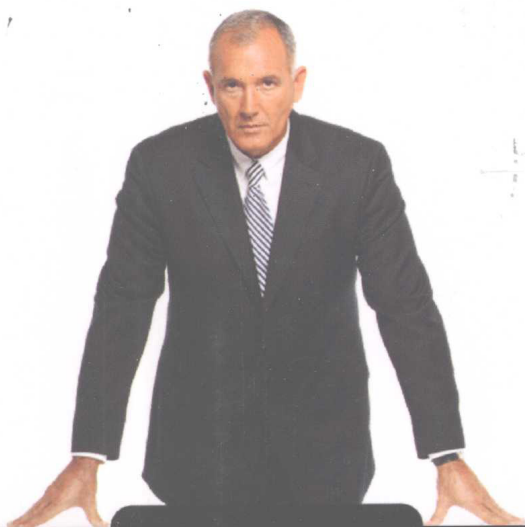


HarperCollinsPublishers
哈珀·柯林斯出版集团

超级畅销书《FBI教你破解身体语言》的作者、
世界级非言语沟通大师**最新巨作**

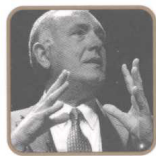


FBI教你**白金升级版** 破解身体语言

◎ FBI 超级**读心术** 职业最佳通行证◎

LOUDER THAN WORDS

TAKE YOUR CAREER FROM AVERAGE TO EXCEPTIONAL
WITH THE HIDDEN POWER OF NONVERBAL INTELLIGENCE



[美] 乔·纳瓦罗(Joe Navarro) 东妮·斯艾拉·波茵特(Toni Sciarra Poynter)◎著
于乐◎译

 中华工商联合出版社



FBI 教你 破解身体语言

白金升级版

◎ FBI 超级读心术 职业最佳通行证 ◎

LOUDER THAN WORDS

*TAKE YOUR CAREER FROM AVERAGE TO EXCEPTIONAL
WITH THE HIDDEN POWER OF NONVERBAL INTELLIGENCE*

【美】乔·纳瓦罗(Joe Navarro) 东妮·斯艾拉·波茵特(Toni Sciarra Poynter)◎著
于乐◎译



中华工商联合出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

FBI 教你破解身体语言: 白金升级版 / (美) 纳瓦罗, (美) 波茵特著; 于乐译. —北京: 中华工商联合出版社, 2010

ISBN 978 - 7 - 80249 - 314 - 8

I. ①F… II. ①纳…②波… ③于… III. ①身势语 - 基本知识 IV. ①H026.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 095299 号

Louder than Words

Copyright © 2009 by Joe Navarro and Toni Sciarra Poynter

Simplified Chinese Translation Copyright © 2010 by China Industry & Commerce Associated Press Co. Ltd

All rights reserved. Published by arrangement with Harperbusiness, an imprint Harpercollins Publishers, 10 East 53rd Street, New York, New 10022.

本书由美国哈珀·柯林斯出版集团授权中华工商联合出版社有限责任公司以中文简体字版出版发行。

北京市版权局著作权合同登记号: 图字 01 - 2010 - 2238 号

FBI 教你破解身体语言 白金升级版

LOUDER THAN WORDS

作 者: [美] 乔·纳瓦罗 (Joe Navarro) 东妮·斯艾拉·波茵特 (Toni Sciarra Poynter)

译 者: 于 乐

责任编辑: 刘伟娜 林 立

装帧设计: 奇文堂

责任审读: 海 鸿

责任印制: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 三河市华丰印刷厂

版 次: 2010 年 7 月第 1 版

印 次: 2010 年 7 月第 1 次印刷

开 本: 640mm × 960mm 1/16

字 数: 180 千字

印 张: 19.75

书 号: ISBN 978 - 7 - 80249 - 314 - 8/H · 001

定 价: 32.00 元

服务热线: 010 - 58301130

销售热线: 010 - 58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场 A 座
19 - 20 层, 100044

http: //www. chgsclbs. cn

E-mail: cicap1202@sina. com (营销中心)

E-mail: gslzbs@sina. com (总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题, 请与印务部联系。

联系电话: 010 - 58302915

引言

让我们一起来设想一下这样的情形：如果有一天你可以洞悉别人的想法、感受或意图；如果有一天你可以对别人的言行产生强大的说服力和影响力；如果有一天你可以不用别人的明示而靠自己看出一场比赛或者竞争的关键点；如果有一天你可以在别人面前淋漓尽致地展现自信、权威和风度，让他们对你刮目相看，那该有多好。

事实上我们在这里所讲的是一种掌握他人想法的能力。在商场上，当你可以将自己的自信、风度和洞穿他人的能力结合在一起的时候，你的王者优势将无人可以挑战。

所幸的是，其实我们每个人都天生具备卓越的洞察力和影响力，都有建立丰功伟业的潜力，只不过我们很少使用自己的这些能力。在这本书中我将为大家揭示人们到底应该如何开发一项最核心的、我们其实已经具备却很少使用的能力：沉默而有力的非言语智慧。



这个世界上每时每刻都在进行着非言语式的交流。我们的肢体动作，脸部表情，我们怎么说话，怎么表达感情，怎么穿衣打扮，喜欢什么样的物品，有意识或者无意识的行为与态度，甚至是我们身处的环境——这些都属于非言语的交流。

每个人都可以流畅自如地解读并运用自己的“非言语智慧”，它可以被看做是一项全世界通用的语言。如果用一个21世纪人们常用的例子来说明的话，那么非言语智慧就像是一个电脑程序：它拥有十分强大的功能，但是大多数人只使用了其中的一小部分，而没有意识到其实还可以利用它的其他本领去帮助自己更有效地与人沟通，并达成目标。不仅如此，它与其他的任意一款软件一样，需要被激活、运行并即时更新，不断完善效用。在这本书里，我将告诉大家如何从最大的深度和广度上开掘非言语智慧的能量，帮助你在商业和人生的跑道上全速起飞！

≡≡≡ “非言语智慧” 的成功 ≡≡≡

我相信谁都遇到过这样的商业窘境：工作进程推进缓慢，成果不令人满意，员工的积极性和耐心越来越低。那时的心情多么糟糕！然而有一些特别不明显的非言语性的小细节，比如伸手与他人握手，或别人主动与我们握手时所应该采取





的方式，如何接待一名新客户，平时讲话的语速，不经意间流露出的傲慢举止，甚至是公司网页的导航服务，在这些细节上的失误往往会给我们的行动带来巨大的影响。从这本书里，你将会知道别人一个“闪电式”的评价或印象是如何或支持或摧毁你的商业成就的。反过来，你也可以了解到如何利用这些评价和印象去收集他人的资料与信息，比如对方是否容易合作，对方够不够灵活耐心，或者对方到底值不值得你去关注。

你将学会如何不用一字一句在一个组织里建立良好的形象，进而为自己博取一个下次升职的机会。每一天我们都有机会在工作中给自己加上正的或是负的一分。你可以读出客户、同事，甚至老板的心意，辨析什么是最佳时机，什么是麻烦到来的时候；你将学会如何不用一字一句来领导他人并通过创建一个成功的环境把最优秀顶尖的人才吸引到自己的身边；你还可以了解别人对自己的看法与评价，从而在现在或未来的职场上立于不败之地；你甚至可以学到一个组织是如何被外界评价或看待，以及应该如何向大众传达正确的信息的。

我是如何学习“非言语智慧”的

对“非言语智慧”的关注源于我的童年时期，那时我们



家从古巴移居到美国，八岁的我还一点英文也不会说就被迫扎进了美国式的日常生活：上学，试着交新朋友，了解周遭的一切。那时我唯一理解周围世界的方式就是观察别人的面部表情和肢体动作，希望从这些蛛丝马迹中了解他们的所思所感。

没想到我当时的这一举动却成了终身学习的对象和职业目标。我在美国联邦调查局学到了如何快速而准确地判断出人类行为背后的含义，以便及时采取合适的，有时甚至是关乎性命的应对措施。更重要的是，我的判断必须要有科学的方法作基础和支撑，只有这样才经得起司法审查。而这种方法正是我想教给你们的。

“非言语智慧”比我们平时所说的“紧抱双臂证明一个人很紧张”“眼珠向左转证明一个人在说谎”要复杂得多。正如你所发现的那样，这两个例子不但都是不正确的而且也将“非言语智慧”的概念狭窄化了。

在日常生活中，从童年嬉戏到长大谈生意，我们曾接触过太多虽然无声但却传递着思想、观念、信息、情感的东西，比如各种意象、符号、动作和行为。我们也同样运用这些手段来吸引他人的注意力，强调自己感受的重要性，扩大自己言行的影响力，以及传达一些通过字词所无法表达的东西。

即使是平时的言语交流中也蕴涵着非言语的因素——语



调，方式，节奏，音量，说话时长，停顿，沉默，这些东西其实与我们说话的内容同样重要。

又比如在商场上，一场会议召开或是发言的地点，办公大楼旁人行道的标志，大楼的建筑样式，楼内的艺术品、装饰、灯具其实都是非言语式交流的一部分。现在，“颜色”也被列入了这种无声交流的范畴。还有那些看起来不起眼的小地方，比如接待台的摆放位置，门口的保安是应该站着还是应该坐着，所有这些实际上都在向大众传递着某种讯息。

从个人的层面上讲，我们都知道，动作、面部表情、着装是可以传递出个人信息的。不仅如此，一个人的打扮、身上是否有穿刺饰物或文身，甚至是在哪里站、坐、靠，这些非言语式的东西也在有力地向别人传递着你的信息。这些因素决定了他人将如何看待你以及你将如何与他人交流感情、思想和意图。

就连一个人背背包而不是拿公文包这样一个再简单不过的细节都能够有力地说明问题。再比如我们平时所用的名片的外观也在向别人传达着你是一个怎样的人。为每张幻灯片所选用的颜色，公司网站的外观和浏览速度，公司的着装要求，员工是否拥有周五着便装的权利，你的身上是否别着胸针，书桌上的摆设，甚至是每天到达公司的时间——所有这些，虽然是无声之举，却无时不在向别人传递着你和你所在



的公司的形象。

还有些难以具体描摹的特质，比如一个人的处事态度，如何为事物做准备，谦恭的行为，仪表和着装风格等，也都是不用语言来表达的。但是它们所带来的影响却是巨大的，尤其当你身处在领导岗位上的时候。

我们不妨看看某个行业里的领导者或是政治家们是如何熟练地掌握这种非言语式的沟通的。当我们夸赞这些人的自信、魅力、同理心、远见、领导力时，要知道这些特质其实都是无声的。还有一些做到顶尖的企业，它们也同样是把一些“无声胜有声”的东西发挥到了极致，例如形象、品牌、光圈效应、百折不挠的精神、服务、反应能力和影响力等。

从平庸飞向卓越

一直以来我都怀着敬畏的心情在观察、学习、研究非言语领域在表达一个人的精神特质方面所拥有的巨大力量。我曾亲眼目睹过一些本过着幸福生活的人，就是由于没有抓住一些确保他们成功、福祉和安全的非言语性暗示和机会而使美好的生活逐渐消逝。在做美国联邦调查局探员和顾问的时候，我看了太多人生的生生死死、悲欢离合。有些人被释放，有些人被监禁；有些人的行为导致他最终获得卓越的成就，而有些人的行为则使自己一败涂地。我做这项研究的地点不



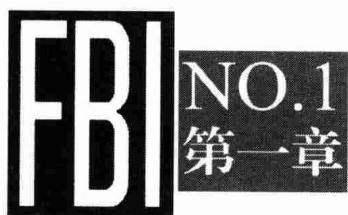
是在实验室，而是在实实在在的生活竞技场中。是它使我可以将人类的行为进行分析和归类，明白哪些是好的哪些是劣的，哪些会引向失败哪些会飞向成功，哪些会流于平庸哪些会注定不凡。

在将从美国联邦调查局退休的时候，我再一次为那些用非言语表达的事物的普遍存在和它所具有的强大力量而深感震惊。其实这些事物就暴露在阳光之下，它可以对我们的所作所言起到放大作用，而这种放大作用几乎是很难去衡量的。其实这样的事物在世界上是普遍存在的，但是它所产生的影响力却很少被人关注，没有几个人能真正利用好它。那些利用好了的人，以一些看似无形的手段获得了实实在在的巨大成功。这些不用嘴去说的事情可能很细小，就像眨一下眼皮那样不易被人发现，但是它们却能改变事物间的关系，因为无声的证明胜过了有声的雄辩。

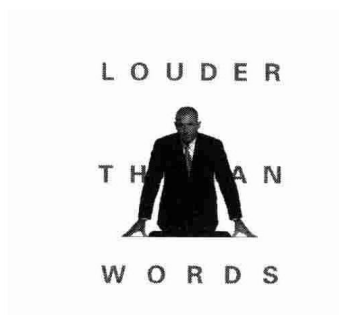
如果能准确合适地将非言语性事物表述清楚，那它将会使我们的行为、话语、思想、志向浑然天成，凝聚成为一个有机的整体。它可以帮助建立人与人之间的尊重、信任和和谐的人际关系，提高工作效率。它有助于团结而不是分裂，它有助于亲密而不是疏远，它有助于博采各家之长而惠及天下大众。这就是为什么非言语智慧是每一个企业成功的必备要素。

目 录

- 引 言/1
- 第一章 指尖的影响力/1
- 第二章 自然表现法则：非言语智慧的基石/25
- 第三章 身体语言的秘密/45
- 第四章 行为的力量/99
- 第五章 外表的力量/127
- 第六章 组织形象的力量/157
- 第七章 情景中的非言语智慧/207
- 第八章 情感中的非言语智慧/249
- 第九章 谁在说谎? /277
- 后 记/297
- 致 谢/301



指尖的影响力





今天我和两位理财顾问约好见面，准备从中选择一位帮我打理我辛苦赚来的钱。

在第一位理财顾问所在的办公大楼入口处，我看到一排排亟待修剪的灌木丛，入口的转门上还残留着指纹的痕迹。

在前台的问讯处，一位保安将访客守则的小册子交给我。其实我早已对来访需要的流程了然于胸，但依旧登了记，填写好自己的身份证号，等待前台与楼上办公室进行电话确认。随后保安向我指示了电梯的位置。

到了楼上，我发现前台的接线总机异常繁忙。趁着工作人员忙着接电话的空隙，我迅速说出了自己的名字和来访事由。工作人员示意我找个地方坐下，于是我便从咖啡桌上的杂志架上挑了一本杂志，找地方坐下并读了起来。

等了十分钟之后，正当我向前台询问哪里有卫生间的时候，“未来的”理财顾问走了进来。高卷的袖子和松垮的领带表明，他恐怕刚过了一个匆忙的早晨。与我匆匆握手之后，这位理财顾问便把我带进了办公室。

刚进办公室，电话铃响了。他一边抓起电话一边示意我坐下。于是我便坐了下来并尽量不去偷听顾问的谈话。等了一会儿他终于讲完了电话，而我们的会谈也就正式开始了。

下面再讲讲我与第二位理财顾问的见面经历。

这位顾问所工作的大楼窗明几净，楼外的树丛也被修整



一新，周围环境整洁清新。

在前台问讯处，我很高兴地得知理财顾问正等候着我，我的名字也早已经写在了会客单上。简单地出示了身份证件之后，我便直接搭乘电梯上楼。

此时前台的工作人员正在接电话。看见我进来她连忙处理好手中的电话，并微笑着对我说：“早上好，有什么能为您效劳的？”

像在第一位理财顾问那里一样，我说出了自己的名字和来访事由。工作人员安排我坐下并通知理财顾问我已经到了。坐下之后，我便随手拿起了一本放在咖啡桌上的公司手册看了起来。

不到五分钟，我的理财顾问便走了出来，边走边将他外套上的扣子系好。他以热情的微笑和一个十分有力的握手迎接我的到来，之后我们两个一起向他的办公室走去。

办公室内放置了好几把椅子，理财顾问告诉我我可以任意挑选一把坐下，只要我觉得舒服就好。更意想不到的，他马上为我递上了我最喜欢的软饮料。我这才记起原来在我接到会谈时间确认电话的时候，工作人员已经询问过我爱喝什么饮料了。随后，我和顾问两个人都迅速进入了会谈。

说到这里，我想我最终会选择哪一位做我的理财顾问这个答案已经非常明显了：当其他变量都大致相同的情况下，



我会把钱放心交给谁打理呢？

在这个情景中有一点似乎不易被察觉，那就是几乎所有关乎最终决定的因素都是用非言语表达的：

- 办公大楼的外观
- 安保人员的效率和礼节
- 说话接待或是手势指示
- 前台的接待员是否给予你足够的重视（交谈的时间、专注的眼神，以及接待的方式）
- 对方提供的阅读资料的性质
- 你的等待时间
- 你的洽谈对象有多重视自己的外表
- 洽谈对象的出场和握手方式
- 你的洽谈对象是与你并排走还是在前方引导你
- 对方是否在意你的舒适度（座椅或提供的食物）
- 接待你这位顾客和接电话相比哪个更为重要

也许你认为以上的这几条在乎的都是表面现象而已，但你不妨回忆一下，你最近一次断绝商务往来的对象是个什么样的人。很有可能是他长期不注意微小细节的地方越积越多——如不回复你的电话，不回复你的邮件，约会见面经常迟到，给人感觉做事忙乱无序，或是让你感觉他对别的客户比你更加重视——而最终使你忍无可忍，进而对他的好感和信任



也消失殆尽。好感和信任恰恰是一切商务往来的基础，这两大基础的消失会使起初良好的合作关系最终瓦解。有些人就是这样，本来良好的合作关系在悄然间变得越发恶化，而自己却还粗心得并不自觉——直到有一天合作伙伴提出要重新修改合同，提高成交价格的要求，或是出现了比你条件更好的竞争对手的时候，你才发现原来平时积累的小错误已经发展成为了“致命的伤痛”。

≡≡≡ 细节决定成败：鲁莽决定的严重后果 ≡≡≡

人类生来具有一个热爱学习的大脑。由于人类在生理上极其缺少实质性的防御手段（没有外壳，没有爪子，没有利嘴，没有翅膀，没有尖牙，没有超强的奔跑速度），所以我们生存下来靠的就是敏捷的思维：快速判断全局的能力，根据感觉作出果断决定的能力，从万事万物中汲取知识的能力，以及将所有所学的东西牢牢记住的能力。人类走到哪里都像携带着永远开启的雷达一般。这个世界每天都在不停歇地通过感官对人“倾诉”，通过“倾诉”传递源源不断的信息。与此同时人类也会不断接收并对这些信息进行评估，判断出这些信息的含义。

对于有些信息而言，我们接收到之后会有意识地进行处理：比如当你发现了一个很有魅力的人的时候，就会愿意主