第一图书网, tushu007.com

<<FBI教你辦公室讀心術>>

图书基本信息

书名：<<FBI教你辦公室讀心術>>

13位ISBN编号：9789866526596

10位ISBN编号：9866526593

出版时间：2010-5-13

出版时间：大是文化有限公司

作者：Joe Navarro,Toni Sciarra Poynter

页数：320

译者：閻蕙群

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

前言

前言 事業成功的必備武器　　想像一下：你能透視別人的想法，看穿別人的感受或意圖；你能夠強而有力地說服別人、影響別人；你不必等別人說出口，就能看出對方介意、而且不認同的事情；想像一下：你能夠提升別人對你的評價，展現自信、威望與同理心。
這一切不會僅止於想像，因為我在這本書中要探討的，就是真正了解別人的能力，一個人如果擁有信心與同理心，又能夠洞悉別人的想法，肯定能無往不利。
　　其實我們每個人天生就擁有非凡的洞察力與影響力，也都有成就大事的潛能，本書將要教大家如何開發這個人人皆有、卻只有極少數人懂得運用的天賦才能：威力強大的非言語行為判讀能力（nonverbal intelligence）。
　　我們身處的這個世界，一直透過非言語的方式在溝通，一個人的肢體動作、臉部表情、說話方式、情緒表達、衣著打扮、偏好事物，以及有意或無意間表現出來的行為和態度——甚至是周遭的環境——全都以非言語的方式在溝通。
　　我在這本書當中要告訴你的判讀技巧，能讓我們能夠流暢且專注地詮釋與運用「非言語行為」——一種人類的共通語言。
它就像功能強大的電腦程式，但大多數人往往只用到其中幾項功能，其他很多極具價值的功能卻被閒置，而那些功能卻都是可以增進溝通效果和達到目標的好工具。
此外，判讀非言語行為的技巧，就像任何一種軟體，必須有人啟動、執行與定期升級，並透過使用而精益求精。
我將在本書中教各位全盤了解非言語行為判讀技術，讓你擁有更棒的專業技能與更開心的個人生活。
　　瞬間判斷、助你成功的利器　　我們每個人都曾在工作上遇到過生產力低落、充滿挫折或令人火冒三丈的情況，所以大家應該都很清楚那是什麼滋味。
不過其實問題很可能與不恰當的非言語行為有關：包括與客戶握手的方式、接待新客戶的方式、說話的速度、與人相處的態度，甚至連公司網站的措詞用字與圖像，都會有影響。
你稍後將會學到，人們對於非言語行為所做的「瞬間判斷」——非常快速的評斷或印象——總是會加強、或是破壞你所付出的努力。
　　我將會教各位如何運用這些判斷，非常正確地收集到對方的資訊：對方的配合度、為人固執還是很有彈性，以及是否值得你花心思在他們身上。
你還將會學到如何運用非言語行為，替自己在組織中建立一席之地，並讓自己成為升職加薪的熱門人選。
我們每一天都有無數次的機會獲得加分或是被扣分，如果你學會了判讀技巧，就能解讀客戶、同事與上級長官的心思，並正確判斷狀況的好或壞。
　　你也將學會如何運用判讀技巧領導部屬，並打造一個能夠吸引一流人才的成功環境。
只要把這一套影響人們觀感的絕技應用自如，就可確保你在目前的工作中步步高升，即使另謀高就亦能繼續受到重用。
各位也將學到哪些非言語行為會影響大眾對企業的觀感，而企業又該如何向大眾傳送正確的訊息以改善形象。
　　從非言語行為判斷性格　　我從小就發現非言語行為的重要性，當時我與家人從古巴移民到美國，年方八歲的我完全不會說英語，卻要硬著頭皮應付新的生活、上學、試著交到朋友，並搞清楚在這個新祖國遇到的每件事。
要了解這個新世界的唯一方法，就是仔細觀察別人的臉和身體在「說什麼」，從中找出他們在想什麼以及感覺如何。
　　幼年時為了生存所做的種種努力，日後卻變成我這一輩子的研究與工作，我在聯邦調查局（ＦＢＩ）學會如何快速且正確地判斷各種行為的意義，然後採取適當的行動——有時候甚至是生死交關的救命行動。
此外，我所做的判斷必須有科學的根據，這樣才能通過司法單位的檢驗，這些就是我想教給各位的。
　　非言語行為和一般人心裡頭的刻板印象大不同：「手臂交叉代表緊張；說話時眼睛向左瞄，代表

此人在說謊。
」其實，以上兩種觀點都不正確，而且都只反映出非言語行為中的一小部份而已。
　　在人生的每個階段，不論是童年期還是戀愛期還是就業期，我們都會收到大量的影像、圖騰、符號象徵、動作以及行為，以非言語的方式傳達人們的概念、想法、訊息與情緒。
我們自己也會利用這些非言語行為，以引起別人的注意、強調我們自己覺得重要的事情、讓我們所說的話能擴大影響力，並表達出語言所無法表達的事情。
　　即使是口語溝通，當中還是有非言語的成份：口氣、態度、音量、抑揚頓挫、說話時間的長短，以及說話時的停頓與沈默，這些因素也都跟說話的內容一樣重要。
　　以商務場合為例，會議或演講場地的環境，一棟建築物的整體景觀－－它的式樣、藝術品、裝飾物以及燈光設計－－全都是非言語溝通程序的一部份，顏色當然也是非言語溝通過程中的一環。
其他一些看似不重要的元素，例如接待櫃檯的位置，警衛人員是站著還是坐著值勤，這些事情也都會向大眾傳遞某些訊息。
　　至於個人方面，大家都知道，我們的動作、表情及衣著，都在「告訴」別人一些關於我們個人的訊息。
此外，我們的裝扮、身上是否有打洞或刺青，以及站或坐的姿勢與身體的傾斜程度，這些非言語行為也都會散發出強烈的訊息。
以上所有因素不但決定了別人如何看待我們，也會洩露我們的感受、想法和意圖。
　　即使是像揹背包或是提公事包之類看似微不足道的小細節，也具有重大意義，箇中道理，就和你從名片可以看出對方的一些資訊是一樣的。
　　做簡報時的投影片決定採用什麼顏色；網站的速度與網頁的設計；公司的服裝規定，以及是否能在週五穿休閒服上班；上班時是否需配戴代表公司的小型徽章；辦公桌是整齊還是凌亂；以及你每天幾點進辦公室－－這些非言語行為全都不斷向大眾說明你與你們公司的狀況。
至於態度、氣質、從容、謙遜與管理風格……這些無形的人格特質，也全都是非言語行為，如果你是擔任領導的職位，這些特質的重要性就更不容小覷。
　　各位可以從政壇領導人的身上，看到他們有多擅長非言語溝通，當我們讚賞這些人的自信、魅力、遠見、同理心與領導力時，其實就是在稱許他們的非言語行為。
業界龍頭更是對於形象、品牌、月暈效應、顧客忠誠度、吸引力、客服、影響以及回應顧客要求之類的非言語行為，力求做到正確無誤。
　　從普通變成卓越　　我總是抱持著一股敬畏之情，不斷觀察、研究與學習非言語行為的力量，因為它們會表達出我們的真面目。
我曾親眼目睹一些好人因為錯過了非言語行為所發出的訊號，結果沒能獲得明明應該到手的成功、幸福或安全。
我曾經是ＦＢＩ探員，也做過反恐特警組（S.W.A.T.）指揮官，看多了生存或死亡、無罪或下獄、成功或慘敗的戲碼。
而且，我不是在實驗室裡做研究，而是在高度危險的真實生活中反覆驗證，讓我得以分析及分類人類的行為，明白哪些行為有助我們變得偉大與成功，哪些則是會害我們變得平庸與失敗的壞行為。
　　雖然我已從ＦＢＩ退休，但非言語行為的無所不在與矛盾現象卻仍令我驚奇不已。
一般人常忽略了非言語行為，但它們卻在很多方面放大我們的言行，而且幾乎無法加以定義；它們普遍存在於所有人類之中，但它們的影響力卻罕為人知。
所有的人都了解它們，卻只有極少數登峰造極的成功人士，才懂得積極運用它們。
儘管有的非言語行為細微如眼皮的抖動，卻擁有能夠扭轉乾坤的驚人力量，足證非言語行為所發出來的「音量」遠遠大過我們嘴巴說出去的話。
　　正確展現非言語行為，就能夠把我們的行動、言語、想法和抱負畫成一個完整的大圓，並把其他人帶進這個圓圈裡，大家彼此互助合作。
適當的非言語行為能令人們互信、互敬、自在與充滿生產力，讓大家團結而不分裂、合作而不對立，引出每個人最好的一面而令全體都受益。
這也就是為什麼我說「非言語行為判讀技巧是事業成功必備的終極武器」。

每個人見到我時所問的第一個問題都是：我們怎樣才能識破騙局？
　　看穿說謊者　　透過非言語行為判斷對方究竟是泰然自若、還是惶恐不安，這個方法的好處就在於鼓勵觀察者儘量提問，譬如你正打算找個可靠的人替你投資，你肯定會有一堆問題想要詢問對方。
如果這是個老實人，他絕對很樂意回答你的所有問題，而且會詳細說明；但如果對方在傾聽或回答問題時顯露出不安的樣子，你就應該提高警覺。
如果某人給了個避重就輕的答案，你的非言語行為偵測雷達就應立刻發出警訊；又如果你請對方提供一些推薦人的名單，而他卻只是小聲地說：「我會請他們打電話給你。
」你就應產生疑慮，並設法在稍後再繞回到這個話題上，重新攻擊一次他的心防。
　　說謊者都知道該說些什麼，但他們通常不會察覺自己因說謊而產生的情緒。
他們會忘記強調重點，也不會做出對抗地心引力的動作，更忽略了所有顯示熱情與信心的非言語行為。
如果你正與一個想要從你那裡取得金錢的人談話，當你們討論到你要在虛線上簽名時，你卻只看到對方難掩興奮之情的非言語行為，我建議你要非常小心。
因為我認為對方熱烈的情緒應當是表現在回答所有問題上，而且不應支吾其詞或含混帶過。
　　說謊者通常有三大困擾：（1）聽到一個討厭的問題；（2）得小心處理這個問題，並想出一個適切的答案；（3）真的開口出聲來回答這個問題。
如果你與某個想要從你身上取得東西的人談話時，察覺對方在以上任一種狀況中出現不安的神色，我建議你最好別再繼續談下去，並表示：「請給我一天的時間考慮。
」如果對方要求你現在就做決定，那你務必趕緊離開現場，因為這正是歹徒慣用的伎倆。
　　不自在的神情或動作，是我們用來判斷與表達負面情緒的常見方法。
它已經沿用數百萬年之久，並且牢牢地連結在我們身上，所以可信度很高。
當我們察覺到不自在的神情或動作時，馬上就知道事情有點不對勁，如果你提出的問題令對方顯現出不安的神情或行為，你應當為自己高超的非言語行為辨識能力感到高興，因為這證實此一能力的確對你的生活有所助益。
切記，當你心中對某事有所懷疑，或是覺得天下不可能有免費的午餐，請立刻轉身離去。
　　破解騙局與察覺不安　　你或許會認為，像我這麼一個學習非言語溝通將近四十年的老手，又曾長期在ＦＢＩ服務，還有什麼事能夠逃得過我的法眼呢？
但其實要看穿騙局並非易事，而且單憑非言語行為判斷某人是否在說謊的準確率，也不像一般人所想的那麼高。
即使是訓練有素的調查員，也可能會有看走眼而誤判的時候。
　　很多研究也顯示，一般人看穿騙術的命中率未必高過丟銅板碰運氣。
就連我認識的頂尖ＦＢＩ探員中，頂多也只能將看穿騙術的機率提高到六四比。
所以一般人，即使是專業的執法人員，測謊的命中率約莫是一半一半而已。
這使我得出這樣的想法：誰會願意被某個命中率只有五成的人盤查、審度或評斷呢？
更何況就連最高明的測謊專家，都還有高達四成的機率會猜錯！
我想你肯定不願意接受這樣的安排，這也就是我們不會把觀察的焦點放在識破欺騙的主要原因。
　　所以我在ＦＢＩ學院授課時，總是教學員要觀察所有的行為，重點則放在對方是否出現自在／不安的行為，因為其中隱藏了眾多訊息，你得進一步探究，而不是就此認定誰在說謊。
　　如果你硬要把觀察的重點放在對方是否欺騙，恐怕會有一個問題：那就是除非我們手上已經握有充份的證據，否則真的很難在與某人對話或面談時，確實得知對方隱瞞、更改、添加或杜撰了哪些資訊。
誠如我在《ＦＢＩ教你讀心術》一書中所述，研究已證明：我們每個人每天在很多方面都沒講實話，我們可以不假思索地說出睜眼瞎話，像是：「告訴對方我不在家。
」或是：「我在辦公室已經捐過錢了。
」我們在很多方面都說了假話，以至於某位作家甚至提出：「說謊乃是社交專用的求生工具。
」的名言，對於習慣性說謊的犯罪者而言，它其實已經成了一種特有的行為模式。
　　我建議商務人士把焦點放在辨識自在／不安的行為模式，並找出有用的情報即可，而不需把它當

成一項剖析犯罪行為的工具。
畢竟對商務人士而言，情報才是幫助他們在商場上成功的重要利器。
與其硬要搞清楚某人是否在騙你，倒不如透過仔細的觀察與傾聽釐清究竟是什麼原因讓對方表現出不安的行為，對你的事業會更有幫助。
判讀肢體語言是為了解決不安　　假設你替我工作，某個星期五下午我走進你的辦公室並且說：「行銷簡報提前到下週一中午舉行，我知道現在才通知你有點趕，但我真的需要你這個週末來加班，把簡報做好。
」你回答說：「沒問題，我會把它弄好。
」於是我說：「太棒了！
謝啦！
」說完還對你微笑，你也對我回以微笑，於是我放心地離開了，心想這下子事情搞定啦。
如果我只留意我接收到的口語訊息，那麼我就會放心離去，以為一切沒事，但如果我有認真運用非言語行為判讀技巧，就會看出更多的端倪。
我會看到你聽見我說的話時，眼睛快速眨了幾下，並且匆促地別過頭去。
你的牙齒咬住嘴唇，眉頭也皺起，而且一直到你回我話的時候仍舊皺著。
我還注意到你說話時有些遲疑，而且聲調平平地。
我注意到你的微笑是一種禮貌性的「社交式」微笑，因為嘴巴是閉上的，而非朝眼睛的方向上推的真笑。
上述這些非言語行為全都顯示：你對於我剛剛說的話非常不舒服，現在就讓我把整個對話再倒帶一次，並用非言語行為判讀技巧重新檢視一番，就能看出對話的內容和品質出現了什麼樣的變化——
我：「行銷簡報提前到下週一中午舉行，我知道現在才通知你有點趕，但我真的需要你這個週末來加班，把簡報做好。
」　　你（眨眼、別過頭去、眉頭皺起）：「沒問題，我會把它弄好。
」　　我：「太棒了！
真的很感謝你，不過你也得好好休息一下，所以我們就先講好你來加班的時間吧。
」　　你（因意外而揚起眉毛）：「那我就明天早上十點到下午三點來加班吧，如果弄不完，就下星期一早一點進辦公室把它搞定。
」　　我（微笑）：「那就這樣囉，真的多謝啦。
」　　你（回我一個微笑）：「別客氣，我們會把事情做好的。
」　　這一次的對話把雙方在意的每個面向全都挑明，並且逐一解決，成功地讓部下明白你在意他的感受。
這是一次面面俱到的溝通：雙方的想法和感受不光是透過語言表達出來，同時也藉由非言語行為釋放出來。
這也是一次達到目的的有效溝通，而有效溝通乃是做生意的必要條件。
所以商務人士學習非言語行為判讀技巧的重點並不在於搞清楚：「這人是不是在騙我？
」而是要看出：「這人百分之百的自在嗎？
」如果不是，是什麼原因造成的呢？
你現在應當已經明白，與其因為對方顯露出不安的非言語行為就一口咬定他一定是在騙人，還不如搞清楚是什麼原因造成他不安，然後解決這個不安，反倒對你更有助益。
不安的人會……記住當你在觀察非言語行為時，你要看的是基準行為的突然變化。
透過心平氣和的觀察，你就能在與同事或客戶進行互動時，看出及聽出口語表達的弦外之音。
以下這張檢查表，可以幫助你分辨什麼是不安的非言語行為：　　．視線阻擋，包括快速眨眼、觸摸眼睛或眉毛，這些動作往往稍縱即逝，只在當事人接收到不愉快資訊的當下顯現出來，正因為如此，它們算是可信度非常高的指示行為。
．下巴往內縮，這是缺乏信心的樣子。
．皺眉頭，這是擔心、壓力、不認同的表情。
．咬嘴唇表示焦慮，抿嘴則是在壓抑負面的情緒，噘嘴顯然是不滿的樣子，舔嘴唇或舔舌頭是一

種安撫行為，用力吐氣是為了釋放緊張情緒。
．整理服裝儀容：鬆開衣領或領帶透氣、遮住或觸摸脖子，都顯示了當事人的不安；撥弄手錶、項鍊或耳環是安撫行為；把外套的釦子扣上是阻斷行為。
．用手蹭腿、雙臂交叉且緊握手臂、搓揉手掌或雙手十指交扣、或手指互搓，這都屬於安撫行為。
．雙手擺放在別人看不到的地方，或是用手握住椅子的扶手（一種靜止反應）；雙手舉起掌心朝上攤開，是祈求別人相信的動作。
．看起來缺乏信心的單肩聳起，身體側向一邊，雙肩聳起以減少佔據的空間。
．交叉雙腿，這表示他想把自己擋住；腳突然動起來，開始抖動、輕搖或從抖動變成踢，都表示不喜歡這話題；或者腳本來在抖的，突然變得不動（靜止行為）　．說話遲疑或是語調缺少高低變化　．清喉嚨　．以微弱的聲音答話或緊張的發抖　說謊的人通常會顯露出這些非言語行為嗎？
沒錯，但即使是沒有說謊的人，若因為某件事處於有壓力或緊張的狀態下，同樣也會出現這些反應。
如果你因為超速或是沒綁安全帶被警察攔下來，也可能會出現這些反應。
這也就是為什麼我會建議大家參考上述的檢查表，來找出對方自在／不安的線索，並詢問對方一些問題，以去除他的不安。
你要像對待家人一般，以尊重和關愛的方式在職場上進行這些工作，如果事有蹊蹺，它們會先從非言語行為顯現出來。
我希望告訴各位讀者，商務人士可以運用非言語行為判讀技巧挖掘出有用的情報，而不必執著於判定某人是否在說謊。
如果你像某些人一樣立志當個真人測謊機，硬要看穿別人是否在說謊，恐怕只會吃力不討好。
這麼做既會耗費大把時間，還會搾乾你的情緒，令你看起像個「偏執狂」，搞不好還會替你惹來無謂的訴訟官司呢。

内容概要

Dr.Soul 心靈診所院長 莊凱廸醫師　．前國安局駐法官員 李天鐸 專業推薦　．哈佛商學院最新奇、最特別的一門課　在公司裡頭運用讀心術，重點不是為了判定某人是否在說謊；戳穿什麼，反而徒增人際關係的緊張。
作者納瓦羅指出，在工作或是競爭的場合，我們運用非言語行為判讀技巧的重點，在於看出對方「是自在、還是不安」，然後運用他獨門且簡單的問話技巧，誘導出對方的難言之隱，以圓融的方式達成你的目的。
．看肢體語言我就知道他沒說實話，該怎麼問話，他會吐露真相？
．談判的會議室該多大？
座位如何安排？
可以讓我在開會時占上風。
．一群人當中的靈魂人物，你能一眼就看出來嗎？
．我如何運用非言語行為，讓她的肢體語言洩漏心情？
．想出人頭地，哪種非言語行為可以讓人馬上重視你？
為什麼美國、台灣，乃至於大陸，有幾百萬人在學讀心術？
作者納瓦羅說：因為我們從小就被教導不要任何時候都說實話，以免傷人或是害慘自己。
於是，我們想讀心、用不著痕跡的方式得到真相。
這種「老闆、同事、客戶不說，但你一定要明白」的情況，在職場裡頭尤其明顯。
30年經驗的FBI探員納瓦羅要教你：不必等別人說出口，就能看出對方介意且不認同的事情；然後，你會利用自己的非言語行為，說服別人、影響別人；更重要的是，你可以用動作、服飾、神態提升別人對你的評價，用肢體語言展現出自信、威望與同理心。
總之，作者納瓦羅認為，辦公室裡的讀心術，可以幫你學會如何運用非言語行為，替自己在組織中建立一席之地，並讓自己成為升級加薪的熱門人選。
．開會起爭執，你如何用非言語的行為化解這種場面？
．要怎麼跟主管「學習」，可以讓他看你很順眼？
．跟陌生人初次見面，哪些小配件小東西可以讓場面熱絡起來？
．開會時，看他的拇指，可以知道他是否不安。
．跟人握手，為何千萬別用雙手？
簡報時，為何別用雷射筆？
．面談時，哪種坐姿給人印象分數最好？
．如何用一個動作就感動人？
．說謊的人有三大破綻，你知道怎麼讓他露餡嗎？
．想說服人的時候，要怎麼說話？
該怎麼站、怎麼坐？
資深情報員兼國安局顧問納瓦羅，繼暢銷二十萬冊的《FBI教你讀心術》之後，現在不只要教你何讀透老闆、客戶、同事的心思，他要你善用自己的非語言行為，改變別人對你的想法，成為出類拔萃的人。
這本書的撰寫是以作者納瓦羅應哈佛商學院教授邀請的講座為基礎寫成。
一開始是一學期一次的講座，由於深受歡迎，後來變成全校學生爭相選修的一門課。
《富比世》（Forbes）及《時代》週刊（Time）報導　FINS,《華爾街日報數位網》the Wall Street Journal Digital Network更推介為2010年職場人士必讀的六本商業書之一（Six Best Business Books to Read for Your Career in 2010）　哈佛商學院Albert H. Gordon企管講座教授布萊恩．賀爾（Brian J. Hall）說：「納瓦羅的職場生涯都在鑽研非言語語言，在高風險的環境中測試他的洞見。
我們何其有幸，得到他願意在這本書中分享這洞見。
任何一個在職場上的人（還有現在沒能躋身職場）的人必讀。
」

第一图书网, tushu007.com

作者简介

喬．納瓦羅　Joe Navarro，擔任ＦＢＩ反情報部門的情報人員以及專司非言語溝通的主管，歷時長達二十五年。
退休後，他仍持續為FBI與美國中央情報局（CIA），以及其他情報系統成員，進行非言語溝通的研究課程。
他的專業受到全球肯定與歡迎。
除了固定在諸如NBC的《今日》（Today Show）、《CNN頭條新聞》（CNN Headline News）、《福斯有線電視新聞》（Fox Cable News），與ABC的《早安美國》（Good Morning America）等節目受訪；他擔任銀行界與保險界、美國海內外主要法律事務所的顧問。
納瓦羅也在聖里奧大學（Saint Leo University）以及全美多個醫學院任教，他對非言語溝通的獨特見解，在眾多渴望能快速又正確判斷病患狀況的醫生中也獲得廣泛的迴響。
東妮．斯艾拉．波茵特　Toni Sciarra Poynter曾任職於 HarperCollins Publishers，William Morrow，Simon and Schuster及Macmillan等大型出版社，熟稔編輯及出版專業。
著有《蜜月年年》。
■譯者簡介　閻蕙群　中興大學法律系畢業，曾任職於中央通訊社、某會計師事務所。
譯著豐富，包括《用你的筆改變世界》、《商業就是這回事》（大是文化）、《希臘山居歲月》（四方書城）、《從輝煌到湮滅》（商智文化）、《永遠的芭比》（智庫文化）等。

<<FBI教你辦公室讀心術>>

书籍目录

前言 事業成功的必備武器Part 1 注意別人的、留心自己的第一章 彈指或捧心的巨大影響力永不間斷的瞬間判斷不能視若無睹的跡象說什麼、怎麼說？
「聽」字怎麼寫？
非言語行為會洩露你的真面目環境也有非言語行為行為日已遠，典型存心底時窮節乃現，一一記在心第二章 這樣判讀，快又有效我的獨門判讀技術人類面對危機的二元反應人永遠在兩種情緒間兩轉誰能成為團體中的靈魂人物？
自在／不安：藏不住的本能反應催出你的催產素像鏡子一樣模仿時，好自在文化教養與腦緣反應第三章 讓他的身體說實話 描述非言語行為的基本知識頭兒、肩膀、膝腳指的言語開會時的國標舞手指輕輕觸，心裡很多話老闆來了，身體收拾好皇家儀態可能沒禮貌第一印象？
先看雙手開會面談，手擺哪裡？
你的「手語」不說謊碰觸可以載舟可以覆舟臉部表情，負面的較誠實脖子露出來，心情露出來連爺爺為什麼老眨眼愛戀的眼光是……鼻子說：咱們上！
她說話時撩動頭髮……別禮貌性微笑，別打量客戶Part 2 聰明運用非言語行為第四章 用「樣子」展現「裡子」一路仿效，形成格調 懂規則的人最贏「態度」表達了千言萬語微笑，展現態度的開始站姿比說話更大聲速度顯示態度一個動作，馬上感動人順了就快，就可信賴聽聽自己的說話聲口才，先看「樣子」才聽「裡子」你的習慣就是你的形象提升你的情境意識交友，幫他還是被他壓榨？
第五章 善用這以貌取人的世界美貌紅利，加薪一成五自信的人有美貌紅利服裝是你最有利的發言人別只顧自己舒服，別人也得舒服個人風格要搭配場合周五穿便服不會提高效率你正派嗎？
陪審團觀點男士商務穿著的要與不要女士商務穿著的該與不該請參考電視主播鞋子常常是罩門把刺青藏好可以當眾與不可當眾整理的……別讓配件與裝備害了你讀心之前，先讀自己第六章 經營，不外乎讓人「有感覺」鬆懈一秒鐘，代價就慘痛舒服也有紅利不花本錢也能賺舒服紅利在別人心裡，你們公司是……？
「安全」是可以標價的感覺每家公司的門面，原則都一樣你有心，就得讓顧客看到你擺爛，同仁絕對不落你後態度是可以用金錢衡量的產能成也總機、敗也總機財報我看不到，態度我看得到網路豈可比人慢第七章 縱橫職場的非言語行為技巧讀心攻心，不戰而屈人之兵會議分兩種：想解決問題，與不想安排開會賺舒服紅利依你的目的來挑選開會場地全程啟動行為偵測雷達安排座位有心機落落長的會議很該死不露餡的開會禮儀化解緊張氣氛講電話的動作，對方「看」得見上台簡報？
成功機會來了盯住群眾中的帶頭叫囂者找對說話地點面試不出錯的十二要領第八章 處理你的、我的情緒問題職場裡，沒有人不會「情緒性」情緒永遠會凌駕思考用眼睛「傾聽」別人的傷痛對方的「情緒」不是在小題大做讓非言語行為來替你「說話」製造一些距離千萬別叫對方冷靜盡情宣洩可以耗盡負面情緒鬧情緒的人如何管理如何安撫生氣的顧客?如何防止情緒用事?練習在烏煙瘴氣中找笑點第九章 如何識破騙局？
看穿說謊者的三大困擾破解騙局與察覺不安判讀肢體語言是為了解決不安 不安的人會……直擊再旁敲側擊的詢問技巧結語 解決難言之隱，贏在行止之間

章节摘录

每個人見到我時所問的第一個問題都是：我們怎樣才能識破騙局？
看穿說謊者　透過非言語行為判斷對方究竟是泰然自若、還是惶恐不安，這個方法的好處就在於鼓勵觀察者儘量提問，譬如你正打算找個可靠的人替你投資，你肯定會有一堆問題想要詢問對方。如果這是個老實人，他絕對很樂意回答你的所有問題，而且會詳細說明；但如果對方在傾聽或回答問題時顯露出不安的樣子，你就應該提高警覺。
如果某人給了個避重就輕的答案，你的非言語行為偵測雷達就應立刻發出警訊；又如果你請對方提供一些推薦人的名單，而他卻只是小聲地說：「我會請他們打電話給你。
」你就應產生疑慮，並設法在稍後再繞回到這個話題上，重新攻擊一次他的心防。
說謊者都知道該說些什麼，但他們通常不會察覺自己因說謊而產生的情緒。
他們會忘記強調重點，也不會做出對抗地心引力的動作，更忽略了所有顯示熱情與信心的非言語行為。
如果你正與一個想要從你那裡取得金錢的人談話，當你們討論到你要在虛線上簽名時，你卻只看到對方難掩興奮之情的非言語行為，我建議你要非常小心。
因為我認為對方熱烈的情緒應當是表現在回答所有問題上，而且不應支吾其詞或含混帶過。
說謊者通常有三大困擾：（1）聽到一個討厭的問題；（2）得小心處理這個問題，並想出一個適切的答案；（3）真的開口出聲來回答這個問題。
如果你與某個想要從你身上取得東西的人談話時，察覺對方在以上任一種狀況中出現不安的神色，我建議你最好別再繼續談下去，並表示：「請給我一天的時間考慮。
」如果對方要求你現在就做決定，那你務必趕緊離開現場，因為這正是歹徒慣用的伎倆。
不自在的神情或動作，是我們用來判斷與表達負面情緒的常見方法。
它已經沿用數百萬年之久，並且牢牢地連結在我們身上，所以可信度很高。
當我們察覺到不自在的神情或動作時，馬上就知道事情有點不對勁，如果你提出的問題令對方顯現出不安的神情或行為，你應當為自己高超的非言語行為辨識能力感到高興，因為這證實此一能力的確對你的生活有所助益。
切記，當你心中對某事有所懷疑，或是覺得天下不可能有免費的午餐，請立刻轉身離去。

媒体关注与评论

國外書評推薦　　《富比世》（Forbes）及《時代》週刊（Time）報導　　FINS,《華爾街日報數位網》the Wall Street Journal Digital Network更推介為2010年職場人士必讀的六本商業書之一（Six Best Business Books to Read for Your Career in 2010）　　哈佛商學院Albert H. Gordon企管講座教授布萊恩.賀爾（Brian J. Hall）說：　　「納瓦羅的職場生涯都在鑽研非言語語言，在高風險的環境中測試他的洞見。
我們何其有幸，得到他願意在這本書中分享這洞見。
任何一個在職場上的人（還有現在沒能躋身職場）的人必讀。
」

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com