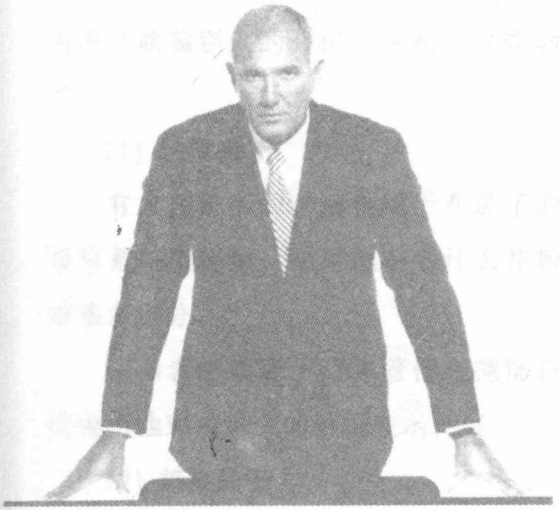
pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI

NO. 3
第三章

FBI破译肢体语言

——揭开小动作背后的秘密



pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

01 身体语言没有秘密可言

FBI在办案的过程中，非常注重犯人的肢体语言，这些非语言信息里往往潜藏着重要的破案线索。

FBI测谎专家指出：敷衍的语言和伪装的表情可以掩饰内心真实的想法，但是身体语言却会泄露你的秘密。对于一个解读身体语言的高手来讲，身体语言没有任何秘密可言。

我们的手指、手掌、手臂、腿以及它们的动作，都会泄露我们内心真正的情感。许多人都没有意识到他们的身体会说话，当他们试图用语言欺骗别人的时候，真相于身体动作中已经悄无声息地显现出来了。

(1) 触摸鼻子

有人在说话的时候会用手在鼻子的下沿很快地摩擦几下，有时甚至只是略微轻触。如果他不是什么花粉过敏的话，那就说明他说的话有很多水分。

说话者触摸鼻子意味着他在掩饰自己的谎话，聆听者做这个手势则说明他对说话者的话语表示怀疑。

(2) 抓挠脖子

根据观察得出的结论是，人们每次做抓挠脖子这个手势，食指通常会抓挠5次或者多于5次。这个手势是疑惑和不确定的表现，等同于当事人在说："我不太确定是否认同你的意见。"

pdf下载网 http://www.i8788.com

当口头语言和这个手势不一致时，矛盾会格外明显。比如，某个人说“我非常理解你的感受”，但同时他却在抓挠脖子，那么我们可以断定，他真的没有理解。

(3) 用手遮住嘴巴

用手下意识地遮住嘴巴，表示撒谎者试图抑制自己说出那些谎话。有的人会假装咳嗽来掩饰自己遮住嘴巴的手势。有时候人们是用几个手指或紧握的拳头遮着嘴，但意思都一样。

如果你在公司召开一个会议，你发言时看到有听众捂着嘴，这个时候就要注意了。遇到这种情况，你应该停止发言并询问听众：“大家有什么问题吗?”

(4) 抓挠耳朵

小孩为了逃避父母的责骂会用两只手堵住自己的耳朵，成年人则会用抓挠耳朵的手势。抓挠耳朵的手势也有多种变化，包括摩擦耳廓背后，把指尖伸进耳道里面掏耳朵，拉扯耳垂，把整个耳廓折向前方盖住耳洞等等。

当人们觉得自己听得够多了，或想要开口说话时，也可能会做出抓挠耳朵的动作。

抓挠耳朵也意味着当事人正处在焦虑的状态中。查尔斯王子在步入宾客满堂的房间，或者经过熙攘的人群时，常常做出抓挠耳朵和摩擦鼻子的手势。

这些动作显示出他内心紧张不安的情绪。然而我们从未看到查尔斯王子在相对安全私密的车内做出这些手势。

(5) 手指放在嘴唇之间

幼儿会将自己的拇指或者食指含在嘴里，作为母亲乳头的替代品，而成年人则表现为把手指放在嘴唇之间，或者吸烟、叼着烟斗、嚼口香糖、衔着钢笔、咬眼镜架等。人们常常在感受到撒谎的压力时做出

pdf下载网 http://www.i8788.com

这个手势。

(6) 快速地耸肩

耸肩通常传递一无所知或漠不关心这两个信息："我不知道"或"我不在乎"。当人们做耸肩这个动作的时候，通常表明他们愿意沟通这个信息。

然而，如果耸肩的动作非常快，则另有所指。

这种情形有点类似一个人被一句笑话弄得很尴尬，却要假装自己觉得很有趣，这时他的脸上就会出现一个只牵动嘴唇的假笑，而不是脸上堆满笑容。

(7) 双臂交叉

这个姿势表示一种防卫的、拒绝的、抗议的意思，显示出矛盾、多种情况交互影响或紧张等心理因素的存在。当一个人说谎时或害怕自己的谎言被拆穿时，对听者总有一种防卫的心理，不愿别人去接近或获得任何信息。

在不便用语言表达时，他便采用某种姿势以示拒绝、抗议。

(8) 身体动作细节

人们在说谎的时候总会不自觉地紧张，只是有些撒谎高手善于掩饰，不易被别人发觉。若坐在凳子上，紧张的人就会浅坐在座椅的前半部分，并且曲着腿、弓着腰，好像随时准备从椅子上弹出来采取行动一样；有时候还会不停地抖腿和蹭脚，以此来分散注意力，消减心中的慌乱。

若心中泰然则会显得精神松懈，就会坐稳在椅子上，同时伸出脚，很悠闲，表示不会立刻站起。

pdf下载网：http://www.i8788.com

02 注意头部动作所反馈的信息

FBI专家指出：头部动作是人们表达内心世界最直白的信号之一，通过头部的信号可以很清楚地传递出自身蕴藏的丰富内涵与内心情感的变化。人们交谈的过程中会表现出一些头部信号。

当人们抬头与人交谈的时候，表明了他对这个人表现出足够的重视，会认真倾听这个人的讲话，并且会一直持续这样的交谈方式。但是如果头部抬得过高，可能会留给别人不好的印象。如果人的头部抬得过高，会表现出这个人有些高傲与轻浮，这样在与人交谈的过程中，会给人带来一些不好的印象。

在现实生活中，很多人会做以下这些动作，而这些头部动作的背后蕴涵了很深的信息。

(1) 把头歪在一边

很多人都喜欢把头歪在一边。把头歪在一边表明了这个人默认了服从。因为，人把头歪在一边表明了自己不会带来威胁更不会攻击他人，向别人传递了一种顺从的态度。这样就容易让别人认为，歪着头的人以一种轻松的状态出现，不会给自己带来危险，所以这样能放松对这个人的警惕。

一份研究报告指出，由于女性和男性社会分工的不同，使她们在歪头的态度上表现得不同。那些能力强、趾高气扬的男性不会轻易歪头，在这些人看来，歪着头就意味着屈从。接受调查的女性中有超过

pdf下载网 http://www.i8788.com

半数以上的人会选择歪着头，因为这些人想获得其他人的帮助，这体现出一种顺从。

FBI的成员伍德·乔治讲述了这样一件事情：

在1980年的一天，他和一名同事对一名德国女间谍进行调查，当他们得知这名德国女间谍不是个等闲之辈的时候，他们做好了对这名女间谍进行长期调查的准备。

据总部传来的消息，这名德国女间谍通过微型摄像机，拍摄到美国一个军事基地的秘密武器资料。

为了能够从这名女间谍口中得到一些有用的信息，他们连夜对她进行了讯问。出乎意料的是，这名女间谍表现得非常冷静，声称微型摄像机不是她的，对关于军事基地的事情也矢口否认。

审讯人员意识到他们遇到了难缠的对象，通过讯问不可能得到他们想要的有价值的情报。于是审讯人员决定暂时中断对这名德国女间谍的审讯。

接下来的时间里，审讯人员没有闲着，而是对摄像机和军事资料中残留下来的指纹信息进行了解析和对比，对比的结果令他们非常兴奋，这个微型摄像机就是出于德国女间谍之手。

于是他们对这名德国女间谍再次进行了讯问。虽然这名德国女间谍还想狡辩，但是当她看到审讯人员把微型摄像机中遗留的指纹信息呈现在她面前的时候，她把头歪到了一边。

审讯人员通过这样一个头部信号，得知了这名德国女间谍的心理防线已经被击破，并开始表现出顺从的态度。

果不其然，在接下来的讯问中，这名德国女间谍没有继续狡辩，而是把窃取美国军事基地的计划全部交代出来。

(2) 把头低下

当人们在对某件事情表示否定意见或者不满的时候，通常会把头

pdf下载网 http://www.i8788.com

低下。在与人交谈的过程中，如果发现人们不注视你，而是把头低下来转移注意力，说明你表述的某些观点可能没有得到这个人的认可，这个时候要及时调整与这个人的谈话。

心理学家认为，把头低下还代表了缺少自信。当你在开会或者在公共场所演说的时候，如果你低下了头，那么会给听众传递一个不好的信号，在他们看来，你的演说是缺少自信的，更是没有说服力的。所以为了避免这一情况的出现，不要在公众面前低下头，低下了头也就意味着你的失败。

(3) 点头

点头在世界范围内是一种通用的肢体语言。点头表示对某个人或某件事情的赞同。心理学家做过的一个实验告诉人们，点头在世界范围内都通用。

他们到世界上不同国家和地区进行测试，他们与陌生人相处的时候，会向对方点头，而对方也会向他们点头。这一情形说明了点头是一种跨国界、跨文化的通用肢体语言。

人们在点头的时候身体会略微向前倾，这说明了人们恭维的态度。这种情况非常有利于增进人们之间的交往。

如果在适当的时候用点头这种头部动作对其说话内容表示赞同的话，不仅会做到和谈话者的有效沟通，还能使谈话者备受鼓舞，更能激发出谈话者的谈话欲望。但是点头要掌握好频率的问题，其中也蕴涵了很多信息。

在倾听谈话者讲话的时候，缓慢地点头表达出的信号是对谈话者产生了极大的兴趣，也愿意继续倾听下去；如果倾听者迅速地点头，此时他向谈话者传递了一个信号，这个信号就是对谈话的内容感到枯燥与不耐烦，而他这样做的目的就是想让谈话者终止正在进行的谈话。

当谈到自己感兴趣的话题时，人们会不由自主地配合点头这个头

pdf下载网 http://www.i8788.com

部动作，此时说明了两个人已经产生了共鸣，甚至有一种相见恨晚的感觉。

点头是人们沟通和交往过程中的润滑剂，它可以为人们的沟通打下良好基础，对改善人际关系起到非常关键的作用。

FBI在实际办案的过程中总结出：在办案的过程中会遇到形形色色的人，有些人能够积极配合我们的工作，可有些人却对FBI存在一定的抵触，而造成他们抵触的原因也是多方面的。为了能有效地开展工作，在和这些对我们存在抵触的人进行交谈的时候，我们会认真倾听他们遇到的问题，并配有点头这个动作，虽然只是一个简单的小动作，却给了这些人一个好印象。

这些人一直认为，FBI是一些不懂得倾听别人讲话的人，但是当他们看到FBI在认真倾听他们讲话的时候，这个固有的观念就会被打破，而重新认识FBI，这为建立彼此间的信任打下了良好的基础，也为以后有效地开展工作打好了基础。

(4) 摇头

摇头是人们表达否定信号最直观的头部动作。心理学家这样解释道："经常发现人们在面对不喜欢的人或者事情的时候，会把头从一侧转向另外一侧，从左边转向右边或者从右边转向左边。这些人做这个动作只想表达自己对某人或某事的不满情绪，他们通常会说'这不是我想要的'，'你不要这样做'等否定的话语。从世界范围来看，摇头这个头部动作也同样具有通用性。"

人们经常会发现，婴儿在饥饿的时候会叼住妈妈的奶头，当他们吃饱以后不再吸吮奶头，当妈妈们以为婴儿没有吃饱而继续把奶头放到他们嘴里的时候，婴儿会把头扭向另外一边，这个信号是他拒绝的信号，表明婴儿已经吃饱。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(5) 仰头

一些国家和地区会用仰头这样的头部动作来表达对人或事情的否定态度。

在希腊和土耳其等国家，经常会看到人们习惯用仰头的方式来表达否定或者不认可的态度。当他们听到和自己相背离的想法时，他们会挺起胸把头向后仰，通过这样的方式来表达他们对这件事情的否定。

在其他一些地区，如新西兰北部一些地区，这里的人们也会采用这样的方式来表达自己的态度，不过他们仰头的动作不是表达否定而是表达肯定的态度。经常可以看到，当一些人取得一定成绩的时候，他们会仰头，然后口中会说："我终于成功了！我的努力没有白费！"

在一件发生于美国加州的走私军火的案件中，FBI就是通过头部动作信息来找出有价值的线索的。

一位走私军火的不法商人被FBI抓获，从掌握的资料来看，这名走私军火的商人是个意大利人，FBI调取了他的个人档案后，发现他与一个国际性的走私团伙有着非常密切的关系。于是FBI对他进行了讯问。当被问及到这名走私商人有没有其他同伙的时候，这名犯罪分子矢口否认有其他同伙。

为了捕获这个国际性的走私集团，FBI想到了一个巧妙的方法，他们故意把事先锁定的走私分子的照片拿到这名走私商人的面前，让这名商人指认。这名走私商人看到这些照片以后，连忙摇头，并声称他们绝对不是走私军火的人。

FBI通过这名走私商人不正常的摇头动作得知这名走私商人在说谎，照片中的人全部是他的同伙。就这样，FBI通过这名走私分子摇头的动作，顺利找到了其他走私分子，成功端掉了这个国际性走私集团，并抓获了所有走私分子。

虽然外在的环境复杂多变，但是人们的身体语言是有一定规律的，

pdf下载网 http://www.i8788.com

尤其表现在头部的动作，即使再狡猾的犯罪分子，也能够从他的头部动作中发现一些存在的问题。

虽然头部动作信息不能作为办案的唯一标准，但是却可以为办案带来意想不到的帮助。

03 通过下巴的变化观察对方的内心

在日常工作或生活中，人们通常不会留意下巴的变化情况。FBI根据多年的工作经验告诉人们：下巴的动作确实表现得比较细腻，也不容易被人们发现，但是它却是一种解析人们心理密码的有效方法，通过对下巴动作的解析，可以把一个人的心理密码破译出来，而这一点对于某些工作将有很大的帮助。

我们可以从以下几方面对一个人的下巴进行仔细的观察和分析：

(1) 下巴抬高

这样的人性格直爽、坦诚。他们最讨厌虚伪，他们的喜怒哀乐在脸上一览无余。他们爱憎分明，能真诚地对待喜欢的人，而对于不喜欢的人，他们也不会强颜欢笑，喜欢就是喜欢，不喜欢就是不喜欢。

但有时因为其太鲜明的态度和太尖锐的语气，难免在无形中得罪人。他们对待对自己有善意的人十分友好，但绝不会阿谀奉承、阳奉阴违，不会因为某种利益而有意地对别人溜须拍马。

这样的人重情重义，对待友情很认真，绝不会因为利益关系和朋友翻脸。这样的人很聪明，能通过表面现象看清事物的本质，他们对

pdf下载网 http://www.i8788.com

残酷的现实以及世间的利益关系有清醒的认识，且不喜欢斤斤计较。

这样的人有旺盛的生命力，生机勃勃，很有激情。他们看起来随时都有无穷的精力，思维活跃，行动迅速，能很快地理清事情的来龙去脉，然后果断处理。面对困难和危机时，他们不是委曲求全，而是披荆斩棘、奋勇向前，这种奋斗拼搏的精神很有感染力和号召力。

他们是新事物的开拓者，是旧事物的创新者。这样的人有很强的好胜心，他们充满竞争力和挑战精神，喜欢惊险刺激，只有在这样的环境里他们才感到快乐，也只有在这样的环境里才能把他们的雄心壮志全部激发出来。他们性格倔强，往往有死不认错的特性。

他们很爱面子，有时候即使知道自己错了，并且知道错在哪里，也依然态度强硬。当然，他们心胸宽广，只要别人肯给台阶下，他们也会主动反省，真诚地道歉。

这样的人有百折不挠的精神，绝不会向失败低头，他们有很强的奋斗精神，并且越挫越勇。这样的人心地善良，但有张非常厉害的嘴，有时候难免得理不饶人，但他们绝不是那种刻薄的人，而是刀子嘴、豆腐心。

(2) 下巴收回

这样的人最容易被轻视自己的人所说的话或所做的事气得暴跳如雷，他们会以自己的实际行动和轻视自己的人一决高低。

他们对于和自己耍心眼的人有时候会采取置之不理的态度，但这并不代表他们愚钝，他们只是表示不屑于理会这样的人。他们聪明直爽，既不会算计别人也不会被别人算计。这样的人暴躁易怒，而且对情绪没有控制力。

他们能对任何一个人大发脾气，这也难免容易引起别人的反感。这类人很容易让人想起冲突、交锋等和战争相关的字眼。

他们性格直率，豪爽慷慨，不喜欢耍心眼。他们心底坦荡，对善

pdf下载网 http://www.i8788.com

待自己的人坦诚相待，而对于怀有恶意的人也能针锋相对。

这样的人心胸宽广，不会对旧事耿耿于怀。但他们也有自己的原则，在和别人发生矛盾时，如果是对方错了而又死不认错，他们是坚决不会向对方示好的。但对方如果能主动认错道歉，他们也能很大度地不计前嫌。

(3) 下巴和说话者的头部保持一致的人

这样的人性格温和，对谁都很温柔，即使对不喜欢的人他们也只是态度冷淡，但不会针锋相对。他们脾气很好，但如果对方欺人太甚，让他们觉得难以忍受，那他们不怒而危的气势会让别人望而生畏。

这样的人理智沉着，他们不放任自己，为人处世都有一定的原则。

这样的人在人前总是一副憨憨的样子，看起来很好欺负。但千万不要以为他们真的好欺负，他们不是喜欢生气的人，可一旦生起气来就跟平时判若两人。

其实他们心里对所有事情都看得明明白白，只是不喜欢和别人争论而已，是大智若愚的人。

这样的人是天生的慢性子，但勤勤恳恳，有坚忍不拔的毅力，做任何事情除非是受客观因素的影响，否则一旦下定决心要做，就一定会坚持到底。

他们有一股蛮劲儿，从来就不是半途而废的人。也许这样的人不够聪明，但他们深知笨鸟先飞的道理，用吃苦耐劳弥补自己的缺点。或许就是因为对自己的缺点有清醒的认识，所以他们奋发图强，丝毫不比别人逊色，甚至比别人做得更好，他们是勤能补拙的完美诠释者。固执是他们最大的特点，这样的人对自己坚持的观点不会轻易改变。

他们对人生有自己的看法，遵循自己的理论，但他们遵纪守法，他们的理论建立在社会道德规范以内，不善于变通。这样的人不喜欢争吵，不会与和自己有不同观点的人相持不下，他们赞成各抒己见，

pdf下载网 http://www.i8788.com

但会坚持自己的意见，是名不虚传的牛脾气。

当然太过于固执己见也是缺点，因为不善于听从别人的意见，所以对事物的看法就容易走进偏激或狭隘的误区。在他们内心深处都希望所有事物能平稳发展，如果经常大起大落，非得提高他们的心脏承受能力才行。他们性格里有多疑多虑、不自信等缺点，缺乏安全感，平稳和安定才是他们的追求。

这样的人对挫折和失败的适应力较弱，常会产生鸵鸟心态，喜欢逃避，容易悲观失望。当然他们不会轻言放弃，只是需要很长的时间才能恢复信心，当情况好转后，又能热情洋溢地作出新的努力，创造出更大的成就。

心理学家从众多具有这种特性的人中分析发现，这样的人讲求现实和物质，富足的生活是他们一直追求的，他们的成就感和安全感需要富足的物质生活做基础。

这样的人是天生的美食家，有敏感的味觉和嗅觉，他们对食物的要求很高。当然，这样的人也能通过自己孜孜不倦的努力得到物质上的满足。

但由于不善于变通，不能圆滑地处理人情世故，会给人富裕却不大方的感觉。这样的人能享受物质上的富足却不庸俗，他们钟情于艺术，对艺术有独到的见解，他们任何时候看上去都内外兼修、优雅又有内涵。

pdf下载网 http://www.i8788.com

04 十指交叉蕴藏着丰富的含义

日常交谈中，我们经常会看到或在无意中做出十指交叉这个手势。这一动作貌似简单，实则内涵十分丰富。

我们先来看一个FBI成员所讲的小故事：

几年前，某专案组曾经接手过一个重大的连环杀人案件。犯罪嫌疑人被抓以后，审讯很快就成了一件十分棘手的事情。因为那是一个极其聪明而且反侦查能力很强的男人，他的态度十分配合，可以说是有问必答。但是，他说的显然有很多都是假话，可恨的是他的谎言滴水不漏，办案人员无论如何都发现不了破绽，也确认不了他的话究竟哪句是真，哪句是假。

这种状态僵持了数天之久，办案人员想了很多办法都无能为力，眼看着再找不出证据就只能“放虎归山”，专案全组都焦急不已。后来，一个心理学专家给了办案人员一个重要提醒，办案人员开始使用他所说的办法。

再次审讯时，办案人员安排了专人在一旁摄像，然后他们开始提出各种各样的问题。审讯结束后，他们反复看审讯过程的录像，其实他们只是在总结一点——回答哪些问题时，该犯罪嫌疑人的手势做了改变。结果发现，在回答一部分问题时，他的双手会比较自然地放在腿上，而且一般会一动不动；而回答另外一部分问题时，尽管他的眼睛依然会十分镇定真诚地看着办案人员，回答的内容也让办案人员挑

pdf下载网 http://www.i8788.com

不出任何毛病，但他的双手却会在不自觉中做十指交叉状，而且不断用一手拇指轻轻摩擦另一手的手背。

办案人员以此为线索发现了许多问题，最终将这个罪大恶极的家伙绳之以法。也许，直到临死，他都不明白办案人员到底是怎么破解他的谎言的。

你知道故事中FBI是如何破解犯罪嫌疑人的谎言的吗？如果懂得“十指交叉”所暗喻的心理，你就会完全明白了。这个手势是个比较复杂的动作，搭配其他不同的动作，会传达出完全不同的意思。

(1) 十指交叉，自然放置

十指交叉后自然放置，多是说话者比较自信的信号。使用这种手势时，人们往往会神情坦然并且面带微笑。英国的伊丽莎白女王在出席皇室访问以及参加公众活动时，就经常使用这个手势，在做这个动作时，微笑的女王常常会把双手优雅地放在膝盖上。

(2) 十指交叉，双手紧握

这常常是拘谨、焦虑、消极、否定等心理的外现。由此可知，当在谈判过程某人使用该手势时，则证明该人已经有了挫败感，连他自己也认为自己的话缺乏说服力，开始自我否定。

有一个做商务谈判的朋友，有一次，他因为丢了大单而懊恼不已，不断向我倾诉。结果我发现，在复述那件事的过程中，他的双手十指交叉握到了一起，并且越握越紧，以至于他的手指都开始泛白了，他的双手看上去就好像被焊在了一起一般，动弹不得。看得出，这件事使他相当沮丧和焦虑不已，他甚至因此产生了比较严重的自罚式消极心理。

(3) 十指交叉，自然放于身体胸腹部之间

这是一种传达“拒绝”心理的手势，也在一定程度上意味着挫败感。如果在交谈过程中，对方出现了这种手势，那么进一步的沟通就

pdf下载网 http://www.i8788.com

会相对困难。

这时候，如果你希望交谈进行下去，就要立刻采取一些行动，解开对方那些缠绕在一起的手指，比如给他一杯饮料，或其他需要用手握住的东西。不然的话，他交叉于胸腹部的双手会像交叉于胸前的双臂一样，将你所有的观点和想法全都拒之门外。

(4) 十指交叉放于大腿，两拇指指尖相顶

这种手势表示说话者不知如何是好，也就是当下的情境或话题让他感觉进退两难。如果遇到这种手势，你去观察一下，伴随着这个动作，对方往往还会有放缓语速，甚至有咬下唇的动作出现。

(5) 十指交叉，一手拇指向上伸直

跟上一个动作不同，这个动作中只有一只手的拇指向上伸直，或者即便是两手拇指都向上伸直，两个拇指尖也不会顶在一起。这个动作的含义是：我很自信，我对自己所说的话十分有信心，对我们所谈的事情也报以十分积极的态度。

(6) 十指交叉，眼睛盯着对方

这个动作是一种忍耐之态，多表示该人正在努力压制自己的不满或反感之心。

(7) 十指交叉，置于面部

十指交叉时双肘撑起，从而使交叉的双手被置于脸前时，是一个很明显的“敌意”动作。该动作表示对对方已经心存不信任等消极情绪，不希望谈话再进行下去。

(8) 十指交叉，一手手指摩擦另一手

十指交叉在大多时候表现出的是一种负面心理。当处于怀疑或压力状态下时，人们多会在这个动作基础上用一只手的手指（通常是拇指）去摩擦另一只手的手掌。

按照心理学的说法，这种自我接触会产生一种安慰大脑的功效，

pdf下载网 http://www.i8788.com

因此，他揭露了做动作的人内心的焦虑不安和复杂多变的心理活动。

开篇故事中的警察之所以能够由犯罪嫌疑人的手指动作推知其心理，就是应用了这个心理学知识。

05 通过手部动作了解对方

FBI经研究证实，手可以感受到来自内心的0.00002毫米的振动，人的心理变化会迅速地反映在自己的手上。所以FBI认为：手是人内心震颤的传感器，手势往往能直接地反映一个人的所思所想。

人类的手是最独特的。人类的手既可以拿工具，也可以写字、画画，既可制作工艺品、做出美味佳肴，也可以拨动吉他、敲击电脑键盘。人类的手可以抓、划、刺、打、握，还可以感受、衡量和改造我们周围的世界。人类的手还会打手势、讲故事或是表达反映我们内心深处的想法。如此功能齐全的附加肢体，任何其他生物都无法比拟。

我们习惯了借助手的比比划划来表达自己的思想和观点，或者完全用手来表达感情，比如用手拍拍某人的肩膀，以示对他的安慰。

人的大脑皮质绝大多数是用来控制手部和面部动作的。有时我们为一个人担心时，会说“真为他捏一把汗”，也就是说即使我们脸上能强作镇定，紧张的心理还是会从手上显现出来。实际上，“手的表情”往往比“面部的表情”来得更真实。下面就让我们看看各种不同手势中所暗藏的心理玄机。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(1) 挽胳膊

挽胳膊的具体姿势含义有所不同。比如挺着胸，挽在比较靠上的位置时，表示想夸耀自己了不起。胳膊挽在比较靠下的位置，且紧紧贴着身体时，是“防卫信号”，是想在自己前面搭起一个保护屏障，表示其戒备心理在起作用。如果挽胳膊的时候还弓着背，则表示其心中有些局促不安。

(2) 双臂交叉

这是防卫心重的表现。将双臂交叉抱于胸前，是一种防御性的姿势，说明对眼前人存在某种排斥感。

这个动作似乎正传达着“我不赞成你的意见”、“是的……你所说的我完全不懂”、“无论你如何表现，我就是不欣赏你这个人”。当对方将双臂交叉抱于胸前与你交谈时，即使不断地点头，其内心也可能对你的意见并不赞同。

也有一些人在思考事情时，会习惯性地将双臂交叉抱于胸前。一般而言，有这种习惯的人基本上是那种防卫心较强的人。这类人在自己与他人之间设下一道防线，不习惯对别人敞开心胸，他们永远和别人保持一定的距离，小心地观察着对方。

(3) 十指交叉

这可以是自信的表现，也有可能是在掩饰其紧张。

有一些人在谈话时，常常会将双手在胸前无意识地交叉在一起。最常见的姿势是把交叉着十指的双手放在桌面上，面带微笑地看着对方。这种动作常见于发言人，这个动作出现的时候，常常处于一种平和的氛围之中。

当一个人对自己非常有自信，对眼前的事情很有把握、掌握主动权的时候，他可能会做这个动作。

然而，十指交叉也可能是体现沮丧心情和敌对情绪的手势。心理

pdf下载网 http://www.i8788.com

研究表明，十指交叉姿势的高度同一个人的沮丧心情或敌对情绪的强烈程度密切相关。通常情况下，十指交叉的位置越高，心情越沮丧或情绪越敌对。

(4) 两手交握

交握的两只手，在心理暗示上，一只代表了自己，另一只则代表了友人或亲人的手。人在紧张不安时，会无意地握着自己的手，充分表露出想要握住扶助力量的强烈冲动。尤其是在非常紧张的时候，手心冷汗直冒，使劲交握着的双手青筋暴露，血色尽失，这完全说明了当时的心境。

(5) 双手摩擦

双手的摩擦方式不同，其含义也不同。处于怀疑或低度压力状态下，人们会轻轻地用其中一只手的手指去摩擦另一只手的手掌。如果形势变得更严峻时，就会突然变成十指交叉摩擦。这是内心困苦的一种信号。

不过，两只手的手掌相互摩擦，所表达的却是一种积极期待的意思。比如，比赛者摩擦双手手掌，是在期待下一个登台的就是自己；刚刚取得好成绩的儿子，走进爸爸的房间，摩擦双手手掌，是希望得到爸爸的肯定，给他表扬。

需要注意的是，在寒冷的冬天，双手摩擦可能是为了取暖；在炎热的夏天，双手摩擦可能是因为酷热难耐，手心出汗。这并不代表上述的含义。

(6) 两手交叠抱胸

两手交叠抱胸，代表两种含义。其一是伤心的表现。当一个人失去所爱的亲人，悲恸欲绝时，可看到这种场面。伤心人噙着泪水，两手紧抱胸口，身体不自觉地摇晃着，极力忍耐内心的伤痛。第二种含义，便是自我防卫。在屋子外徘徊不入的人，常会出现这一防卫姿势。

pdf下载网 http://www.i8788.com

不想做某件事，遇到不想打交道的人，自己有意想与某人保持距离，或想与某人结束彼此关系时，往往也会不自觉地摆出这种姿势。

(7) 双手不停地做些小动作

在与人交谈的过程中，在交谈一段时间后，如果原本认真与你交谈的对方，手部突然出现了一些小动作，比如他双手食指分开，一对一地做互相按压的动作，这就表明，他可能对你的话题不感兴趣了，或者是感到累了。人在心理上一旦放松了，在生理上也会出现相应的征兆。

(8) 手指尖轻抚嘴唇

用大拇指或食指轻抚着唇，是在克服内心的不安，极力稳定自己情绪的表现。手指与母亲的乳房有关，以嘴接触手指，来自人幼年时平抚自己不安的本能。

(9) 将手揣在口袋或裤兜里

把手隐藏起来的动作，基本上是出于不愿意暴露其真实想法的戒备心理。要么是不信任对方，要么是有不可告人之事。

(10) 啃指甲

这是人在心理上不安的表现。当指尖按在嘴唇上已不足以安定其情绪时，会用啃指甲和指关节的方式来代替。在忍无可忍、攻击性节节升高的时候，指甲甚至会被自己咬得斑斑驳驳。

(11) 抚摸颈部说话时

如果你发现对方去抚摸颈部，其实是在告诉我们，他们并不是十分自信，或者是他们正在释放某种压力。这是一种普遍而有力的信号，说明大脑正在积极处理某种消极情绪。

有一次，一位心理学家在与一位朋友在商场外面聊天时，心理学家朋友的一位女伴正好从一旁走过，她的一只手放在了颈窝上，而另一只手则拿着一部手机。心理学家和朋友继续谈论，好像什么问题都

pdf下载网 http://www.i8788.com

没有。但是，当那位女士打完电话后，心理学家对朋友说："她是你的朋友吗？我想她一定遇到了什么麻烦。"果不其然，心理学家的朋友上前一问，才知道这位女士的孩子在学校发高烧，需要她尽快回家。

(12) 抚弄头发

如果女性在男性面前不停地抚弄头发，一边说话一边像扎辫子一样将头发分绺打结，那么此时她的内心一定期待对方温柔的抚慰或邀请。如果女性在独处时不经意地拨弄头发，则表明她内心藏着想要依赖某人或向其撒娇的情绪。男人触摸脸颊或头发的动作也反映了同样的心态。

(13) 掰手指节

有些人习惯把自己的手指掰得咯嗒咯嗒响，不管有没有人在场，有事还是没事。

此类人以男性居多，他们通常精力旺盛，哪怕他们得了重感冒，如果叫他们去干一件他平常最喜爱的活动，他们同样会从床上爬起来。他们一般还很健谈，喜欢钻"牛角尖"，会因为自己的思维逻辑较强而经常把你的谈话、文章说得一无是处。

他们是典型的多愁善感型人，而且是出了名的"多情种"，他们与一个异性相处一两次就有可能爱上对方。

这种男人对事业、工作环境很挑剔。你有事求于他时，如果这件事是他喜欢做的他会不计任何代价去尽力帮助你；而如果是他不喜欢做的，即使他不想当众出你的丑也一定会暗地里给你个"冷板凳"。

pdf下载网 http://www.i8788.com

06 要了解对方，尝试与对方握手

在一项科学调查报告中，一位资深的FBI破案专家曾建议警官们：盘问有嫌疑的人时，尝试跟对方轻松地握手。刚开始时要轻微地握，而每次接触到掌心时再说："我们慢慢来吧！"本来干燥的手掌，如果开始有汗水的话，可能就是罪犯。

在日常的社会交往中，人们见面时首先要相互致意，以表示对彼此的尊重，通常称之为打招呼。世界各民族由于他们长期以来所形成的习惯不同，其打招呼的礼仪也不尽相同，有点头、握手、拥抱、鞠躬等等。但其中最为大家推崇的是握手礼。

FBI心理专家指出，一个人与别人握手时所采用的方式能够反映出这个人的心理与性格，可以通过握手的方式，揣摩出对方心理的微妙变化。

(1) 最具代表性的一种现象，就是透过手的温度状况来判断他人的心理活动

在人类的身体中，当发生恐怖或惊讶的感情变化时，跟自己无关的自律神经意识，会突然活动起来，并引起呼吸的紧张、血压与脉搏的变化，或是汗腺的兴奋等状况。倘若跟对方握手，而发现对方的手掌出汗时，这就表示对方的情绪高涨，也可以说是失去心理平衡的象征。

握手时，手心出汗的人大多属神经类型，他们在握手时，非常紧

pdf下载网 http://www.i8788.com

张，掌心有些潮湿，表面上，他们态度冷淡、神情漠然，看似平静，一副泰然自若的样子，其实他们的内心是极不平静的。只是他们懂得用各种方法，比如说语言、姿势等来掩饰自己内心的不安，避免暴露一些缺点或弱点。他们看起来是一副非常坚强的样子，所以在他人眼里，他们就是一个强人。

在比较危难的时候，人们可能会把他们当成是一颗救星，但实际上，他们也极其慌张，甚至慌乱的程度比其他人还要严重。

握手时，手心干燥的人通常比较沉着内敛，个性属于有耐力但顽固，会坚持自己的想法，不会轻易接受别人的意见。

(2) 通过握手的力度也能解读对方的心理活动

握手时如果力量很大，甚至让对方有些疼痛的感觉，这种人多是逞强而又自负的。但这种握手的方式在一定程度上又说明了握手者的内心比较真诚和煽情。同时，他们的性格也是坦率而又坚强的。

握手时软弱无力，好像只是为了应付一件不得不做的事情，表现出完全被动姿态的人，他们在大多数时候并不是十分坚强，甚至是很软弱的。他们做事缺乏果断、利落的干劲和魄力，总是犹豫不决。他们希望自己能够引起他人的注意，可实际上，其他人往往在很短的时间内就会将他们忘记。

握手时只是轻轻的一接触，握得不紧也没有力量，这种人多内向，他们时常悲观，情绪低落。

绵软地和别人握手，则表现为一种标准的中国风格——后发制人，遇事让三分。

握手时力度适可，动作稳实，双目注视对方的人个性坚毅坦率，有责任感而且可靠，思想缜密、善于推理，经常能为人提供建设性的意见。每当困难出现时，他们总是能迅速地提出可行的应付方法，能够轻易获得他人的信赖。

pdf下载网 http://www.i8788.com

同他人握手时在不知不觉中加大力气。这种主动的力量，表明他对同对方的相识感到很兴奋，希望能继续与对方交往。所以，从握手的力量感上，也能表现出他交往的诚意和信任的程度。

(3) 性格不同的人，握手时的姿势及动作也不尽相同

保守的人握手时，手臂不太伸长，肘的弯度呈直角，手背贴近身子，充分显示出谨慎与保守的个性。

粗犷的人握手时，动作比较粗犷，而且对所握的手还不停地摇晃，这是一种意志坚定、秉性刚强的人。

优柔寡断的人无法决定自己要不要跟人家握手。当对方断定他不会握手时，而把手缩进口袋里，他又突然把手伸出来，等对方伸手过去。这是一种凡事都踌躇不定、缺乏判断力的人。

聪明的人从来不放过与人握手的机会，不论何时何地，总不断地先伸出手来与对方握手。此一强迫性的握手动作，正反映其内心的强大与自信。

07 腿和脚——人类最诚实的部位

你知道人体的哪个部位最诚实吗？这个部位能揭示一个人内心的真实想法，是我们在寻找一个人所思所想的非语言信号时的首选部位。答案也许会让你大吃一惊，那就是——我们的腿和脚。

FBI心理专家经过一系列研究，发现了一个十分有趣的现象："人体中越是远离大脑的部位，其可信度越高。"脸离大脑中枢最近，因而

pdf下载网 http://www.i8788.com

并不太可靠。腿和脚远离大脑，绝大多数人都顾不上这个部位，可是，它却比脸、手诚实得多。为什么腿和脚能够如此精确地反映我们的所思所想呢？

在我们与他人相处时，总是最先注意他们的脸；而且我们知道，别人也这样注意我们，所以，为了掩饰自己的真实想法，我们常常借一颦一笑来撒谎。并且，在人成长的过程中，我们的长辈会告诫我们，不要什么事都挂在脸上，要有些城府，于是我们学会了强颜欢笑，学会了故作镇定。作为一种社交需要，这当然无可指责。如此一来，我们用脸掩饰自己的能力也变得越来越强。

这么看来，“察言观色”就不是件容易的事情了。所以，我们需要将更多的目光放在人身体最诚实的部位。紧张、愤怒、恐惧、忧虑、担心、厌烦、坐立不安、幸福、快乐、受伤、害羞、腼腆、谦逊、笨拙、自信、沮丧、衰弱无力、生机勃勃、好色和生气，这些都能在腿和脚上有所体现。

人免不了要走路，有的人走路昂首阔步，充满自信；而有的人走路低头哈腰，无精打采。不同的走路姿势反映出人们不同的性格和情绪。在人际交往中，如果你善于通过他人的走路姿势，了解到他的性格及心理，就能够提前做好准备并想出应对策略。

一般来说，人群中你经常遇到的有以下几种典型的走路姿势，可反映出他们相应的性格特征。

(1) 昂首阔步型

有的人走路时，抬头挺胸、昂首阔步、坚定有力，一副成竹在胸的样子。这种人一般自信心强，学识丰富，主观意识浓，控制欲强。做事情反应迅速，有条不紊，有很强的组织能力，在工作和事业上也容易取得成功。其缺点是有时候过于自信，看不起别人，使自己被孤立，人际关系不是很好。

pdf下载网 http://www.i8788.com

与这种类型的人相处时，我们应该以同样的自信去应对，使自己的语言明确、条理清晰，对他们提出的问题能够自如应答，这样较容易赢得对方的信赖。

(2) 慢条斯理型

这种人走路比较缓慢，做事小心谨慎，不喜欢东张西望，头往往是微低着的。这是一种内向、害羞的表现，往往给人一种防卫心强的感觉。其实他们的内心是热情的，而且非常渴望与人交流，是典型的“外冷内热”型人。

面对这样的人只要你能真诚相待，多给他们一些理解、关心与耐心，是很容易感动他们的。

(3) 步履匆匆型

有的人走路时疾步如风，不顾左右，这样的人就是典型的行动主义者。他们往往精力充沛，办事果断，讲究效率。不过有时可能会因为过于急躁而办事草率，以致出现纰漏或发现意外。

我们在与这种类型的人打交道时，最好能随着他们的步调，不能慢慢腾腾、拖泥带水，不然这类型的人会心生厌烦，没有耐心，弃你而去。同时如能做到细心细致，会让这类人更放心。

(4) 横冲直撞型

有的人在走路时，不会太在意周围的人或环境，只顾自己横冲直撞。这样的人会让人感觉做人做事方法上生硬，因此也容易得罪人。不过这样的人因为为人坦率真诚，性情耿直，没有小心眼，比较大方，让人比较容易接近。

与这样的人打交道时，我们一定不要自作聪明、阳奉阴违，即使你有半点的虚伪都可能会让他们反感和置疑，最终让你无法再取得他们的信任。诚心诚意地对待这类人，才会走进他们的内心。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(5) 喜踱方步型

踱方步是古代朝廷官员走路时惯用的姿态。习惯这样走路的人，他们往往是比较庄重和严肃对待事情的人。他们做事认真负责，处事冷静理智。他们不会因为一时冲动而做出有损双方利益的决定。务实和精明是这种人的典型特征。

在与这种人打交道时，也要以认真专业的态度对待，尽量少和他们开玩笑，以免因自己的不庄重而让对方反感。在与其探讨问题时要力求务实，用实际效益来说服对方，而不要长篇大论，空洞无物。

总之，人的腿和脚是身体语言中最诚实的语言。即便一个人能够用口语或面部表情去掩饰自己，却无法在腿和脚的动作中藏住自己的内心。我们在与人打交道时，千万不要忽略了这一最诚实身体部位所透露出来的信息，以利于自己在交际中把握主动权。

08 肢体语言所蕴藏的秘密

FBI统计，在人日常的沟通中，非语言性的占了70%！所谓的肢体语言是指人通过喜、怒、哀、乐、举手投足等肢体动作自觉不自觉地表现内心世界的一种语言形式，也就是一个人的心理变化在肢体上的外在表现。

肢体语言不仅可以补充人们交流时语言内容，强化言语的情感色彩，而且可以通过肢体语言，把自己的内心世界显现出来。所以，关注谈话对象的肢体语言，是揣摩对方心理变化的重要手段。

pdf下载网 http://www.18788.com

小王到一家外资公司参加招聘面试，面试前，她几乎把所有可能遇到的问题都想到了。临进考场时，她尽力使自己的情绪稳定下来，力图给对方留下一个稳重大方的印象。但是主考官一句不经意的话，却让她的这次面试变成了泡影。

她刚坐下，主考官就要求把椅子朝前挪一下。这个意料之外的要求让小王一下子蒙了，她弓起身子，双手搬着椅子的两侧，朝前挪了挪，椅子腿蹭在地板上，发出了刺耳的声音。当时她并没有在意，还是那样从容不迫地回答着考官的问题，但是她却猛然发现——考官居然翘起了二郎腿，眼神也变得左顾右盼起来。小王这时才醒悟过来，但是为时已晚。她失去了这个工作机会。

事后，小王深有感触地说，“我当时把应聘可能考虑的细节全都注意了，当时衣着整洁干净，自荐材料制作精美，回答问题也可以说是干净利落，回答问题的时候一直盯着考官。但万万没有想到主考官要我挪椅子竟然是一种考法，就是那一次不经意的挪动，让我内心的紧张暴露无疑，太可惜了。”

在与人交谈的时候，我们除了揣摩对方语言的含义之外，重视观察对方的肢体语言也是心里揣摩术的重要一环。对方的真实意思可能会被巧妙的辞令所遮掩，但对方的肢体动作却可能将它暴露无遗。

(1) 观察肢体动作，首先要看的是眼神

俗话说：“一个目光表达了1000多句话。”从医学角度来看，眼睛在人的五种感觉器官中是最敏锐的，大概占感觉领域的70%以上。因此，眼睛被称为“心灵的窗户”是最恰当不过的了。

眼睛在表示反感和仇恨时，瞳孔缩小，还露出刺人的目光。相反，睁大眼睛则表示具有同情心和怀有极大的兴趣，还表明赞同和好感。

眼神镇定毫不慌乱，说明对方胸有成竹，胜券在握。如果对方眼神迷离，不能长时间注视一个地方，说明对方遇到了很大的困难，对

pdf下载网 http://www.i8788.com

解决问题毫无把握。

如果对方眼神犀利，说明对方心里正考虑着一件跟他个人关系极为密切的事情，最好不要打扰。

如果对方眼神委靡，说明对方异常疲惫，懒于进取，最好不要触及他厌烦的话题，如果对方的两眼冒火，那就赶紧退避三舍，千万不要引火烧身。

(2) 从肢体动作和姿势看出对方的意图

肢体语言的另一个组成部分是四肢和身体的姿态，比如鼓掌表示兴奋，顿足代表生气，搓手表示焦虑，垂头代表沮丧，摊手表示无奈，捶胸代表痛苦……心理学家专门编纂了《肢体语言会话手册》，对各种各样的肢体语言做出了“翻译”。

先看头部，笔直表示中立，侧倾表示感兴趣，垂头则表示没兴趣和否定。

再说肩膀，舒展说明有勇气和责任感，下垂则说明不堪重负，收缩表示怒火中烧，耸肩表示认为不可理喻。

还有腿部，如果一个人叉腿站着，说明他不自信，紧张而不自然，如果一个人是收紧脚踝站着，说明他在发火，在千方百计控制自己。

手部的肢体语言更为丰富：手指交叉在一起，手背朝上一般是监考老师常做的动作。用手指轻轻触摸脖子说明对方对你说的持怀疑或不同意态度。当他把手放在脑袋后边，他可能要和你辩论了。用手托腮，手指顶住太阳穴，说明人家在仔细斟酌你说的话。轻轻抚摸下巴则说明对方在考虑做决定。

人的肢体语言很丰富，上面这些规律，只是一个笼统的概括，具体到一个人的时候，有时并无完全一样。比如有时我们看到对方翘起了二郎腿，觉得对方似乎对我们的谈话厌倦了，可是他的眼睛却依然炯炯有神，这是为什么呢？很可能是因为对方坐得时间太久了，需要

pdf下载网 http://www.i8788.com

放松一下腿部的肌肉。

所以，我们在根据肢体语言揣摩对方性格和心理的时候，一定要注意观察各方面的表现综合考虑，如果生搬硬套、照本宣科的话，就容易产生误会，甚至闹出笑话来。

09 摊开手掌是诚实的表示

在用来传递肢体语言信号的身体部位当中，手掌是最容易为我们所忽略的，但是其作用却是很大的。借助手掌来传达内心的动作主要有三种：手心向上、手心朝下以及有一根手指在外的握拳状。当我们开始说心里话或说实话时，我们会在不自觉中把手掌张开，并且把手心向上或者把手心展现给对方。

你应该有印象，乞丐在空手乞讨时，他们所用的手势无一不是手心向上的，除非他们的手部有残疾。这表明，伸出双手且手心向上，带有“服从”、“弱势”和“乞求”之意。

除了这个意思外，把手心显示给对方还常常被人看做一种表示善意和妥协的手势。比如在遥远的古代社会，人们就通常以此来告知对方：“我没有携带武器，我是善意的，你不必害怕我或防御我。”在现代，被击败的一方则常常以手心冲向对方摆手作为请求结束的动作。犯罪分子在被警察逮捕时，也常常被勒令或自动做出手掌张开、手心冲向对方的投降姿势。

在日常生活中，手掌摊开的动作有时也会被用来表示“谈话权的

pdf下载网 http://www.i8788.com

移交”，比如两个人谈话，当一方发表完自己的观点后，往往会同时做这么一个动作：张开手掌、手心向上、手指端冲向对方，然后将整只手轻轻平推一下，表示“我说完了，该你说了”。如果谈话内容涉及第三者，而第三者恰好在场，那么对着第三者做这个动作，就表示“就是这样”之意，而且在表达这一种意思时，这个手势还会传达出一种意思，那就是谈话者非常尊重这个第三者。

另外，当人们开始说心里话或正在说实话时，这个手势也会被视做一个标志性动作。为了表示自己的清白或者自身的诚意，人们通常会摊开手掌，把手心显示给对方，然后向对方说一些诸如“我真的没做过”、“我跟你说实话”之类的话。这似乎是一个无意的动作，却与大多数肢体动作一样，传递着说话者内心微小但真实的信息。当看到这样的动作时，大部分人的直觉会告诉他：这个人没有撒谎。

由此我们会想起生活中的许多现象，比如当一个孩子撒了谎或心里有什么事，在面对老师或父母时，他们通常会把自己的双手藏在身后或攥成拳状。如果你为人父母或是个老师，那么，你就可以依此判断孩子是不是有撒谎的嫌疑。

再比如，在推销培训课程中，老师会告诉推销员们：如果你的顾客拒绝接受你的推销，你可以通过观察对方双手的举动来判断他的理由是否真实。假如对方拒绝购买的理由是真实的，他们通常会将自己摊开的手掌暴露于你的视线之内；假如对方只是想找个理由搪塞你，他虽然也可能说出同样的一番话，但是却会将自己的双手隐藏起来，躲开你的视线。

看到这里，有人可能会问了：我在说谎时不把手藏起来，而是像在说真话时那样把手摊开给对方看，这样对方是不是就会相信我所说的话了呢？这个问题的答案是“非常正确”，也可以说是“非常错误”。因为如果你的谎言天衣无缝，其他肢体动作也配合得恰到好处，那么

pdf下载网 http://www.i8788.com

摊开手掌的动作就能够为你锦上添花，让对方对你深信不疑。相反，如果你的话是个破绽百出的弥天大谎，你的语气和眼神等已经把你出卖了，如果再做这个动作，即便人们不懂相关知识，潜意识也会告诉他：你绝对在撒谎。而且越做这个动作，越让人们感觉你不可信。

正是因此，以“骗”为业的撒谎者才会有意去训练自己，将原本无意识的肢体语言转变成有意识的动作，使其能够为自己的理性所控制，为说话的内容服务，以达到让对方深信不疑的目的。从利用肢体语言行骗这一点来说，这些高手们掩饰的技巧越娴熟，他们行骗成功的几率就越大。

不过有一个有趣的现象：这个让我们看起来更加坦诚，能够为我们赢得更高信誉度的简单动作，一旦被养成习惯经常使用，就会在一定程度上促进个人的坦诚度，从而使自身说谎的几率大大减少。因为人们几乎都认可一点：当将自己的双手暴露于对方的视线之内时，说谎就变成了一件不可能完成的任务，即使再怎么努力去让对方相信，也总会有一种对方明知是黑自己还要强说成白的心虚之感，这种压力会迫使许多人不得不说真话。

懂得了这个道理，我们便得到一个启示。先说一个事实，当人出于自卫心理交叉双臂于胸前时，对方会有一种“你在防卫他”的感觉。如果他真的想侵犯你，在知道你对他有所防范之后，就会心生顾虑；如果他本来没想侵犯你，那么他就会表现得更加善意，以便让你放松下来。

由此可知，我们在用摊开双手的方式向对方表示坦诚时，也可以以此来“诱使”对方变得更加真实。也就是说，当你主动把自己的双手置于对方的视线之中时，会让对方在无形之中感到一种心理压力，从而不得不说真话。

FBI指出：暴露的手掌不仅有助于自己信誉度的提升，还能阻止对

pdf下载网 http://www.i8788.com

方向你传递虚假信息，敦促他对你坦诚相待。

10 从握杯子的习惯上发现人的性格特征

杯子是饭桌上中最为常见的道具之一，喝水、喝酒都要用到杯子，而从一个人握杯子的习惯我们也可以阅读出对方的性格特征。

(1) 手持玻璃杯下方的人

这种人的性格往往比较内向，而且心思缜密，非常在意小节。他们非常在意别人对他的看法和评价。一般来说，这种人情绪多变，喜形于色，一旦不高兴，马上就会表现在脸上和动作上。

(2) 手持玻璃杯中央的人

这种人对陌生的环境适应性很强，他们待人亲切随和，一般都不会拒绝他人的请求，是个好好先生。有时心里虽不乐意，表面上仍会和颜悦色。

(3) 手持玻璃杯上方的人

这种人是不拘小节、乐观而大方的人。嗓门很大，喜欢边喝酒边谈天，表现出他现在正处于舒畅的状态中。

(4) 一面拿杯子一面抽烟的人

这种人很有个性，自尊心强，极富于创新精神，对自己充满信心，在富有个性化的工作上，可施展自己的实力。可是，在人际关系上却是很不顺利的，可说是独来独往型的人。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(5) 喝酒时会摇杯子的人

这种人性格外向，活泼大方，乐于接受各种新鲜事物，喜欢动，不喜欢静。他有多方面的兴趣，容易见异思迁，在感情上往往用情不专，容易移情别恋，抛弃旧爱。

(6) 两手持杯的人

这种人性格内向，害羞，很少与人交往，孤僻，不善言辞，多为寂寞孤独的人。虽然也想与人快乐地交谈、打闹成一片，但他总是难以办到。然而这种人“亲和的欲求”是很强的，有着强烈的与人接触的愿望，对异性的关心度也很强。

(7) 用小指、拇指来支撑杯子的人

这种人是具有艺术家气质的幻想家。然而常因不理会周围的意见而频频吃亏。

(8) 紧握住杯耳的人

这种人自我主张稍强，个性过于张扬，凡事爱赶在别人面前，喜欢引人注目，是个我行我素的人。

(9) 小指扬起的人

这种人性格内向，感情脆弱，有点神经质，是个拘泥小节、对周围人吝啬的人。这种人忧郁而敏感，一定要人家打破砂锅问到底，他才会觉得别人关心他。他很容易因为睡眠不足、疲劳过度而显得心事重重，其实大睡一场、休息一会儿，就是治愈他的一剂最好良药。

(10) 小指托在杯底的人

这种人具有艺术品位，对于刻板的工作或生活，常会没来由地感到烦躁。由于感受力强，他很坚持自己的主张，也很在乎自己的理想，只要一不如意，他会义无反顾地舍弃一切，重新再来。

(11) 拇指及食指握杯耳，其余三指张开的人

这是以轻松态度笑看人生的人，有点儿吊儿郎当、游戏人生的味

pdf下载网 http://www.i8788.com

道。他说的话总是半真半假，令人半信半疑地去猜测。不过，他倒是挺能使人消愁解闷的，有他在，任何社交场合都不会单调、无聊了。

(12) 只用拇指及食指提起杯耳的人

基本上，惯常以这种方式拿杯子的人是理智型的人，就像电脑一样，他总是不慌不忙、胸有成竹地做每一件事，即使是遇上紧急事故，他也是指挥若定，天塌下来也不怕的样子。

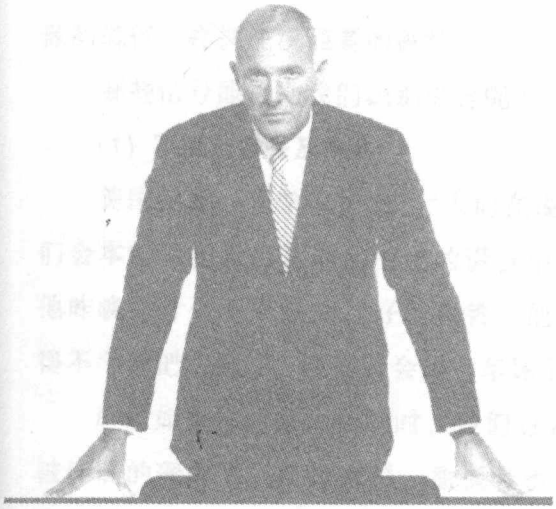
pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI

NO. 4
第四章

FBI 测谎技巧

——让说谎者原形毕露



pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

01 抓住说谎者的破绽

FBI专家乔·纳瓦罗谈到如何破译谎言时说："在FBI警官学校教学的那几年，我经常教导每一位学员要细心观察犯罪嫌疑人的各种行为，尤其是要关注他的肢体动作或是脸部表情是否自然。自然或非自然法则可以帮助我们检测和察觉出很多的有用信息。"任何谎言，只要我们足够细心，就能找到破译谎言的蛛丝马迹。

最近，FBI一项最新的研究发现，即使最常说谎的人，当他的大脑转换成假装模式时，也会有下意识的信号可以被抓住，普通人可以像测谎仪一样抓住说谎者的破绽。

哪些信号能帮助我们识别谎言呢？

(1) 不提及自身及姓名

美国犯罪心理学家指出："人们在说谎时会自然地感到不舒服，他们会本能地把自己从他们所说的谎言中剔除出去。比如你问你的朋友他昨晚为什么不来参加订好的晚餐，他抱怨说他的汽车抛锚了，他不得不等着把它修好。说谎者会用'车坏了'代替'我的车坏了'。"

所以如果你向某人提问时，他们总是反复地省略"我"，他们就有被怀疑的理由了。反过来说，撒谎者也很少使用他们在谎言中牵扯到的人的姓名。

一个著名的例子是几年前，美国总统比尔·克林顿在向全国讲话时，拒绝使用"莫妮卡"，而是"我跟那个女人没有发生性关系"。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(2) 反复问说谎者同一个问题

问一个人问题，然后等他们回答。问第二次，回答会保持不变。在第二次和第三次之间留一段空隙。在这期间，他们的身体会平静下来，他们会想，“我已经蒙混过关了”。

在所有的生理反应消退后，身体放松为正常状态。

当你趁他们不注意再次问这个问题时，他们已经不在说谎的状态中了，他们不是恼羞成怒，就会倾向于坦白。

如果一个人说：“我不是已经和你说过这件事了吗？”然后才勃然大怒，这多半是在欺骗。也可能对你说：“事情是这样的，我还是对你直说了吧。”

(3) 说谎时眼睛会向右上方看

说谎者从不看你的眼睛，所以高明的说谎者会加倍专注地盯着你的眼睛。

每个人都记得小时候妈妈的批评：“你肯定又撒谎了——我知道，因为你不敢看我的眼睛。”这教会你从很小起就知道说谎者不敢看对方的眼睛，所以人们学会了反其道而行之以避免被发觉。

实际上，欺骗者看你的时候，注意力太集中，他们的眼球开始干燥，这让他们更多地眨眼，这是个致命的信息泄露。

另外一个准确的测试是直接盯着某人眼睛的转动，人的眼球转动表明他们的大脑在工作。

大部分人，当大脑正在“建筑”一个声音或图像时，他们眼球的运动方向是右上方。如果人们在试图记起确实发生的事情，他们会向左上方看。

这种“眼动”是一种反射动作，除非受过严格训练，否则是假装不来的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(4) 说谎者很少否定自己

在你的朋友身上试试，问他们两天前的晚上从离开办公室到上床，他们做了什么，他们在叙述过程中难免会犯几个错误。记住一个时间段的所有细节是很困难的。

人们很少能记住所有发生的事，他们通常会反复纠正自己，把思绪理顺。所以他们会说，“我回家，然后坐在电视前——噢，不是，我先给我妈打了个电话，然后才坐在电视前面的。”

但是说谎者在陈述时是不会犯这样的错误的，因为他们已经在头脑的假定情景中把一切都想好了。他们绝不会说，“等一下，我说错了”。

不过恰恰是在陈述时不愿承认自己有错暴露了他们。

(5) 声量和声调突变

说谎者的声音还会不自觉地拔高，所以如果你问自己的老公刚刚是谁打来的电话时，他突然开始像喜鹊一样说话，你就得警惕了。说谎时音调升高往往是因为说谎者为了掩饰虚弱的内心。

(6) 真假笑说明一切

美国匹兹堡大学的心理学教授杰夫里·考恩正在研究测量疑犯接受审问时面部肌肉变化的机器。他解释说：“我们可以说出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还是伪装的。”

不过你不需要考恩的机器就可以发现撒谎的男友或者心虚的小姑娘，因为说谎者虚伪的微笑在几秒钟就能暴露他们的谎言。

“真正的微笑是均匀的，在面部的两边是对称的，它来得快，但消失得慢。”考恩说，“它牵扯了从鼻子到嘴角以及你眼睛周围的肌肉组织。”

从另一方面说，伪装的笑容来得比较慢，而且有些轻微的不均衡，

pdf下载网 http://www.i8788.com

当一侧不是太真实时，另一侧想做出积极的反应。眼部肌肉没有被充分调动——这就是为什么电影中的“恶人”冰冷、恶毒的笑容永远到不了他的眼部。

(7) 真实表情闪现时间极短

人维持一个正常的表情会有几秒钟，但是在“伪装的脸”上，真实的情感会在脸上停留极短的时间，所以你得小心观察。

(8) 说谎时鼻子会变大

你知道说谎时人的鼻子会变大吗？人的身体在说谎时的反应是更多的血液流到脸上。一些人整个面部都变红了。这还会使人的鼻子膨胀几毫米。当然，这通过肉眼是观察不到的，但是说谎者会觉得鼻子不舒服，不经意地触摸它，这是说谎的体现。

(9) 撒谎的人老爱触摸身体

心理学家曾做过这样一项实验：指示被实验者用谎言回答别人的提问，并分别记录刚刚下达指示后、撒谎前、撒谎时、撒谎以后等各个时间段里的非语言型行为，与不说谎时的行为加以比较。

刚刚接受指示后，被实验者撒谎的时候，回答变得更加简短，而且还伴有摆弄手指、下意识地抚摸身体某一部位等细微的动作。

人在撒谎的时候越是想掩饰自己的内心，越是会因为多种身体动作的变化而暴露无遗。

pdf下载网 http://www.i8788.com

02 卸除说谎者内心的“武装”

FBI测谎专家认为：说谎的人的心里一定会先武装起来，如何使他除去武装也是看清人心的关键所在。

如果这时你正面跟他冲突，他一定会强词夺理把你反击回来。

例如你对说谎者说：“你有什么话干脆直说好了，不用跟我兜圈子撒谎。”这样去攻击他，是不会产生效果的。

我们应该在对方有些动摇的时候，找出他的弱点去攻击他。不过，如果对方硬要坚持他的谎话，那么这一招就不管用了。

这个时候，我们必须另想办法使他解除武装。我们暂且不去理会他说话的内容真实与否，只要把重点放在如何使他解除心中的武装就行了。

这个道理就跟闭得紧紧的海蚌一样，愈急着把它打开，它就闭得愈紧。如果暂时不去理会它，它就会解除心中的武装，一会儿它就自然地打开了。那么究竟要怎样才能使对方解除心中的武装呢？

(1) 要使对方有安全感

如果对方是为了保护自己而说谎的时候，我们最好这样说：“你把实话说出来。不要紧，事情不会很严重的。”这样一来，他就会认为他的处境已经很安全，不会顾忌说出实话会有什么不良后果。所以在这种情况下，想要叫他说出实话是毫无困难的。公安部门在查询凶杀案的见证人时，利用这种方法是最合适不过了。要使对方产生安全感，

pdf下载网 http://www.i8788.com

首先必须使他对你产生信赖，他对你产生信赖之后，才会对人吐出真言。

可以利用循循善诱的方法去套取对方的口供，要比使用强硬逼供的手法更容易达到目的。当然，如果你只是装出笑容讨好对方，那对方就不会怕你了。我们必须做到让对方认为“我实在不敢对这种人说谎”才行。

简单地说，我们要运用技巧，使对方因为你的影响而把实话完全吐露出来。

还有一种技巧跟刚才所提的完全相反，那就是故意把自己装成很容易上当的样子，使对方对你没有戒心而很自然地把心里的话说出来。

换句话说，就是让对方产生优越感，使他在得意忘形之际，无意中露出马脚。这种方法用来对付傲慢的人是最好不过的。听说美国的律师，在法院开庭审问的时候，也常会反复地运用这种方法。但是如果太露骨的话，就会留下漏洞，无法达到目的。

(2) 要追根究底

这种方法和前面所说的方法完全相反。彻底去追根究底，有时也能使对方解除心中的武装。假如对方仍有辩白的余地，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。

某贿赂案中许多有力的证人，在最后终于供出了真相，主要的原因是由于他们被逮捕之后，办案人员利用追根究底的方法使他们说出实情来。

由此可知，没有约束的交谈，远比追根究底的方法为差。我们经常可以在报纸上看到某人因为精神过分紧张而自杀的消息，对于这种事件，我们没有办法给他们下个定论，但我们也不难看出，他们实在是被生活中的某种因素逼迫得无法透气，才这样做的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(3) 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……"

03 人在说谎时的说话方式会有哪些变化

每个人有每个人的说话特点，即使是同一件事，让两个人来叙述，可能都会听出不一样的感觉。一个识谎高手完全可以从不同的说话方式中辨别出言者的真伪。

FBI测谎专家揭秘说：说话者企图隐藏的想法和意念，通常和他表达、说话的方法有极大的关联。许多说谎者之所以穿帮，不是他们掉以轻心，也不是他们谎言编得太马虎，而是他们的说话方式无形之中就出卖了他。

(1) 语速过慢

一家公司在招聘一些员工的过程中，运用了一个"回应计时测验"。他们询问前来面试的应聘者是否能接受加班，或与某些人共事，为某些人服务是否会感到不自在。

应聘者花越长的时间回答"没有"、"不会"，所获得的评分就越低。

pdf下载网 http://www.i8788.com

回答这些问题关乎工作态度，并需要内在的运作程序。工作态度积极的人，很快就作出回答。存有偏见的人则需要较长的时间考虑问题之后才说出答案，他们试图说出“正确”的答案，因此，与单单给出一个诚实的回答所需的时间相比，他需要更长的时间。

(2) 言辞激烈

有时候，为了说服自己以及指控者，一个人可能宣称对某种想法或说法感到气愤。言辞激烈的人所泄露的信息不是一丝破绽，而是倾泻而出。当时说谎者完全被自己的情绪所控制，一旦时过境迁，才发现自己把不该说的话也说了出来。

(3) 很少进行强调

说实话的人会无所顾忌地强调句子中的人称代词。但是骗子很少或根本不使用“我”或“我们”之类的人称代词，可能只简短地回答“是”，而非“是，我是”。

说谎者也不强调语气的表达，常会说一些不痛不痒、暧昧不明的句子。例如，他不会说“我们玩得很开心哦”，而是说“很不错”，“还行”。

诚实的人表示同意或否认某件事时，他会拉长句子头一两个字的音调来强调，例如“不——是”、“是——的”。这种强调方式通常不会从骗子的口中说出来。

(4) 说话不流畅

说谎者讲起话来可能会不清不楚、嗫嗫嚅嚅的，而且讲话声音较小，一点也不热切，那些话好像是硬挤出来的。

可能因为出于恐惧，他的声调变得较高，说话的速度也加快，而且丢三落四，一点句法结构也没有，还可能会结巴、说错话。

(5) 复述中有停顿，有漏洞

如果你认为有人对你说谎，装作相信他说的每一句话，他最终会

pdf下载网 http://www.i8788.com

因为过分自信而露出马脚。

然后，请他重复刚才的话（谎言）。高明的说谎者事先排练过，能够准确复述先前讲过的谎言。当他以为他已经蒙混过关时，请他再重复一遍刚才的谎言。

由于他没准备连演三遍，头脑已经松弛下来，经常讲的与前两遍有出入。由于说谎往往伴随着紧张，说谎者的声调会不由自主地升高。

警察在审问犯罪嫌疑人的时候，常会采用让对方一遍一遍复述的方法，从而抓住破绽，找到突破口。

(6) 喜欢转移话题

一个人在说谎时，可能会突然改变话题，因为他不想回到刚才的话题，并且会用幽默和挖苦手段来消除某一个话题。

当你觉得对方可能在说谎时，不妨迅速转移话题。如果对方确实在说谎，会非常乐意这种话题的转换，顺着你的意思进行下去。或者你做出相信的样子，那么他就会更加大胆，说出更离谱的谎言，令自己原形毕露。

(7) 会出现口误

弗洛伊德说："某些不想说的话，却说走了嘴，就是典型的自我招供！"一个说谎者如果担心被识破或者心中有愧就会发生口误。

如果一个人在说话时出现的言语错误或在一个语句中出现主谓语错位情况，或者是一个语句中有读音相似的文字出现，脸上再流露出不适当的神色，那么可以初步判定这个人在说谎。

人们为了圆谎，就得临时编造，这就会导致说话时犹豫、口误、缺乏细节等。如果结合着对方的表情加以分析，甚至可以得出这样的结论：他说的话连自己都不相信。

当然，也有的说谎高手很少出现口误，但是绝对不会有人多次说谎，没有出现过一次口误的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(8) 语言信息过量

说谎者往往会用大量的词汇来一次次地修饰自己的谎言。语言信息过量也是谎言的破绽之一，因为它是一种反常的说话方式。

说谎时的信息过量都不是说谎者的本意所为，而是他的表达失误。信息过量的失误是因为经验不足，矫揉造作，老想着把谎言编得更圆满。一个简单的问题，在回答了“是”或“否”之后，他会很快针对该问题作出进一步的补充说明。

一个高明的说谎者，可能在说话方式上很注意自己的言辞，他可能把某一方面，或者几个方面掩藏得很好，但是总会有那么一言、一行，或者一个表情出卖他。

04 意味着对方在说谎的“突发状况”

有的谎言不仅让人真假难辨、将信将疑，甚至会信以为真。这些掩饰性比较强的谎言，怎么才能破解呢？好好斟酌一下事情的来龙去脉吧。

简单的事情我们可以一眼看穿，然而生活中有太多的事情是极其复杂的。有的是一环套一环，有的是接二又连三。在如此复杂的事情里面，怎样辨别出真伪呢？

其实，只要你脑袋够清醒，有足够的耐心，就可以在事情的来龙去脉中捕捉谎言的信号。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(1) 突然经常有事

本来一直很不错的客户，最近你约他见个面，他却推辞说，突然有事，下次再约。下次你再约他，他还是突然有事。这个时候，你就要好好思考一下了，他真的有事吗？是不是只是想敷衍你？或者他找到了比你更合适的合作伙伴，想把你一脚踢开，碍于面子，只能找些托辞逐渐冷却彼此的关系。

说谎这项技能是无师自通的，为了掩盖一些不幸或许不好的事实，人们往往想出一些自认为很好的理由来，而其中最常用到的是“有事”。

(2) 手机打不通

手机打不通的原因跟前面所说的突然有事类似，但是行为上来看，手机打不通要做得更彻底一些。

如果平时还不错的合作伙伴，最近你总是打不通他的电话，很少能跟他联系上，即使联系上，对方也会以手头上正有要紧的事，改天再聊为理由挂电话。电话打不通，短信息常常不回，这些“通讯障碍”，代表对方一定是为隐瞒某些情况而做出的处理方法，并且表明事态已到了有点严重的地步。

在网络如此畅通的今天，“无法接通”通常都是人为造成的，是为了让可能会打他电话的人知道他无法接听电话，便省掉了一时的说明和解释。如果真的要解释，最好的理由是没电了，没带充电器或者人在路上。其实对方可能早已经把你拉进了黑名单或者免打扰的列表里。

“手机无法接通”本是一个说明状况的语句，但是里面藏着太多说谎者的面孔。为了不让自己所爱的人看见真实、不堪的一面而失望，为了不让家里鸡飞狗跳图个安宁，很多人选择了让手机沉默。为了让哪个合作伙伴消失在自己的生意圈，也会选择让手机沉默。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(3) 情绪无常

俗话说，“君子坦荡荡，小人常戚戚”，说假话的人都害怕谎言被揭穿，从而想方设法来掩饰。

如果说谎者认为说谎被人揭穿要付出很大的代价，那么在说谎时可能就会表现出紧张的表情。为了消除内心的紧张感，为了不让别人发现自己的紧张情绪，说谎者通常会用一些小动作或者是一些其他的事情来分散听者的注意力。

(4) 个性的暂时转变

每个人都有自己习惯的状态或行为，一般不会随意改变。

个性的暂时转变，也是说谎的征兆之一，例如安静变得多话，活泼变得沉静，习惯邋遢却刻意打扮，明明不习惯称赞人却突然对你赞誉有加等等，这些突然的转变可能在他的心里藏着某些秘密！安静变得多话者是担心气氛太压抑，怕被瞧出端倪，并想借助说话来冲淡心中埋藏的不为人知的秘密；活泼变得沉默者则是害怕言多必失，害怕因为自己太兴奋而让人觉得反常，于是话语越来越少，生怕一张口秘密就会泄露出去；一向嫉恶如仇的人，突然对人恭维起来，可能是马上有求于人，试图对他进行麻痹。

说谎也是一件很困难的事情，因此很少有人将谎言编得天衣无缝。

一个人在说谎的时候，他的大脑得同时处理多种复杂的事件，不仅得组织语言、理清逻辑，还得注意对方表情、心理、认知等的细微变化，而且还要预测各类状况以及思考解决方法，与平时的闲聊有着天壤之别。

pdf下载网 http://www.i8788.com

05 抓挠脖子的人可能是在说谎

如果在交谈过程中，一个人说："我非常理解你的心情。"同时，我们看见他在抓挠着脖子，那千万不要轻易相信他说的话，他抓挠脖子的动作已经透露了他心中的秘密，那就是他并不能理解，他此刻正在说谎！

FBI测谎专家研究发现：人们抓挠脖子一般是用食指抓挠脖子的侧面或者耳垂下方那块区域，而且食指运动的次数一般为五次左右。而这个动作代表的意思一般是对于所说话语的不确定或不安。

宋佳是一名新进职员，工作了一段时间之后，她发现了公司的很多问题。宋佳是个非常有责任心的人，所以她勇敢地跑去找总经理反映问题。

总经理听完宋佳一番激动的说辞之后，会心一笑，说："我觉得你说的非常有道理，我会和上级领导讨论这几个问题的。"

过了很长一段时间，宋佳提出的问题没有得到改善，她百思不得其解，为什么领导当时觉得自己的建议提得非常有道理，可是却迟迟不给出反馈呢？

后来，宋佳在看了美剧《别对我撒谎》后才明白了其中的道理。当总经理在说"我觉得你说得非常有道理，我会……"一句话时，他的手在摩擦着自己的脖颈。当时宋佳没觉得这个动作有什么不自然，只是认为这是总经理的一个习惯性的下意识动作，没想到这个动作传达的

pdf下载网 http://www.i8788.com

是总经理对她提出的意见持保留态度，只是不愿当面打击她的热情而已。

如果我们不像前面说到的宋佳一样，对对方抓挠着脖子说出的话深信不疑，那么，我们可以在识别对方“口是心非”的痕迹之后，扭转说话方式，让对方从怀疑和否定的态度变为思考进而肯定的态度。

在宋佳给总经理提完意见后的一个月，在公司工作了一年的叶莉也走进了总经理的办公室。叶莉也是来提意见的，但是叶莉的意见是关于自己薪酬的。

叶莉觉得自己在公司工作了一年，不论业务能力还是交际能力都有了很大程度的提高，而她目前的工资水平和她的能力不匹配。

叶莉说完这些情况后，总经理笑了笑，将后背靠在椅子上，抓挠着脖子说：“你说的这些公司都考虑到了，我们也承认你的能力确实有了一定程度的提高，但是我觉得你还有很大的提升空间；而且你的工资水平在和你同期进公司的人里面已经是相对比较高的了……”

当意识到自己的请求马上就要遭到否决时，叶莉马上改变策略，她勇敢地针对总经理的顾虑提出了一个建议，这个建议让总经理对叶莉的看法顿时改变。

公司正要开发年度新产品，叶莉许下诺言，要帮公司的新产品开发做出一份漂亮的策划书，如果策划书获得认可，公司就要为她涨工资，如果策划书被否定，她的工资水平就维持原状。

总经理被叶莉的魄力征服了，他摸着下巴，赞许地点了点头说：“好，就按你说的来。”从总经理把手从脖子挪到下巴的一刹那，我们知道，叶莉已经获得了成功。

我们无需惧怕相反意见，在遇到别人怀疑的目光和“口是心非”的态度时，我们要做的便是积极应对。

例如，在给领导提出意见时要同时给出建设性的建议，这样的意

pdf下载网 http://www.i8788.com

见才容易被接受；在反驳和说服对方时，要多用事实性论据，如数字、权威报道等；当然要想让对方对你由怀疑转为坚定，最快捷的方法就是像叶莉一样拿出魄力和勇气。

积极引导口是心非的人说出口心一致的话，这是我们日常交往中应该有的积极的应对态度。但是，如果遇上了老是口是心非的人该怎么办呢？

别犹豫，放弃他！美剧《英雄》中主人公之一马特·帕克曼具有的超能力是他可以听到对方内心真正的声音，对方表面上表现出客套，可是内心深处的声音却是对他的怀疑和轻视，这种让他直面“口是心非”事实的超能力让自己曾经一度痛苦不堪。

在现实生活中，我们也会遇上口是心非的人，但是我们不可能一次就辨识出来，而要经过几次深入的交往才会慢慢发现。

在几次被对方欺骗后，我们就会发现此人爱撒谎的特征。这时，理智的做法应该是放弃这个口是心非者，否则你只能活在谎言中。

06 FBI 测谎专家的经验

在社会交往中我们不可能不撒谎。当然，谎言有不同层次之分，有的谎言是出于善意，比如 2008 年奥运会时，射击冠军陈颖的母亲为了不影响女儿比赛，向女儿隐瞒了癌症的病情。这种谎言平常我们称之为“白色谎言”，不仅可以说，而且还是必要的。

但是，社会纷繁复杂，更多的谎言是出于欺骗和伤害的，比如花言

pdf下载网 http://www.i8788.com

巧语诈骗钱财，甜言蜜语欺骗感情，瞒天过海愚弄百姓等。对于善意的谎言，我们不必当面揭穿，就保留着这份善良好了；对于恶意的谎言，我们必须要提高警惕，因为它时刻可能让你跌进对方精心设置的陷阱。

精神分析学派的创始人弗洛伊德曾说过："任何一个感官健全的人最终都会相信没有人能守得住秘密。如果他的双唇紧闭，那么他的指尖就会开口说话，甚至他身上的每个毛孔都会背叛他。"所以说，"若让人不知，除非己莫为"，只要行骗就有迹可查，那我们又如何知道自己是否被骗呢？有没有一种可以快速确定对方是不是在说谎的办法呢？

下面就介绍一些FBI测谎专家们研究出来的识骗高招。先看如何从说谎者的语言信息方面来进行判断。

FBI曾做过一项专门研究——"谎言的真相"。他们发现，由于潜意识的作用，撒谎者在说谎时会不自觉地留下一些语言上的"破绽"。

约有上百人参与了这项研究，他们被询问关于喜不喜欢某人，或是对于失败的看法等问题。研究人员通过一种名为"语言调查"的计算机程序来测试他们的反应，以检测他们回答的真实度。结果研究者们发现，有三分之二的谎言在语言表述上都具有以下三方面的特征。

第一个特征是，为了竭力使自己同谎言保持一定的距离，说谎者在叙述他们的故事时都会下意识地避免使用第一人称"我"这个代词。

比如，要交接班了，你的同事打电话来说，她无法及时赶到，你得再坚持一阵子。理由是，"车出了问题，发动机发动不了。"这是谎言吗？很可能是。

不过如果她这样说的话："我努力让自己的车发动起来，但它老是熄火。我已经给修车公司打过电话了，我会尽快赶来的。"那谎言的可能性就非常小了。

美国赫特福德郡大学的心理学家韦斯曼说："人们在说谎时会自然

pdf下载网 http://www.i8788.com

地感到不舒服，他们会本能地把自己从他们所说的谎言中剔除出去。”

所以如果你向某人提问时，他们总是反复地省略“我”，他们就有被怀疑的理由了。

第二个特征是，说谎者在编故事时通常会避免讲一些细节。

比如，你的男朋友答应你，他会准时回家同你一起看《周末剧场》，可到了凌晨4点他才露面，理由是，“我在老王家喝酒，结果喝多了，睡着了。”是谎言吗？有可能。更可信的说法是：“老王今天生日，他的叔叔送了他一瓶56度的二锅头。我原本只想喝一小杯的，结果老王灌了我一杯又一杯。当我起身准备回家时，连路都走不稳了，我一屁股坐在他的床上，然后就睡着了。”

研究者指出，“如果你在撒谎，你不仅要虚构一个根本不存在的故事，而且你还要把它编得让人信服，所以你会非常心虚。在这几种压力之下，你还编得出细节吗？所以大多数时候，说谎的人都是非常简练地告诉你故事大概就完了。”

第三个特征是，撒谎者在撒谎时常常会强调一些消极的情绪，比如生气、焦急等。比如，你的朋友没有来赴宴，理由是，“那个晚上真是太倒霉了。先是我的汽车轮胎没气了，然后又不得不送我的邻居去医院，所有一切都太不顺了！真是气死我了！”是谎言吗？极有可能。

“因为说谎者通常都会对自己的谎言心存内疚，同时又担心被人识破，所以他们说谎时常常会用一些消极的情绪语言来掩饰。”研究者分析说。

更可信的说法是：“我在路上时，车出了毛病，当我好不容易回到家中，又发现我妈妈的一个朋友需要我送她到医院去。”

不过，以有声的语言信息来判别谎言，存在一定的局限性。因为说谎者会对语言进行有意识的隐藏，特别是对一些说谎高手来说。所以为了识别说谎者，还需要掌握一些从其他方面进行判别的技巧。身

pdf下载网 http://www.i8788.com

体语言一般较为诚实，因为身体语言体现的是人的下意识，是比较难控制的。下面介绍一些从人的身体语言方面来判别谎言的技巧：

(1) 男性摸鼻子代表想要掩饰某些真相。

(2) 惊奇或害怕的表情在脸上一般不会超过一秒，否则就是假装的。

(3) 手放在眉骨附近表示说话者很羞愧。

(4) 明知故问的时候，眉毛会微微上扬。

(5) 假笑的人，眼角是不会出现皱纹的。

(6) 人在心虚时会出现生理逃跑反应——血液回流到腿部以做好逃跑准备，此时手部会变得冰凉。

(7) 一个人在否定某件事时，如果突然放慢语速，并且加重其中某些字段的发音，他很可能在撒谎。

(8) 为了掩饰谎话，说谎者会不自觉地摸鼻子，用手掩口或用食指掩住上唇，抓面颊或耳朵。

(9) 说话时单肩耸动，表示对所说的话极不自信，是说谎的表现。

(10) 撒谎者面对一个提问，通常会先有点不知所措，然后借假笑的时间迅速思考，想出一个并不高明的谎言，然后异常坚定地回应。而且，会一直自言自语，越说越多。因为沉默的时候，会觉得别人还在怀疑他。

“若让人不知，除非己莫为”，只要行骗就有迹可查，即使一个人的行骗手段再高明，我们也可以从他的一些言谈举止中找出线索来。

pdf下载网 http://www.i8788.com

07 看清说谎者的“潜台词”

说谎者最为留意的正是说话时言辞或字眼的选择，因为他不可能控制和伪装自己的全部行为细节，他只能掩饰、伪装别人最注意的地方。

由于懂得人们注意的重点是言辞，因此说谎者常常谨慎地选择字眼，对不愿出口的话仔细加以掩饰。他们懂得“一言既出，驷马难追”。

此外，说谎者还可以通过说话而不断地获取反馈信息，以便及时修改自己的“台词”。

(1) 口误、笔误

十分令人惊奇的是，很多说谎者都是由于言辞方面的失误而露馅的，他们没能仔细地编造好其想说的话。即使是十分谨慎的说谎者，也会有失口露馅的时候，弗洛伊德将之称为口误。人们常会在言辞里违逆己意，同时在内心中潜抑着矛盾，以致稍一大意就会说出本不想说的或相反的话，从而在口误之中暴露了内心的不诚实。

因此，口误的必然情形便是说话者要抑制自己不要提到某件事或不要说出自己所不愿说的东西，但又因某种原因而“说走了样”。口误可以说是一种自我背叛。当然，也应注意，许多情况下说谎者并不一定会出现口误。与口误相近的还有笔误。在很多情况下，笔误也是内心自我的一种走样的表达方式。

pdf下载网 http://www.i8788.com

有研究表明，人们在书写时比在说话时更容易发生错误，即使在一些极须庄重、严谨的情形下也概莫能外。面对书写（印刷）上的错误，人们常常难以确定谁是真正的祸首，尽管当事人多半会以“意外差错”或“技术性错误”等等借口来加以解释，然而其中往往潜伏着内心冲突甚至“别有用心”。

笔误产生的原因，是人们在书写的时候，思绪常常会因为内心潜抑的思潮而游离笔端，或者联想到其他事情，只要稍不注意，这种思想就会悄然侵入笔端，造成笔误。

（2）声调

在判断一个人说话时的情绪和意图时，固然要听他究竟说些什么，但是在许多情况下更要听他怎样说，亦即从他说话时声音的高低、强弱、起伏、节奏、速度、转折和停顿中领会“言外之意”。当说谎是为了掩饰恐惧或愤怒之感时，声音通常会比较大也比较高，说话的速度也比较快；当说谎是为了掩饰忧伤的感受时，声音就会与之相反。

那种担心露馅的心理会使声调带有恐惧感；那种“良心责备”的负罪感所产生的声调效果会与忧伤所产生的极为相近。不过，声调提高本身并不是说谎的象征，它只是恐惧、愤怒或激动的象征。与此相应，没有声调提高的迹象也同样并不意味着没有说谎。

（3）停顿

人在说谎的时候，另一常见的言辞印迹便是停顿，如停顿的过于长久或过于频繁。产生这类说谎印迹的原因主要有两个：

其一，说谎者可能事先未准备好“台词”，因而可能会在临场时产生犹豫或错误。

其二，即使说谎者已经把“台词”准备得很充分，也可能会由于担心露馅而临时怯场，忘了所编的“台词”；或者由于突发性的意外事件的干扰而产生了情绪波动和思维混乱，一时忘了前后“台词”间的

pdf下载网 http://www.i8788.com

联系。如果是既准备不充分，又加上怯场，就更容易频繁停顿或犯下错误。而由于听到自己不断出错，说谎者就会更加紧张，生怕别人会揭穿他，这样就会进一步造成不断的停顿和不断的错误。

08 频频拉拽衣领的人可能在说谎

FBI测谎专家经过观察发现：撒谎使敏感的颈部神经产生刺痒感觉。因此说谎者会下意识地通过摩擦或者抓挠的动作来消除这种不适。所以，当看见对方在同你讲话时频频拉拽衣领，我们可以推测出，他可能是因为撒了谎而正在担心谎言被识破。

观察发现，现实生活中，男士比女士更喜欢拉拽衣领，这是因为男士平时穿西服、衬衣比较多，而女士的衣服种类更加多样，而且很多是不带领子的，因此客观条件决定了男人更爱拉拽衣领。

例如男女相处时，女士最喜欢问“你的前女友长什么样子？”“她的性格怎么样？”而对于妻子来说，丈夫前任女友的情况更是让她好奇。妻子总认为自己有权知道丈夫过去女友的真实情况，她有多好，她有多美。丈夫们被询问这些问题时，总是会很烦躁，而且如果这次说的细节和上次的不一样，还会激起大战来。因此，聪明的男人总是淡淡地说一句：“我过去的女朋友，就那么回事。”但是仔细观察会发现，在说这些话或者说完时，男人总会下意识地拉拽自己的衣领，因为用以搪塞的谎言让他们心虚，他们担心谎言被妻子拆穿。如果妻子继续追问，丈夫拉拽衣领的动作可能还会再次出现。

pdf下载网 http://www.i8788.com

相应的，同样的问题如果放在女士身上，她们的反应可能是撒谎转移话题或是在说谎时将脸转向别处，而很少有拉拽衣领的动作。我们也可以这样理解，女士更注重仪表仪态，而拉拽衣领的动作会看起来比较男人气，女士会较少做出这个动作。因此，我们并不能根据拉拽衣领的次数来断定男人比女人更容易撒谎。

如果不能单凭拉拽衣领来判定对方是否撒了谎，我们还可以观察表情，因为如果对方撒了谎，他在拉拽衣领的同时还会有细微的面部表情变化。

一个人在撒了谎时，总是不敢直视对方的眼睛，因为大家都知道眼神是最容易泄露秘密的器官。设想假如你撒了谎，你在面对别人期待抑或审判的眼神时，会表现出自然的神态来吗？答案是否定的。从对方闪躲的眼神和下意识地拉拽衣领的动作，我们基本可以确定他正在撒谎，他刚才说的话很不可信。如果你继续观察，他还会有其他表情透露他撒谎的信息。

不自然的笑容是很多人在说出言不由衷的话语时会露出的表情，例如一个“口是心非”的人对着一个正在为体重问题而烦恼的女士说：“你的体重挺标准的，根本不用减肥。”说完，双方都会露出不自然的笑容。“口是心非”者是因为说了虚假的话而不自在，所以露出虚假的笑容，而听到谎言的人是因为不信任而露出附和的假笑。

科学家研究发现，自然的笑容会让人的眼睛四周出现细纹，而在一张不真诚的笑脸上，只是人的嘴角轻轻上扬，因此细纹只会出现在嘴的四周。

真心的笑容是一种下意识的面部动作，它不受大脑直接控制，而是面部肌肉自主运动的结果。而当你觉得非笑不可时，大脑发出了发笑的指令，然后由你亲自去调动脸部肌肉的运动，这样整个笑容就会不自然。

pdf下载网 http://www.i8788.com

在很多电影场景中我们会看到，男主角在看到自己喜欢的女孩被别的男人保护时，总会非常的急躁和不安，于是他会使劲地拉拽自己的衣领，解开衬衣的第一个纽扣，在打着领带时会急躁地松开领带。

这个动作的产生，是因为人在烦躁时火气很大，使劲将衣领拽离自己的脖子，下意识地想让凉爽的空气钻进衣服里，好透透气。

因此，拉拽衣领并不一定是在撒谎，当你看到对方在做拉拽衣领的动作时，如果你不能确定他是对你们对话的下意识反应，还是因为他自己心情烦躁。这时，你可以真诚地微笑着询问对方："你是不是有什么不舒服？你有什么话就直说好吗？""请你再说一遍刚才的话行吗？"这样，在对方反馈时就会露出他更真实的意图。

09 触摸鼻子是说谎者的习惯动作

"撒谎会长鼻子"虽然是个趣味的说法，但撒谎确实会引发鼻子部位的血液流量增大，导致鼻子膨胀而产生刺痒的感觉。所以，人在撒谎时触摸鼻子也是常见的肢体动作。童话故事里，匹诺曹说谎时会长鼻子；而现实中，人们说谎时会摸鼻子！

美国FBI测谎专家经研究发现：当人们撒谎的时候，一种名为儿茶酚胺的化学物质就会被释放出来，从而引起鼻腔内部的细胞肿胀。科学家还通过可以显示身体内部血液流量的特殊成像仪器，揭示出血压也会因为撒谎而上升。

这项技术显示人们的鼻子在撒谎过程中会因为血液流量上升而增

pdf下载网 http://www.i8788.com

大，科学家们将这种现象命名为“皮诺基奥效应”。血压上升导致鼻子膨胀，从而引发鼻腔的神经末梢传递出刺痒的感觉，于是人们只能频繁地用手摩擦鼻子以舒缓发痒的症状。

触摸鼻子的手势一般是用手在鼻子的下沿很快地摩擦几下，有时甚至只是略微轻触，几乎令人难以察觉。女人在做这个手势时比男人的动作幅度更小，或许是为了避免弄花脸上的妆容。

美国的神经学者阿兰·赫希和精神病学者查尔斯·沃尔夫深入研究了比尔·克林顿就莫妮卡·莱温斯基绯闻事件向陪审团陈述的证词。他们发现，克林顿说真话时很少触摸自己的鼻子。但是，只要克林顿一撒谎，他的眉头就会在谎言出口之前不经意地微微一皱，而且每四分钟触摸一次鼻子，在陈述证词期间触摸鼻子的总数达到26次之多。

这是一个妻子看完美剧《别对我撒谎》后的描述：

从看了这部美剧以后，我就开始用里边教的各种方法来分析老公跟我说话时的语气、动作、表情，以此来探求他是不是在对我撒谎。

上周五，他打电话给我说要加班，但是说话时犹犹豫豫的，我知道他在撒谎。如果说话时迟疑、重复，没有办法很好地组织好自己的语言，他可能是在说谎。

可是，我装作不知道，我看看他有什么可隐瞒的。于是，我来到他的公司楼下等着他，他下班后，我就偷偷跟踪他。我发现原来他只是跟他的好朋友们聚会，之所以瞒着我，大概是因为我曾经说他们是“狐朋狗友”。

晚上他回到家，我假装什么都不知道，拉过他的手问他：“今天是不是很辛苦？工作完成了吗？”他摸了摸自己的鼻子，说：“我努力工作都是为了让你过上更好的生活，不辛苦。”

男人摸鼻子，通常是在说谎。对于老公的谎言，我一笑置之并没有戳破。在生活中，如果我们碰到的是无伤大雅的小谎言，最好不要介

pdf下载网 http://www.i8788.com

意，只能检讨一下他为何要对自己说谎，让自己也更完善。不过若是在原则性问题上撒谎，你就要判断是否要采取进一步的措施了。

鉴定他人是否在说谎时，还需结合其他说谎迹象来进行解读，有时候对方做出摸鼻子这个动作只是因为花粉过敏、感冒，或者是被眼镜压迫而感到不舒服。

此外，当一个人处在不安、焦虑或者愤怒的情绪之中时，他的鼻腔血管也会膨胀，也会出现触摸鼻子的情况。

所以，这是一个有用的鉴定对方是否在说谎的辅助手段，而不是一个完全判定的手段。借助这个手段时，要记住这样一个规则：单纯的鼻子发痒往往只会引发人们反复摩擦鼻子这个单一的手势，而和人们整个对话的内容、频率和节奏没有任何关联；但如果这之间存在某种联系，你就必须对他的谈话内容加以警惕了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

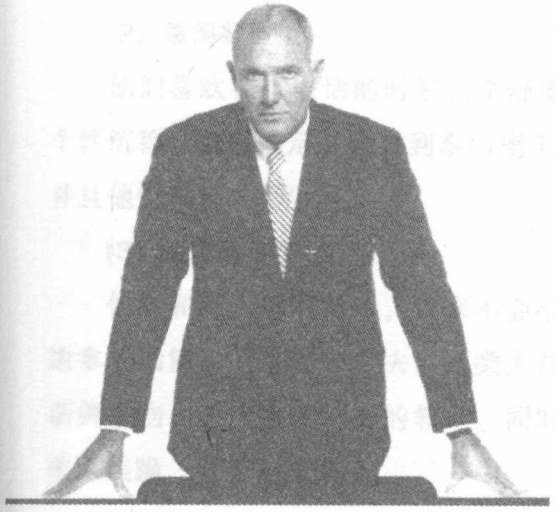
pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI

NO. 5
第五章

FBI 习惯心理学

——习惯是最真实的表现



pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

01 通过审视打电话的习惯解读人心

在日常生活中，人的行为举止常常是无意的，但是这些无意的举动往往显露出了人的性格特点。FBI指出，可以从一个人的举动窥探到他的内心，比如，从打电话这件小事，就能看出不少心理玄机。

一个人打电话的动作，大致可以分为以下几类：

(1) 一心二用型

他们在打电话时，经常会做一些琐碎的工作，比如整理东西、擦桌子等。这类人通常比较珍惜时间，争分夺秒，富有进取心。

(2) 悠闲舒适型

他们喜欢在打电话的时候找个舒服的姿势，躺着或坐着。这类人个性沉稳，遇事镇定，能做到泰山崩于前而面不改色，从来不会着急，并且他们喜欢享受生活。

(3) 边走边谈型

他们和别人通电话时，从来不会坐在或站在同一位置，而是会一边拿着话筒，一边走来走去。这类人往往有很重的好奇心，喜欢接触新鲜事物，讨厌生硬刻板的教条。同时，他们做事情缺乏耐心，极易陷入焦躁，急于知道结果。

(4) 电线绕指型

在打电话的时候，他们习惯不停地用手指拨弄电话线玩儿，并且乐此不疲。这类人生性乐观豁达，有点玩世不恭的态度。天塌下来当

pdf下载网 http://www.i8788.com

被盖，非常乐天知命。

(5) 信手涂鸦型

他们喜欢一边打电话，一边在纸上胡乱画画。这样的人多多少少具有些艺术才能和气质。他们生性浪漫，喜欢幻想。尽管这种幻想有些不切实际，但是，这种独特的乐观性格常常可以使他们比较容易度过生活中的困境。

(6) 以笔点桌型

他们习惯用左手拿话筒，右手则拿着一支笔代替手指，不断地在桌上点。这种人性格很急躁，而且大脑时常处于紧张状态，总是把自己搞得很忙，不允许自己有片刻空闲。

(7) 以肩代手型

打电话的时候，他们喜欢把听筒夹在肩和耳朵之间。此类人性格谨慎，做决定之前，会先考虑周详。哪怕只有一点疑问，也不会贸然行事。他们处处小心，因此极少犯错。

(8) 紧抓下端型

他们打电话时，紧紧握住听筒的下端。这类人外圆内方，表面看上去温顺怯懦，实际上其个性坚毅刚强，无论对人还是对事，一旦下定决心，就不会再改变。

02 通过笔迹破译心理密码的技巧

FBI专家总结出不同笔迹传递出来的不同性格特征：

pdf下载网 http://www.i8788.com

(1) 笔迹豪放，并且字迹工整的人

这样的人的心里蕴藏了无限的创作天赋与灵感，他们通过这些天赋能很快实现自己的理想，如果他们投身于科研行业，那么一定会成为有所建树的科学家，虽然在科研的过程中会遭遇一些挫折，但这并不影响他们进取的决心，他们会为了自己的事业献身一切。

这样的人有一种孩子般纯真的理想和欲望，当他们对一种新奇事物发生兴趣的时候，他们会尽可能地了解这些新奇事物。他们在了解这些新奇事物的时候不会盲目追求，而是选择那些有意义的去追求。这样的人为了自己的事业可以做到鞠躬尽瘁，他们平常苦心经营着自己的事业，但工作之外还能在家庭中尽到自己该尽的义务。

这样的人是有责任心的人，也是踏实务实的人。这种性格铸就了他们永远不会对某件事情钻牛角尖，更不会踏入歧途。他们对艺术的追求与生俱来，但他们的思维方式比较保守，那些社会上的非主流文化是他们所不能接受的，这样的人非常懂礼貌，虽然他们对那些非主流文化表现出不认可的态度，但是他们会用沉默的方式来表达自己对这些文化的看法。

(2) 笔迹占据的位置非常小，但是字体却非常有力

这些人具有很大的容忍度，但他们的容忍也是有限度的，超出他们能容忍的限度时，他们会爆发出内心的狂躁情绪。但这种情况很少会出现。他们一直都会表现出很理性的头脑，大多数情况下当他们遭遇到冲突的时候，都会选择用容忍的方式来解决，在朋友们看来，他们的这种性格似乎有些懦弱，但他们却对朋友的话不以为意，继续保持容忍的态度。

FBI认为，他们看似柔弱的外表背后其实拥有强大的内心。他们认为，容忍的态度是成为领袖所必备的素质，如果在追求成功的过程中失去了容忍的态度，那么过不了多久，就会因为不能容忍而失去成功

pdf下载网 http://www.i8788.com

的机会。

(3) 笔迹追求创新，但是字体无力的人

FBI认为这种人满脑子都是一些奇思妙想。他们总会用自己的想法来处理事情。他们在工作中能忍受各种规章制度，并能很快适应这些制度。他们觉得越是艰苦的工作环境越能激励人奋发图强，于是他们总是能够把艰苦的工作环境看做自己的工作动力，使自己在这些艰苦的工作环境中取得好成绩。他们一直把艰苦的工作环境当做磨练自己的动力，此时他们在等待时间，等磨练好以后，才能为以后的发展打下良好的基础。而成功对于他们来说是遥遥无期的，因为这种人不是一个积极处理事情的人。

(4) 字迹非常工整，严格按照书写标准写字

他们拘谨慎重，不善于和别人开玩笑。这样的人做事非常小心谨慎，在追求事业或财富的道路上总是保持一种非常谨慎的态度，并把这种态度保持在生活中。这样的人个性率直，喜欢把每件事情都做好，但是当他们去做某一件事情的时候，会没有耐心，一会儿去做这件事情，一会儿又去做那件事情，最终一件事情也没有做好。

他们在做事情的时候总是没有耐心，导致他们没能很好地完成任何事情。这样的人头脑非常灵活，具有快速解决问题的能力，当发生一件事情的时候，他们在第一时间内就能分析出其中的问题所在，并采取相应的方法来解决，这也是这样的人走向成功必不可少的特性。

这样的人通常会白手起家，他们无需别人的帮助也能快速致富，因为他们聪明的头脑能解决这些问题。他们不轻易放弃，也不会轻易地拒绝别人的要求，他们不轻易被失败打倒。在追求成功的道路上，他们会勇敢地往前走，满怀信心地大踏步前进。

(5) 笔画分明，字与字之间的间隔非常小的人

在这些人心目中，世界是美好的，没有邪恶。他们认为世界是和

pdf下载网 http://www.i8788.com

平的，也相信人性的善良，在他们看来，世间一切事物都具有某种特殊的联系，这些联系内在的本质都是具有善良与朴实的特性。

但是这些人有的时候会出现错误的判断，他们会把那些内心邪恶的人当成是心地善良的人。由于这些人生性善良，无法正确地区分出好人与坏人，所以，吃亏的往往是他们。这些人对艺术的追求是无止境的，他们会穿上在常人眼中看似怪异的服饰，而这些服饰只是他们追求艺术的表现形式。他们不会感到害羞和紧张，因为他们会为了自己追求艺术而不顾一切。

他们也是对生活品质追求很高的人。他们不奢求豪华的家具，但他们更看重的是简约的生活理念。在他们看来，简约是他们最崇尚的一种生活态度，这种态度能促进他们的发展。

(6) 非常喜欢用个性的艺术字来代表自己的笔迹

这些人写出的字非常漂亮，也非常有艺术性，现实中的他们一般都有着光鲜亮丽的外表，他们这种迷人的特质能得到其他人的喜爱，也更加容易和人交朋友。他们非常喜欢打扮自己，但他们不会把自己打扮得很妖艳，他们更倾向于清淡的妆容。他们非常喜欢唠叨，但这些唠叨只是对他们熟悉的人，他们非常喜欢和朋友们开玩笑，在公共场所他们也会大声地和朋友们喧闹。

精力非常旺盛的他们有很强的上进心，希望通过自己的努力实现理想。

他们的言行举止都是以自我为中心，他们和别人交流的时候会不顾一切地打断别人的讲话，虽然他们的这种行为其他人不容易接受，但这并不影响他们与人交往。他们非常有爱心，即使是自己利益受到损害的时候，他们还是会尽力帮助别人。他们讨厌失败，会尽量把失败带来的损失降到最小。

pdf下载网 http://www.i8788.com

03 色彩是感情的语言

FBI研究表明：在一般情况下，红色表示快乐、热情，它会使人情绪热烈、饱满，激发爱的情感等；黄色表示快乐、明亮，会使人变得兴高采烈，充满喜悦之情；绿色表示和平，使人的心里有安定、恬静、温和之感；蓝色给人以安宁、平静、凉爽、舒适之感，使人心胸开朗；灰色会让人感到压抑、空虚；黑色使人感到庄严、沮丧和悲哀；白色使人有种素雅、纯洁的感觉，会让人觉得轻快。

有这样一件有趣的事情。在日本的某家工厂里，工人们连连抱怨装满了产品的黑色金属箱搬不动，还说“累得腰都要折了”，公司于是就把所有的箱子漆成了浅绿色，结果工人们纷纷反映说“这回箱子变轻了，比以前好搬多了”。他们都以为工作量减轻了。

其实物品的重量并没有变，仅仅是改变了一下颜色而已。这样做却会让工人们在心理上感到轻松，由此可看出颜色之于人们不单单是一种色彩的呈现。以色彩心理学来看，一般来说，白色和灰色会让人觉得轻松，然后紫、蓝、绿、红、黑是逐渐让人觉得变得厚重的颜色顺序。

在古代许多人相信颜色具有某种魔力，在今天科学家也认为颜色与人的大脑有着某种联系，不同颜色对人的身体、情绪、思想和行为等有着深刻的影响。由于人们的生活经验、传统习惯及年龄性格等有所不同，对色彩产生的心理反应自然也不同。

pdf下载网 http://www.i8788.com

总之，各种颜色都会给人的情绪带来一定的影响，使人的心理活动发生变化。而一个人对某种颜色的偏好，更能反映其性格。

下面我们详细阐述一下喜欢每种颜色的人的性格特征以及如何与之交往。

(1) 喜欢红色的人

他们性格积极，喜欢社交，热爱生活，总是一副精力充沛的样子。他们做事目的性强，重视力量对比关系，对派别斗争敏感。成功欲望强，有领导能力。他们的想法直率独断，很容易与周围的人发生冲突。他们决断迅速且行动快，变化多端，给人以任性的印象。由于其亲切并热心，容易被团队中的其他人所依赖和仰慕。

如果是女性，则会像大姐姐一样喜欢照顾别人，有老好人的一面。但由于容易相信别人，常常会受骗上当。

不论男女，对恋爱都很积极，对一厢情愿的对象非常执著，不过热得快凉得也快，不少人都会移情别恋。

交往策略：这类人性格开朗富有活力，因为他们爱照顾人，所以当工作遭受挫折或是生活上有烦恼时都可以去找他们，相信他们定会愉快地伸手相助。

这类人有稍显幼稚的一面，如果一直不受人瞩目，他们会内心不快。所以与他们交往时一定要注意给足他们面子，表示自己的忠诚也非常重要。与他们发生冲突时，如何顾及其颜面也是化解矛盾的关键所在。

(2) 喜欢蓝色的人

他们比较讨厌变化，喜欢平和安定的生活。尊重道德、秩序和规则，工作踏实、勤勤恳恳。做人做事慎重有戒备心，不会参与新鲜的、未知的事情。他们一般缺乏个性，容易陷入某种条条框框中。善于保持协调，配合意识强，善解人意，在团队合作性质的工作中，他们能

pdf下载网 http://www.i8788.com

发挥很好的作用。

这类人不论男女都属于稳重、体贴的好朋友、好恋人和好配偶。但是，如果他们遭到背叛，心灵受了伤害，在短时间内却很难恢复。

交往策略：这类人沉着冷静，处理事情时注重分析，所以你在与之打交道时，不能感情用事，那样只会让对方轻视你，最好是有理有据。

如果对方是上级，他们会讨厌牵强附会的解释和论述不深入的报告，所以如果你偷懒、图省事马上就会被发现。较好的应对方法是一旦有不明白的地方就当场问他，寻求帮助。

如果对方是下属，因为他们道德感和责任心强，所以批评时最好不要带有感情色彩。这类人办事有条理，有工作能力，但因为认真，容易形成思维定式，有时反而会事倍功半。所以在给其安排同事或合作伙伴时尽量挑选不同特质的人员，或者交给他出外谈生意的工作，增加他与外界接触的机会，这样就会产生良好的促进作用。

(3) 喜欢黄色的人

喜欢黄色的人一般知识广博，相当自信，有修养，关心社会问题甚于切身问题，喜欢追求崇高的理想，尤其热衷社会运动。他们兴趣广泛，喜欢新鲜事物，总是在不断寻找感兴趣的东西，并沉迷于其中，常把目光投向新东西。他们头脑灵活，想象力丰富，总有奇特的创意和想法。

他们不喜受拘束，好自作主张，不善于照顾人，想到什么就说什么，容易被周围的人看成是任性而遭到疏远。但由于他们朴实、大方，所以无论和什么人都能友好相处。

交往策略：这类人爱好交际，喜欢开玩笑，健谈，善于制造气氛。喜欢新鲜事物，同时有喜新厌旧的一面，因此会凭一个念头就突然改变做法，让周围的人大吃一惊。有时被认为轻薄不负责任而遭到疏远，

pdf下载网 http://www.i8788.com

但实际上本性正直，只不过行为上有些粗犷和不拘小节。如果你能够忍受他的无拘无束，还算是个容易相处的人。

这类人经常尝试新的东西，反复纠正错误探索新路。对此，需要你有力的支持，而不要横加干涉或指责。

(4) 喜欢绿色的人

绿色是大自然的颜色，象征着和平。喜欢这一颜色的人，社会意识比较强，态度认真。他们大都可以和周围的人和睦相处，但是警惕性非常高。喜欢绿色的人社交能力强，但在心底里他们不愿相信任何人。虽然喜欢与人相处，但他们更希望能够在大自然中与动物一起过着恬静的生活。

喜欢绿色的人待人礼貌，个性率直，基本不会掩饰内心的想法。他们会把自己的信念表达出来，并为了信念而努力。当问到自己的信念时，一般人都不太愿意说出来，但喜欢绿色的人却毫不掩饰。

此外，喜欢绿色的人好奇心重，但不会积极采取行动，大多时候都要等同伴的召唤再一起行动。这就是说，他们很少喜欢当领头羊。另外，喜欢绿色的人还很敏感，会深入思考，把问题分析得很透彻，判断和分析事物时注重合理性，克制力强，一贯保持冷静沉着，缺少行动力。

交往策略：这类人是理想主义者，注重目标的完成，做事善于事先拟订详细的计划，不过，当计划被打乱时速度会被放缓。作为领导的他们，指挥部下有方。但当与人发生争执或团队合作瓦解的时候，他们中的不少人都会表现得无所适从。

如果想跟这种上司友好相处，就应该求同存异，重视协调。失败的时候也不要找借口、发牢骚。不然即使他们刚才还很冷静，在你开始发牢骚的一瞬间，他们的态度就会突然发生变化。

如果对方是下属的话，安排工作时应只讲要点，其他全权交给他

pdf下载网 http://www.i8788.com

去处理，工作才有望顺利开展。

(5) 喜欢紫色的人

这种类型的人感受力和创造力丰富，观察力优异，多数人具有天生的艺术才能。他们虽然自认平凡，但相当有个性，容易表现出“我和你们不一样”的傲慢态度。当他们的自尊心受伤害时会变得歇斯底里。

交往策略：喜欢这个颜色的人，可以说是艺术家类型的人，内心强烈渴求世人肯定他们的才能，有时会显得过于虚荣，装饰过度。与这样的人交往，不妨多对他们的想法或行为报以掌声。他们有时会出现一些一般人不太理解的想法或举动，对此我们也需要给予认可。

由于他们平时内向又性情不定，旁人很难捉摸他们真正的想法，因此，与之交往时，还要多些耐心。

(6) 喜欢茶色的人

他们性情稳定，有责任感，办事周到彻底，因而深受周围人的信任。又由于他们充满献身精神，不能容忍不负责任的行为，所以有时会被别人乘机钻空子。

交往策略：由于喜欢茶色性格的人责任感强，因此，我们在与之交往、与他们合作或交付任务给他们时，应该对他们给予充分的信任。对他们的奉献行为，我们须加以赞赏，以激励他们再接再厉。

如果我们有这样的朋友，还需要你在身边提醒他不要过于看重荣誉和外在的光环。

(7) 喜欢灰色的人

他们温和好静，喜欢风平浪静的生活。表面上给人的感觉，他们的人际关系处理得不错，但实际上在其内心深处，他们很不喜欢被别人干涉。他们会把工作和私生活分得很清楚，不喜欢同别人深交，给人一种神秘人士的印象。

pdf下载网 http://www.i8788.com

交往策略：由于他们不喜欢与人深交，因此，在与这类人相处时，注意与之保持一定的距离。如果你一不小心触犯了他们的心理禁区，想必有你的苦头吃。

他们喜欢平静的生活，如果你想要与之亲近时，灯红酒绿、大鱼大肉的接待方式不会受到他们的欢迎，也许家里的几盘小炒就能打动他们。

(8) 喜欢黑色的人

这种人一般喜欢安静，不好社交，做事有原则。讨厌被别人指挥，喜欢关在自己的小世界里独处。神秘主义的倾向比喜欢灰色的人更明显。容易被人看作是城府深或是性格怪异。神经敏锐，感受力强，但欠缺幽默感，有时对人冷淡，显得孤傲。

交往策略：因其不爱社交也讨厌谈论私生活，所以与他们交谈时，话题最好限定在公共话题范围以内。他们较难敞开心扉，对此你也要习以为常，不要过多地追问或试图去弄明白。如果你想要对他们做进一步的了解，可以通过一些间接的途径，而不要直接去问。

(9) 喜欢白色的人

偏爱白色的人大多不会将自己的感情清楚地流露在外，看待事物也不会被外表的光辉璀璨所迷惑，会进一步探索内在的本质。他们为人低调，不好表现，即便他们有着不少突出的优点。他们个性实在，做事努力认真，责任感强，所以深受人们信赖。

交往策略：虽然喜欢白色的人不像喜欢红色的人那么热情奔放，但在内心上，他们是一样的火热。因此，如果你在工作或生活上有麻烦或问题时，大可放心去请教这类人。如果是你的隐秘的事情，他们还会注意为你保守秘密。

注意不要故意欺骗喜欢这种颜色的人，否则让他们伤了心的话，较难回头。

pdf下载网 http://www.i8788.com

04 小名片里有大文章

名片是人际交往中向别人介绍自己、展示自己的窗口。有的名片风格华丽，有的名片风格朴实；有的名片言简意赅，有的名片洋洋洒洒……名片上的语言也表达了一个人对自身的评价，从中可以看出一个人的心态。名片是一个人身份和地位的标志，透过名片能一目了然对方的工作和职位。

但是FBI指出：仅仅看名片上的这些内容，无法洞悉其人品性如何，你要想通过名片看一个人的性格与心理，就必须注意名片的其他方面。

(1) 喜欢在名片上用粗大字体印上自己名字的人

这种人通常有强烈的表现欲望，他们总是不时地强调自己，突显自己，以吸引他人注意的目光。这种人的功利心一般都是很强烈的，但在为人处世等方面却表现得平和亲切，具有绅士风度。他们最擅长使用某些手段来达到自己的目的，他们的外表和内心经常会不一致，从表面看他们相当随和，但实际上，他们也有很强的个性，不容易让他人真正地靠近。他们善于隐藏自己，为人处事懂得见机行事，更能把握分寸，使一切都恰到好处。

(2) 不在名片上印头衔的人

这种人大多个性较强，他们讨厌一切虚伪、虚假、不切合实际的东西。他们并不十分看重自己的身份和地位，也很少考虑他人对自己的

pdf下载网 http://www.i8788.com

看法，他们只喜欢按照自己的意愿去做任何一件事情，而不是被他人支配和调遣。而与此同时，他们也很少对别人指手画脚，发号施令。他们具有超乎一般人的想象力和创造力，所以经常会有所创新和突破。

(3) 喜欢在名片上加亮膜的人

这种人在外表上看起来多显得热情、真诚和豪爽，与人相交十分亲切和善，但这可能只是他们交往中惯用的一种敷衍手段，他们的虚荣心比较强。

(4) 喜欢用轻柔质感的材质制作名片的人

这类人通常具有很强的审美观念。他们大多性情温和，说话文雅而浪漫，不太轻易与人发生争执。在条件允许的情况下，会尽力去原谅对方。他们比较富有同情心，会经常去帮助和照顾他人。但这一类型的人不算太坚强，意志薄弱，而且很容易招来别人的不满和批评。

(5) 在名片上印有绰号和别名的人

这种人通常有较强的叛逆心理，他们做事常无法与其他人合拍。他们为人处世小心谨慎，但有时会有些神经质，常常会产生一些无端的猜疑，猜疑别人的同时也怀疑自己，这使得他们很容易产生自卑感，在遇到挫折和困难的时候，缺乏足够的信心，总是想妥协退让。从某一方面来讲，他们没有太多的责任心，并且还总会想方设法来逃避自己该负的责任。

(6) 同时持有两种完全不同风格的名片的人

这种人大多精力充沛，具备一定的能力和实力，可以同时应付几件事情。思维和眼光较一般人要开阔一些，能够看得更远一些，他们常会有些深谋远虑的策略和想法。他们的兴趣相对要较广一些，所以他们懂很多别人不懂的东西。他们的创造力是很突出的，常会有一些惊人之举。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(7) 在名片上附加自己家里的住址和电话的人

这样的人大多具有较强的责任感，否则他不会把自己家里的地址和电话印在名片上。这样，如果他不在办公室，对方一定会找到家里来，把事情解决。而与此相反的，恰恰有许多人为了逃避工作上的麻烦，而拒绝告诉他人自家的地址和电话。

(8) 见人就递名片的人

这种人大多有十分强烈的表现欲望，他们喜欢把自己摆在一个相当显眼的位置上，让所有人都能看到。见人就发名片，正是他们这一性格的淋漓尽致的表露，他们把自己的名片很大程度上是当成了宣传单在使用。这一类型的人多有勃勃的野心，但他们很少轻易表露自己的这种心思，所以在一言一行上都显得小心翼翼，但若是细心观察，还是能够把什么都看得一清二楚的。

(9) 使用非常另类名片的人

这种人通常有很强烈的表现欲望，而且这种人也喜欢卖弄自己。他们多喜欢无拘无束、自由自在的生活，自己愿意干什么就干什么。这种人大多头脑灵活，有不错的口才，但他们习惯于独来独往，我行我素。所以除了自己的东西以外，他们对其他任何事物很难产生浓厚的兴趣。他们对是非善恶往往分得很清楚，并且表现出的态度也会十分鲜明，所以他们会经常招惹一些麻烦。在人与人的交往中，他们缺乏足够的协调性，人际关系并不是很好。

(10) 经常掏出一大堆别人名片的人

他们掏名片的目的是夸耀和显摆自己的一种方式，希望他人能够对自己另眼相看。这种人自我意识多比较强，常常以自我为中心，自以为是。他们的社交能力、组织能力比较强，具有不错的口才和充沛的精力，成功的几率比较大。

学会读名片，你便会在与别人没有深交以前，就会对他做出初步

pdf下载网 http://www.i8788.com

的了解。

05 不假思索的习惯是最真实的表现

个人的习惯性动作构成了他身体语言的主要组成部分。每个人的举手投足都反映了他的心态和性格，他的一举一动随时在提供大量的讯息。

(1) 时常摇头晃脑

日常生活中我们经常看到用“摇头”或“点头”，表示自己对某件事情看法的肯定或否定，但如果你看到一个人经常摇头晃脑的，那么你或许会猜测他不是得了“摇头病”就是神经病了。

我们撇开这种看法而从另一个角度来看的话，这种人特别自信，以至于经常唯我独尊。他们也会请你帮他办事情，但很多时候你做得再好他都不怎么满意，因为他有自己的一套，他只是想从你做事的过程中获取某种启发而已。

他们在社交场合很会表现自己却时常遭到别人的厌恶，对事业一往无前的精神倒是被很多人欣赏。

(2) 拍打头部

拍打头部这个动作多数时候的意义是在向你表示懊悔和自我谴责，他肯定没把你上次交待的事情放在心上，如果当你正问他“我的事情你办了没有”时见他有这个动作的话，你不用再问也不用等他回答了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

倘若你的朋友中有人有这样的动作，而他拍打的部位又是脑后部，这种人不太注重感情，而且对人苛刻，他选择你作为他的朋友，很大程度上是因为你某个方面他可以利用。当然，他也有很多方面值得你去交往和认识，诸如对事业的执著和开拓等，尤其是他对新生事物的学习精神，你不由得从心底真心佩服他。

时常拍打前额的人一般都是心直口快的人，他们为人坦率、真诚，富有同情心。在“要心眼”方面你教都教不会他，因此如果你想从某人那儿了解什么秘密的话，这种人是最佳人选。不过这并不是说他是一个不值得信赖的朋友，相反，他很愿意为别人帮忙，替别人着想。这种人如果对你有什么得罪的话，请记住，他们不是有意的。

(3) 边说边笑

这种人与你交谈你会觉得非常轻松和愉快，他们不管自己或别人的讲话是否值得笑，有时候连话都还没讲完他就笑起来了。他们也并非是不在意与别人的交谈，我们只能说这种人“笑神经”特别发达。

他们大都性格开朗，对生活要求不太苛刻，很注意“知足常乐”，而且特别富有人情味，无论走在什么地方，他们总是有极好的人缘，这对他们开拓自己的事业本来是极好的条件，可惜这类人大多喜爱平静的生活，缺乏一种积极向上的精神，否则这个世界上的很多东西都该属于他们的。

他们的另一特点是感情专一，对爱情和婚姻特别珍惜，如果你是他最心爱的人，他可以为你牺牲一切，但如果你让他伤心透顶，他们则可能把你从高楼上推下去或者在你熟睡后把你宰了，因为他们大都是感情用事之人。

(4) 边说话边打手势

这种人与人谈话时，只要他一动嘴，一定会有一个手部动作，摊开手、摆动手、相互拍打掌心等等，好像是对他说话内容的强调。他

pdf下载网 http://www.i8788.com

们做事果断、自信心强，习惯于把自己在任何场合都塑造成一个领导型人物，很有一种男子汉的气概，性格大都属于外向型。

这类人去演讲一定会极尽煽动人心之能事，他们良好的口才时常让你不信也信。他们与异性在一起时表现得尤其兴奋，如果这种人是男性，则总是极欲向人表现出他“护花使者”的身份。

这类人对朋友相当真诚，但他们不轻易把别人当作自己的知己。踏实肯干的性格使他们的事业大都小有成就。

(5) 交谈时抹头发

如果与你面对面坐着或站着，这种人总是时不时地抹一抹头发，好像在引起你对他们发型的兴趣，认为他们今天肯定特意梳整了一番。其实不然，因为这种人就是一个人独自在家看电视，他也会每隔三五分钟“检查”一下头发上是否沾上了什么不好的东西。

他们大都性格鲜明，个性突出，爱憎分明，尤其嫉恶如仇。倘若公共汽车上有小偷，而乘客都是这种人的话，那个小偷一定会被当场打个半死。他们一般很善于思考，做事细致，但大多数缺乏一种对家庭的责任感。

他们对生活的喜悦来源于追求事业的过程。这句话听起来有点玄乎，不过仔细想来你就会明白，喜欢拼搏和冒险的人，他们是不在乎事情的结局的。他们在某件事情失败后总是说：“我问心无愧，因为我去干了。”

(6) 摆弄身上的饰物

这种情况可能会让人联想起第一次约会的情景，两个人站着或坐着，女孩子总是时不时地摆弄一下她手里的东西，或者衣物上的扣子、装饰品，她太天真了，以致不敢轻易接近男方。这种情况毕竟是在特定场合，在这里要分析的是有这种习惯的人。

的确，有这种习惯的人多数是女性，而且她们一般都比较内向，

pdf下载网 http://www.i8788.com

尤其感情不外露，谈恋爱时哪怕心中烧得像一团火，她仍然若有若无地看着你。这种人情绪容易波动，只是很少让人察觉。

他们的另一个特点是做事认真，大凡有座谈会、晚会或舞会，人们全都散了、走了，最后把桌凳归还原位的一定有他们。作为妻子，肯定是位贤妻良母。

虽然他们时常被人看成胆小鬼，但他们一旦被人激怒，则去刺杀总统也有可能。

(7) 挤眉弄眼

这种人不管是在二人世界也好，在大庭广众之下也罢，他们都肆无忌惮地挤眉弄眼，有时候他们也并非是在调情或相互勾引。这种人确实太轻浮或缺乏内涵修养，在恋爱和婚姻上也总是喜新厌旧。虽然他不一定会跟“原配”离婚，甚至还可能对结发妻子“相当好”，那只不过是他的自尊心在起作祟而已。

这类人特别会处理人际关系，尽管他们十有八九都略显高傲，但因为他们的处事大方为其掩盖了很多不是。在事业上他们善于捕捉机会，深得领导的赏识。

(8) 掰手指节

这种人习惯于把自己的手指掰得咯嗒咯嗒地响，不管有人无人，有事还是无事。如果心烦意乱时听到这种响声一定极不舒服，真想揍他一顿不可。

这类人通常精力旺盛，哪怕他得了重感冒，如果叫他去干一件他平常最喜爱的活动，他同样会从床上爬起来。他们还很健谈，喜欢钻“牛角尖”，以自己较强的思维逻辑性经常把你的谈话、文章说得一无是处，让你哭笑不得。这是一类典型的多愁善感型，而且是出名的“情种”，只要是异性，他们可能只相处一两次就会爱上。

这类人对事业、工作环境很挑剔，如果是他喜欢干的，他会不计

pdf下载网 http://www.i8788.com

较任何代价而踏实努力地帮助你。相反，他不当众出你的丑，也一定会暗地里甩你的“冷板凳”。

(9) 腿脚抖动

开会也好，与人交谈也好，独自坐在那儿工作，或是看电影，这类人总喜欢用腿或者脚尖使整个腿部颤动，有时候还用脚尖磕打脚尖或者以脚掌拍打地面，这种行为当然不能登大雅之堂，但习惯者总是习以为常。

这种人最明显的表现是自私，他很少考虑别人，凡事从利己主义出发，尤其是对妻子 (丈夫) 的占有欲望特别强，经常会无缘无故地制造一些“醋海风波”，在这个问题上说他们有“神经质”一点也不过分。他们对别人很吝啬，对自己却很知足，据说“守财奴”——葛朗台有这个“良好”的习惯。

不过这类人很善于思索，他们经常给周围朋友提出一些意想不到的问题。

06 通过吃饭习惯看他人的性格

FBI心理专家指出：吃饭形成的规律既是日积月累促成的，也是性格和习惯的外露。

习惯边做边吃的人，其生活节奏是很快的，因为有许多事情要做，他们显得比较繁忙，但他们并不以此当作是自己的烦恼，他们甚至还觉得很高兴。

pdf下载网 http://www.i8788.com

习惯边看书边吃饭的人，是明显的属于那种为了活着才吃饭的人，他们吃饭只是为了维持身体的需要，如果不吃饭也仍旧可以活着，那么相信他们会放弃这一件既耽误时间又浪费精力的事情。边看书边吃饭的人，他们的时间表总是安排得满满的，为了能够做更多的事情，他们不得不想方设法地挤时间。这类人有野心，并且也有具体的计划可以使自己的梦想变成现实。他们拥有积极向上的乐观精神，会把想法付诸于实践。

习惯边走边吃东西的人，虽然给人的感觉是来也匆匆去也匆匆，像是时间很紧张的样子，但实际则不一定如此，紧张很有可能是由于他们自己缺少组织性和纪律性而造成的。这样的人多比较易冲动，会经常意气用事，结果把事情搞到不可收拾的地步。

经常有饭局的人，多属于外向型的人，而且人际关系处理得也比较好。这样的人，如果不是有某一方面较突出的才能，具有一定的权力和地位，就是为人比较亲切、和蔼，并深谙人情世故，比较圆滑和老练。

习惯一边看电视一边吃饭的人，多是比较孤独的，电视或许是他们消除内心孤独的最好方式之一。

吃饭速度比较快的人，做任何事情都重视效率，而且也追求速度，他们总是希望在最短的时间内将事情做完做好。结果与过程对他们而言，前者相对的要更重要一些。吃饭喜欢细嚼慢咽的人，与吃饭速度很快的人恰恰相反，他们是属于那种慢性子的人，凡事都能以缓慢而又悠然的方式来做，这从一个侧面也说明了他们是懂得享受的人。

习惯于自己带饭盒来解决吃饭问题的人，是相对较传统、节俭的人，他们会遵从于自己的某些想法和做法，而不会受外界的干扰就轻易地改变。

习惯在外边吃饭把剩余的饭菜带回家，说明这是一个非常节俭的

pdf下载网 http://www.i8788.com

人，不会轻易地浪费任何东西。同时他们也是缺乏安全感的人，总觉得自己在不断地受人剥削，但实际情况并不是如此。

喜欢在餐厅里吃饭的人，多是比较懒惰而又好享受的。毕竟在餐厅里有人侍候，而不用自己动手。但有前提则是在经济条件允许的情况下。如果经济条件不允许还这样做，就显得十分不恰当了。这样的人不善于照顾自己，但他们希望他人能够体会到自己的这种心情，然后来关心和照顾自己。他们不太轻易地付出，往往会在他人付出以后自己才行动。

经常在家里吃饭的人，在一定程度上表明他们对家庭是相当重视的，具有一定的责任心。他们不太热衷于被人照顾和侍候，这样有时反倒会让他们感觉不自在，他们更倾向于自己动手。

吃饭定时定量，说明这是一个生活十分有规律的人，而这些规律如果没有特别意外的事情发生，是不会轻易改变的。他们的生活虽然很有规律，但并不意味着为人处世呆板教条，相反却可能很灵活。只是无论在什么时候，他们都具有一定的原则性。

总是要求别人给自己东西吃，这样的人依赖性一般来说是很强的，他们总是不能很好地安排自己的一切，但又有些贪图享受，而且还希望这种欲望得到满足。他们情愿别人永远把自己当成一个孩子一样地宠着，他们的责任心并不是很强。

没有吃早餐习惯的人，一般可以分两种情况来讲：一种是生活时间表安排得太满了，忙得没有时间吃早餐，这样的人多是有很强的事业心和责任心，能够为了更有意义的事情而放弃一些在他们看来并不是十分重要的事情。还有一种就是早餐的时间已经到了，可他们还没有从床上爬起来，这又分两种情况，一种是前一夜工作得太晚太累了，另外一种是整天无所事事，企图在床上消磨时间。

整天吃东西的人，多是无所事事、闲着无聊的人。其实他们并不

pdf下载网 http://www.i8788.com

饿，只是靠不断地吃东西来使自己活动起来，消除内心的烦躁和焦虑。

07 敲门方式暴露人的性格

美国著名心理学家艾伯特·赫拉恩曾经提出过一个公式：信息交流的效果=7%的语言+38%的语速语调+55%的动作表情。FBI告诉我们：敲门的方式、敲门声音大小、敲门的时间长度等等，可间接反映出一个人的性格特征。通常，可分为以下三方面进行分析：

(1) 敲门的节奏

敲门声稳健有力：这种人性情沉稳，自律性强，有着极好的情绪控制能力。

敲门声短促而凌乱：这多少会给人带来一种紧张的感觉，同时也反映出敲门人的焦躁不安或者恐惧，可以判断出来者性情急躁，或者是有什么急事。

敲门声轻快而有节奏：说明来者性情直率，喜怒哀乐显于颜行于身，不会有太多顾忌。并且他们是天生的乐天派，遇到再大的事也不会发愁。

敲门声软弱无力：说明来者性情文静，他们自信心一般不是很足，为人保守而谨慎。

一般来说，敲上司或长辈的门，要多几分敬意和小心翼翼感，因此应特别注意敲门的节奏和声音。采用的敲门方式也要比较正规，节奏应为“当，当当”或“当当当”，速度不要太快，三下一个周期，每

pdf下载网 http://www.i8788.com

个周期隔三秒。

(2) 敲门的时间

拜访他人，我们会遇到这样一种情况——长时间敲门未果。

一般来说，这种情况会有两个原因，一是屋主确实不在家，二是屋主委婉拒绝来访者。这时，你会怎么做呢?你的做法就会暴露你的性格。一般人们会选择这样做：

①走开，这种人大多内心敏感、性情胆怯，并且缺少耐心和意志力。

②继续敲。这种人通常有很强的意志力，或者可以说勇气过人。遇到挫折，他们往往有惊人的自信和耐力，但难免也会陷入固执，不懂得变通。

③敲两下停下来再接着敲。零零散散的敲门声，可以看出敲门者心思细致缜密。这种人善于思考未来事件的每一个细节，但也常常会因为思虑太多而难以抉择。

(3) 敲门的强度

敲门声响亮。这种人一般比较自信，内心力量强大。

敲门声细若游丝，生怕吓着门前蚂蚁。这种人相对谨慎、不自信，在人际交往中往往处于消极、被动状态。

手掌拍门或者拳头砸门。这多少不会给人任何好感，或者“来者不善”，是来寻仇打架的；或者来人依权恃财，居高临下。

另外，上司敲下属的门，多比较随意，声音响亮，显示出足够的自信心和内心强大的力量；下属敲上司的门，则通常比较小心，尽量不引起上司的反感，声音适中，透露着几分谨慎甚至是不自信。

其实，无论你是什么性格，无论你敲谁的门，正确的敲门方式应是：用中指和食指的关节轻轻地有规律地叩击门板。这样会显得来者自信而礼貌，而且不会因为声音过高而惊扰他人。

pdf下载网 http://www.i8788.com

拜访他人时伸手敲门，是一个再常见不过的动作，却隐藏着如此多的玄机。希望大家日后都有一个良好的敲门习惯，这样别人在看到我们的修养之余，也会对我们有一个良好的印象。

08 回答问题的习惯出卖人的内心

我们在与人交谈的过程中，难免会问别人一些问题，或者回答别人的问题。从回答问题的习惯中，就能得知这个人的性格秘密。FBI专家认为，根据回答情况，可分为以下几种性格：

(1) 回答问题时，华而不实者

这种人口齿伶俐，能说会道。他们回答问题时，口若悬河，滔滔不绝。乍一听，给人留下知识丰富又善于表达的印象。但是，如果仔细分辨，就会发现他的回答听起来天花乱坠，实则没有说到关键之处。这类人，往往处世老到圆滑，虚伪而狡诈。跟他打交道时，一定注意不要被他好听的话蒙骗了。

(2) 回答问题时，貌似博学者

这类人多少有一些才华，对各门类知识也不能说完全不懂，不过只知皮毛，泛泛而谈；个性方面，有一点小聪明，却自恃聪明，不肯用功；兴趣广泛，却因为没有恒心，没有毅力，不能够精而专地学习。在工作上，这样的人没什么责任感，不能胜任某种具体的工作，更做不了领导。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(3) 回答问题时，不懂装懂者

这类人好面子，虚荣心很强，他们很怕因为无知受到别人的嘲笑，所以只好不懂装懂。而且，他们为人固执，不善于接纳别人的意见，遇到跟自己意见不合者，无论有没有道理，一定会争个面红耳赤，直到对方认输。如果本来就是对方的错，更是得理不饶人。所以，这类人在群体中，大家一般都会敬而远之。

(4) 回答问题时，避实就虚者

这类人处世圆滑，趋利避害。一般来说，他们遇到不利于自己的情况，就想蒙混过关，并且爱使用一些旁门左道的方法，让别人干活，自己坐享其成。另外，他们个性懦弱，不敢承担责任，遇到事情喜欢推诿，唯恐出什么差错牵扯到自己。他们不善于把握机会，即便机会很好，也只能在犹豫中眼睁睁看它溜走。

(5) 回答问题时，鹦鹉学舌者

这类人没有主见，没思想。碰到问题需要回答时，他们只会套用别人的话语，没什么自己的见解。他们虚荣心强，把别人的理论拿来宣扬，从来不说明出处。并且，这类人模仿能力也很强，只要是他们听到或者见到过的，基本上都能“复制”出来。用人者，完全可以利用他们的这一特点为我所用。

(6) 回答问题时，滥竽充数者

这类人有一定的生活经验，知道如何明哲保身，维护个人利益。他们不会第一个发言，总会在最后，讲一些人家已经讲过的观点和见解，整理成自己的东西，让这些见解显得更精辟。个性上，这类人大多性格懦弱，也没有什么脾气，不喜欢与人争辩。他们喜欢一成不变，缺少改变的勇气，是个没有什么危险但也没有大的能力之人。

pdf下载网 http://www.i8788.com

09 语速快慢不同，内心状况不同

FBI心理专家指出：人的说话速度，一般每分钟在300字到500字之间。不同的人，说话速度略有不同。是什么影响了语速呢?心理学家通过研究发现，语速的快慢，与人的内心状况关系密切。从语速的变化，能看到人们内心的变化。

(1) 说话速度快的人

这种类型的人说话时就像连珠炮，不但语速快，而且是一句接一句，根本容不得别人插嘴。一般来说，这样的人很聪明，思维比较快，应变能力较强，因此说话也快。

同时，他们性格大多外向，口才也不错，见什么人说什么话，能说会道，在交际场合如鱼得水，深得他人欢心，也容易达成目的。

缺点是，他们心里藏不住事情，有时会将不适合说的事讲给大家听，而且，他们脾气比较暴躁，一件小事可能就会让他们生气、发怒，做事比较武断，极有可能一意孤行。

(2) 说话速度慢的人

这种类型的人大多属于慢性子，不仅说话不紧不慢，即使遇到急事，他们也能镇定自若。

这样的人心地善良，为人宽厚仁慈，富有同情心，能够关心体谅他人。若是女性，则会性格温柔。一般来说，这类人内心多平静，思维细致缜密，做事爱计划，而且能够听取他人的意见，但又不失自己

pdf下载网 http://www.i8788.com

独到的见解。而且，因为他们富有亲和力，说话委婉，人际关系很不错。

缺点是，他们思想比较保守，基本不会接受任何新鲜事物，过于坚持原则，思维也稍显迟钝，做事总是犹犹豫豫，缺乏魄力。

(3) 说话速度极慢的人

这种类型的人说话非常慢，很多时候都是吞吞吐吐，不知所云。这类人个性过于软弱、内向，他们缺乏自信，为人木讷，做事迟钝。

(4) 语速突然加快

研究表示，一个人在紧张、愤怒、兴奋、急躁、恐惧的时候，会突然加快语速。他们希望借着快速的谈吐，使内心不平静的情绪得以解除。但是，因为没有冷静地思考，他们谈吐的内容会十分空洞。如果遇到慎重与精明的人，马上就能看到他内心动摇的状况。

(5) 语速突然放缓

当一个人心情沉重的时候，比如，伤心、困惑时，说话速度也会变得很慢。我们看新闻联播，每当报道灾难，或者某个重要人物去世，播音员会故意放慢语速，与这是同一个道理。

另外，如果对于某个人心怀不满，或者持有敌意的态度，人们说话的速度也会变得迟缓，甚至有些木讷的感觉。因为他们其实不想把不满或敌意表现出来，但越是掩饰别人看得就越清楚。

语速可以微妙地反映出一个人说话时的心理状况。多留意他人的语速及语速的变化，其细微的内心活动就不会逃脱你的眼睛。

pdf下载网 http://www.i8788.com

10 说话声调反映出个性

声音的确会表现性格、人品，有时也能预测个人前途。当你无法从一个人的面部表情、动作、言语掌握其心态时，可以尝试从声调揣摩他的个性和情绪，就一定不会错。

(1) 语气刚强而坚毅的人

这类人胸怀坦荡，是非善恶分明，办事光明磊落，坚持原则，有较强的组织纪律性。

但是，这类人不懂变通，比较顽固，做事从来不给人商量的余地，所以会得罪一些人。不过，因为他们能够做到公正无私，实事求是，所以能得到大多数人的支持和拥护。

(2) 语气温和而沉稳的人

这类人往往具有长者风度，考虑问题时比较全面，做事慢条斯理，按部就班，并且有很强的耐力，一旦确定目标，就会踏踏实实坚持到底。

这种类型的男性稍显固执，坚持己见，不会受他人意见影响，也不会讨好别人；虽然开始不容易相处，但的确忠实可靠。这种类型的女人，具有同情心，能够体谅他人，肯为别人做出牺牲。

这类人为人豁达，性情开朗，待人宽厚、仁慈、诚恳，具有同情心和包容心。在交际方面，能够八面玲珑，不容易受他人的责怪。另外，他们不太能接受新鲜事物，但是也不会反对，一般会持理解的态度。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(3) 说话声音高亢尖锐的人

这类人一般比较神经质，对环境敏感，富有创造力及幻想力，美感极佳。而且，他们具有攻击性，在与人交往中，一旦发现谁有不对的地方，总会毫不留情地指出来，而不顾是否会让对方难堪。因此，他们往往不受人喜欢。同时，他们的洞察力很强，思想又很独特，看问题往往能够一针见血，指出其本质所在，如果能够充分发挥这样的个性，会比较容易成功。

(4) 说话声音轻柔的人

这类人通常性情温顺，淡泊名利，很少与人发生利益上的冲突，跟大家相处起来比较容易，关系也不错。但从另一个角度看，这类人胆小怕事，很害怕卷入各种是非中，所以采取回避的态度。如果有人指导鼓励他们，其实，他们也能加入到各种竞争中去，将自己的才华淋漓尽致地发挥出来，成为一个刚柔并济、能屈能伸的人，必定会有一番大作为。

(5) 说话声音娇滴滴的人

这类人说话嗲声嗲气，其实是希望得到大家的喜欢和爱护。但是，他们心浮气躁，常编造各种谎言，反而会招人厌恶。

如果是男性，则多半是独子或者在百般呵护下长大的孩子。这种男性做事优柔寡断，判定事物时迷茫而不知所措；对待女性则非常含蓄，一对一跟女性谈话时，会非常紧张，也绝对不会主动发起攻势。

pdf下载网 http://www.i8788.com

11 从说话的细节上了解他人

俗话说，言由心生。一个人在说话的时候，有太多的细节可以暴露他的内心。如果你能够把握这些信息，就会了解对方的内心世界。

(1) 语速突然由快到慢，对方可能对你怀有敌意

速度快的人大都能言善辩；速度慢的人，则较为木讷。这是一般规律。

但有时候在饭桌上会出现一些特殊情况，例如有些平日能言善辩的人，忽然结结巴巴地说不出话来；也有些平时木讷讲话不得要领的人，却突然会滔滔不绝地高谈阔论。

遇到这种情况，这必定是出了什么问题，你要小心了，应仔细观察，以防意外。

一般而言，当言谈速度比平常缓慢时，表示不满对方，或对方对你怀有敌意。

当言谈的速度比平常快速时，表示对方有短处或缺点，心里愧疚，言谈内容有虚假成分。

(2) 滔滔不绝的人一般表现欲极强

经常滔滔不绝、谈个不休的人，一方面表现出盛气凌人，另一方面又好突显自己。这种类型的人一般性格外向。

(3) 嘴里答应但视线游离的人可能在应付你

一般而言，人在认真听讲的时候，坐姿会前倾，视线正视；如果

pdf下载网 http://www.i8788.com

有厌烦之意，就会左顾右盼，而且动用手指头，身体倾斜，借以表达其心态。这些都是极为自然的变化。而“复述”、“点头”、“附和”三种听话态度，都能代表人们微妙的心理。

复述对方所说的话，大都将对方的话融会于心，并希望能听到对方的真心话，借着言辞的重复，一面传达“我在专心地听”的意思，一面则试图解除对方的心理隔阂。

当你观察人们点头的方式时，便可以发现大多数的点头表示其正在安静地倾听你的言谈，而且郑重其事。但是，有些人也可能在你面前点头示意，视线却偏向另一方，此种情形便是表面应付。

爱附和的人大多没有主见，随大流，也不会有什么太大的成就。

(4) 高谈阔论的人容易交往

这种人认为办大事者应该不拘小节，因此常常不太理会细节问题，琐碎问题不挂在心上。

在生活上，他们从来不会在乎芝麻绿豆的小事。他们考虑问题宏博广远，善于从宏观、整体上把握事物。

他们的思想富于创建和启迪性，即使不是“绝后”的，也往往有“空前”的意味。

这种人的缺点是理论缺乏系统性和条理性，论述问题不能细致深入。由于不拘小节而可能会错过重要的细节，给事情的发展埋下隐患。

(5) 说话幽默风趣的人个性较强

这种人说话风趣幽默，想象力丰富，颇具创造力，而且看重自由自在的生活，崇尚快乐自由的个性。

因为他们发现，适当的玩笑可以消解压力，调节拘谨得令人窒息的气氛。他们经常运用幽默来调节气氛，而且希望把这种快乐带给其他人，同时也使自己的生活充满戏剧色彩。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(6) 说话辛辣的人有独特的眼光

这种人知识丰富、言辞激烈而尖锐，对人情事理理解得深刻而精当。他们天生懂得嘲弄而且对生活的观察细致入微，往往视角独到。他们有能力把弥漫在政治、经济和娱乐界的弊端活灵活现描绘出来，但重要的是，这么做能够表现出他们内心深处的道德愤慨。

他们接受新生事物的能力比较强，反应也快。

(7) 爱在饭桌上损人的人往往心怀叵测

这种人通常是文学爱好者，总爱话里有话。一开始，别人以为他们机智风趣，视角独到，但最后，终于发觉他们心怀叵测，并不在乎他人。在许多方面，他们和自嘲型的人有同样的心理，不过他们的指桑骂槐更为隐秘。

他们相信先下手为强，不过，矛头是指向那些令他们紧张和恐惧的人与事。只要他们觉得自己没有成就，就开始嘲弄别人的成就。他们的挖苦或嘲笑就像一剂毒药令人痛不欲生。其实，这一切反而反映出他们心中的消极思想以及对自我的否定。他们希望在对比中否定他人，却永远无法提升自己。

(8) 说话犀利的人看问题欠妥当

这种人言辞犀利，抓住对方弱点就狠打猛打，不给对方丝毫回旋的余地。他们善于抓住问题的要害，而且往往一步到位，常以问题专家的眼光去看待对方，所以他们有可能会忽略从总体、客观上把握问题的实质与关键，而舍本逐末甚至断章取义。

(9) 说话不紧不慢的人做事严谨

这种人性格平和，为人宽厚仁慈，说话做事不仅从容不迫，而且十分严谨，决定不会轻易得罪一个人。他们为人处世豁达又有规范，而且周密细致，做事果断，属于细心思考型人才。但是他们有恪守传统、思想保守的倾向。如果他们能对新生事物持公正包容而非偏见排

pdf下载网 http://www.i8788.com

斥的态度，就会变得更具风范。

(10) 懂得自嘲的人善于保护自己

这种人心胸较为开阔，能够像鲁迅一样自嘲，这也可能是他们维持平安幸福的秘诀之一。被自己嘲笑，其实也是改掉自己缺点的一种方法。先别人一步嘲讽自己，无形中排除了外来的某些可能的诽谤，使自身的处境较令人同情和爱怜。事实上，这已成为他们自我保护的一种方式。

(11) 喜欢添油加醋的人好奇心较强

这种人接受新生事物很快，一有了新鲜言辞就能在日常生活中运用，就像给生活增加佐料一样。因此，他们总是跃跃欲试，不吐不快，把听到的一些精彩言论，很快地加以模拟应用，并推陈出新。

这种人的缺点是不能对这些言论进行更深的研究，遇到问题时没有主见，不能独立面对困难，性格软弱。

pdf下载网 http://www.i8788.com

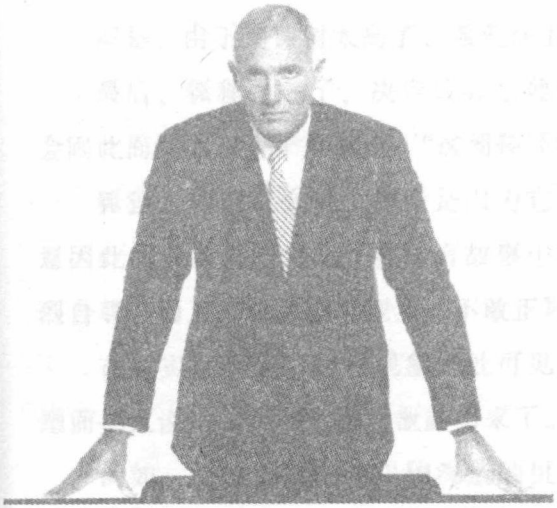
pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI

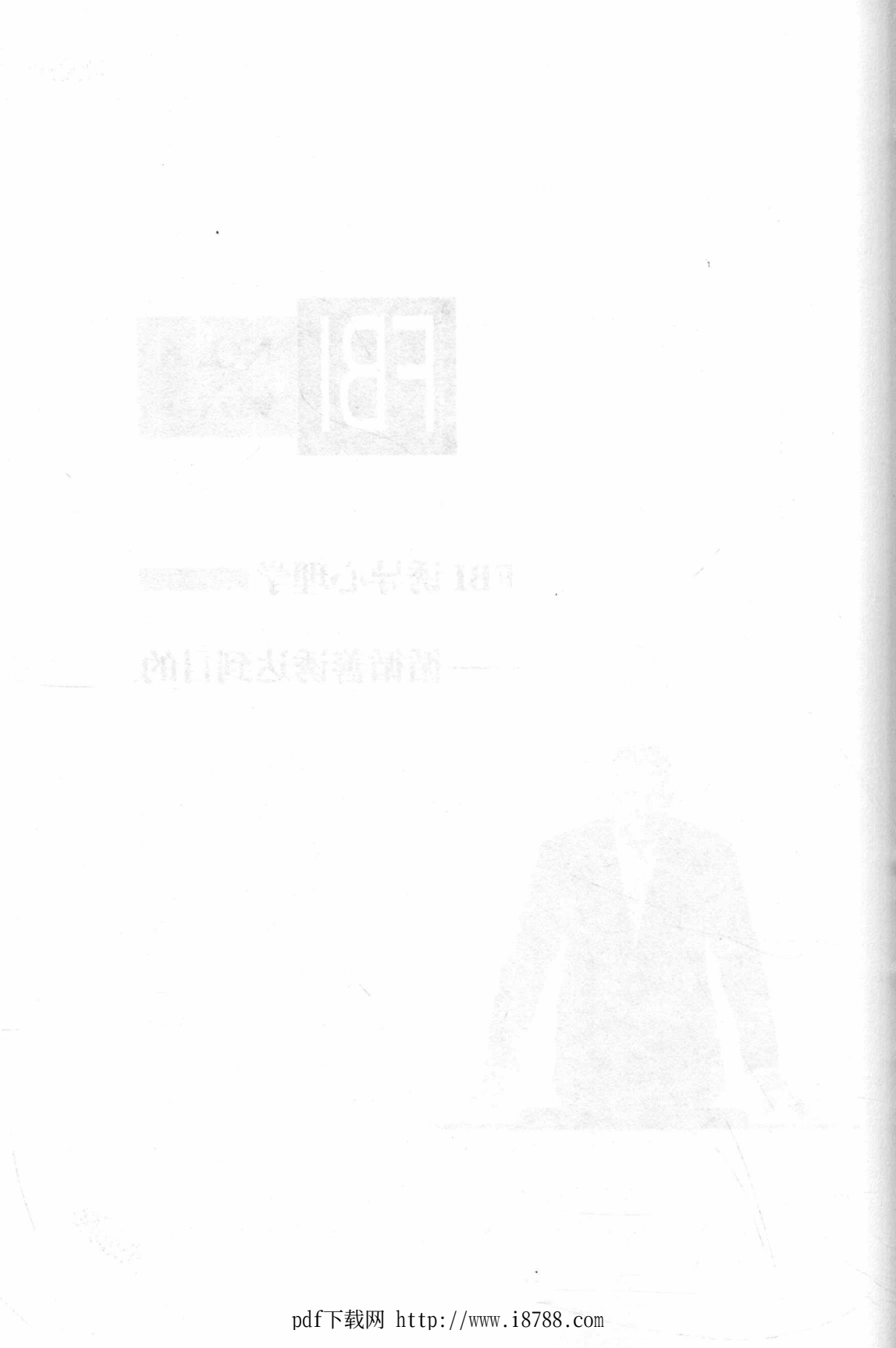
NO. 6
第六章

FBI诱导心理学

——循循善诱达到目的



pdf下载网 http://www.i8788.com



pdf下载网 http://www.i8788.com

01 话题是了解对方的一个途径

FBI专家认为，不管你和对方是初次见面还是已经相识已久的老朋友，每次聊天谈论的话题，都是了解对方的一个好途径。

因为话题与人的心理有着密切的联系，通过它，可以轻而易举地了解一个人在谈论话题时的真实想法和意图。

一只饥饿的狐狸外出去寻找食物，看到一棵葡萄树上挂满了已经成熟的葡萄，散发出阵阵诱人的香味，把狐狸馋得直流口水，它想："这葡萄肯定很好吃。"

但是，由于葡萄树太高了，狐狸往上跳了好几次都够不着葡萄。

最后，狐狸生气了，决定放弃吃葡萄的想法，但又担心别的动物会因此而笑话它，于是就说："这葡萄还没熟，酸得很呢，不能吃啊！"

狐狸之所以这么说，完全是因为它自己够不着葡萄吃，但又不愿意因此而承认自己无能。在寓言故事中，狐狸所代表的是那些有着强烈自尊心而又不愿意面对现实、不敢正视自己失败的人。

在现实生活中，这种现象到处可见，它常常通过一个人说话的话题而把人说话的真实意图给泄露出来了。

例如，单位里有一个出国深造的机会，领导决定把仅有的名额给你，另外一个也想得到出国机会的同事因名额有限而去不了。身边的人都去安慰他，结果他对身边的人说：去那鬼地方干吗，去了活受罪，还是离家近好，有什么事情都好照应。这么一听，觉得这个同事很大

pdf下载网 http://www.i8788.com

度，凡事都能想得开。其实这只是他表面上的说法，其内心是十分难过的，像喝了醋一样，酸溜溜的。

因此，看人说话，不能光听光看，还要想想对方说这些话的意图是什么，是不是另有目的，还是暗藏着别的意思。这些都要求你通过对谈话话题的分析才能作出结论。

如何才能透过话题揣摩对方的心理呢？首先，你可以从话题展开的方式去了解对方。在生活中，你要根据聊天的地点、时间、人物来观察，如果一个人在公园里向你了解附近有没有饭店或餐厅之类，说明他是想找地方吃饭了。

其次，你可以从话题的内容去了解对方的内心。一般而言，男人爱谈的话题都会是体育、政治、事业、美女、家庭、感情等；如果是女性，谈论的话题一般是购物、美容、时尚、电视、电影、爱情、家人等。

以下是通过话题揣摩人心的策略，在此仅供大家参考：

(1) 常夸奖别人的人

有些人谈话的时候，总爱夸奖别人，这种人的真实意图是通过夸别人来抬高自己。这种人一般都不具备某种长处或技能，但为了炫耀自己，往往借用与自己有关系的人的长处来炫耀，以此来抬高自己或贬低他人。例如，一个败家子总爱跟别人说他老爸怎么有能耐、怎么能赚钱，目的是炫耀自己有个好老爸。

(2) 爱谈论隐私的人

喜欢谈论别人隐私的人有着强烈的支配欲望，希望通过谈论隐私来侵入你的内心深处，从而更好地掌握你的弱点，并达到支配你的目的。例如，一个同事跟你聊天的时候总爱问你一些私事，那你就要注意，免得最后那些私事成为他攻击你的有力工具。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(3) 自吹自擂的人

说话时喜欢自吹自擂的人比较容易自我陶醉，有点自恋，常常希望能吸引别人的关注，引发别人对他的尊敬和爱慕。其实这种人往往是虚荣心在作怪。

(4) 经常谈论金钱的人

这种人在谈话的时候，总是离不开金钱，在他的眼里“金钱便是全世界”，没有了金钱可谓寸步难行。他属于典型的拜金主义者，但让人感觉到他虽然有钱，却缺乏安全感。因此在谈论金钱时，他除了渴望别人羡慕自己有很多金钱，还渴望得到安全感。

(5) 经常谈论自己得失的人

这种人在和别人谈话的时候总爱说自己的得失，即使得不到，也要找个冠冕堂皇的理由来搪塞。这种人的自尊心比较强，常常不愿意面对现实，总是强调失去了并不可惜，并不可怕，其实他这么说往往是表明其内心对失去的东西具有强烈的眷恋。

从话题了解他人，可以了解到对方的心理活动，进而拉近彼此之间的距离，有利于融洽人际的交往！

02 抓住别人的好奇心

好奇心是FBI审讯犯人时常用的手法。这就启示我们：人都有好奇心，如果你想让别人按照你的思路走，那么你不妨可以用紧紧抓住他的好奇心的办法。要想抓住别人的好奇心，就要有出奇的做法和创

pdf下载网 http://www.i8788.com

意。与众不同，自然就能引起别人的关注，并说服别人。

《智慧》是美国的一本畅销杂志，它的发行量一直在世界上名列前茅，为什么会这样呢？原因就是除了杂志内容办得好，在销售上该杂志也很有创意。在它的发展史上，有这么一个小故事，很令人耳目一新。

有一天，美国第16任总统林肯来到华盛顿的大街上，看到一家名为《智慧》的杂志社门前围了一大群人。他十分好奇，使凑了过去。结果他发现在杂志社华丽的墙壁上竟被钻了一个小洞，洞旁写着几个醒目的大字："不许向里看！"

但好奇心还是驱使人们争先恐后地向里观看。这时林肯也顺着小洞向里看，原来里面是用五彩缤纷的霓虹灯组成的《智慧》杂志的广告。林肯大笑起来。他觉得这家杂志的广告很有创意，于是，就吩咐秘书为自己订了一套《智慧》杂志。

不出所料，《智慧》杂志果然很独特。因为该杂志不论内容、版式装帧、封面设计，还是印刷质量，都称得上一流。于是，林肯便总是抽出时间来阅读。

有一天，林肯处理完当天的公务，又拿起一本《智慧》杂志翻阅起来，他忽然发现，在这本杂志中间有几页没有被裁开。

林肯顿时很扫兴，顺手就将杂志放到了一边。晚上林肯躺在床上时，突然不经意地想起这本杂志的事情。既然是一本风靡各地的杂志，在管理方面应该是十分严格的，怎么会出现这种连页现象呢？他由此联想到杂志社曾在墙壁上钻小洞做广告的事，难道这回又有什么新花样？他翻身下床，去找那本杂志，然后他小心翼翼地用小刀裁开了书的连页。

裁开之后，他发现连页中的一节内容被纸糊住了。林肯想，被糊住的地方大概是印错了。但印错的内容又是什么呢？好奇心驱使林肯

pdf下载网 http://www.i8788.com

又用小刀一点点地撬起了糊着的纸。

最后，他发现上面竟然写着这样几行字："恭喜您！您用您的好奇心和勇于接受新事物的能力获得了本刊1万美元的奖金，请将杂志退还本刊，我们将负责调换并给您寄去奖金。——《智慧》杂志编辑部。"

林肯对编辑部这种启发读者智慧和好奇心的做法极其欣赏，便提笔写了一封信，上面还附上了一些中肯的建议。

不久，林肯使接到了新调换的杂志和编辑部的一封回信："总统先生，在我们这次故意印错的300本杂志中，只有8个人获得了奖金，绝大多数人则只是采取了将杂志寄回杂志杜重新调换的做法，看来您的确是真正的智者。根据您来信的建议，我们决定将杂志改名。"这本改名后的杂志，就是至今风靡世界的《读者文摘》。

一个出奇制胜的创意，抓住了一个好奇心强的总统，也成就了一段佳话。可见，好奇心人皆有之，关键是看你如何来抓住它。

像《智慧》杂志社，首先抓住了人们的偷窥心理，故意说"不许向里看"，结果却引起了人们的强烈好奇心，甚至连总统也忍不住向里面看。而这种独特的创意广告，又让人们禁不住对杂志充满了期待。

而后，杂志社又通过独特的营销方式，引起读者对杂志的兴趣，最终总统亲笔写信，并附上了一些中肯的建议。这就是一个很好的噱头，足以引起所有读者的阅读欲望了。

那么，在说服别人时，如何才能引起别人的好奇心呢？

(1) 标新立异，让对方眼前一亮

如果说什么更吸引对方的好奇心，莫如标新立异了。当你给对方展现一个全新的视角，一个他完全没有想到的场景时，那么给他的视觉冲击和心理冲击是显而易见的。

人们往往会对标新立异的事情议论纷纷，无论结果如何，只要你引起了对方的好奇心和关注，那么你就算成功了第一步。

pdf下载网 http://www.i8788.com

接下来，你要拓展你的内容，让对方知道你的策划后面还有深意。如此一来，对方很容易就会按照你的思路走下去。

(2) 深挖陷阱，步步引诱，让对方自己跳进圈里

吊住了对方的胃口，就要不断给他推出新奇的想法，从而一步步引诱他按你的想法行事。我们经常会有这种情况：本来准备去买台电脑，3000元钱的能用就可以了，结果去了一看3000元的确实不如3500元的性能好，当你决定买3500元的时候，那些促销小姐会以各种借口，向你推荐性价比差不多的其他产品，比较之后自然价格就抬到了4000元，甚至更高。

当然，在引起对方好奇心的同时，也要不断地转换方位，让对方不断提高欣赏角度，慢慢达到你想要的目的。

此时，对方就好像一个陀螺一样，思路一直都会跟着你转来转去。当你真的做到这步的时候，相信你就已经明白了出奇制胜的真谛了。

03 刺激他人的逆反心理

FBI心理专家指出：人们往往对那些被禁止且不容易得到的东西产生浓厚的兴趣。正因为如此，当你试图说服他人的时候，就可以巧妙地借助于“吊胃口”或“得不到”的方法，去刺激对方的逆反心理，进而更好地操控对方。

法国农学家帕尔曼在德国留学的时候，认识并了解了土豆，于是就计划在法国推广种植。可回到法国后，由于有的医生认为这种千奇

pdf下载网 http://www.i8788.com

百怪的土豆有损于健康，加之也有人断言土豆会使土地变得寸草不生，所以人们一致认为土豆是“鬼苹果”，并因此拒绝种植。

就这样，在法国，土豆种植一直都没有得到大力推广。后来，帕尔曼想到了一个方法。他在一块远近闻名的田地里栽培土豆，请求国王派一支全副武装的卫队守在田边把守，不允许任何人接近。但这些卫兵只在白天聚精会神地看守，到了晚上则该撤走的撤走，该休息的休息，该睡觉的睡觉。

人们总觉得国王如此竭尽全力保护的东西一定是好的，也对这块土地上的土豆产生了浓厚的兴趣，并且发现了士兵晚上不用心看守的规律。

于是，一到夜间，人们便像得到宝物一样，偷偷地前去挖土豆，引种到自己的田里。而正是通过这种方法，土豆的种植在法国得到了迅速推广。

为什么原本被誉为“鬼苹果”的土豆，在法国能够得到人们的追捧，并最终迅速得以推广呢？对此，心理学家认为，农学家帕尔曼所想的这个由国王卫队把守的办法起到了至关重要的作用。之所以这样说，是因为帕尔曼巧妙地运用了心理学上的“禁果逆反心理”，才引起了人们对土豆的关注，进而间接地引导他们种植土豆。

那么，什么是“禁果逆反心理”呢？FBI心理专家解释说，禁果逆反心理是指理由不充分的禁止反而容易激发人们更强烈的探究欲望。

具体而言，就是因为得不到而产生的特殊吸引力。

对于禁果逆反心理这一现象，大家并不陌生。

例如，你可能经常会发现这样的现象：有些东西，大人们越是不让小孩碰，不让小孩知道，小孩越会对其产生兴趣；某些电影、书籍越禁止越走俏……为什么原本禁止的东西，会被人们如此热衷，并产生如此大的吸引力呢？

pdf下载网 http://www.i8788.com

这是因为，人们具有一种普遍的心理——好奇心。而当你采取一系列措施，试图禁止某些东西的时候，就会激发人们内心深处的好奇欲望，进而在这种心理的引导下，对那些被禁止且不容易得到的东西，产生浓厚的兴趣。

既然人们会因为被禁止而对某样东西或者某件事情产生浓厚的兴趣，那么，当人们试图让他人接受自己的想法，以及为自己办事情的时候，便可以巧妙地借助于此方法，为自己服务。

(1) 适当的“吊胃口”，可以事半功倍

我们都有过这样的“禁果”体会：某些东西，自己得来越是不容易，越会倍加珍惜，而越是轻而易举得到的东西，越是没什么印象。

而吊胃口无疑是加重这种心理的有力因素。这也便是为什么很多男孩追女孩，如果当初花费了很多心思但没有追成，哪怕多年后，他可能还会记得她，甚至仍然对她印象深刻的原因。

这就告诉我们，当你想让别人做某件事情的时候，可以不直接去要求他该如何去做，而是采取某种措施，让对方感觉到你是禁止他做或者不允许他做的，甚至可以是慢慢地吊足了对方的胃口后，再让他去做。这样一来，他可能会比之前表现得更加积极。

(2) 用“得不到”的方法吸引对方

我们往往也会有这样的心理：对自己得不到的东西，往往会印象深刻。就像张爱玲说的：“娶了红玫瑰，久而久之，红玫瑰就变成了墙上的一抹蚊子血，白玫瑰还是‘床前明月光’；娶了白玫瑰，白玫瑰就是衣服上的一粒饭渣子，红的还是心口上的一颗朱砂痣。”

事实上，张爱玲的话从某种角度上讲，也道出了禁果逆反心理的影响。

既然人们会对自己得不到的东西印象深刻，那么你在掌控他人，为自己做事情的时候，便可以有效地通过此方法去实践。

pdf下载网 http://www.i8788.com

也就是说，如果你想让对方做某事，可以适当地和他唱唱反调，用得不到的东西去吸引他，这样他可能会更容易受你的影响，进而更容意受你的驾驭。

例如，孩子想要一个玩具，而你希望他好好学习，你便可以鼓励孩子说，如果你这次考试考好了，妈妈就会给你买那个玩具作为奖励。如果你考不好呢，就别怪妈妈不客气了，你就不能得到那个心爱的玩具。

04 在说服过程中要恰当地运用手势

在说服当中，为了表达我们的情绪，加强语气，或者弥补语言的不足，我们往往会用到各种手势。FBI专家乔·纳瓦罗指出：手势是一种古老的交流方式，在语言匮乏的上古时代，穴居人为了弥补语言表达的欠缺，就依靠打手势来补充，手势成为他们最主要的沟通管道。

心理学上认为，手势能放大和强调我们表达的内容，手势带给人们的印象要远远大于单纯的语言表达带来的印象。

手势运用最普遍的说服场合是演讲，演讲者运用手势强调自己的观点，彰显自己的情感，往往能成功地打动台下的听众，激发听众的共鸣。

此外，运用手势是一种纯精神式的交流，手势能有一种心心相印、心领神会的沟通作用。

在电影《与狼共舞》中，远离尘世，生活在西部荒蛮之地的中尉遇

pdf下载网 http://www.i8788.com

到了语言不通的印第安人，他们完全依靠手势和表情进行交流，这种交流比语言更深刻、更直接、更发自内心，因此，中尉和印第安人之间形成了惺惺相惜的友谊，这是语言的力量无法达到的。

在说服当中，恰当运用手势，既能增强我们的语言表达效果，也能使对方感受到我们的真诚态度。

许总是一家分公司的负责人，他的公司所从事的行业正面临着一系列的挑战。许总在他的权限范围内做了一些大胆的改革和尝试，试图改变这种被动而尴尬的局面。

然而，他的工作方式和总公司的上司产生了一些矛盾，总公司对他目前的行为非常不满，认为他逾越了他的职权范围，而且很可能给公司运营带来危险的后果。

许总则认为，他目前的尝试是摆脱公司困境的有效尝试，按照他的思路，再坚持一段时间，也许局面就会有所改观。

因此，他需要说服保守古板的上司，使他能够放开手脚大干一番。说服显然非常艰难，许总耐心地向上司阐述他的想法，在感觉到语言表达有所局限时，情急之下，他努力运用手势来打比方，表明自己的信念和态度。

出人意料的是，这种比比划划的方式反而比激烈的争执有用得多，上司看了他很久，终于沉吟着回答："好吧，就按照你的办法试一试好了。"

许总觉得非常意外，手势的运用帮助他取得了说服的成功。

在说服当中，要正确使用各种手势。手势不能滥用，更不能随心所欲。手势是一种符合大众心理的表达方式，在相同的文化心理和文化背景下，一些手势具有约定俗成的恒定模式。我们和对方说话时，只有严格按照这种模式的手势运用才会引起双方的共鸣。

我们不能凭空捏造，甚至不能在一些手势当中带有自己的印记，

pdf下载网 http://www.i8788.com

不正确的手势运用会使对方一头雾水，甚至引发种种误会。根据手掌方向的不同，常见的手势主要可分为以下几种：

(1) 掌心向上的手势

主要有两手摊开、单手邀请等动作。这是坦白、诚恳、谦逊和温和的表示，具有相当的友好和热情，不带有任何压迫感。适用于表白自己，表明自己的态度，邀请对方，请求对方理解等情形。

(2) 掌心向下的手势

主要有手掌下压、掌心向下平直伸出等动作。这是一种居高临下的，表示命令、强制、要求、号召等内容的手势。这种动作通常适用于上级对下级、长辈对晚辈之间。在说服当中，我们应根据自己的身份谨慎使用。

(3) 手掌直立的手势

主要有手掌直立、上下挥动，还有手掌直立、左右挥动的动作等。这是一种表明态度的手势，往往意味着坚定的意志，不可动摇的决心，以及用来表达自己的勇气和信心。手掌直立、上下挥动的手势，表示毋庸置疑的决心，以及明确的肯定态度；而左右挥动的手势则往往表示否定和拒绝的决心。在需要明确地表明我们的态度的场合，可以运用这类手势。

(4) 食指伸出的手势

这是一种颐指气使的手势，也是一种趾高气扬的手势，带有对对方的不满、威胁和不尊重的意味，这种手势是用来指责和侮辱的，而不是用来说服对方的。在说服当中，无论在任何情况下，我们都不能运用这种手势。

需要注意的是，在说服当中，手势的运用不能过多，动作幅度也不能过于夸张。

过多的手势会扰乱对方的注意力，我们在表达一段意思的时候，

pdf下载网 http://www.i8788.com

用3~5个辅助的手势就可以了。

幅度过大的手势会显得人张扬、冲动、不够沉着，还会给对方带来心理压迫感。因此，我们的手势幅度应该有所克制，以保持在我们胸部的宽度范围之内为好。

05 色彩会影响人的情绪

FBI心理学家认为：色彩会影响人的情绪，作用人的心理，通过心理作用又影响到生理，所以色彩对人体的身心都会有很大的影响。不同的色彩引起不同的心情，既可以令人心情平静，又可以让人兴奋；既能产生温暖的感觉，又能产生凉爽、寒冷的感觉。

不仅如此，色彩还能影响人的智力和注意力。其原因是人的视觉器官到大脑皮层视觉中枢的色觉感受系统与大脑皮层的其他部分以及神经体液调节系统都有着广泛的密切的联系。

第二次世界大战时，曾有资本家雇佣工人搬运由轮船运来的弹药箱。笨重的弹药箱大山般压在工人们的血肉之躯上，让他们步履维艰。

有些工人因此被累死。然而他们如此付出得到的薪酬却少得可怜。大家实在受不了了，便向资本家提出要求：要么加薪，要么减少劳动量。狡诈的资本家当然不肯接受，但又害怕工人们罢工影响到自己的利益。于是，便想出了一个招数：把原本是黑色的弹药箱染成了淡蓝色。

当工人们扛起淡蓝色的弹药箱时，觉得比以前轻多了，以为资本家给他们减少了工作量，于是，也就不再提加薪的事了。实际上，黑心

pdf下载网 http://www.i8788.com

的资本家只是耍了一个小花招，将黑色弹药箱染成了淡蓝色。

英国伦敦的菲里埃大桥桥身曾经是黑色时，经常有人跳桥投水自杀。后来伦敦市政府尝试听取医学专家普利森博士的“离奇”建议，将桥身从黑色粉刷为蓝色，当年跳桥自杀的人数顿减了56.4%。由此，越来越多的人开始关注建筑色彩与心理压力之间的关联问题。

还是在英国，有一家生产皮包的工厂，工厂的厂主令人把厂房的墙壁、机器、桌椅都染成黑色。结果在工人当中出现不少的精神病人。幸好有个生理学家来到此处，及时向工厂厂主指出了发病的根本原因。

他说：“你们破坏了颜色对比的规律，你们不能在黑色的桌子上用黑色的线缝黑色的皮包。要知道，黑色是令人忧愁的颜色。就是因为它才产生了精神病人。”

在人们的观念中，监狱似乎是一个毫无生气的地方，失去自由的犯人们也总是过着灰暗压抑的生活。

满负荷收容状态严重影响了犯人的情绪，狱内犯人间殴斗等案件数量大增，对犯人的改造极为不利。

为了改善服刑环境，心理专家建议改变犯人的服装和床单的颜色，因为色彩会对他们的情绪、心理和行为产生积极影响。

心理专家认为，有的监狱黑白条纹的睡衣和黄绿色的制服缺乏亮色。如果换成薄荷绿和浅蓝色就能让犯人的精神面貌看起来更加积极。而且床单的橘红色和绿色条纹色彩冲突较大，会让犯人的情绪变得紧张，富有攻击性。如果换成棕色这样的暖色调会有助于睡眠，这种办法对犯人的心情将会起到良好的调节作用。

下面是颜色和情绪的一般对应关系：

(1) 黄色：最能振奋员工精神，使他们集中注意力，甚至会刺激他们产生更多灵感。

(2) 淡蓝色：容易令员工感到抑郁并难以全神贯注地投入工作。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(3) 紫色：有助于稳定情绪，减轻压力，发掘创造潜能；但它特有的放松作用会让人在处理问题时变得轻率。专家建议在从事非创造性劳动和使用精密机械的工作场合不使用紫色。

(4) 红色：能令人热情、兴奋，使心跳加快，久看导致情绪急躁易激动。这实际上是使交感神经系统兴奋性增强。如果办公场所装修以红色为主色调，员工会变得敏感易怒。

(5) 绿色：令人心境趋于平和，帮助员工平衡血压和眼压并缓解视觉疲劳。作为办公室主色调，能令人高度集中精力和长时间伏案。

(6) 黑色：令人反应迟钝，容易疲劳，完成任务的积极性会显著降低。

(7) 浅蓝色：能使人镇静，心率减慢。

在日常生活和工作中，如果我们能合理地选择适当的色彩来布置、美化环境，点缀生活，必将对我们的学习、工作、生活及身体健康带来意想不到的好处。

06 引导对方多说，才会得到更多的信息

FBI心理专家乔·纳瓦罗主张在审讯犯人时，警员要充当一个好的倾听者，因为犯人说的越多，警员掌握的信息和线索越多。

有一位公司总裁，当他试着鼓励员工积极主动参与会议讨论时，他发现没有多大效果。于是，他在员工会议上做了录音，会后，他仔仔细细地听了一遍回放录音，他惊讶地发现问题就在自己身上。

pdf下载网 http://www.i8788.com

例如，当提出一个问题进行讨论时，他首先就说："你怎么想的？我是这么想的……"这样就把讨论集中到他自己的观点上了。录音帮助他发现了问题，解决了问题。此后，他说的少了，员工们自然说的多了，他获知的信息也就多了。

总而言之，你说的越多，了解的就越少，而让对方多说，你了解的也就越多。

你是否问过自己：与人交谈时，别人说话的时间与你说话的时间各占多大比例？仔细留意一段时间，你会发现，自己谈话所占用的时间远远超出自己的想象。

一位作家在回放他的录音采访时，惊讶地发现，在整个采访过程中，他占用了大部分的时间来谈他自己，他的能力，他的成就，他的兴趣，这样的情形恰好解释了为什么他的很多采访毫无价值。

谈论自己太多，而让别人说得太少是许多人人际关系不够好、人际网络不够宽的重要原因。

如果一个人说的太多，别人说话的时间就少了，你就无法知道什么对他是重要的，赢得他人好感的办法是什么。只有自己少说、引导别人多说，才能激发别人与你互动的兴趣，才能与之建立良好的关系。这就是心理诱导术的具体应用形式之一。

如何引别人多说呢？"设问"是一大秘诀。设问就是明知故问。设问用得好，能引人注意，引导别人进行思考，把谈话内容变得更加吸引人。

联邦自动售货机制造公司的业务部要求所有的推销员去开展业务时，都带上一块两英尺宽三英尺长的厚纸板，纸上写着："要是我可以告诉您如何让这么大的地方每年收入300美元，您会感兴趣的，对吗？"当推销员与顾客见面时，就打开纸板铺在柜台或者合适的地方，引起顾客的注意与兴趣，引导顾客去思考，从而转入正题。这个方法

pdf下载网 http://www.i8788.com

让该公司的市场不断扩大。

“设问”是沟通过程中的一大利器，是接近那些难以接近的人的最好办法。如果你想在你的生活与工作中，与需要建立关系但又很难相处的人交往，你可巧妙地设问，让他们多多谈论自己。

要知道，人们在谈论自己的时候，总是高兴的、投入的，只要他们高兴了，便容易与你形成互动。

原一平前去拜访一位建筑企业的董事长渡边先生。可是渡边并不愿意理会原一平，一见面就给他下了逐客令。原一平并没有退缩，而是问渡边先生：“渡边先生，咱们的年龄差不多，但您为什么能如此成功呢？您能告诉我吗？”

原一平在提这个问题时，语气非常诚恳，脸上表现出来的跟他心里想的一样，就是希望向渡边先生学习到其成功的经验。面对原一平的求知渴求，渡边不好意思回绝他。于是，他就请原一平坐在自己座位的对面，把自己的经历开始向他讲述。

没想到，这一聊就是三个小时，而原一平始终在认真地听着，并在适当时候提了一些问题，以示请教。最后，渡边的建筑公司里的所有保险，都在原一平那里下保单了！

所以，明知故问也不是瞎问，你要询问那些让对方感兴趣的、引以为豪的事情。比如他辉煌的业绩、成功的经验，他目前最关心的问题以及他最感兴趣的问题等。

pdf下载网 http://www.i8788.com

07 一步步引导对方说出你想要的答案

FBI专家指出：引导的好处在于，在不露声色中，一步步让对方进入你心里设想的那个角色当中，进而与你合作。

美国著名国际时事分析专家李普曼，十分精通心理诱导术。由于时间和精力有限，年迈的李普曼很少有机会“周游列国”。

缺少第一手资料，对于时事分析专家而言是致命的。不过李普曼自有妙招，当他即将分析北非某国的局势时，便会掏出“人际备忘录”，看看哪位记者曾经是驻在该国的特派记者，凭着自己的名头，郑重地向该记者发出邀请、共进晚餐。这是第一步。

第二步就是晚餐时聊天，除了吃饭，还要赞美这位记者多么出色，让该记者很受用。

第三步，随便聊天，然后有意识将话题带入北非地区的局势。在这种情况下，没有哪个记者不会侃侃而谈地说出自己最新了解的一切。于是，李普曼引导该记者，一步步达成目的，发现了有价值的东西，写出一篇精彩的时事评论。

让我们看看下面这个例子：

一位顾客挑了一套价值400元的西装，在镜子前转来转去。他非常满意地点了点头，然后刷完了信用卡。

售货员小张一边帮他把试穿的西装包起来，一边关切地问：“您打算用什么样的领带来配这套西装呢？黑色西服配亮一些的领带，既能

pdf下载网 http://www.i8788.com

突出西装的档次，又能显气质。”

“哦，是吗？我家里的领带都是深色的。”顾客犹豫着说。

“您看看这款领带，配那套西装正好合适。如果您现在购买的话，可以打八折。”

“嗯，这条领带不错，多少钱呀？”

“原价150元，打完折120元。”

“好吧，你帮我开小票，我买一条领带。”顾客爽快地说。

“嗯，西装有了，领带有了，您有合适的衬衣搭配吗？”

“衬衣？我有3件衬衣了。我一直想买一件绛紫色的，不过从来没有看到过，这种颜色很少有卖的，可能只有我喜欢。”

“绛紫色的？这种颜色的确很少，不过我可以帮您查一查。我记得有一种品牌有这种颜色。”

“是吗？”顾客显得喜出望外地说，“我问过很多商店，都没有这种颜色的。我曾经在香港机场看到一位男士穿过那种颜色的衬衣，当时就想买一件了。”

“您稍等，我帮您找一找。”小张很快跟服装部的经理请示，问各品牌专卖柜台的售货员，终于找到了这个顾客想要的颜色的衬衣，一件180元。顾客因为觉得很难买到，居然一次买了3件。

就这样，小张把400元钱的生意巧妙地做到了1060元。

她在做生意的时候，一步步地用问话的形式，诱导顾客想到新的消费需要。如果小张不这样做，那位顾客还会一而再、再而三地买下去吗？

这样的事例还很多。远方化肥公司的推销员刘智超从一线考察回来，敲响了经理办公室的门。他是专程去落实公司在湖南岳阳市一家种植厂的销售计划的。

“情况怎样？”经理劈头就问。刘智超没有急于回答经理的问话，

pdf下载网 http://www.i8788.com

而是显得心事重重的样子。

这是他的第一步策略。刘智超知道经理的脾气，如果直接将不利的情况汇报给他，经理肯定会不高兴，搞不好还会认为自己没尽力去办。

经理见刘智超的样子，已经猜出有对公司不利的情况，于是改用了另一种方式问："情况糟到什么程度，有没有挽救的可能？""有！"刘智超干脆地回答。"那谈谈你的看法吧！"

第二步策略，刘智超把他了解到的情况汇报给经理："我这次下去，了解到这家种植厂已经答应从另一个乡镇化肥厂进货，所以取消了跟我们厂的订货计划。"

"有这样的事？你怎么看？"经理急着问。

"我们公司的产品应该比那家乡镇化肥厂的产品有优势，我们的产品不但质量好而且价格公道，在岳阳地区也有一定的知名度。当地的种植公司多年来使用我们公司的肥料，与我们有很好的合作基础，这也是我们的优势所在。"

"就是，小乡镇企业的实力怎么能和我们相比呢？"经理认同地说。

问题到了点子上，刘智超简洁地汇报说："这个客户答应与那个乡镇企业订货，主要是因为那个乡镇企业离他们较近，可以送货上门。这一点，我们不如那家乡镇企业。我们可以在每个乡镇找一个代理商，也提供送货上门的服务，问题就解决了。"

"嗯，不错。你找到了问题的症结所在，还想出了解决的办法，这件事就交给你全权处理吧。"经理对刘智超的回答非常满意。

"好的。"刘智超信心满满地说。不久，那家种植厂成了远方化肥公司的客户，刘智超也受到重用。

在这次汇报过程中，刘智超运用了心理诱导术。他在经理问的时候，没有把坏消息直接说出来，而是用沉默和表情来传递办事不顺利

pdf下载网 http://www.i8788.com

的信息。

当经理问他事情的具体情况时，他对自己一方的优势做了具体的分析，并提出解决问题的方法。这种有策略的汇报方式，让经理明白刘智超经过了详细调查，所以才放心地把事情交给他去处理了。

08 对他人进行正面心理强化

在人际关系中，正强化同样是操纵他人心理的利器，其中最典型的就是赞美他人。FBI专家指出：人类本性中最深刻的渴望就是受到赞美。一个人活着就是为避免惩罚或者受到奖赏，赞美就是对别人付出的一种报偿。

济济一堂的教室里，一位青年女教师的公开课正在进行。老师的脸上充满着甜甜的笑容，每一个学生一旦正确地回答了问题，她都热情洋溢地表扬："啊，真聪明！""非常了不起！""棒极了！""怎么这样能干，真是个好孩子！"

旁边许多听课的同行、领导和专家也都笑盈盈地点头赞许。下课后开始评课。大家认为这位教师的课十分成功，说了许多赞美的话，还特别赞赏她很会通过表扬来调动学生的积极性。

奖励、表扬，用心理学的术语来说，就属于"正强化"。

说到正强化，就要先提到人际关系心理学上一个非常重要的原则——强化原则。强化原则是美国心理学家和行为科学家斯金纳、赫西、布兰查德等人提出的一种理论，其中最重要的是斯金纳。

pdf下载网 http://www.i8788.com

斯金纳在心理学的学术观点上属于极端的行为主义者，其目标在于预测和控制人的行为而不去推测人的内部心理过程和状态。他提出了一种“操作条件反射”理论，认为人或动物为了达到某种目的，会采取一定的行为作用于环境。

当这种行为的后果对他有利时，这种行为就会在以后重复出现；不利时，这种行为就减弱或消失。人们可以用这种正强化或负强化的办法来影响行为的后果，从而修正其行为，这就是强化原则，也叫做行为修正理论。

开始，斯金纳也只将强化原则用于训练动物，如训练军犬和马戏团的动物。以后，斯金纳又将强化原则进一步发展，用于人的学习上。现在，强化原则更是广泛应用于与人际关系有关的各个方面，包括管理、营销等。老师对学生的赞美、表扬等就是一种典型的正强化，可以通过它来推动学生学习的积极性。

在钢铁大王卡内基的时代，有史以来年薪百万元的只有两个人——克莱斯勒和施瓦伯。

钢铁大王卡内基为什么要付施瓦伯年薪百万元或是三千余元一天呢？是由于施瓦伯是位优秀的天才？不是。是由于施瓦伯对钢铁的制造有特殊的专长？不，也不是。施瓦伯曾这样告诉过卡内基，有许多在他手下做事的，对钢铁的制造方面，比他知道得多。施瓦伯有这样高的薪金，那是由于他有特殊待人的能力。

对于这些特殊的待人的能力，卡内基说：“这些话应该刻在能永久保留的铜牌上，把这面铜牌悬挂在全国每个家庭、学校、商店、办公室里。这些话，当在孩子的时候，就应该背诵下来……如果我们真能照着那些话去做，你我的生活方式，跟过去就完全不一样了。”

这些特殊的待人的能力，用施瓦伯的话说，就是：“我认为，我在人群中有激发他们热诚的能力，用我所具有最大的资源……我充分发

pdf下载网 http://www.i8788.com

展每一个人才能的方法，是用赞赏和鼓励！”

他又说：“世界上最容易摧毁一个人志向的，那就是上司所给他的批评。我从来不批评任何人，我只给人们工作的激励。我是急于称赞，而迟于寻错。如果说我喜欢什么的话，那就是诚于嘉许，宽于称道。”说的理论化一些，就是心理的正面强化。

诚恳的赞赏是石油大王洛克菲勒对待人的一个成功的秘诀。当他的一个伙伴倍德福措施失当，在南美做错了一宗生意，而使公司亏损了一百万元时，洛克菲勒对他并没有任何批评或指责。

他知道倍德福已尽了最大的努力，同时这件事已经结束。所以他反而去找些可以称赞的事来。他恭贺倍德福，幸而保全了他投资金额的百分之六十。

洛克菲勒这样说：“那已经不错了，我们做事不会每一件都是称心如意的。”这些赞赏对倍德福所起的作用是可想而知的。

喜欢得到他人的赞美和肯定，这是人性的一个特点。很多人都喜欢他人赞美自己，就是自己对此过于吝啬。我们一直没有这种习惯，没有意识到赞美或者说肯定别人的魔力。其实，这个小技巧不仅会让别人高兴，也会让自己获得无数的友谊和帮助。

当然，对正强化的使用也要注意强化的时效性。采用强化的时间对于强化的效果有很大影响。及时的强化，以及不定期的非预料的间断性强化，往往可取得更好的效果。

心理正面强化也要因人制宜，对不同的人采用不同的强化方式。由于人的个性特征及其需要层次不尽相同，不同的强化机制和强化物所产生的效应会因人而异。

所以，在运用正面心理强化术时，应采用有效的强化方式，并随对象和环境的变化而灵活运用。

pdf下载网 http://www.i8788.com

09 聪明的问题可获得更多信息

FBI专家指出：交谈中获得信息的惯用手段就是提问。美国新闻学者杰克在《怎样当好新闻记者》一书中说："大约90%的新闻是部分或全部地以向人提问题为基础的。"

提问技巧对于新闻工作的重要性可见一斑。事实上，提问不只是对新闻工作者重要，对每个人都是如此。

其实，提问是一门艺术。你选择的提问语言，引入问题的方法等等，都能戏剧性地影响他人回答问题的质量。恰当的提问能够引导被问对象的谈话，帮助你获得有价值的信息。肤浅或者糟糕的提问得到的只能是无效信息，甚至可能是别人的拒绝。

有一位业绩平平，不得销售要领的推销员，终于想办法见到了一位世界顶级推销大师，并向他求教经验。他问道：您是如何建立人际关系的？您是如何判断顾客需求的？您是如何树立购买者信心的？这位世界顶级推销大师微笑着回答：答案是"提问"。

对平常的人来说，"提问"也很重要。只有恰当地提问，才能获得满意的信息。身在职场，我们每天都在与人沟通，沟通的过程，常常是问答的过程。能否掌握提问的技巧直接关系到获取信息的质量，关系到沟通的成败。

为此，我们应重视"提问"。在每一次重要的会议、重要的销售拜访、重要的工作职务交接、业绩评估考核之前，提前做准备，设计将要

pdf下载网 http://www.i8788.com

提出的问题，考虑提问的方式。

恰当的提问能够引导被问对象的谈话，帮助你获得有价值的信息。肤浅或者糟糕的提问得到的只能是无效信息，甚至可能是别人的拒绝。

在销售工作中，“提问”是所有销售说服的关键。有经验的销售者都知道，“问”在销售过程中的作用是极其重要的。

好的“提问”，往往能够切中要害，迅速把顾客的需求和关心点等信息引导出来。只要销售员掌握了大量的信息，销售活动就很容易成功。

有这么一个职场幽默故事：在商场下班的时候，经理问一个营业员一天接待了几位客户。得知这个营业员只接待了一位客户时，经理很生气。

不过，营业员告诉经理，他当天的销售额是58000美元，经理大为吃惊。原来，这唯一的客户买了一辆汽车，又买了一艘游艇，还买了不少其他东西，一共花了58000美元。

这个营业员的销售秘诀在哪？就在于巧妙提问。

事实上，这位客户是来买阿司匹林的，他的太太头疼，需要安静地休息。在卖药的同时，营业员与客户聊天，得知客户一直很喜欢钓鱼，营业员就不失时机地给他推荐了鱼竿。

接下来营业员问客户：“您喜欢在哪儿钓鱼？”客户回答说：“我家附近的河流、池塘鱼太少，我喜欢到大概开车需要3个多小时的海边去钓鱼。”

营业员接着问他：“您是喜欢在浅海钓鱼还是喜欢在深海钓鱼。”客户说：“我以前都在浅海钓鱼，但我很想去深海钓鱼。”

“您完全可以去深海钓鱼，只不过得借助一些工具。您打算选择什么样的工具呢？”营业员再一次发问。客户表示他也不知道。于是，营业员建议他买艘钓鱼船，并向他推荐了商场里卖的钓鱼船。

pdf下载网 http://www.i8788.com

客户买了船后，营业员又问客户："去海边需3个小时的路程，您现在的车能够把船拉过去吗？"客户回答说："我现在的车拉不了这艘船，得要一辆大车。"于是，聪明的营业员又不失时机地给客户推荐了商场里卖的一辆大卡车。

就这样，前前后后，这位客户在这个营业员手里买了58000美元的东西。

这个幽默故事很形象地说明了"巧妙提问"在获取顾客信息、促成交易方面的神奇效力。其实，巧妙的提问不仅有利于获取信息，还有利于推动谈话的进展，促使相互关系的发展。

与领导、同事保持友好关系，会提问题也很关键。如果没有深思熟虑、没有提前设计问题就匆忙去跟领导商谈是不会有什么结果的。准备不充分通常会导致会谈没有成效，达不到自己的目的不说，还可能给别人留下不好的印象。

对于一个熟悉新环境的人来说，提问可以帮助你了解新环境、新同事。如果你的一个同事刚刚从昆明度完假回来，和他谈论假期就是一个引导他与你交流的好办法。你可以这样问他：你怎么决定去昆明度假的呢？你以前去过昆明吗？你喜欢昆明的什么？你还想再去吗？诸如此类的问题会让他津津乐道，也会让他对你充满好感。而你，在赢得好感的同时，也了解他不少情况：兴趣爱好、对待生活与工作的态度，甚至他的人生观、世界观等等。这些信息将有利于你们今后的友好相处。

总之，有分量的问题可以提供有分量的信息。只要你保持对周围事情的关注，坚持为自己即将提出的问题制定计划，就会有惊人的发现。

pdf下载网 http://www.i8788.com

10 捧着对方说会使其变得更顺从

FBI在审讯犯人时，总是先“捧着”犯人说，在这种情况下，犯人会变得更服从。这种做法比严刑逼供更有效。这一点对从事销售的人启发很多。

日本推销大师原一平说过这样的话：“推销的秘诀在于研究人性，研究人性的关键，在于了解人的心理需求。要捧着对方说，打动对方的内心。”原一平懂得“捧着说”的重要性，曾很多次利用这种心理策略推销成功。

有一次，原一平去拜访一家商店的老板。下面是他和店老板之间的对话：“先生，你好！”“你是谁呀？”“我是明治保险公司的原一平，今天刚到贵地，有几件事想请教一位远近闻名的老板。”“远近闻名的老板？”“是呀，根据我调查的结果，大家都说这个问题请教您最好。”“哦，是在说我啊。真的不敢当，到底是什么问题呢？”“实不相瞒，这件事说来话长。”“你站着谈很不方便，请进来吧！”

原一平用捧着说的方法走近了客户，轻而易举地过了第一关，取得准客户的信任和好感。这种心理诱导术，在生活和工作中具有通用性，已经被许多人广泛应用，取得了不错的实际效果。

赵娜是一个年轻的美容技师，经常接待许多爱美的女性顾客。这一天来了一个新顾客，看样子二十六七岁，是一个挺爱美的女孩，以前应该常做美容护理。赵娜通过简单的沟通了解到，这个女孩一直用

pdf下载网 http://www.i8788.com

自己习惯的美容配方，很少购买其他类型的护肤产品，也很少选择美容院提供的其他护理推荐。

赵娜决定先用聊家常的方式，赢得这位女顾客的好感。赵娜让女顾客走进美容室，躺好，等待护理。“姐，”赵娜一边帮女顾客清洗皮肤，一边轻声地说，“你皮肤可真好，那么细，一点儿黑头都没有。”“是吗，我身边的朋友也都这么说。”女顾客心里挺舒服的，口头上多少还得假装不满意，“但也不是特别好，有的地方都起斑了。”

“哪有呀，根本看不见，真的，我很少见过这么好的皮肤。”赵娜的恭维并不肉麻，显得很实在，这句话让女顾客心里暗自得意。按揉了一会儿，赵娜轻轻地说，“姐，你一定是个有福气的人。你五官长得多标致呀，眼睛大大的，鼻子高高的……”

“你除了嘴巴甜，还会看面相？”女顾客尽管表面上有点戏谑，心理上还是对赵娜这一套很受用。

“我真是这样觉得的！”赵娜装作“很傻很天真”的样子说。“话说回来，我确实是有福，朋友们也都这么说我。”女顾客听赵娜这么一说，忽然感觉自己的长相也很不错，对赵娜有了点好感，不免跟她多聊了几句。

赵娜问：“姐，你在单位一定是领导吧？”

“是呀，你怎么知道的？”女顾客很惊讶。

“您的派头一看就像领导。”

“呵呵，也许吧。我在公司当主管，也算是小领导吧。”

赵娜趁热打铁地说：“都说当领导的人，气质可好了，言谈举止都特有魅力。姐，你就是典型的例子。”“哦，是吗？”

看到女顾客幸福的表情，赵娜开始进入正题：“姐，当领导一定要在下级面前展示更好的形象。你的皮肤要是再配一点儿柔肤水，效果就更好了。柔肤水有很多种，有的用于干性皮肤，有的用于中性皮肤。

pdf下载网 http://www.i8788.com

你的皮肤略带油性，用这一款收敛型柔肤水，会让你觉得更清爽。”

女顾客觉得赵娜年纪虽小，但在皮肤护理方面说得头头是道，心里便不自觉对她的话产生认同感：“那这款柔肤水多少钱呢?”

“150元一瓶，最近这款产品正在搞促销，降到90元，还配有小礼品。”“是挺划算的，但我今天没有带那么多钱。”

赵娜分析女顾客是暂时没有购买的意思，就趁热打铁说：“没关系。姐，你觉得这次做得不错，就可以办一张套餐优惠卡。然后这瓶柔肤水您就拿去用，下次再来的时候付款就成。”

最终，女顾客花800元办了一张十次消费的美容优惠卡，并买了一瓶90元的柔肤水。

赵娜是一个懂得心理诱导术的美容师。她在推销皮肤护理产品时，没有直接宣传产品，而是用捧着说的方式加深对女顾客的了解，根据女顾客的身份和皮肤推荐适合她的产品。

从与女顾客的交谈中，赵娜得知女顾客对容貌非常重视，经济状况也不错，所以在推荐时，就选取价位适中的产品，诱导女顾客乐于接受。如果赵娜不了解女顾客的心理，直接推荐很便宜或者很贵的产品，女顾客可能不会购买任何产品。

其实，推销就是一种心理诱导的艺术。在推销商品之前，先要掌握客户的心理。只有摸清客户的心理，用诱导的方式说服客户才能收获满意的结果。

不同顾客的心理差别很大，在购买动机、性格习惯、消费方式等方面都有所不同。只有用顾客最熟悉、最易接受的方式进行引导，才能说服顾客，达成推销的目的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

11 倾听是最好的诱导方式

倾听是沟通的前提，是让对方倾述的引导。每个人都有向他人倾诉自己内心世界的愿望，通过倾诉，可以使自己的心理压力得到释放，可以使自己的心灵得到极大的安慰。

FBI心理专家乔·纳瓦罗指出：倾听是探测他人心理的基本手段，是获得朋友信任最有效的方式。一般向别人倾诉欲望的人很多，但是能够倾听别人诉说的人却不多，这也就导致了很多原本可以成为知心朋友的人却最终成为陌路人。

倾听不是简单地竖起耳朵听，倾听是要用心去听。倾听是一种美德，因此倾听的意义远不只仅仅给了别人一个表达的机会。倾听的实质是放下倾听者的架子，用温暖的笑脸去面对说话者，加强彼此的沟通和交流，获得对方的喜欢与信任，从而了解对方的心理。

美国著名主持人林克莱特一天访问一个小朋友，问他长大了想当什么，小朋友天真地回答要当飞行员。

林克莱特接着设置了这样一个情景："如果有一天，你的飞机飞到太平洋上空，所有引擎因为没有燃料而熄火了，你会怎么办？"

小朋友想了想说："我先让飞机上的所有人都系好安全带，然后我挂上我的降落伞，先跳下去。"当现场的观众都笑得前俯后仰时，林克莱特继续注视着这孩子，他看到，孩子在大家的笑声中两行热泪夺眶而出。

pdf下载网 http://www.i8788.com

林克莱特凭着主持人特有的敏感，知道孩子还有话没有说完。于是他继续问那小朋友："你为什么这样做？"小孩子接下来的回答使大家止住了笑声："我要去拿燃料，我还要回来！我要让我的飞机上的人全部获救！"掌声顿时响起。

如果大家没有耐心倾听下去，如果主持人因为孩子的"自私"而终止了询问，那么孩子那颗纯洁的童心就将被蒙上一层阴霾，我们也就听不到这段温暖的故事了。

我们可以想象出一个倾听者的姿态——就那样安详地坐着，眼睛盯着你的面庞，表情随着你的快乐而快乐，随着你的痛苦而痛苦，他很少说话，但每一句话都说在了你的心坎上，每一句话都激发起你更多的倾诉愿望。你诉说着，情感的闸门猛然提起，万般的委屈、千般的思绪，就像河水一样奔流而出！

倾听就是这样一种姿态，是一种与人为善、心平气和、谦虚谨慎的姿态。这种姿态，能使你倾听到最真实的话语，接触到最现实的答案。

其实，倾听也是一种心理诱导术，那么，我们应该如何学会倾听呢？

(1) 你要培养自己倾听的愿望，并形成倾听的习惯

在交谈的时候，不要处处以个人为中心，要给对方足够的时间来倾诉；听的时候，不能左耳朵进右耳朵冒，而是要诚心诚意地耐心倾听，无论对方说得是对还是错，都要听明白以后再发表自己的意见。这不仅仅是倾听的技巧，也是对人的一种礼貌和尊重。

(2) 你要有控制自己情绪的能力

对方在向你倾诉的时候，有些话题你很感兴趣，有些话题可能会让你趣味索然；有些话题可能关系到你的切身利益，有些话题可能和你毫不相关；有些话题攻击的可能是你和你的朋友，有些话题可能出

pdf下载网 http://www.i8788.com

于愤世嫉俗。这些话题对你来说是有区别的，但对于倾诉者来说，它们同样重要。所以，我们不能以我们的好恶来决定应该重点听哪些内容，更不能把情绪反映到自己的脸上。

(3) 你要掌握心理诱导的技巧

一个人絮絮叨叨说很长时间，自己也会感到疲惫的，我们可以适时将对方的话题引向深入，这一点在对方情绪激动的时候尤为重要。倾听不是只听却不参与对话，而是要通过你简洁的对话诱导对方把心里的话说出来，这里面就需要我们把握住引导的时机，充分利用引导的技巧，让谈话变得真诚而有效率。

据说有一个外国使节送给某国国王三个同样的泥娃娃作为礼物，国王看着这三个精美的娃娃非常喜欢。然而使节却给国王和群臣出了一个难题，他说这三个娃娃虽然外表一样，但你们知道哪个贵重吗？大家茫然，百思不得其解。

一位聪明的大臣看了看，禀告皇上说他能说出哪个最贵重。于是国王让他表演出来，他就用一根发丝插进娃娃的耳朵里。第一只，头发丝从另一只耳朵出来，第二只从口里出来了，第三只没有露出头来。他就说第三只最珍贵了，因为这好比人，第一个人跟本没听进去话；第二个人听进去了就说出来的，没有城府；第三个人会倾听，并默记在心，所以最珍贵。群臣听了恍然大悟，纷纷赞同！

最聪明的人，不一定是说话最多的人。听能听到心里去，说能说到点子上，这才是一个指挥者应具有的最基本的能力。

pdf下载网 http://www.i8788.com

12 包装自己，让别人相信你有“来头”

FBI心理专家认为，自我贴金也是一种心理诱导术，它能够抬高贴金者的身价，诱导别人抬高你在他心理中的位置，进而让他重视你、尊重你。所以，FBI在办理案件中经常变化自己的“身份”。

按照一般人的心理，那些经常出入高级场所与上流人物打交道的人，就必定是上流人物了。于是很多生意人便利用人们的这种心理，巧妙地在上流场所冒充上流人物，暗示和引导别人相信：这是一个有来头的人。

他们会对饭店的构造、设备、菜单等先做一番详细的了解，在招待自己选择好的关系对象时，就表现出自己是这家饭店的常客。

只要他的表演技术足够高明，即便警戒心很高的人，也常常会受到诱导。他会向对方这样介绍说：“这家饭店的某某菜最有名，某某汤味道也不错。”当对方想上洗手间时，他会毫不含糊地告诉对方在什么地方。就这样，在他的精心诱导下，对方的警惕心就会渐渐放松，而误以为这个人很有来头，因此愿意和他结交。

显而易见，这种诱导术是有心理学依据的。当你和一位对你信心不大的对象洽谈生意时，运用这种策略让对方在心理上产生错觉，常常能收到很好的效果。

有这样一个案例：一家公司出现了资金困难，急需向银行贷款。某银行行长的一位朋友对该公司产生了收购的兴趣，委托该行长与这家

pdf下载网 http://www.i8788.com

公司的董事长接触，以了解这家公司财务的实际现状。

这家公司的董事长知道这是自己获取银行贷款的一个机会，便作了一番精心的安排。他来到本市最好的一家饭店，找到领班，告诉他自己要在这里招待一位非常重要的客人。

他把自己的信用卡号码告诉领班，表示可以在账单上加上20%作为给服务员的小费，但他希望不要当场结账。

同时他要求预定该饭店最好的座位，最好的服务人员。在菜品要求上，他又申明，服务员不用向他们提供菜单，直接上几道该饭店的特色佳肴。为了防止服务员认错人，他又预先和她们见了面。

约定的时间到了。这家银行行长自恃掌握了谈判的主动权，因此态度很傲慢。董事长详细地讲述了他们的要求之后，就再也没说什么，而是请行长愉快地进餐。就餐完毕，董事长潇洒地对行长说："我们走吧。"行长一脸的惊讶，因为他看见董事长并没有付账。加上刚才的一系列细节，于是行长错误地认为，这家本市最气派的饭店是这个董事长的私人俱乐部。这么有钱的老板，公司的财务能差吗？

接下来的谈判，行长傲慢的态度改变了。董事长又不失时机地告诉他，自己的公司是实力雄厚的，只是由于面临新产品的推出问题，资金的周转暂时遇到了困难，所以希望银行能够提供一些援助。

原来该公司并不像自己想象的那样差，于是该行长动摇了。原本是想帮助朋友来收购的，现在却改为给人家贷款了。

但是和这样有实力的公司合作，又有何不可呢？于是，该董事长的心理诱导术奏效了，他顺利地得到了银行的贷款。就这样，该董事长通过实施一系列的心理诱导措施，巧妙地给自己脸上贴金，使自己从被动转为了主动，而且还和这家银行的行长建立了长期的合作关系。

pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI

NO. 7
第七章

FBI 说服心理学

——如何让强硬的人与你合作



pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

01 先接受对方的观点再进行反驳

当你的观点和别人的观点不一致的时候，或是当你企图用自己的观点说服他人、改变他人的想法和态度的时候，你会怎么做呢？当场就直接否定别人的观点，坚持自己的看法？这一点，你尤其需要注意，很多自我膨胀的人，常常心里怎么想就怎么说，说话一点回旋的余地都没有。一方面让对方下不了台，另一方面激发了对方就是要跟你“对着干”的情绪。这样的沟通是失败的，这样不仅说服不了对方，反而会造成对方的逆反心理，更是影响了你和他的关系。

FBI谈判专家指出：在这种情况下，不如先听对方说，先对对方的想法表示肯定和接受，然后再否定或是拒绝。一定要让人觉得“跟你讲话永远有希望”，而不要一开头就把事情讲死。

即使你再不认同对方的观念，想一口回绝对方，也要尊重别人的思考成果。人都是要面子的，如果你能顾全对方的颜面，把对方置于一个平等的地位，甚至让对方有一种被重视、被尊重的感觉，他才能敞开心胸，接受不同的想法；否则对方可能会变得更加顽固。“这事绝不可能！”“你绝对是错的！”这样的说法会让对方难以接受，开始就让你们的关系进入了僵局，为你说服他增加了难度。如果换个说法：“你说的这事也不是不可能，但是目前来说，发生的几率很小……”“你的做法也许是对的，我可以理解，但是对很多人来说都不太实用。”

当你批评或指出对方错误时，应该首先表扬对方，然后再批评或

pdf下载网 http://www.i8788.com

指出其错误，这样会使对方更容易接受。先说“是”，再说“但是”，这就好比同样是药丸，外面裹上糖衣的药，就比较让人容易入口，同样，委婉表达拒绝，也比直接说“不”容易让人接受。

小刘在一家保险公司做保险推销员。他是个说话高手，同事们在进门之前就被对方拒绝了，而他通常能跟对方聊好久。他的业绩在同事中也遥遥领先。于是，有很多的同事向他取经。他说到了最重要的一点，就是要有耐心，先听客户说什么，然后站在客户的角度想问题。最重要的是先取得说话权，等谈得顺利后，再趁机插入自己的看法，引导客户听取自己的意见。

比如，经常有客户会说“我对保险不感兴趣”！很多销售人员就是被客户的这句话拒之门外。但是小刘有自己的方法，他会接着顾客的话说：“您说得有道理，谁会对保险这种关于生、老、病、死之类躲都躲不及的事情有兴趣呢？我也没兴趣。”

这时，很多顾客往往会反问：“既然你没兴趣，为什么要做这一行呢？”这就给了小刘一个表达自己的机会。之后，他便把保险对人的重要性娓娓道来：“虽然咱们都对保险不感兴趣，但是生活中有很多的事情我们无法预料……”

如果小刘开始就不同意顾客的观点，上来就说：“你错了，保险很重要……”那么，顾客只会对他反感，必定不会给他继续说下去的机会。正是由于小刘懂得先认同，再表明不同的观点，才缓和了说话气氛，然后自然地为自己争得了说话的机会。但是在运用这一技巧时，有一些细节需要注意。

(1) 说“是”之前要充分倾听对方的观点

有的性格急躁，急于表现自己的年轻人，往往对方还没把话说完，他就当面将人家一棒子打死——“你这样不行。”“你肯定是错的。”“我们没法谈了。”这样的说话方式不仅达不到良好的沟通效果，同时

pdf下载网 http://www.i8788.com

也是一种不礼貌的表现。

在沟通的时候，倾听有两个好处：首先能让对方有被尊重的感觉，能让人感觉到你的真诚，在你婉转表明自己拒绝的立场时，也能避免使对方产生受伤害的感觉，或是觉得你在应付他。另外，也为后面的拒绝做了人情铺垫。你虽然拒绝他，却可以针对他的情况，为他提供合理的建议。若是能提出有效的建议或替代方案，对方一样会感激你，甚至在你的指引下找到更适当的支援，反而事半功倍。

(2) 说“但是”的时候，态度要委婉

在倾听了别人的观点后，该自己表态了。如果否定别人的时候态度太僵硬，会让气氛变得紧张。不如圆滑一点，给对方留点余地。比如，在听取了同事的意见后，如果不太同意，可以这样说：“你刚才说的有一定道理，但我觉得应该更……”或者也可以这样说：“你的意见我想再补充一下。或许没那么好，希望大家参考下。”“你这个想法不错，但是如果能够……是不是会更好?”这样，给对方的感觉是，你尊重了他人，又认真地分析了他人的想法，还真心地为他人提供了参考意见。

其实，“是的，但是”说服之道，不仅在沟通的时候适用，应用在待人处世上，也有它的圆融周到之处，它有助于建立人与人之间的和谐气氛。这其实也是一种以退为进的处世谋略。

pdf下载网 http://www.i8788.com

02 利用人的心理定势进行说服

“刻板印象原理”是指一个人在一定的时间内所形成的一种具有一定倾向性的心理趋势会影响他随后的思维方式和言行举止。即一个人在其已有经验的影响下，心理上通常会对某一特定活动处于一种准备的状态，从而使其认识问题、解决问题带有一定的倾向性与专注性。

FBI心理专家说，刻板印象原理无时无刻不在影响着人的思想和行为。苏联心理学家曾做过这样一个关于“刻板印象”的实验：

心理学家把同一张照片出示给参加实验的两组大学生看。

不过，心理学家事先告诉第一组的学生：照片上的人是一个罪犯；告诉第二组的学生：照片上的人是一位伟大的科学家。

最后，心理学家让这两组学生分别用文字来对照片上这个人的相貌进行描述。

结果，第一组学生描述道：此人深陷的双眼表明其内心充满了仇恨，突出的下巴昭示着他沿着犯罪的道路越走越远的内心……第二组学生描述道：此人深陷的双眸表明其思想的深度，突出的下巴表明他在求知的道路上不畏艰难险阻的意志……

同一个人，之所以会得到如此截然不同的评价，仅仅是因为评价者之前得到的关于此人身份的提示有区别。一开始产生了反感，后来就很难认同；一开始认同，往往就会一直认同。

在人际交往中，如果能够巧妙利用人的心理定势，就可以非常简

pdf下载网 http://www.i8788.com

单地让他人点头称“是”，对你心悦诚服。

“今天的天气真不错啊！”

“是啊！”

“夫人和孩子也都好吧？”

“是的，很好。”

“今年是你的本命年吧？”

“是的，我属龙。”

让对方不断地同意你的意见，制造对方“同意”的心理定势，最后，引入正题，对方往往也会同意。

或许有人会怀疑，这个简单得类似于哄小孩子的策略真的能够奏效吗？是的，这个策略虽然简单，但的确非常有效。

几乎每个人都有过这样的心理经历：用“不”来拒绝对方，并不能让自己心情愉悦，甚至有时会产生不愉快的感觉；相反，表示同意的肯定性回答往往会给自己带来愉快轻松的感觉。

也就是说，对人来说，同意是自然的态度，而反对要比同意困难。再加上心理定势对“同意态度”的强化，人在连续地同意了一连串事情之后，要突然扭转态度是非常困难的。

再则，人天生有一种使自己的言行或者态度前后保持一致的倾向，如果产生了不一致，就会造成心理不适。

因此，通过制造对方“同意”的心理定势来使对方心悦诚服，是切实可行的说服策略。在与人交往的过程中，先就一些对方肯定会表示同意的事情取得对方的同意态度，使对方形成心理定势，最后再引入正题，往往就会避免双方的许多意见分歧，使你在最短时间内说服对方。

pdf下载网 http://www.i8788.com

03 用不相关的信息转移他人的注意力

FBI专家讲解说服之道时，列举了这样一个例子：在沉默对抗中，或者对方气势汹汹时，试图对对方的问题逐一作答或一个劲儿地小心赔不是，是不能削减对方的气势的。这时候，你不妨冷不丁地提出一个游离于话题之外的问题以控制住对方。

某高新技术企业经营难以为继，不得已，只好把51%的股份卖给了一家外资公司。根据收购协议，只能留下一小部分员工，另外大多数员工只有自谋职业。

公司领导还未对员工宣布，小道消息已经不胫而走。

一名业务骨干知道自己也在被辞退之列，想来想去，就是想不通。于是，他冲进了总经理办公室。

“效益不好，员工就应该成为替罪羊吗?”

“公司真的就忍心让几百号人失业吗?”

面对员工机关枪似的质问，总经理无言以对。

这时，在一旁与总经理商量问题的人事经理插了一句话：“慢点，慢点，你从哪儿听到这个消息的?”

正在噼里啪拉说个不停的职员突然被这个问题问住，僵在那儿了。总经理忙招手让这名员工靠近，随后，他耐心地解释了公司出售股份是迫不得已。

听了总经理的解释，这位业务骨干也无话可说了。最后，只好无可

pdf下载网 http://www.i8788.com

奈何地离开。

想想看，在这个事件中，是谁控制住了怒气冲冲的业务骨干？是总经理，还是人事经理？应该说是人事经理。就是因为他说了那句话——“慢点，慢点，你从哪儿听到这个消息的？”

这句话为什么会产生如此大的威力？

也许很多人都有类似的记忆：老师正在写板书，某同学发出了小动物的叫声。老师很生气，回过头来追问是谁在搞恶作剧，可犯错的同学就是不承认。

于是，老师停止板书，表示揪不出捣蛋鬼就不上课。

课堂的气氛一下子就变得紧张起来。大家都不吭声，好长一段时间，教室里安静得连针掉在地上都能听见。

这时，也许犯错的学生很后悔，不该如此肆无忌惮；说不定老师也有些后悔，没必要为了一个学生耽搁其他同学的时间。

正不知如何缓解这紧张的局面，突然，有学生家长来敲门给孩子送衣物，或者广播里突然传出“保护视力，眼保健操开始了……”

而这突然而来的声音，让班里剑拔弩张的紧张感消失了，师生的冲突由此得以避免。

这类现象说明了什么？说明在人们的紧张感不断高涨的时候，如果投入一个完全与此无关的其他信息，大家的注意力会暂时转向这个方向，紧张的情绪会得以大幅度的降温。

就像我们家中使用的压力锅。压力不断提高，一旦打开那个小小的出气口，压力会急速下降。人也一样，不断高涨的紧张情绪也可以因为一个小小的转移而减小压力。

“对不起，你刚才说什么来着？”“你家人还好吧？”越是那些与引起冲突的话题没有丝毫联系的问题，越是能够削减对方的攻击力。

多半这时候，对方会为了话题的进展不得不回答这个问题，也许

pdf下载网 http://www.i8788.com

因为不得不回答毫不相干的问题，他会感觉自己受了愚弄而愈加激动。但不管怎么说，只有对方一回答，他的话语就开始偏离其本意，他的注意力就会被分散，其气势就会大大地消退。

此外，你也可以通过搭腔来干扰对方。如果对方根本不听你的，只是滔滔不绝地说个不停，你不妨频繁地随着对方的话茬搭腔，“说得好”、“是这样”、“差不多”。

如此一来，对方的思维逻辑就很容易被打断，说着说着他就糊涂了，或许会问你：“我刚才说到哪儿了？”这时候，你赶紧岔开话题，即使对方意识到了你的计谋，也无可奈何。

04 站在对方的立场上去说服

FBI谈判专家提醒我们：虽然沟通更利于你去说服对方支持你、赞同你，但也要讲究方法。因为它不仅仅是两个人简单的说话，既要在说话中透露出自己意见的合理性，也需要表现出你对对方的认可，让对方知道你不是在针对他，而是针对这件事情。所以，在沟通的时候更需要掌握一定的技巧，需要用心去沟通。

当初小孙来公司研发部的时候，因为他做事认真、工作效率高而深受管理层的认可。在小孙的缜密规划之下，研发部一些陷入僵局的项目，更是开始积极地推行。可最近半年，在部门会议上，小孙提出的两个项目推进意见，却一致地遭到大家反对。同一部门的其他员工，更是不配合加班，只执行交办的工作，不太主动提出企划或问题，眼

pdf下载网 http://www.i8788.com

看小孙的向心力渐渐地失去了。

后来，部门主管李副主任去了解情况，才知道，原来大家对小孙的反对，主要是源于他有个习惯：一旦自己决定了的事情，不管周围人理解还是不理解，接受还是不接受，都要坚决地执行，而他自己又不喜欢和大家沟通，这样对他误解的人越来越多。时间久了，误解也便演化成了排斥心理，导致只要他一提出建议，多数人就坚决反对的现象。

不难发现，小孙在工作中之所以遭到同部门人的反对和不合作，主要原因不是同部门的人故意针对他，也不是他提出的方法不够合理，而是他在提出方法的时候，没能做到有效沟通，让周围的人产生了误解，进而才遭到同部门人的拒绝和排斥。

小孙的做法是典型的“柠檬车效应”导致的。

柠檬车效应，又被称作酸柠檬市场理论，是由经济学教授阿克尔洛夫提出的，他曾为此做过这样一个著名的假设性论断：如果人们想买一辆摩托，卖主对这辆摩托的性能一清二楚，但买主却只能通过这辆摩托的外形来作揣测。此外，好车的价位会比次车高，买主知道可能会有买到次车的概率。所以，通常情况下会不停地压低价格。于是，问题便出现了：由于供需双方信息不畅通，所以很难达成交易。但是，如果人们经过相互了解，以及讨价还价后的沟通，交易便很容易达成。“柠檬”在这里是次品的意思，后来人们将这种现象称为“柠檬车效应”，主要强调的是：生活中人与人之间需要及时的沟通。

其实，不止是在买卖交易的环节中会出现这种信息不畅的情况，生活中人与人在打交道，以及阐述自己观点，或者希望得到他人支持的过程中，也都会遇到这种彼此间因为意见不统一、观念不一致而导致的这样或那样的分歧和不愉快。

由此可见，当你与别人产生分歧或者意见不一致的时候，便很容

pdf下载网 http://www.i8788.com

易遭到对方的反对和不合作。时间久了，你们之间也便产生了隔阂，甚至有了矛盾。而当你们之间有了隔阂和矛盾之后，对方也便会用有色眼镜看你，进而对你的一系列行动产生了排斥和拒绝心理，你便很难再得到对方的支持和认可了。所以，当自己和对方出现摩擦以及意见不统一的时候，要学会用良好的态度、积极的方式，及时与对方沟通，争取对方的理解和宽容，这样更容易说服对方，也更容易得到对方的理解和认可。

沟通需要及时。不管在什么场合，只要与人接触，你们之间就可能会有意见相悖或相反的时候。这时，最忌讳的就是两个人的沉默，也就是说你不能保持沉默，等着对方自己想明白后，去接受你的观点或者意见，而是应该抓住时机，开诚布公地和对方进行沟通，把事情说明白了。你沟通的时间越及时，对方往往越能体会到你对他的重视，进而越容易接受你的意见。

(1) 要让对方明白你是对事不对人

当你的意见和对方的意见产生分歧后，有些人特别是那些和你有过不愉快或者矛盾的人，可能第一个想法，就会觉得你这是在故意找茬，或者认为你在故意针对他。因此，在说服对方或者与对方沟通的时候，要善于抓住事情的本质，而不要过多地牵扯到彼此间以往的事情上，要让人家体会到，你只是针对这件事情提出的不同意见，而不是因为对他这个人有意见，所以才不赞成他说的。

(2) 用一颗真诚的心积极地与对方沟通

沟通的时候，要注意态度的真诚，不要以冷冰冰、硬邦邦的态度面对对方。要知道，你们之间本来就因为不同的意见或者不同的观点处于对立的状态，如果你再以这样的态度面对对方，势必会引起对方的反感，进而让沟通无法进行下去，激化彼此间的误解。

pdf下载网 http://www.i8788.com

05 数字具有极强的说服力

FBI心理专家认为：在人们的心理反应上，整数或大概的整数与精确的数字有所不同。在使用整数或大概的整数时，人的心理会比较放松，注意力也不会太集中。而精确的数字能引起他人心理紧张和注意力的高度集中，会让人更重视，并且这样表达的效果会让人觉得你对此数据是确切知道的，因此也更具说服力。

比如，当别人问你“买这辆新车花了多少钱”，你回答说“25万元”，这就是整数。如果你具体回答说“含上税和保险的价格是24.8万元”，这则是精确的数字。显然，后者会让对方更相信你所说的价钱是准确无误的。

拿破仑有一次去检阅他的军队，按照惯例，值日官应在检阅前向他报告点名的情况。

军乐声中，拿破仑正步走上检阅台。值日官跑步到拿破仑跟前，以非常清晰的口齿报告：“报告将军，本部已全部集合完毕，本部官兵应到3444人，实到3438人，请您检阅！”

拿破仑非常满意地点了点头，说：“很好！”并回头对他的参谋说，“记住这个值日官的名字，数字记得这么准确的人应该受到重用。你们以后也要向他学习，向我汇报时尽量用精确的数字说话，不要用‘大概’、‘可能’、‘也许’、‘差不多’这样的词。”

《说服技巧的秘诀》的作者理查德·德松博士建议说：“应该尽可能

pdf下载网 http://www.i8788.com

使用精确的数字。仅凭这一点，就能增强你的谈判气势。”

比如，当对方提出了“15万元”这样一个概数时，而你回答出了“13.7万元”这样精确的数字，你就掌握了谈判的节奏。为什么这么说呢？因为你使用了精确的数字，对方可能会感觉你知道了真实的价位信息，你的谈判气势就增强了。

如果对方问你是怎么得到这么精确的数字的，这时你再清清楚楚地把详细情况告诉对方。这样，谈判就会朝着对你有利的方向发展。所以，在谈判中尽量使用精确的数字更容易取胜。

其实在日常工作中，具体精准的数字也往往更有说服力。有一次，日本的TBS电视台上播出国会质询物价的情形，某议员立即站出来提出目前物价上扬指数为零点零几时，每一个听众都会感到“他确实很有研究”，因此马上对这名议员产生了信赖感。

在商业活动中，具体精准的数据也被广泛应用，以增加说服力。如某市场调查报告中“根据本次市场调查的结果，北京地区76%的家庭目前……”，这样表述的话，就很容易使听者接纳。由于这种报告可得到较高的信赖，因此评价也会提升。

在许多广告中，广告策划者也常常使用精确的数据来提升广告效果。比如台湾一家牛奶糖制造公司，将“从A地走到B地才吃完一颗糖”这句话，改为“走30公里才能吃完这颗糖”，结果这种牌子的牛奶糖大为畅销。

2008年夏季，两大饮料生产巨头康师傅公司和统一企业，对一些饮品都开展了“再来一瓶”的促销活动，康师傅公司官方公布的中奖率为17%，而统一公司则是30%。虽然统一比康师傅的中奖率高出13个百分点，但是后者的数据显得更真实，因而宣传效果会更好。

还有，你是否经常为别人与你约会时不准时到达而头痛？事实上，如果你在约会上讲求些技巧，这一情况估计完全可以避免。

pdf下载网 http://www.i8788.com

在与人约定时间时，不说“几点见”，而说“几点几分见”，是一种很好的方法。例如我们可以说“十点十分见”来代替“十点多见”，来表示自己很忙，时间安排得很紧，从而让对方重视起来。因为在许多人的观念中，时间安排得很紧就等于“很忙”，就表示自己一点时间都不能浪费，这样对方也会更重视些，从而准点到达。

某位教授曾经受邀到IBM公司去演讲，邀请他的人预先对他说道：“希望你把演讲的时间定在下午3：07—3：51之间。”他避开了3点开始或4点前结束的大概整数，使人不得不恪守这个时间约定。由此也可以看出IBM特有的企业精神。

事实上，与人约会若常用“十点钟左右见”、“差不多晚上八点吧”这类的语气，往往会给人一种含糊的印象。所以，如果想让对方约会能准时到达，约定精准的时间是很有必要的。

当你请别人做事情或督促下属做事时，也可以利用这个说服策略。也就是说，你不要用“在明天之前把这件事情处理一下”这种模糊的方式，而应该说“在明天10点15分之前完成”。这样，对方就会紧张起来，认真地完成工作。

06 在对方心情好的时候去说服

对于情绪，心理学上将其划分为两种，即积极情绪和消极情绪，二者在人的心理上会呈现出一种此消彼长的状态，而两种不同情绪占据主导地位时，对人的行为也便产生不同的影响。

pdf下载网 http://www.i8788.com

所以，FBI谈判专家主张：当你在试图劝服他人或者左右他人为自己做事情的时候，一定要选择在对方积极情绪占据主导位置的时候去说。

这样做的原因很简单：当对方在高兴、开心、快乐等积极情绪占据主导位置的时候，往往会有个好心情，而心情好了也有利于形成积极的态度。也就是说，一旦你的信息和对方的好心情联系在一起，对方会更容易接受。

小惠在一家广告公司做设计，最近她对前两天刚刚完工的一份设计有了新的创意，于是，就想着从设计总监那里取回曾经交过去的初稿，修改一下。

可那几天，总监心情一直不好，结果她在QQ上和总监刚提出自己的新想法，就被对方一句话顶了回来："现在有再好的想法有什么用，早干什么去了！"后来她才意识到，自己千不该万不该，就是不该在那几天和总监说改设计的事情。

这件事情过了四五天，她刚到办公室，就看见设计总监笑着和同事打招呼。从总监的笑容中，小惠发现总监今天的心情相当不错。于是，在总监回办公室后，她便紧随其后地跟了过去。进办公室后，她再次试探性地和总监提到了自己要取回设计稿的事情。

结果，总监毫不犹豫地就给了她，并叮嘱她说："抓紧改，下周一定要交稿。"总监还鼓励她好好干，再接再厉。

同是一件事，为什么会出现两个不同的结果呢？事实上，这便是不同情绪对同一行为产生不同反应的结果。小惠第一次和总监说事情的时候，总监处于消极情绪状态中，所以她也便成了消极情绪的受害者；而第二次呢，总监处在积极情绪中，于是对她的回答也便会不同程度地受此良性影响。

心理学家曾做过这样的陈述：如果想让学生努力学习，与其苦口

pdf下载网 http://www.i8788.com

婆心地劝说，或者强制性地要求，还不如在他们面前摆上花生和可乐，让他们一边享受这些美食，一边学习、看书。那时你会发现：他们的热情往往会高于平时，而他们同样会对学习、看书表现出更浓厚的兴趣。

为什么选择在对方积极情绪占据主导的时候，去说服对方会更容易一些呢？这是因为，当一个人的积极情绪占据主导后，他们在看待周围向自己投射过来的信息时，往往会用一种积极的“玫瑰色”的眼光去看待，而这无疑有助于他们对事情做出积极的回应。

既然积极情绪有利于让周围人接受自己的信息，进而受你的左右和暗示，那么人们在试图说说服对方的时候，便可以有效地运用此策略为自己服务。

(1) 揣摩对方的心理状态

每个人都有心情不好或者心情好的时候，这就要求我们在让他人为自己做事情，或者劝服他人为自己做事情的时候，要善于观察，从对方的言谈举止中体会、揣摩对方现在的心理状态。一旦发现对方是在高兴、快乐、开心等积极情绪占据主导位置的时候，就要抓住时机。

(2) 通过言行举止看清对方的情绪

兵法中说：知己知彼，百战不殆。其实，在掌控他人情绪上也是如此。只有当你了解了积极情绪出现时人们惯有的行为动作以及言谈举止，你才能更好地掌握对方的心理变化。

代表一个人积极情绪的主要行为有：说话的时候眉开眼笑，热情地与周围人打招呼，积极地与他人开玩笑，看见自己讨厌的事情、讨厌的人并不表示出强烈的反感……这些都是人们心情不错，或者积极的正面情绪占据主导地位时的主要表现。

同样，当人们的消极情绪上来的时候，也会有所表现。例如，见到谁都一副爱理不理的表情，一个人沉默，碰到稍有不顺心的事情就

pdf下载网 http://www.i8788.com

火冒三丈……

当你发现周围人有这些行为举止的时候，你就最好不要试图去说服他，更不要强迫他去接受你的观点。否则，你很容易遭到他的拒绝。

07 让对方在自相矛盾的情况下不得不认输

FBI在企图说服犯罪分子时，往往采取从对方的话语中找出矛盾并予以反驳的方法。这是一个比较常用也比较便捷的方法，它可以让对方在自相矛盾、不能自圆其说的情况下不得不认输。

论辩中发现了对方话语的矛盾，那真是极好的驳倒对方的机会，机不可失，失不再来，这时候反应要快、语速要快。大量事实证明，人们在企图说服对方时，往往采取从对方的话语中找出矛盾并予以反驳的方法。可以说，这是一个比较常用也比较便捷的方法，它可以让对方在自相矛盾、不能自圆其说的情况下不得不认输。下面就如何利用话语中的矛盾辩驳对方介绍几种方法：

(1) 将谬论推演下去

我们在表述观点时，往往有这样的情况，就是从个别事物或现象推导出一般的、普遍的道理。比如，下雨之前，天空大多是阴沉沉的，我们就可以概括出这样的看法：下雨天总是先要阴天的。但这种推断方法并不总是正确，许多时候有些东西往往是根据我们的经验得出的，因此难免会留下漏洞，这个漏洞就是我们在辩论中的一个切入点。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(2) 进行正面交锋

情理，是指人们在长期的社会生活中，逐渐形成的普遍认可的价值观和由此而形成的处世原则。辩论时如果我们听出有悖于情理的漏洞，自然就掌握了出击的炮弹。

20世纪30年代，英国商人威尔斯向香港茂隆皮箱行订购了3000只皮箱。没想到在交货时威尔斯声称皮箱内层有木材，不能算“皮”，因此向法院起诉，要求赔偿15%的损失。这是明显的强词夺理。茂隆皮箱行的老板无奈之中找到著名的华人律师罗文锦，请他出面为自己主持公道。当时英国商人在香港享有特权，很明显，法院会偏袒威尔斯。但罗文锦依然决定出庭为被告辩护，他要为中国人争一口气，杀一杀英国佬的嚣张气焰。法庭上，罗文锦和威尔斯针对皮箱中使用了木料还是不是皮箱进行了论辩。

威尔斯出于想敲诈茂隆皮箱行的目的，提出了“皮箱中使用了木料就不是皮箱”的谬论。他想以此作为论证茂隆皮箱行“不按质量交货”的论据。

罗文锦以威尔斯说的“皮箱中使用了木料就不是皮箱”为依据，引申出了“金表中使用了非金质器件就不是金表”的荒谬结论。这样，威尔斯无理取闹的荒唐之处就非常明显，连法官也无法为他开脱了。

罗文锦的批驳用了归谬反驳法，这是归结谬论直接反驳的情况。威尔斯无端滋事，制造谬论提起诉讼，蓄意敲诈他人，结果是搬起石头砸了自己的脚，被罚了5000元港币。

(3) 诱敌深入法

在辩论中，当发现对方语言中有“失真”的嫌疑时，如果我们只是据理辩驳，一般难以获得胜利，但是可以从另一个角度抛出一些对手感兴趣的话题，巧妙地将他一步步地引向自己所要达到的目的；一旦达到了目的，就迅速反击，将对手置于无路可走的境地，让他不得

pdf下载网 http://www.i8788.com

不认输。这种辩论技巧，我们称其为诱敌深入法。

(4) 以彼之道，还施彼身

有的人爱耍小聪明戏弄人，你可先假装顺从他的意思，套住对方的思路，然后抓住对方话中的矛盾予以巧妙地反击。

丹麦童话大师安徒生生活极为俭朴，尤其是对自己的衣着从不刻意修饰。一天，安徒生像往常一样戴着他那顶破帽子在大街上行走。这时，有个不怀好意的贵族青年走过来问安徒生："安徒生先生，你脑袋上的那个玩意儿是什么东西？能算是帽子吗？"

安徒生有心狠狠地教训他一顿，但在街上，那样做有失自己的身份。于是安徒生忍住怒火，淡淡一笑说："先生，在我回答你之前，你可以先回答我一个问题吗？"

贵族青年不知安徒生用意何在，但也很爽快地说："当然可以。"安徒生接着说："你能告诉我，你帽子下边的那个玩意儿是个什么东西？能算是脑袋吗？"那个贵族青年一时目瞪口呆，只得灰溜溜地逃掉了。

贵族青年用一个毫无道理的问题来嘲笑安徒生，安徒生巧妙地用同样的问题回击他。这样的如法炮制看似缺乏创意，实则犀利无比，使贵族青年哑巴吃黄连，有苦说不出。

(5) 事实质疑法

事实质疑法指的是，人对某种事情的陈述与客观事实之间发生了抵触，我们只要追击不舍，让其在事实真相与谎言之间做出选择，就能迫其认输。

pdf下载网 http://www.i8788.com

08 借助权威的力量来说服对方

恩特和自己的副驾驶员合作多年，一直都很合拍。然而，在一次飞行任务前，副驾驶员生病了。于是，这次他只得和一名替补搭档合作。

在起飞过程中，恩特哼起歌来，并且他的头也随着节拍一点一点地打起了拍子。糟糕的是，这位替补并不明白恩特只是在享受音乐，误以为恩特是要他把飞机升起来。虽然这个替补清楚地知道飞机还远远没有达到可以起飞的速度，但他还是把操纵杆推了上去。

结果飞机的腹部与地面相撞，螺旋桨的一个叶片插入恩特的背部，导致恩特终生截瘫。

事后，调查员在了解事故情况时问那个替补副驾驶员："既然你知道飞机还不能起飞，为什么仍然把操纵杆推上去了呢？"替补的回答是："我以为恩特要我这么做。要知道，他是这方面的权威人物，我应该听他的。"

其实，类似的事故在航空界屡见不鲜。明知机长所犯的错误十分明显，但飞行员们却没有针对这个错误采取任何纠正行动，最终导致飞行事故的发生。这种现象被称为"机长综合征"。

FBI心理专家指出："机长综合征"的发生是有其固有的心理根源的，那就是人们对权威的信任要远远超出对常人甚至是对自己的信任。这种心理是非常普遍的。比如，当人们身体不适去医院就诊的时候，往往会选择专家门诊，即使多花钱、多花时间等也在所不惜；一篇医

pdf下载网 http://www.i8788.com

学论文如果是刊登在普通杂志社，人们往往会有所怀疑，然而如果是刊登在联合国的某个刊物上，人们将深信不疑……这种现象说明，权威对人们的影响力是巨大的。

有一个著名的心理学实验证明了权威的力量：美国某大学心理系的一堂课上，教授为学生们引荐了一位来宾——世界闻名的化学家施米特博士。接着，施米特博士从皮包中拿出一个装有液体的玻璃瓶展示给学生们看，说："这是我正在研究的一种具有很强的挥发性的物质。"说完，他打开了瓶塞，在教室里走了一圈，问："现在你们能够闻到它的味道吗？闻到的学生请举手。"这时，几乎所有的学生都陆续举起了自己的手。

但是后来，教授告诉学生们：所谓的施米特博士只是本校的一位老师假装成的。这时，立刻就有学生说："原来他是装的，难怪我什么也没有闻到。"而事实上，那瓶液体也的确只是一瓶蒸馏水。

从这个实验中，可以看出人们对权威简直可以说是到了迷信的地步。因此，当你无法说服对方的时候，不妨借用一下权威的力量。比如说，你想要说服对方采取某种方法，但是对方却非常不以为然。这时，懊恼固然无济于事，而硬碰硬恐怕也只会使事情变得更糟。与其如此，不如告诉对方："嗯，或许你说得有道理，我这里有一些资料，不如我们一起进一步讨论一下。"然后，收集许多支持自己观点的权威性资料，给对方参考。这种方式会比你与对方做口舌之争有效得多。又或者，当你无法说服对方，两人的沟通交流陷入僵局的时候，你可以请被冠以"专家"之名的人向对方阐释相关信息。

FBI谈判专家提醒我们：对于权威大多数人在心理上都有着某种程度的迷信，所以，借用权威的力量往往能够快速而有效地说服他人。所以，如果你自己不够权威，那就学着借助权威的力量来为你说话吧！

pdf下载网 http://www.i8788.com

09 用图像和故事的方式来说服对方

FBI谈判专家经过实践总结说："以大脑的分工来看，左脑主导着理性思维，右脑主导着感性思维。图像和故事的表现都是具体的，容易调动一个人用右脑思考，进行感性思维，因此在情况比较紧急的情况下，用图像和故事的方式来说服一个人，会取得更好的效果。"

有一次，爱迪生需要为一位皇家来宾讲解一件新发明，他想让这位贵客知道究竟电是什么。他说："陛下，我想，我听到的有关电的本质的最好的解释就是一位年迈的苏格兰电线修理员说过的话。

"假设有一只脚短身长的猎狗，它的腰身有从爱丁堡到伦敦的距离那么长，那么，假如你去爱丁堡拽它的尾巴，它就会去伦敦狂吠。"

爱迪生继续说："这就是我能想到的有关电的解释。我现在实在找不出更好的方式告诉你高架电线里所流动的究竟是什么玩意。"

爱迪生以猎狗作比，借助人们的日常经验，用语言描摹出了一幅生动的图画，就这样把本来很抽象的东西说得很清楚、很形象。爱迪生在给来宾讲述时使用了图像的效果，当然，在这里，是虚拟的形式。

1962年，82岁高龄的麦克阿瑟回到母校——西点军校。这里的一草一木，都令他眷恋不已，浮想联翩，仿佛又回到了绚丽精彩的青春时光。在授勋仪式上，他即席发表演讲，他是这样开的头："今天早上，我走出旅馆的时候，看门的那个小伙子问我：'将军，您这是上哪儿去？'一听说我到西点时，他说：'那可是个好地方，您从前去过

pdf下载网 http://www.i8788.com

吗?'"

这个故事情节极为简单，叙述也朴实无华，但饱含的感情却是深沉的、丰富的。既说明了西点军校在人们心目中不一般的地位，能够唤起学生们强烈的自豪感，也表达了麦克阿瑟深深的眷恋之情。

爱迪生以描摹画面来解释一件抽象的东西，麦克阿瑟以讲述故事来挑起观众情绪，这两者之间有什么共同之处呢?

心理学上有一条"情感与理性宣传定律"，其意思是：人的心理既有感性的一面，也有理性的一面。在宣传中，有时诉诸情感更有效，有时诉诸理性更有效。其实这两种方式不分伯仲，但又各有偏重。一般来说，在情况比较紧急时，诉诸情感比理智地说服效果更好；而如果有足够的时间，那么理性宣传就比较奏效。

在奥迪车行，销售人员胡可可应对着已经第二次来的3位客户。这3位客户看得特别仔细，还专门提出要到维修车间去看一下。

胡可可陪同客户向维修车间走去。从展厅走到维修车间有3分钟的路程，在这个时间段，胡可可问了一个问题："你们知道在咱们重庆，车最怕什么吗?"3位客户一愣，胡可可接着说："车最怕鸽子。鸽子的粪中有一种特殊的生物酸，对车顶有腐蚀作用。这是我们的修车师傅告诉我的。

"有一次，一个客户提新车，刚拿到钥匙准备进车的时候，车顶上一只鸽子飞过。王师傅看到鸽子飞过的时候落下来一撮鸽子粪，他眼疾手快，在鸽子粪落到车顶之前用手接住了。我们都看见了，可是客户却没有看见，伸出手来要与王师傅握手。王师傅一鞠躬，另一只手做了一个请的姿势，客户进了车，启动了车，开走了。

"后来，王师傅告诉我们，一定要告知客户小心防范头顶的鸽子，如果没有较好的停车位，最好是买一个车罩。所以，我知道在咱们重庆，车辆最怕的是空中的鸽子。"

pdf下载网 http://www.i8788.com

此时，3个人抬头看向空中，果然看到附近的确有若干只鸽子在飞翔。他们也注意到维修车间外面的几辆车都盖着车罩，似乎明白了什么，停住了脚步，其中一人对胡可可说："我们不去车间看了，你给我们定3辆带车罩的车吧。"

在销售工作中，许多时候与客户沟通的时间十分有限，适当地多运用图像或讲故事的方法，可以调动客户的右脑作感性思维。而感性思维会让一个人产生冲动，这样就对销售起到了推动作用。

有一位房地产销售员也很擅长使用这种方法去煽动顾客的购买欲。他不是用推理论证的说法，而是用充满画面感的语言去劝人买房："太太，这幢房子前马路宽50米，许多公共汽车直达这里，有11路、38路、415路，等等，地铁站离这里也不远。门前一律铺设柏油路，每隔10公尺就有一盏灯。此外，还有现成的自来水、天然气设备。冬天绝对温暖，保证不会受北风侵袭之苦。"

由于这番话十分具体生动，尽管其中没有几处是房屋本身的优点，却很容易打动对方，尤其是女人。其实，不仅仅在销售工作上，在日常工作与生活中，许多方面都可以应用到这种心理策略。

10 反复强调的必要性

FBI心理专家认为：人在认识事物时，首先要有正确的感觉和知觉。有了这些，才能产生印象，才能进入想象和思维，也才能接受你的观点。

pdf下载网 http://www.i8788.com

这就要求我们在说服过程中，要尽可能地反复强调自己的看法或观点，增加论证，给被说服者留下深刻的印象。说服别人时要有耐心，绝对不能说一遍就放弃。

很多时候，说服本来是可以取得更好的效果，但是说服者过早的失望，或是满足于已得的部分认同，放弃了坚持到底，使得本来很可能更有利的局势毁于一旦。

日本理研光学公司董事长市村清先生，想说服W先生购买其新发明的感光纸，但他听说W先生对这类新技术、新发明一向不感兴趣。

拜访中市村清先生细心观察，讲话很有礼貌，向W先生解说新型感光纸的优越性，一次、两次……六次、七次，一再拜访。有一天，W先生不耐烦了，破口大骂："我说不行就是不行，要讲几次你才了解。"

他生气了，证明他已经开始在意市树清先生的行为，这是有希望的事情了。既然已经生气了，让他情绪稳定下来就太可惜了。因此，市村清第二天清晨又去了。

"昨天跟你讲过，怎么你又来啦?"

"哦，昨天很难得挨骂，所以我又来了。"市村清先生微笑着回答，"打扰您了，再见!"W先生一下子呆住了，而市村清先生认为他已经有了反应，达到了一定效果，所以暂时以退为进。

第三天一早他又去了。"早安。"在四目再次相接触时，W先生终于被市村清说服了。

经过市村清的反复强调、再三坚持，W先生最终购买了他的新发明。事实上，当时这位W先生平均每天都会见到一位推销新技术的人，但几乎都是见一面就再无瓜葛。

市村清之所以能得偿所愿，就是在于他坚持自己的想法，反复强调自己的产品，让本来毫无兴趣的W先生记住了这件事，并且最终说服了他。

pdf下载网 http://www.i8788.com

作为说服者，要永远记住，不到最后的时刻，不要放弃你的说服目标。当你怀着一片热心找到对方，对方本可以办到，但是他找出很多理由来拒绝你，让你无能为力、无可奈何。碰到这种情况，有些人往往会打退堂鼓，撤回去了事，也不再另行组织进攻。但是也有一些人，不达目的誓不罢休，他们反复强调自己的观点或看法，友好地赖着对方的时间，赖着对方的情面，甚至赖着对方的地盘，直到对方被他说服。

广告理论家赫伯特·克罗格曼认为，一个人需要接触某一广告三次，才能确保广告会对他起作用。第一次接触产生兴趣，第二次则使人思考该信息，第三次起到提醒催促或者关闭放弃的作用。

凡是做说服工作的人都应注意重视关于信息重复的这些研究结果。这是经验之谈：不要期望你的信息第一次发出就被对方接受；你的信息起码得发三次，而且只要有可能，就应该将其充分展现。

面对面说服的窍门在于不断地把信息重新包装。你每一次传递信息时，最好要找到新的证据，否则的话，你的话听起来就像一张老唱片。

据心理学家测验，人们接受外来信息的途径，按比例为：视觉占83%，听觉占 11%，嗅觉占 3.5%，触觉占 1.5%，味觉占 1%。因而，我们要说服人，首先要注意说服的直观性，用具体的描述来增强人的感知，引起注意，勾起回忆。

pdf下载网 http://www.i8788.com

11 找到对方关注的中心问题

FBI成员在接受培训时，经常引用下面这个寓言：一只公鸡在田野里为自己和母鸡们寻找食物。它发现了一块宝玉，便对宝玉说："若不是我，而是你的主人找到了你，他会非常珍惜地把你捡起来；但我发现了你却毫无用处。我与其得到世界上的一切宝玉，倒不如得到一颗麦子好。"这则小寓言表明了这样一个道理：任何东西，只有自己真正需要的，才是值得珍视的。

日本一家心理研究所做过这样的实验：通过瞬间显示机，让被测试者在勉强能看见东西的瞬间光线下看几张扑克牌。

于是他就有了一种只有那种扑克牌出现的"期待"，接着就在完全不给他任何提示的情况下，通过这种机械装置给他看一些奇异的扑克牌，比如黑桃牌等，结果被测试者起初都无法弄清那是什么。

这是因为，在这种情况下，正是对正常扑克牌的"期待"极大地限制了被测试者的感觉，也就是说，没有被"期待"的东西即使出现他眼前时，被测试者也无法清晰地识别出来。

公鸡与宝玉的寓言和这个心理学研究方面的实验，都体现为在自然科学、社会学、管理学和心理学上广泛应用的奥卡姆剃刀原理。

奥卡姆剃刀原理是由14世纪的哲学家威廉提出的一个原理。这个原理是告诫人们"切勿浪费较多东西去做用较少的东西同样可以做好的事情"。后来以一种更为广泛的形式为人们所知，即"如无必要，勿

pdf下载网 http://www.i8788.com

增实体”。用简单的话来讲，就是说我们在日常工作与生活中，做任何事情时，如果能抓住最根本的问题，就能很好地解决问题。

《智慧书》由西班牙作家巴尔塔沙·葛拉西安所著，被许多欧洲学者誉为“具有永恒价值的三大处世智慧奇书之一”。在书中有几段这样写道：

“欲使他人动心，只有妙技，只靠决心是不行的。因此你必须知道如何洞察他人的内心。

每个人都会依各自的趣味而具有自己特别喜欢的东西。每个人都有崇拜的偶像。有的人重名，有的人重利，而大多数的人热衷寻欢作乐。此处的窍门是要弄清楚究竟哪一种偶像化的东西可以令哪一类人趋之若鹜，这等于拿到了打开别人欲望之门的钥匙。你要找的正是这种原动力，它不一定总是某种高尚的或重要的东西。

毋宁说：通常它是某种卑下的东西，因为世上的桀骜不驯者总是要多于循规蹈矩者。你要首先掂量他的性格特征，然后试探他的弱点。只要拿他最喜欢的东西去诱惑他，他就必定上钩无疑。”

在日常工作、生活与人际交往中，你也要练就一双锐利的眼睛，去找到对方最关注的中心，那往往是他们内心最看重的东西。然后再进行重点突破，这样你才容易打动其心，从而获得支持，或者办成事情。

一位房地产销售代表领着一对年轻的夫妻去看一套房子。这所房子的装修不是太好，许多人来这里看过，都没有下定决心买。

但是当他们在房前停下来的时候，那位女士的视线穿过房子，发现在后院有一棵美丽的正在开花的樱桃树。

她立刻叫了起来：“啊，看那棵正在开着美丽花朵的樱桃树！当我还是一个小女孩时，我家的后院也有一棵开花的樱桃树。于是我想，以后我也要住在一个有开着花的樱桃树的房子里。”

pdf下载网 http://www.i8788.com

随后，他们都从车里出来，走进去看房子。这位销售人员十分机敏，已经深深记住了这位妇女的话。

当女士的丈夫挑剔地看完房子，他说的第一件事是："看起来我们得把这个房子的地毯换一下。"

销售代表说："是的，没错。不过在这个位置，只需一瞥，你就能穿过餐厅看到那棵漂亮的开着花的樱桃树。"

那位女士又立刻不自觉地从后窗看出去，看着那棵樱桃树，她微笑起来。销售代表知道在这对夫妻中，这位妻子才是主要的决定者，所以，他把主要精力集中在她的身上。

他们走进厨房，女士的丈夫说："厨房有点小，而且管子什么的有点旧。"

销售代表说："是的，不错。但是当你做饭的时候，从这里的窗子望出去，仍然可以看到后院里的那棵美丽的开花的樱桃树。"

接着，他们又走上楼看了下其余的房间。女士的丈夫说："这些卧室太小了，此外，墙纸也太老调了，房间都需要重新粉刷才行。"

销售代表说："是的。不过你们有没有注意到，从主卧室那里，你们可以将那棵开花的樱桃树的美景尽收眼底。"

看完房子，那位女士对樱桃树实在是太喜欢了，以至于她决定不再看其他的房子。他们最后购买了那套房子。

仔细想想，他们之所以这么快就做出购买决定，完全是因为那个销售员觉察了客户最感兴趣和最关心的重点——那棵开花的樱桃树。

pdf下载网 http://www.i8788.com

12 给对方一个期待，让对方按照你的想法去做

对于用给对方描绘出美好前景的方法去吸引对方的策略，心理学上将其划分在期待效应的范畴内。FBI专家指出：按照你的想法和期待，给对方描绘出一个你想让他体会到的美好方向和前景，这样更容易吸引对方按照你的想法办事情。

施瓦伯就任了卡内基公司的总裁，他上任后要解决的首要事情，就是要说服皮尔帕特·摩根收购卡内基的钢铁公司。而在这之前，卡内基以及加里都曾试图和摩根做这笔大交易，结果都没有成功。

不久，施瓦伯特意举办了一个宴会，邀请了纽约的多位银行家，而摩根无疑是其中的重要一位。在宴会上，施瓦伯做了精彩的演说。他展望了钢铁工业的美好未来，并着重地强调了一个观念：公司间的合并可以显著地增进效率，最终促进良性竞争，这是为发起人创造巨大财富的工业组合……其间，他没有指明任何一家公司该这样做，也没透露出自己多么倾心于摩根。

结果，正是这样的一次演说，让摩根在散席后立刻主动找上了他，并和他有了一个愉快的交流。在交流后，施瓦伯不负重托地以4.92亿美元的价格，把卡内基的钢铁公司卖给了摩根。

为什么卡内基和加里两个人去说服摩根都没有成功，而施瓦伯只是做了一次演说就能成功地说服摩根购买钢铁公司呢？

从整件事情中，人们不难发现施瓦伯运用的策略：就是通过给对

pdf下载网 http://www.i8788.com

方描绘出一个美好的前景去吸引对方，进而让对方主动地找上自己。

期待效应又称作皮格马利翁效应。简单地说，就是在人际交往中，一方充沛的感情和较高的期望可以引起另一方微妙而深刻的变化。但这一环节的实现，往往需要人们采用给对方描绘出美好前景的方法去执行。

对于用美好的前景吸引对方实现自我心中的期待这一现象，生活中大家并不陌生。例如，我们可能经常会有这样的体会，当自己想让朋友陪同自己一起去旅游或者度假的时候，如果直接对朋友说，朋友可能并不愿意，有时甚至直接拒绝你。但是，如果你直接对他说，你要去的地方如何如何美好，有茂密的森林，有漫山遍野的野花，有很多刺激好玩的东西……你会发现，朋友对你的描述往往充满了期待和向往，进而想要和你一起去旅游。而就在朋友答应和你一起去旅游的时候，其实你心中期待的事情已经实现了。

那么，为什么当我们想让一个人做事情的时候，描绘出美好的前景更容易掌控对方、驾驭对方，进而按照自己的思维前进呢？这是因为，当我们给他人描绘出一个光明的前景以及美好的未来时，对方的欲望以及兴趣点会情不自禁地被点燃。而一旦对方的欲望被激起，他对这件事情便会由衷地感兴趣，甚至是喜欢，进而更愿意投入到这件事情当中。而当一个人自己觉得，想要加入某件事情，甚至喜欢某样东西的时候，你再让其去做这件事情，或者喜欢这件东西，他还会拒绝吗？相信一定不会。

但在运用此项策略的时候，还要掌握方法，就是在向对方描绘美好前景的时候，也要掌握些技巧。例如，要尽量运用语言的艺术，刺激对方的欲望；同时，还要掌握时机和场合，这样效果往往会更佳。

(1) 语言“包装”出的美好前景

人们常说：“事在人为，话在人说。”其实，这句看似很普通的话，

pdf下载网 http://www.18788.com

却蕴含着深刻的道理：每个人说话的方式、内容、态度等不同，产生的效果也会不同。

其实，在向他人描绘出美好的前景，以便更好地实现自己心中期望的目标方面，这一招显得更为重要。因为对方能否看到美好的未来以及美好的前景，事实上你的描绘占据了七分。也就是说，你在描述某件事情的前景时，一定要说得头头是道，无可挑剔，无懈可击，这样才能刺激对方的想象力。一旦对方的想象力是朝着你为他所设计的方向发展时，你距离影响他的那一刻也便越来越近了。

(2) 在对方心情好的时候，给他描绘美好前景

每个人可能都有过这样的体会：在自己心情好的时候，别人说什么话，自己可能都不会觉得厌烦。但在自己心情不好的时候，就算别人说的是好话，自己听着也会觉得心烦意乱，进而不愿意继续探讨下去。

这就告诉我们，在掌控他人、驾驭他人，接受自己的意见、观点以及方法的时候，就算是给对方描绘美好的前景，也要选择在对方心情愉悦的时候，这样对方往往会更易于接受你，进而受你的影响。

pdf下载网 http://www.i8788.com

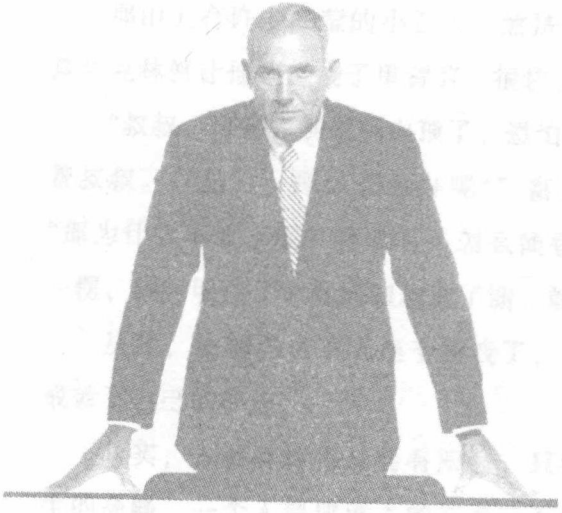
pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI

NO. 8
第八章

FBI情绪心理学

——控制自己才能控制他人



pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

01 成功地掌控自己

FBI经常告诫自己的成员说："自制能力是在日常生活中和工作中善于控制自己情绪和约束自己言行的一种能力。"

富兰克林的侄子波特是一个聪明的年轻人，很想在一切方面都比他身边的人强，他尤其想成为一名大学问家。可是，许多年过去了，波特沉迷于游戏而学业却没有长进。他很苦恼，就去向富兰克林求教。

富兰克林想了想说："咱们去登山吧，到山顶你就知道该如何做了。"

那山上有许多晶莹的小石头，煞是迷人。每见到波特喜欢的石头，富兰克林就让他装进袋子里背着。很快，波特就吃不消了。

"叔叔，再背，别说到山顶了，恐怕连动也不能动了。"他疑惑地望着叔叔。"是呀，那该怎么办呢？"富兰克林微微一笑。"该放下。""那为什么不放下呢？背着石头怎么能登山呢？"富兰克林笑了。波特一愣，顿时明白了。他向叔叔道了谢，就走了。

从此，波特再也不沉迷于游戏了，一心做学问，进步飞快，终于成就了自己的事业。

其实，人要有所得必会有所失，只有学会放弃，才有可能登上人生的高峰。一个人要成就大的事业，不能随心所欲、感情用事，对自己的言行应有所克制，这样才能使错误、缺点得到抑制，不致铸成大错。哪怕是对自己的一点很小的克制，也会使人变得强而有力。德国

pdf下载网 http://www.i8788.com

诗人歌德说："谁若游戏人生，他就一事无成，不能主宰自己，永远是一个奴隶。"要主宰自己，必须对自己有所约束、有所克制。

一个意志坚强的人是能够自觉控制和调节自己的言行的。如果一辆汽车光有发动机而没有方向盘和刹车的调节，汽车就会失去控制，不能避开路上的各种障碍，就有撞车的危险。一个想要有所成就的人如果缺乏自制力，就等于失去了方向盘和刹车，必然会"越轨"或"出格"，甚至"撞车"、"翻车"。一个人在完成自己的工作过程中，必然要接触各种各样的人，处理各种各样复杂的事，其中有顺心的，也有不顺心的；有顺利的，也有不顺利的；有成功的，也有失败的。如果缺乏自制能力，放任不羁，势必搞坏关系，影响团结，挫伤积极性，甚至因小失大，铸成大错，后悔莫及。这样一来，当然很难达到最终的目的了。因此，必须善于克制自己，不使自己的言行出格。

怎样才能培养自己过人的自制力呢？

(1) 尽量保持理智

对事物认识越正确、越深刻，自制能力就越强。比如，有的人遇到不称心的事，动辄发脾气，训斥谩骂，而有的人却能冷静对待，循循善诱，以理服人。为什么呢？古希腊数学家毕达哥拉斯说："愤怒以愚蠢开始，以后悔告终。"所以，最根本的原因就是对这种粗暴作风的危害性缺乏深刻的认识，从而对自己的感情和言行失去了控制，造成了不良影响。

法国著名作家小仲马有过这样一段经历，他年轻时爱上了巴黎名妓玛丽·杜普莱西。玛丽原是个农家女，为生活所迫，不幸沦为娼妓。小仲马为她娇媚的容颜所倾倒，想把她从堕落的生活中拯救出来。可她每年的开销要十五万法郎，光为了给她买礼品及各种零星花费，他就借了五万法郎的债。他发现自己已面临可能毁灭的深渊。理智终于战胜了感情，他当机立断，给玛丽写了绝交信，结束了和她的交往。

pdf下载网 http://www.18788.com

后来，小仲马根据玛丽的身世写了一部小说——《茶花女》，轰动了巴黎，小仲马也因此一举成名。理智使小仲马产生了自制能力，使他悬崖勒马，战胜了感情的羁绊。

(2) 培养坚强的意志

苏联教育家马卡连柯说过："坚强的意志——这不但是想什么就获得什么的本事，也是迫使自己在必要的时候放弃什么的本事……没有制动器就不可能有汽车，而没有克制也就不可能有任何意志。"因此，反过来也可以说，没有坚强的意志就没有自制能力。坚强的意志是自制能力的支柱。意志薄弱的人，就像失灵的闸门，对自己的言行不可能起到调节和控制作用。

(3) 用毅力控制爱好

一个人下棋入了迷，打牌、看电视入了迷，都可能影响工作和学习。毅力可以帮助你控制自己，果断地决定取舍。毅力是自制能力及果断性和坚持性的表现。列宁是一个自制能力极强的人，他在自学大学课程时，为自己安排了严格的时间表：每天早饭后自学各门功课；午饭后学习马克思主义理论；晚饭后适当休息一下再读书。他过去最喜欢滑冰，但考虑到滑冰比较疲劳，使人想睡觉，影响学习，就果断地不滑了。他本来喜欢下棋，一下起来就入了迷，难分难舍。后来感到太费时间了，又毅然戒了棋。滑冰、下棋看来都是小事，是个人的一些爱好，但要控制这种爱好，没有毅然决然的果断性就办不到。常常遇到这样一些人，嘴上说要戒烟，但戒了没几天就又开始抽了。什么原因呢?主要就是缺乏毅力。没有毅力，就没有果断性和坚持性，自制的效率就不高。可见，要具有强有力的自制能力，必须伴以顽强的毅力。

在生活中，我们感觉周围的事物，形成我们的观念，作为我们的评价，以及相应的判断、决策等，无一不是通过我们的心理世界来进

pdf下载网·http://www.i8788.com

行。只要是经由主观的心理世界来认识和观察事物，就不可避免地会使我们对事物的认识和判断产生偏差，受到非理性因素的干扰和影响。即使是繁琐小事，投射到我们的心灵世界里时，就可能变得极其复杂和丰富。

在这个世界上，影响我们认知准确性的因素很多，如知识和经验的局限、认知观念的偏差、感官的限制等。其中，影响最大的因素是情绪的介入和干扰。

02 掌控情绪而不让情绪左右你

FBI心理专家指出：一个人的成功，只有20%是靠IQ（智商），80%是凭借EQ（情商）而获得。而EQ管理的理念即是用科学的、人性的态度和技巧来管理人们的情绪，善用情绪带来的正面价值与意义帮助人们成功。

你曾经有过这样的经历吗？考试前焦虑不安、坐卧不宁？受到老师父母批评后眼前一片空白，不愿上班？和同学朋友争吵后，气得上街乱逛；买一堆不合时宜的东西泄愤？

像这类“犯规”的举止，偶尔一次还不要紧，如果经常这样，可就要小心了！因为不知不觉中，你已经成了“感觉”的奴隶，陷于情绪的泥淖而无法自拔，所以一旦心情不好，就“不得不”坐立不安，“不得不”旷工、“不得不”乱花钱、“不得不”酗酒滋事。

这样做不仅扰乱了自己的生活秩序，也干扰了别人的工作、生活，

pdf下载网 http://www.i8788.com

丧失了别人对你的信任。

对有些人而言，情绪这个字眼不啻于洪水猛兽，惟恐避之不及！领导常常对员工说："上班时间不要带着情绪。"妻子常常对丈夫说："不要把情绪带回家。"……

这无形中表达出我们对情绪的恐惧及无奈。也因此，很多人在坏情绪来临时，莽莽撞撞，处理不当，轻者影响日常工作的发挥，重者使人际关系受损，更甚者导致身心疾病的侵袭。

真正健康、有活力的人，是不会担心自己一旦情绪失控会影响到生活，因为，他们懂得驾驭、协调和管理自己的情绪，让情绪为自己服务。

当你明白自己的情绪不对劲后，你要去认识，有哪些责任是自己应该负责却没有做好的，又有哪些责任是外在的原因造成的。

比如，你因迟到，遭到上司的罚款处罚，心情很沮丧。那你就要追问自己："此事是自己的原因还是外部的原因？"如果是属于堵车之类的外部原因，那么不必太在意。如果是自己动作慢，常起晚的原因，那就改变习惯而不是谴责自己。

如果因此养成了良好的习惯，那领导的处罚也是值得的。

通常情况下，人们会将自己遭遇的不幸归因到外界，比如，上司批评自己是因为一直就看不惯自己，而这种假想出来的不公平感会让人的情绪雪上加霜。此时，如果你能够及时地消除对方的"假想"，并现身说法，定可以帮助对方卸掉一个沉重的包袱。

此外，对于已发生的事情，可能已经对现实造成了一定的影响，比如你说错了一句话，可能得罪了上司。

你除了要认识到无论前面发生了什么，都属于过去外，还要帮助自己寻找一些解决问题的具体措施。比如，要如何做才能减轻自己给领导造成的负面印象？怎样才能让领导重新信任自己？为此，你可以

pdf下载网 http://www.i8788.com

问自己几个问题：

(1) 这件事的发生对自己有什么好处？

(2) 现在的状况还有哪些不完善？

(3) 你现在要做哪些事情才能达成你需要的结果？

(4) 在达成结果的过程里，哪些错误你不能再犯？

当人面对危险的事情时，会产生恐惧、担忧、焦虑，而一旦思索了解决问题的方法，正是帮助自己增强对事情的“可控制力”，你的负面情绪也就会得到缓解。

长期的消沉情绪对整体各系统的功能有极大的影响，怎样摆脱和消除不良心理情绪呢？美国密西根大学的心理学教授兰迪，提出了七种比较有效的方法：

(1) 针对问题设法找到消极情绪的根源。

(2) 对事态加以重新估计，不要只看坏的一面，也要看到好的一面。

(3) 提醒自己，不要忘记在其他方面取得的成就。

(4) 思考一下，避免今后出现类似的问题。

03 用冷静和理智代替愤怒

任何时候，都要保持冷静和理智，这是FBI给每一个成员制定的原则。

在FBI看来，生活的每一天并不会时时受到那些繁杂的琐事所困

pdf下载网 http://www.i8788.com

扰，但一定会经常因一些繁琐的小事而影响心情。

轻易击垮人们的并不是那些看似灭顶之灾的挑战，往往是那些微不足道的极细微的小事，它左右了人们的思想，改变了原来的意志，最终让大部分人一生一事无成。

愤怒在某些情况下是一种自然的反应，但并不是在每一种情况下都要如此反应。我们所处的社会是靠彼此的合作与帮助才得以维持的。

我们必须经常控制某些直觉的情感。重要的是，我们要承认别人与自己都有情绪存在，但是，我们不能拿它当借口，每次有什么感觉，就毫无考虑地发泄出来。这样做只是徒劳，有时还会得不偿失，没有任何意义。

生活是忙忙碌碌的，所以要求人们去清点那些无需劳神的琐事，然后果断地将那些无益的小事抛弃，没有必要去理它。

一位刚毕业的大学生花费了很大精力，找到了一个海上油田钻井队的对口工作。在海上工作的第一天，领班要求他在限定的时间内登上几十米高的钻井架，把一个包装好的漂亮盒子送到最顶层的主管手里。

他拿着盒子快步登上高高的狭窄的舷梯，气喘吁吁、满头是汗地登上顶层，把盒子交给主管。

主管只在上面签下了自己的名字，就让他送回去。他又快跑下舷梯，把盒子交给领班。领班也同样在上面签下了自己的名字，让他再送给主管。

他看了看领班，犹豫了一下，又转身登上舷梯。当他第二次登上顶层把盒子交给主管时，浑身是汗，两腿发颤。

主管却和上次一样，在盒子上签下了名字，让他把盒子再送回去。他擦擦脸上的汗水，转身走向舷梯，把盒子送下来。领班签完字，让他再送上去。这时，他有些愤怒了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

他看看领班平静的脸，尽力忍着不发作，又拿起盒子艰难地一个台阶一个台阶地往上爬。当他上到最顶层时，浑身上下都湿透了。

他第三次把盒子递给主管，主管看着他，傲慢地说："把盒子打开。"他撕开外面的包装纸，打开盒子，里面是两个玻璃罐，一罐咖啡，一罐咖啡伴侣。

他愤怒地抬起头，双眼喷着怒火射向主管。主管又对他说："把咖啡冲上。"年轻人再也忍不住了，"叭"地一下把盒子扔在地上，吼道："我不干了！"

说完，他看着扔在地上的盒子，感到心里痛快了许多，刚才的愤怒全释放了出来。

这时，这位主管站起身来，直视他说："刚才让你做的这些，叫做'极限训练'。因为我们在海上作业，随时会遇到危险，所以要求队员身上一定要有极强的承受力，承受各种危险的考验，才能完成海上作业任务。可惜，前面三次你都通过了，只差最后一点点，你没有喝到自己冲的甜咖啡。现在，你可以走了。"

有时，你的愤怒情绪将会让你干不好事情。成大事者是不会让愤怒情绪所左右的。在关键时刻不能让你的怒火左右情感，不然你会为此付出惨痛的代价。在现实生活中，也不乏因生气、盛怒而身亡者。

承受痛苦压抑了人性本身的快乐，但成功往往就是在你承受常人承受不了的痛苦之后，才会在某个方面有所突破，实现最初的梦想。可惜，许多时候，我们总是差那么一点点，因为一点点的不顺而怒火中烧，这也正是很多年轻人的缺陷。

如果遇到中伤或误解的事，气量大一点，装装糊涂，别人生气我不气，一场是非之争就会在不知不觉中消失，你也落得潇洒，而等到最终水落石出，人家还会更加敬重你这个人。

在现实生活中，让人生气的事是随时可能发生的。但作为一个有

pdf下载网 http://www.i8788.com

头脑的冷静的人，为了更好地、安宁地生活和工作，理智地处理各种不愉快，就需要控制愤怒。

如果不忍，任意地放纵自己的感情，首先伤害的是自己。如对方是你的对手、仇人，有意气你、激你，你不忍气制怒，就容易被人牵着鼻子走，中了人家的计，到头来弄个得不偿失的下场。

愤怒体现的是理性的不健全。愤怒到极限时，最容易导致理性的丧失，说出本来不该说的话，做出本来不该做的事。所以，要学会控制自己的情绪，不要轻易发怒。

如果你是一个易于愤怒却不善于控制的人，建议你不妨设立一本愤怒日记，记下你每天的愤怒情况，并在每周作一个小总结。这样一来，就会使你认识到什么事情经常引起你的愤怒，了解处理愤怒的合适方法，从而使你逐渐学会正确地疏导自己的愤怒。

04 80%的恼怒是自己造成的

FBI研究应激反应的专家说："我们的恼怒有80%是自己造成的。"FBI心理专家把防止激动的方法归结为这样的话："请冷静下来！要承认生活是不公正的。任何人都不是完美的，任何事情都不会按计划进行。"

我们常常遭遇这样的情况：上班时堵车堵得厉害，交通指挥灯仍然亮着红灯，而时间很紧，你烦躁地看着手表的秒针。

终于亮起了绿灯，可是你前面的车子迟迟不启动，因为开车的人

pdf下载网 http://www.i8788.com

思想不集中，你愤怒地按响了喇叭，那个似乎在打瞌睡的人终于惊醒了，仓促地启动了车。

而你却在几秒钟里把自己置于紧张与不愉快的情绪中。

应激反应这个词从50年前起才被医务人员用来说明身体和精神对极端刺激（噪音、时间压力和冲突）的防卫反应。

埃森医学心理学研究所所长曼弗雷德·舍德洛夫斯基说："短时间的应激反应是无害的。"他说，"使人受到压力是长时间的应激反应。"该研究所的调查结果表明：61%的德国人感到在工作中不能胜任，有30%的人因为觉得不能处理好工作和家庭的关系而有压力，20%的人抱怨同上级关系紧张，16%的人说在路途中精神紧张。

理查德·卡尔森的一条黄金规则是："不要让小事情牵着鼻子走。"他说："要冷静，要理解别人。"他的建议是：表现出感激之情，别人会感觉到高兴，你的自我感觉会更好。

学会倾听别人的意见，这样不仅会使你的生活更加有意思，而且别人也会更喜欢你。每天至少对一个人说你为什么赏识他，不要试图把一切都弄得滴水不漏。不要老是纠正别人，常给陌生人一个微笑，不要打断别人的讲话，不要让别人为你的不顺利负责。

要接受事情不成功的事实，天不会因此而塌下来，请忘记事事都必须完美的想法，你自己也不是完美的。这样生活会突然变得轻松许多。

当你抑制不住生气时，你要问自己：一年后生气的理由是否还那么重要？这会使你对许多事情得出正确的看法。

从前，有一个脾气很坏的男孩。他的爸爸给了他一袋钉头被磨圆了的钉子，告诉他，每次发脾气或者跟人吵架的时候，就在院子的篱笆上钉一根。

第一天，男孩花了大量的时间钉了37根钉子。后面的几天，他学

pdf下载网 http://www.i8788.com

会了控制自己的脾气，每天钉的钉子也逐渐减少了。他发现，控制自己的脾气，实际上比钉钉子要容易得多。

终于有一天，他一根钉子都没有钉，他高兴地把这件事告诉了爸爸。爸爸说："从今以后，如果你一天都没有发脾气，就可以在这天拔掉一根钉子。"

日子一天一天过去，最后，钉子全被拔光了。

爸爸带他来到篱笆边上，对他说："儿子，你做得很好，可是看看篱笆上的钉子洞，这些洞永远也不可能恢复了。就像你和一个人吵架，说了些难听的话，你就在他心里留下了一个伤口，像这个钉子洞一样。插一把刀子在一个人的身体里，再拔出来，伤口就难以愈合了。无论你怎么道歉，伤口总是在那儿。"

要知道，身体上的伤口和心灵上的伤口都一样难以恢复。你的朋友是你宝贵的财产，他们让你开怀，让你更勇敢。他们总是随时倾听你的忧伤。

你需要他们的时候，他们会支持你，向你敞开心扉。告诉你的朋友你多么爱他们，告诉所有你认为是朋友的人。

生活中，面对不同的环境，不同的对手，有时候采用何种手段已不太关键，而保持好自己的情绪才至关重要。

每个人都有自己的情绪，而情绪是一种滑溜的东西，有时滑溜得让人捉摸不到，但是，不管怎么滑溜，你都要想办法将它捏得紧紧的。因为这关系到你能否在社会上游刃有余地生存。

pdf下载网 http://www.i8788.com

05 愤怒是一种可怕的情绪

FBI犯罪学家说过："假如愤怒的刺激充足，几乎可使人人犯杀人罪，那些从来不犯这种罪行的人，并非自制力过人，实在是没有遇到过相当的境遇。"同时，他认为狂怒会使人产生不可制止的破坏冲动，而导致伤人、杀人、放火、自杀、破坏眼前一切物品等行为。

愤怒情绪是一种常见的负性情绪，它的原发形式常与搏斗和攻击行为相联系。随着社会文化的形成和演变，愤怒的原发形式经常被掩盖，愤怒情绪的功能也已经发生改变。

愤怒情绪始于人的婴儿期。例如：当婴儿身体活动受到限制的时候，就可能激活愤怒情绪。一般来说，无论对儿童或成人，愿望被的限制或阻止都能导致愤怒的发生。对比较轻微的限制及其所引发的轻微的愤怒，可能压抑相当长时间，但是只要限制或阻碍持续存在，终会产生愤怒情绪。持久地抑制愤怒，对人体健康产生极大的危害。

在生活中，不良的人际关系常常是愤怒的来源。当人受到侮辱或欺骗、挫折或干扰、被强迫去做自己不愿做的事，都能诱发人的愤怒情绪。

情绪本身也能成为发怒的原因，例如，持续的痛苦能转化为愤怒。幼儿被送托儿所，常常以哭闹来反抗，其中可能包含痛苦和愤怒两种情绪反应：痛苦是分离的反应，愤怒则是由持续的痛苦转化而来的。

愤怒的原型意义在于激发人以最大的魄力和力量去打击和防止来

pdf下载网 http://www.i8788.com

犯者，也用于主动出击。在当代文明社会中，除了出于自我防御，愤怒所导致的攻击行为多数要受到道德规范的指责或法律的制裁。因此，愤怒的功能已经改变，变成一种表达自身反抗意向和态度的标志，而不必然与攻击行为联系起来。

当然，愤怒是一种可怕的情绪，它爆发时猛烈，摧毁力也很大。你有没有感觉到，在你愤怒的时候，内心的痛苦如在地狱中煎熬？但是，情绪专家告诉我们：愤怒的产生和熄灭，往往只在一念间。

某媒体报道某市有一位男士，因为与妻子发生争执，在家郁闷不乐、心中怒火难消。当妻子上班、孩子上学时，他无处排解心中的烦恼，将家里的食盐吃了半斤。该男士素爱饮酒，还喝了一瓶白酒。当妻子回家后，发现他已死亡。

医生检测结果是服用氯化钠过量，与酒精无关。常人难以想象，食盐如何能生吃下半斤，这样的行为太可怕了。

人的生命是如此宝贵，而这位男士居然用不到一元钱的半斤盐结束了自己的人生。有什么事情不能解释和调和呢？

1965年9月7日，世界台球冠军争夺赛在美国纽约举行。路易斯·福克斯十分得意，因为他远远领先于对手，只要再得几分便可登上冠军的宝座了。

然而，正当他全力以赴拿下比赛时，发生了一个意料不到的小事：一只苍蝇落在台球上。这时路易斯并没太在意，一挥手赶走苍蝇，俯下身准备击球。可当他的目光集中到主球上，这只可恶的苍蝇又落到了主球上。在观众的笑声中，路易斯又去赶苍蝇，情绪也受到了影响。然而，这只苍蝇好像故意和他作对，他一回到台盘，它也跟着飞了回来，惹得在场的观众开怀大笑。

路易斯的情绪恶劣到了极点，终于失去了冷静和理智，愤怒地用球杆去击打苍蝇，不小心球杆碰动台球，被裁判判为击球，从而失去

pdf下载网 http://www.i8788.com

了一轮机会。本以为败局已定的竞争对手约翰·迪瑞见状勇气大增，信心十足，最终赶上并超过路易斯，夺得了冠军。路易斯沮丧地离开后，第二天早上，有人在河里发现了他的尸体。他投水自杀了。

这是多么可怕的结局！其实路易斯并不是没有能力拿世界冠军，可眼看金光闪闪的奖杯就要到手时，他却暴露出了心理方面的致命弱点：对待影响自己情绪的小事不够冷静和理智，不能用意志来控制自己的愤怒情绪，最终失掉了冠军甚至生命。

06 给你的负面情绪找一个“出口”

FBI心理专家指出：压抑的东西不会自动消失，压抑的情绪，如悲伤、喜悦、愤怒、思念等，附着心理能量，压抑日久，蓄积的能量就会愈来愈多，若不疏泄出去，就会扰人心绪不宁，甚至引起躯体疾病，或导致疲惫困倦和免疫力下降。

其实，在社会大舞台上，每一个社会角色的扮演者，总要面临这样那样的困难处境。面对这些处境的时候，不同的人有不同的处理方法。一般来说，有三种方法：

第一种：睚眦必报，不让自己受到任何的委屈。遇到不公正待遇，或是不开心的事情时，当场发作，或愤怒大骂、或伤心痛哭，控制不了自己的情绪。

第二种：理智对待，对不开心的事情先冷处理，然后再想办法解决。也就是说，在情绪激动的时候，尽量让自己保持冷静，不做出任何

pdf下载网 http://www.i8788.com

的行动，等冷静思考后再做出反应。

第三种：与世无争，全盘接收一切负面的信息，并将其堆积在心里。当负面信息堆积到一定程度时，最终将“不在沉默中爆发，就在沉默中灭亡”。

凡正常人都知道这三种方式哪种是最好的，哪种又是不好的。现在闭上眼睛想一想，当遇到触动你情绪的事情的时候，你又是上面的哪种应对方式呢？

第二种做法当然是最好的，是理智之举，也是职场人士应该采取的方法。运用第一种方法的人，遇事冲动，很轻易做出一些让自己后悔的事情来。而第三种方法——退缩、忍让、压抑而不做出任何的情感宣泄举动，影响到身心健康。这种处事方法是无论如何也不可取的。

与那些心高气傲、自负的职员比起来，还有一部分职员，他们出生在农村，家庭条件一般，有些自卑，特别是一些女孩，本身胆小、面子薄，社会阅历又不丰富，当他们遇到一些困难，或是受到不公正待遇时，常常将压力埋藏在心里，长久下去，心情抑郁，越发的自卑和不快乐。

工作中谁都会遇到不如意的事情。愤怒、抱怨、发泄有时候也并不一定是贬义词，我们在不伤害他人的情况下，宣泄自己的情绪是有好处的。

有一个运气糟糕的水管工。一次，他被一个农场主雇来安装农舍的水管。水管工先是因车子的轮胎爆裂，耽误了一个小时，接着就是电钻坏了，修了半天，待他干完活准备回家时却发现自己那辆载重一吨的老爷车也坏了。雇主只好开车把他送回家去。到了家门口，满脸沮丧的水管工没有立即进去，他沉默了一阵子，再伸出双手，轻轻抚摸着门旁一棵小树的枝丫。

待到门打开时，水管工笑逐颜开地拥抱两个孩子，再给迎上来的

pdf下载网 http://www.i8788.com

妻子一个响亮的吻。在家里，水管工愉快地招待了雇主。雇主离开时，水管工送他出来。

雇主按捺不住好奇心，问："刚才你在门口的动作，有什么用意吗？"水管工爽快地回答："有，这是我的'烦恼树'。我在外头工作，烦心的事情总是有的。可是烦恼不能带进家门，不能带给妻子和孩子，于是我就把它们挂在树上，让老天爷管着，明天出门再拿。奇怪的是，第二天我到树前去，'烦恼'大半都不见了。"

从这个故事中，我们可以认识到一点，我们需要为自己的情绪找一个出口，比如上面这个水管工的"烦恼树"就是他的情绪出口。那么，我们的情绪出口在哪里呢？

(1) 转移思绪

一般情况下，能对自己的情绪产生强烈刺激的事情，都是与自己的切身利益有很大关系的，要很快将它遗忘，的确很困难。这种情况下，我们可以对其进行积极的转移，即设法使自己的思绪转移到更有意义的方面上，或者主动找知心朋友谈心，或者找有益的书来阅读。当心思有所寄托的时候，人就不会处于精神空虚、心理空旷的状态。记住：凡是在不愉快的情绪产生时能很快将精力转移到他处的人，不良情绪在他身上存留的时间就短。

(2) 把烦恼哭出来

在你过度痛苦时，不妨大哭一场。哭是释放积聚的能量，调整机体平衡的一种方式，能使心中的压抑得到不同程度的发泄，从而减轻精神上的负担。悲痛之极，痛哭一场，就会觉得好过一些；受了委屈之后，找亲朋好友倾诉一番，流掉委屈的眼泪，便觉得心里舒服一些。

不仅如此，哭对健康是有一定好处的，在因发泄情绪尤其是悲伤情绪而哭时，会随着眼泪排出一些化学物质，而正是这些物质能引起血压升高、消化不良或心率过快，把这些物质通过眼泪排泄出去，对

pdf下载网 http://www.i8788.com

身体是有利的。

(3) 运动发泄

运动是一个较好的发泄方式。比如当你情绪压抑的时候，可以约朋友一起去爬山、打球等，或是去跑步、散步，这样就能把因盛怒而激发出来的能量释放出来，从而使心情平静下来。

记住，不是所有的克制都有意义，任何一丝克制都会引起无谓的痛苦，也不是所有的发泄都无价值，任何方法的发泄都会带来快感。请不要压抑自己的情绪，大胆发泄自己内心的不快吧。

最后有一点需要注意的是：当你宣泄情绪的时候，既不要伤害他人，更不要伤害自己，千万不要选择错误的方式，比如暴饮暴食、抽烟喝酒等来放纵自己，那样只会糟蹋自己的身体！

07 突破身心疲惫的瓶颈

FBI心理专家乔·纳瓦罗认为：心理疲劳不仅仅是个人心情上的小毛病，它已经成为不容忽视的一个社会问题。根据研究机构调查结果显示，因心理压抑给美国公司造成的经济损失高达千亿美元。

在开始一份新工作的时候，我们自然希望能够作出一番成绩。然而，随着社会竞争的加剧，工作压力的加大，身体上的疲劳，发展瓶颈等情况不断出现，有的人开始变得倦怠了，原本良好、向上的职业心态在工作中逐渐被磨损、破坏，变得疲劳。

在心理学上，这种心理上的疲劳状况，被称为职场心理疲劳。其

pdf下载网 http://www.i8788.com

主要表现为厌倦工作、不愿起床、上班迟到次数增多、处理公务时心情烦躁、注意力涣散、思维迟钝、反应迟缓、遗忘率增加等。

调查显示，由于职场女性的压力不比男性小，而所担负的社会责任和压力却比男性大，职场女性的身心更易疲劳，面对工作压力，女性更容易表现出心理疲劳。

心理学家认为，当出现心理疲劳后，要善于保护自己的职业心态。

在外国一些较大的企业中，经常会设置一些放松室、发泄室等来缓解职场中的压力，尽量避免心理疲劳情况的出现。

在中国，根据业内人士估计，心理压力过大产生的心理疲劳带给企业的损失每年至少在亿元人民币以上。

而且，调查结果还显示，无论是高管、专业人员，还是体力劳动者，有接近70%的职场中人面临着较大的工作压力，显现出不同程度的心理疲劳。而这种心理疲劳反过来又会影响职场中人的职业发展，使其自身对于工作的认知和评价产生偏差，从而降低认同感和价值感的体验。

那么，在哪些情况下，职场中人更容易产生心理疲劳呢？

专家分析认为，现代企业对于多元化人才的需求提高得很快，这种情况很容易造成职场中人对未来职场的不确定性增加，而这一点在很大程度上对职场中人造成了压力。

在个人奋斗的目标遇上瓶颈时，也会产生心理疲劳。这个时候，职场中人如果不能认清自己，可能会迷失前进的方向，错失发展的机会。

一般来说，女性职场中人更容易产生心理疲劳，这是因为女性工作强度不比男性小，而所担负的社会责任和压力却比男性大，所以，在面对工作压力增强的时候，女性更容易表现出心理上的疲劳反应。

繁忙的工作也有一定影响。工作越繁忙，压力越大，时间一长，

pdf下载网 http://www.i8788.com

便容易出现心理疲劳的情况。

经常从事某种特定的工作，容易受职业病的困扰，而身体的疲劳很容易引起心理上的疲劳。

当职场中人处于心理疲劳期时，很容易呈现出一副死气沉沉的样子，这也是办公室里比较常见的一种坏心情。

无论你是初入职场，还是已有多年资历，在日益激烈的社会竞争面前，都想在工作中不断突破自我，充分发挥自身才华。对于困扰职场中人的心理疲劳，不妨进行适当的自我调适：

(1) 关注自己的形象

或许因为工作忙碌没有时间，或许因为婚姻已进入平淡期，有的职场中人不太注重自己的形象，长期懒于保养和修饰，致使整个人从上到下都显得疲倦而憔悴。再加上工作上的压力，很容易产生不良情绪，加重工作中的疲劳心理。所以，应该注意对自己形象的保护，包括皮肤、体型等，着装也是一个很重要的方面。

(2) 给自己一段休闲的时间

无论你从事的是什么工作，一定要保证自己有一段休闲的时间，如每周至少一天的休闲时间。在这段时间里，你可以约上三五好友，到一个幽静舒缓的氛围里释放自己的情感因子，或在书屋里静静地坐着看自己喜欢的书，或开展一项你感兴趣的体育活动，出去爬山、游泳等，让自己紧张了一段时间的身体得到最大程度的舒缓，让自己能从繁忙的工作中暂时地脱离一段时间。

(3) 学会退一步

在职场中，每一个人都渴望成功，但你需要注意的是成功的背后是付出，过度的压力和劳累常会使你身心受损。这时你要记住：成功不是一朝一夕的事，所以你要学会合理安排好自己的生活，保证工作和生活能够张弛有度、劳逸结合。工作越是忙碌，越要学会放松，在

pdf下载网 http://www.i8788.com

不需要你前进的时候，不妨退一步、歇一歇，保证自己能够拥有旺盛的精力和足够的体能，更好地应付接下来的工作。例如，端坐了一上午肯定腰酸背疼，可以利用工作的空闲在办公室里多走动走动，这样多活动一下有利于缓解压力。

(4) 布置一个好的环境

办公室里的环境大多比较严肃，但是如果你稍作布置，也可以让其变得温馨惬意。如在办公桌上放一张孩子或家人的照片等，这样让自己的办公环境更加轻松随意，工作起来，压力相对也会减小很多。

(5) 更好的职业规划

也许你做了很长时间的工作，但你能确定你适合做什么吗？如果不能就很容易因对前途感到迷惘而出现心理疲劳。因此，当你感到心理疲劳时，不妨向专家求助，看看自己是否真的适合这份工作，或者制订出自己的职业规划，更好地向你的人生目标前进。

(6) 向他人倾诉

将自己的心理痛苦向自己信得过的亲朋好友倾诉，始终是处于职场中的你可以放心使用的一个方法。

通过适度、恰当的倾诉，可以将工作中的压力逐步释放出去，重新唤起你奋进的勇气与决心。

08 走出抑郁的阴影

很多FBI成员由于承受巨大的工作和心理压力，很容易出现抑郁

pdf下载网 http://www.i8788.com

症，为此FBI非常重视对其成员的心理疏导。不光是FBI成员，我们平常人也要积极地应对抑郁情绪。

丹麦国家职业卫生中心的专家在研究中，长期追踪4133位民众达五年，过程中进行了两次问卷访谈。

调查内容包括个人有无忧郁症状、严重程度，以及服务单位的诸多特质，如要求的业绩量、未来发展性、人际互动状况等。

分析发现，担任公司低阶职务，本身影响范围较小，即只能被动接受命令，配合指示作业，对工作计划、步调几乎没有控制或决策权力的女性，往后发展出重度忧郁的风险是其他人的两倍以上。另外，分析认为在工作中受到主管低度支持，即很少或从未自主管处获得鼓励、建议等正向回馈的女性，其出现重度忧郁的可能性同样比其他人增加两倍。即使考虑了教育水准、社会地位、健康行为等因子的干扰，结果依旧如此。

现代人生活步调快，得失之间变得鲜明无比，情绪的震荡常让一些上班族们晃得七荤八素。

加上人际间竞争的复杂化，若稍有心理调适不当或外在支持无法配合的情况，就极易落入情绪忧郁的恶性循环中。

所谓恶性循环指的是一旦你因事件不顺利而忧郁不振，导致心灰意冷，甚至进一步使工作效率下降，恶性循环后更多挫败和失落情绪便会接踵而来，如此内外交加，忧郁症就等着你了！

那么，什么样的职业最容易患职场忧郁症呢？FBI心理专家指出，某些特质的工作易引起较大的压力，相对的忧郁症也较常见，比如从事以下工作的人容易出现忧郁症：

(1) 具有时间压迫性及人际竞争性的工作。例如，业务工作及定期有业绩汇报的工作。

(2) 需频繁调动工作地点及改变工作内容的工作。不断地适应新环

pdf下载网 http://www.i8788.com

境及新同事会造成很大的生活压力。

(3) 缺乏同僚伙伴的工作环境。压力及责任较少有人可以共同承担，一旦有事，只能独自承受，压力难以排解。

(4) 缺乏社会认同感、社会价值评价较差的工作。这类工作易导致长期缺乏自我认同感、成就感，以及心理满足感，这也包括工作前瞻性等因素。

(5) 作息时间不正常的工作。例如，轮班、熬夜、时差多等工作，容易影响生理时钟，造成内在失调，相对的危险性也会增高许多。

从更广的角度来看，上班族群承受的压力来源除了外在工作，其自身认知系统如何去看待压力与处理压力才是情绪失调与忧郁挫折的关键因素。

从这个切入点来看，我们可以再将压力来源分为数种不同的层次与面向。

(1) 自我人格特质。易焦虑、紧张、要求完美、缺乏弹性的人，容易感受到职场上较多的压力。

(2) 支持系统强度。是否缺乏工作同事或上司体恤、家庭和谐与支持力量强弱、其他社交网络多寡，都将会威胁情绪，并有决定性的影响。

(3) 压力累积频度。这指的是在某一段时间内累积的总压力事件。举例来说，若一个人在同一周内被降职、更换工作地点，加上身体微恙、老婆生产、老人又出车祸，可想而知在单位时间内的压力强度。

对于忧郁的心理，我们应做好相应的减压工作，这样才能降低忧郁心理对我们的负面影响。常见的做法有以下几种：

(1) 修正不合宜的自我特质，加强和重视自我训练。

(2) 设定“合理”的工作及人生目标，过于要求完美大多只会失败。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(3) 以开阔、弹性的视角来看待人生中的挑战，危机也许会变成转机。

(4) 把压力说出来、唱出来、写下来，这就是减压治疗。心理倾吐、歌唱减压、写作治疗都是流行又有效的心灵疗法。

09 “不良刺激”经常引发犯罪行为

FBI专家通过研究犯罪心理学指出：很多人是在受到不良刺激后，情绪失控而做出犯罪行为。所以，FBI专家提醒人们：懂得克制自己的情绪，平静地想想自己要做什么，适合做什么，并永远将这些最重要的事情摆在第一位，一切都将不是问题，他人的成就和种种都不会影响到你的情绪，也不会使你受到什么不良的刺激。

对于我们来讲，最起码的一件事就是要知道自己应该做什么，不应该做什么。既然选择了就要为一切的后果承担责任，如此，心里就不容易受到刺激。选择自己想选择的，无论结局如何又能怎样呢？所以你不会后悔！

刚参加工作的时候，我们总是觉得自己和同学、朋友一样，开始了自己的职场生涯，心里涌动的是兴奋和快乐。

而若干年过去了，当你看到别人精神勃发地开展一个又一个事业计划，而自己整天无所事事的时候，你一定会很受刺激。你一定会想：大家都是一样的起点，为什么到今天却如此不同？

其实，我们每天都能得到很多信息，这些信息有些会让我们会心

pdf下载网 http://www.i8788.com

一笑，如自己最崇拜的那个领导又升职了，你会觉得人家那是理所当然的，付出了就应该有收获！

可如果你的同学做了老板，而且生意做得很大，你的心里或许就会不平衡了。你或许会想：上学的时候这个同学的成绩还不如自己呢。而自己如今还是一名小职员，他凭什么就能做那么大生意呢？

要说生活中不存在这样的刺激，肯定是不现实的。

特别是处于职场之中，一切都在发生微妙的变化。因为我们靠的是能力，能力所包括的内容很多，除了我们学到的知识外，还要有一个好的心态。

刺激是存在的，诱惑也是有的，关键是我们的内心。其实，当我们因为他人的成就受到刺激的时候，是不是想过，这么多年来自己在做些什么，而别人又在做什么。

还可以问自己这样一个问题：从一开始，你的目标是什么？一个有明确目标的人其生活是非常充实的，而且他的心里充满激情，他能够按照自己的想法去安排自己的生活和工作，也能将自己的职场生活打理得井井有条。

还有的人受刺激不是因为同学或同事的升职，而是因为对方的“待岗”！一是大家朝夕相处在一起很长时间了，彼此有了感情，看到对方开始“待岗”，心里自然会非常难受。

再者如果是同处一个单位，或许会为自己的前途担忧，担忧自己会出现和别人一样的情况，特别是那种人事变动比较大的单位，往往会使很多人对前途担忧，这种担忧和学校里的不同，似乎更激烈一些。

因此有些人形成了一个习惯，那就是经常观察同事的工作和生活情况，一看到有同事“待岗”了，心里就会备受刺激，好几天都休息不好！

其实，在职场中有一个潜在的规律，那就是你和职业之间的一个

pdf下载网 http://www.i8788.com

互相选择的过程。如此想，你就不会感觉到太大的压力了。这不过是一种生活而已，一个离开或许会决定着一个新的开始呢，何必难为自己让自己如此心累呢？

只要精心做好自己的那份工作，随着时间的推移，你肯定有了别人无法代替的能力和技术。这个时候，坚持下去的一定是你，而且你也拥有了更多的选择权，也就意味着即使有一天你离开了，你还可以迅速地找到适合自己的岗位。难道这不是很好的事情吗？

记住：事业是自己的，而能力的增长更要靠你自己！增强自己的能力就是增多自己的选择机会！如此，当你不害怕失业的时候，你还会因为同事的“待岗”而受到刺激吗？

还有的人因为老板的不讲情面而受到刺激，其实又何必呢？老板不管处理谁也好，开除谁也罢，都是有原因的。千万不要想让老板为你作出什么牺牲和照顾，如果老板这么做了，那是你的幸运。要知道，老板和员工之间存在着一种关系，那就是“互利”的关系。当某些员工的工作做得不够好，付出得不到好的利润的时候，老板是会考虑将这个人替换下来的。这并不代表老板对这个人有看法，如果你因此受到心理刺激而不敢和老板说话，那就更加没有必要了。

还有一种刺激和个人的利益相关。比如，你正在一家公司上班，薪水还不错，公司规模也还好，而突然你收到另一家公司的邀请，给你开出了更高的薪水。此时，你的心理受到刺激了，你在问自己是该走还是该留呢？

其实这种情况下要看很多方面的因素，如你现在的公司是不是能给你一个发展的空间？你的工作有什么不顺心的吗？再或者如果你辞掉了这个工作进入一个新的公司，你能不能很快地熟悉对方的业务？

另一个方面你不得不考虑对方公司的老板或公司的信誉，及公司内部的很多问题。如果你对眼前的工作满意，并有信心，同时又有自

pdf下载网 http://www.i8788.com

己的地位的话，那又何必为了一点高的薪水而放弃自己的初衷呢？所以，永远将自己的目标放在第一位是最重要的标准！

当然不让自己受到刺激还需要坚强的毅力，如一家集团要招聘人才，看上去条件挺宽的：一个能绝对适合本公司的人。

看上去很简单的一句话，时间长了，人们就开始议论它的不平常了。因为每次人才招聘时，这家集团都会出现，可见进该集团工作并非易事。这件事也引起过很多人的思考，从一开始的心里受到刺激觉得自己可以进这家公司，到最后的感觉“绝对适合”并不是一件易事的时候，其实心理的认识和转变是非常明显的。那么，我们该如何躲避这些刺激呢？

(1) 当你遇到可以生气的事情时要躲开

如果你遇到一件使你生气的事，要尽量躲开，或暂时回避一下，以免使矛盾激化。这是一种消极的控制愤怒方法，但是却非常好用。

如果你躲避不了，可以学会转移刺激，发怒时，在大脑皮层有一个较强烈的兴奋中心，如果这时我们转移一下目标，即在大脑皮层建立另一个兴奋中心，以便减弱或抵消原发兴奋中心，如听听音乐、唱唱歌、看看报纸，往往怒气就会烟消云散。这是一种积极的控制愤怒的办法。

(2) 学会将被刺激的心理释放

在日常生活或工作中，经常会产生一些矛盾或意见，这很容易使人发怒。如果我们把心中的不满或意见坦率地讲出来，即可泄怒。

学会释放就不容易失去理智，这个方法就是要我们有很好的道德修养和意志锻炼，尽量杜绝或减低发怒时的情绪反应。

它的表现形式是以内部语言或文字来协助。有的人在自己的床头或工作岗位上写上“息怒”的字样，当遇到发怒的事情时，一看到“息怒”二字便会冷静下来。这种办法也会收到好的效果。

pdf下载网 http://www.i8788.com

(3) 学会深呼吸

如果你的心理非常易受刺激，你克制不了，那么就到洗澡房去冲一个澡，期间可以唱歌。

出来也可以打开音乐，尽量不要让自己去忘记什么，更不能对自己说“不可以有那种想法”，“那样做会怎样、怎样”……也不要让注意力集中在那里，越是你想忘记的东西，就越难忘记。所以，你要转移注意力。

10 摆脱持续紧张感

FBI犯罪心理学家指出：紧张是一种有效的反应方式，是人应对外界刺激和困难的一种准备。有了这种准备，便可产生应付瞬息万变的力量。因此紧张并不全是坏事。然而，持续的紧张状态，则会严重扰乱机体内部的平衡，并导致疾病。所以我们应该学会自我消除紧张状态。

在这里我们要说一下齐氏效应。

齐氏效应是一个非常著名的心理效应，指由于工作压力过大而造成的心理上的长期紧张状态。齐氏效应源于法国心理学家齐加尼克所做过的一次非常有意义的实验——“困惑情境”实验。

齐加尼克先把一批受试者分成甲乙两个组，然后让他们同时完成20项工作。其间，他对甲组受试者进行干预，让他们不能继续工作而没能完成任务，而让乙组顺利完成所有工作。

pdf下载网 http://www.i8788.com

实验结果表明，尽管每个受试者在接受任务的时候都呈现出一种紧张状态，但顺利完成任务者的紧张状态随之消失，而没完成任务者的紧张状态继续存在，他们的思绪总是被那些没能完成的工作所困扰。后一种情况就被叫做“齐氏效应”。

随着现代科学技术的高速发展以及知识信息量的飞速增长，我们要承担的工作量和要学习的知识量也相应地大大增加，工作和生活节奏越来越快，心理负荷也日益加重。

都市白领的工作节奏也日趋紧张，永远都有做不完的工作，就连吃饭的时候，也很难让一直持续高速运转的大脑休息一下；新闻媒体工作者在节目播出前、上班外的时间，依旧会考虑编排和制作等情况；置身于某一攻关项目的科研人员，哪怕休息时也会是“身在曹营心在汉”。另外，企业家、医务人员以及作家等，大部分人也都避免不了“齐氏效应”的困扰。

大多数时候，那些没有得到解决的问题或者没有完成的工作，犹如影子般困扰着人们。这些人主要以脑力劳动者居多，由于脑力劳动是以大脑的积极思维为主的活动，它的特点就是大脑的积极思维是持续而不间断的活动，因此紧张也常常是持续存在的。

在工作中，紧张的工作节奏、高负荷的工作量及各种竞争的增加，让脑力劳动者容易产生紧迫感、压力感与焦虑感，如果处理不当或者无法适应，就会对许多心理和生理疾病的发生和发展起着推波助澜的作用。

所以，脑力劳动者一定要学会调适自己的心理，以缓解精神上的紧张状态。

克服齐氏效应的关键就是找到一种方法，让人们认为自己拥有某种程度的控制力，虽然在现阶段实际上是无法加以控制的。这就表示有时需要人为制造控制，例如，走到盥洗室中冲厕所。

pdf下载网 http://www.i8788.com

这种行为或别的看起来没有任何意义的类似行为，能打破持续不断的齐氏效应的循环，让目前应激物所产生的影响分散到别的事务中去。这种方式有助于把压力导向可以利用的水平，在此水平上，可以将不良压力转化为良性压力。

1888年，在美国第23届总统竞选当天，候选人本杰明·哈里森十分平静地在等候最终的结果。但是，他的票仓主要设在印第安那州，而那里宣布竞选结果时已是晚上11点了。后来，有一个朋友打电话祝贺他，却被告知本杰明已经上床睡觉了。

第二天上午，那位朋友问本杰明，选举结果快要出来了，他为什么睡得那么早。本杰明解释道："睡不睡觉并不能改变选举的最终结果，就算当选，我也知道自己前面的路会非常难走。所以，不管结局如何，休息好都是一个明智的选择。"这句话说得很好，"休息好是明智的选择"。不管学习和工作有多么忙碌，我们都该经常想着本杰明的这句话。

当在生活或工作中出现了紧张的情绪反应时，我们应该怎么调适呢？

对于这种情况，人们习惯上常常会劝慰当事人"别紧张"、"没有什么大不了的"，而当事人也通常会同样告诫自己"别紧张"、"没什么了不起的"。但非常不幸的是，这种办法几乎是行不通的，实际上这反而会使人感到更加不安。因为这是在和自己过不去，在给你制造更大的紧张。正如有句话所说的——"情绪如潮，越堵越高"。

当紧张的情绪反应已经出现时，有效的调适方法应该是下面这样的：

(1) 坦然面对并接受自己的紧张

我们应该想到自己的紧张是正常的，很多人在某种情境下，可能比自己更紧张。不要与这种不安的情绪对抗，而是体验它、接受它。

pdf下载网 http://www.i8788.com

要训练自己像局外人一样观察自己的害怕心理，注意不要陷入到里边去，不要让这种情绪完全控制自己。对自己说："如果我感到紧张，那我确实就是紧张，但是我不能因为紧张而无所作为。"此刻我们甚至可以选择和自己的紧张心理对话，问自己为什么这样紧张，自己所担心的最坏的结果可能是怎样的。这样就做到了正视并接受这种紧张的情绪，坦然从容地应对，有条不紊地做自己该做的事情。

(2) 做一些放松身心的活动

①找一个空气清新、环境安静、光线柔和、不受打扰和可以活动自如的地方，选择一个自我感觉比较舒适的姿势，站、坐或躺下。

②活动一下身体的一些大关节和肌肉，活动的时候速度要均匀缓慢，动作不需要有一定的格式，只要感到关节放开、肌肉松弛就行了。

③做一下深呼吸，先慢慢吸气然后慢慢呼出，每当呼出的时候在心中默念"放松"。

④将注意力集中到一些日常物品上。比如，看着一朵花、一点烛光或任何一件柔和美好的东西，细心观察它的细微之处。

⑤闭上眼睛，着意去想象一些恬静美好的景物，如蓝色的海水、金黄色的沙滩、朵朵白云、高山流水等。

⑥做一些与当前具体事项无关的而且自己比较喜爱的活动，比如游泳、洗热水澡、逛街购物、听音乐、看电视剧等。

pdf下载网 http://www.i8788.com

11 把你的情绪隐藏起来

哭笑随意的情绪表现到底是好还是坏呢？有人认为是率真，是一种很可爱的人格特质。这么说也不是没有道理，因为喜怒哀乐都表现在脸上的人，别人容易了解，也不会有戒心，而且，有情绪就发泄，不积压在心里，也合乎心理健康规律。其实，这种率真实在不怎么适合随意表现，做“玻璃人”是很危险的。

喜怒哀乐表达失当，有时会招来无端之祸，所以一个已经走上社会的人一定要学会心理潜藏术。其实，没有喜怒哀乐的人并不存在，他们只是不把喜怒哀乐表现在脸上罢了！而在人性丛林里，这一点是很重要的。为什么这么说呢？在人性丛林里，人为了生存，会采取各种方法来接纳力量、分享利益、参与竞争。而任何人，只要在社会上做过一段时间的事，便多多少少会练就一些察言观色的本事，他们会根据你的喜怒哀乐来调整和你相处的方式，并顺着你的喜怒哀乐为自己谋取利益！可是谋取利益的另一面，有时却是对你的伤害，就算不是伤害，你的心理也在不知不觉中被别人所操纵了。

一听到别人奉承就面有喜色的人，有心者便会以奉承来与他接近，向他要求，甚至向他进行软性的勒索。

一听到某类言语，或碰到某种类型的人就发怒的人，有心者便会故意制造这样的言语，指使这种类型的人来激怒你，让你在盛怒之下丧失理性，迷乱心智，失去风度。

pdf下载网 http://www.i8788.com

一听到某类悲惨的事或自己遭到什么委屈，就哀丧满脸，甚至伤心落泪的人，有心者了解了你内心的脆弱面，便会以种种手段来博取你的同情心，或是故意打击你情感的脆弱处，以达到他的目的。

一个因为些许小事就乐不可支的人，有心者便可能为你提供可乐之事，好迷惑你，以达到他的目的……

诚然，连喜怒哀乐都不能自由表达，这种人生也没太大的意义。不过，若因喜怒哀乐表达失当而招来无端之祸，那人生就更可怕了，也可以说是人生的悲哀。因此，人没有必要做一个喜怒哀乐见不着痕迹的人，但不妨为自己加上一层保护膜！

FBI指出，把喜怒哀乐在情绪中抽离，便可以理性、冷静地看待它，思索它给你生命中带来的积极意义，进而训练自己对喜怒哀乐的控制，做到该喜则喜，不该喜则绝不喜，以免被人窥破弱点，予人以可乘之机。

所以，控制好情绪是一件很重要的事，你不必喜怒不形于色，让人觉得你阴沉不可捉摸，但情绪的表现绝不可过度，尤其是哭和生气。如果你是个不易控制这两种情绪的人，不如在事情发生并触动了你的情绪时，赶快离开现场，让情绪稳定了再回来。如果没有地方可暂时躲避，那就深呼吸，不要说话，这一招对克制生气特别有效！

你如果能潜藏起自己的情绪，那么你将在别人的心目中呈现沉稳、可信赖的形象，虽然不一定能因此获得重用，或在事业上有立竿见影的帮助，但总比不能控制情绪的人好！

所以，当你可能受到外界的影响并且不能改变外界因素时，用点心理潜藏术是最明智的选择！

pdf下载网 http://www.i8788.com

[General Information]
书名=FBI读心术　美国联邦调查局教你破译肢体语言
作者=
页数=1000
SS号=
DX号=
出版日期=
出版社=

pdf下载网 http://www.i8788.com