

FBI

教你读懂老板

办公室的生存哲学

【美】大卫·吉文斯 ○ 著
郑少媚 ○ 译

世界顶级肢体语言大师乔·纳瓦罗亲自作序推荐

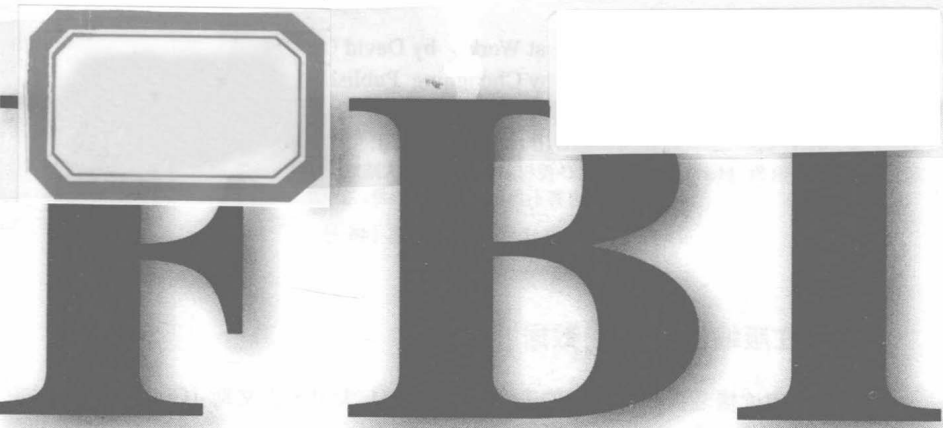
《纽约时报》“职场第一书”

★★ 30 种语言, 全球畅销 1000 万册 ★★

如果你不会读懂他人, 就只能成为一本打开的书, 任人阅读。

FBI超强读心术, 帮你第一时间读懂老板, 看穿职场!

重庆出版集团  重庆出版社



教你读懂老板

办公室的生存哲学

【美】大卫·吉文斯 ○ 著
郑少媚 ○ 译

重庆出版集团  重庆出版社

Your Body at Work , by David Givens
Simplified-Chinese edition © 2012 by Chongqing Publishing House with permission of
St. Martin's Press, LLC, New York, USA.

All rights reserved.

本书简体中文版由 St. Martin's Press, LLC 授权重庆出版社在大陆地区独家出版发行。未经出版者书面许可，
本书的任何内容不得以任何方式抄袭、复制或转载。

版贸核渝字 (2011) 第 146 号

图书在版编目 (CIP) 数据

FBI 教你读懂老板：办公室的生存哲学 / [美] 大卫·吉文斯 (Givens, D.)

著；郑少媚. 译—重庆：重庆出版社，2012.6

ISBN 978-7-229-05170-9

I. ①F… II. ①大…②郑… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912.1-49

FBI 教你读懂老板：办公室的生存哲学

FBI JIAONI DOUDONG LAOBAN: BANGONGSHI DE SHENGXUN ZHIXUE

[美] 大卫·吉文斯 著 郑少媚 译

出 版 人：罗小卫

责任编辑：张立武 朱程兰

责任校对：何建云

封面设计：艺海晴空

 **重庆出版集团 出版**
重庆出版社

重庆长江二路 205 号 邮政编码：400016 <http://www.cqph.com>

重庆出版集团艺术设计有限公司制版

自贡兴华印务有限公司印刷

重庆出版集团图书发行有限公司发行

E-MAIL: fxchu@cqph.com 电话：023-68809452

全国新华书店经销

开本：880mm × 1230mm 1/32 印张 9 字数：180 千字

2012 年 6 月第 1 版 2012 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-229-05170-9

定价：26.00 元

如有印装质量问题，请向本集团图书发行有限公司调换：023-68706683

版权所有 侵权必究

以最诚挚的爱献给我的儿子

David Scott Givens and Aaron McKenna Huffman!

序 言

当大卫首次邀请我为本书写序时，我感到无比荣幸，因为近 15 年来，我一直怀着极大的热忱阅读他的作品。在很大程度上，大卫影响并形成了我对人类行为学及非语言沟通的认识，这一点反映在我自己的写作上。我们这些追随他的工作、应用他在非语言沟通方面创造的术语的人，都会一致公认他是我们中间的伟人。

大卫寓教于写，像大家期望教授教课那样，他让学生睁开双眼，带领我们走上汲取知识的旅程。这注定是一趟美景连连的旅程，精微玄妙而又清晰可见，让我们更深地认识到这个世界本是以非语言方式为沟通基础的。

大卫和许多其他作家不同，他不仅告诉我们他想要我们掌握的知识，还让我们看见他是如何思考和看待这个世界的。因此，他的作品反映的是一个人类学家的思考方法。在很多时候，我们的行为方式并不比我们的邻居——那些动物园的动物们先进多少，他带着些许顽皮的态度探索人性究竟是怎么回事。他站在一位人类学家的制高点上，却依然面带微笑，心怀敬意地去追求知识，这让我们

深感羞愧,并开始深入地审视自己的行为,从而真正认识自己。换言之,他给我们摆了一面镜子,从中我们可以重新看待自己,并醍醐灌顶般地了解到什么是人性,我们是如何表达自己的思想和感觉的。

在这本最新的作品里,他依然没有让我们失望。

秉着一丝不苟的科研精神,综合应用了众多相关的学科(包括社会学、生物学、神经学、心理学、解剖学、生理学等),大卫向我们展示了我们的行为动机,我们为什么会被极其微小的事物影响——我们的手势甚至于泊车的位置都会影响到我们。身为一位想要发现别人遗漏了的东西的科学家,他带着强烈的好奇心和求知欲“从头到脚”地研究了工作场所的肢体语言,他无所不及地分析微乎其微的细节:头发、眼睛、嘴唇乃至脚趾,无一不在透露你的心理秘密。《爱的信号》以两性关系为主题,《犯罪信号》研究了犯罪议题,这一次在这本一流的书里,他分享了商业世界的新发现。

本书中,大卫通过列举当今商业世界的典型案例,以探索企业行为及沟通的基础。唯有那些将自己生命贡献于研究人类的人,才能像大卫一样权威,才能有资格去谈论商业环境中的领导力、贪婪、信任和欺骗。德斯蒙德·莫利斯写出了《裸猿》(*The Naked Ape*,探讨人类行为的科学著作。——译者注)一书,而大卫更进一步地探究了商业世界的“裸猿”——你和我。

如果你热爱知识,如果你热爱科学,如果你渴望了解人类行为

的动机,如果你关注商业沟通,退一步说如果你从事人力资源工作或者是部门经理,那么本书将是你的首选之作。这是一本值得你反复研读,并且每读一遍都能从中得到金子的作品,它囊括了太多太多关于我们人类的知识。

许多关于非语言沟通的书籍同时兼具文学性,这些书在某一瞬间总能让人有所顿悟,并且设立了新的标杆,让我们停下来对其仰慕不已。我把这些书列为必读书目,谢谢大卫,他的这本新作又让我增加了书目的长度。

乔·纳瓦罗 (Joe Navarro)

写于佛罗里达州坦帕城

(注:乔纳瓦罗,享誉世界的非语言大师,著有 *What every body is saying, Louder than words* 等书。)



职场肢体语言是一门政治学

他的肢体语言在坦率地告诉世界他是谁。他嘴唇的棱角似乎直直地指向你；整洁光鲜的发型由“Taj Ma - helmet”名店设计；要吸引女人，他会穿酒红色的西服，配上锃亮的名牌皮鞋。他是谁？他就是亿万富翁及顶级交易商——唐纳德·约翰·特朗普。无论是谈生意，面对老板，还是召开会议，他的言行举止都显示出强大的力量。

在电视真人秀节目《飞黄腾达》里，当唐纳德·特朗普及他的右手手指指着选手说：“你被解雇了。”这不仅仅是一个简单的手势。在《飞黄腾达》第二季，詹妮弗·克里斯富利接受《今日秀》采访时说：“那种感觉很奇怪，好像有一粒微小的子弹穿梭过来，隐形的子弹从他的手指直接穿透你的胸膛。”对克里斯富利女士而言，特朗普先生不容置疑的手势能释放神秘的足以穿透时空的力量。当特朗普指着詹妮弗说她被解雇了时，詹妮弗知道他是认真的，并且知道，毫无疑问，她被炒鱿鱼了。

很多老板都会运用克里斯富利女士所说的“隐形的子弹”——也就是有力的手势来加强语气。特朗普式的手势只是工作场所成千上万种的非语言信号、符号或者说线索中的一种。仔细观察一下,你会发现从早上9点到傍晚5点,无论是同事、客户、经理还是老板都会发出类似的信号。或许相比书面文件、短信或者邮件,这些非语言信号更能激发斗志、唤醒同情心、巩固忠诚或者激起怒火和恐惧。

我们将会从唐纳德·特朗普戏剧化的身体语言开始,带领大家踏上通往职场非语言世界的奇妙旅途。在旅途中,我们会探索未经丈量的办公室有多大空间,破解鞋子里的秘密,观察会议上耸动的肩膀会流露出什么信号。我们将发现所有隐藏在视觉、触觉、听觉、味觉和嗅觉与感官信号中的意义。

让我们先从气味开始。比如说咖啡,一种看似平常的饮料,它发出的香气在工作场所中却起到了重要作用。在2007年2月14日的管理备忘录中,星巴克董事长霍华德·舒尔茨对公司由出售罐装咖啡豆转向出售袋装咖啡粉表示后悔。

“我们推出了新鲜的袋装咖啡,但代价是什么呢?”他感叹,“是香气。也许这是我们商店损失的最强大的非语言信号。”每周视察30~40间星巴克咖啡馆是舒尔茨先生的工作,而气味则是他考量的关键指标。在西雅图的一家星巴克,一个烧奶酪的炉子发出了阵阵浓烈气味,舒尔茨对此大为不满。由于奶酪低俗的气味有损星巴

克咖啡的格调,舒尔茨要求关闭所有的烘箱。为了保证气味纯正,舒尔茨禁止使用炉子做饭。

特朗普式的手势及舒尔茨所看重的香气仅仅是工作场所的两个非语言信号。除了口头表述和书面报告,声音、材质或味道等非语言信号也时刻在告诉人们这世界发生了什么。你越了解它们,就越能够在非语言世界里挥洒自如,无论你是在谈生意、面对老板还是召开会议,你都能做得更加出色。这本书里没有任何僵化的教条,我希望它能为你开启一个全新的视角去认识商务世界。

大卫·吉文斯博士(David B. Givens, Ph. D.)

目 录

- ◎ 序言
- ◎ 前言：职场肢体语言是一门政治学

Part 1 你的身体会说话

- 007 聚焦会议室里的肢体语言
- 015 破译散会时的肢体密码

Part 2 解读丰富的面部表情

- 024 微笑是一种手段
- 029 情绪是一面镜子

Part 3 窥视眼神交流的秘密

- 040 工作，包括眼神的交流
- 042 视线转移即兴趣转移
- 044 一个眼神可以避免的抱怨
- 045 眼对眼交流的艺术
- 050 读懂会议桌上的眼神

Part 4 成功尽在掌握——手部的非语言信息

- 063 小手指传递大信号
- 065 克鲁兹似的专横
- 066 接送名片有讲究
- 068 伸出手,你就离成功更近
- 069 握手的学问
- 071 巧用职场通用手势

Part 5 透析肩膀的玄妙之处

- 086 耸肩寓意之一——不确定
- 093 耸肩寓意之二——敬礼
- 096 警惕说谎的肩膀
- 098 类似求爱与真实求爱

Part 6 发型,不容忽视的名片

- 107 头发迷恋曲
- 109 发型决定成败
- 115 个性的胡须:“我”不合作
- 117 光头——办公室的新时尚

Part 7 破译着装密码

- 122 服装帮你重塑自我

131 佩饰与性格

134 外套的搭配

Part 8 鞋子决定你的路

147 商务鞋的灵魂

150 办公室的鞋子有故事

154 穿上他/她的鞋子

Part 9 办公室里的空间哲学

164 办公室政治的信号灯

171 办公楼雕塑的寓意

173 开放的办公室布局

176 对小玩意儿说“不”

178 理想的办公场所

180 警惕办公室暴力

Part 10 解密真实会议中的一举一动

189 序幕

189 第1幕：突如其来的命令

194 第2幕：激烈的争论

198 第3幕：令人高兴的结局

Part 11 像调教狗一样调教老板

- 206 让有跟踪癖的老板消停会儿
- 210 将老板的咆哮关在门内
- 214 机智应对变态老板
- 218 爱玩失踪老板的悲惨下场
- 223 巧妙拦截不愿露面的老板

Part 12 建立融洽人际关系

- 228 分享的魅力
- 230 金斯利的人际哲学
- 235 注意办公室的“冷面孔”
- 236 并肩同行的艺术
- 241 神奇的高尔夫球场

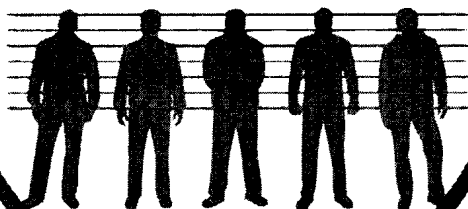
Part 13 找寻信任的标志

- 248 雷曼兄弟的谎言
- 255 奥格卡的信用标志
- 259 麦道夫与庞氏骗局

269 结语: 练就一双职场慧眼

Part 1

你的身体会说话



仅仅是看,你就能懂得很多。

——劳伦斯·彼得

芝加哥大学的一项研究表明，手势能够帮助形象记忆，增强认知思维，因此能大大增强有声语言的说服力。而事实上，你身体的其他部位也能发挥同样的效果。

工作场所是一个喧闹的地方，里面充斥着电话铃声、电邮、电脑键盘、写好的报告、手机短信、备忘录还有会议。千千万万的词语被打印出来、被说出来，甚至被喊出来——向你打着招呼，争先恐后地吸引你的注意力。听我说，读我的，看着我！

然而，本书并不是研究语言，而是研究语言背后的东西：没有说出的感觉、情绪和心情。书中探索的是没有明说的事情，比如，隐藏在暗处的议事日程，取消的计划，秘密的方案。在公司官方的措辞后面，总是有隐秘的动机、方案或者野心。夏洛克·福尔摩斯曾经聪明地教我们从鞋带、手指甲、衣袖等寻常事物观察出隐藏其中的意义。董事会上，他人的手、肩膀、面部还有眼皮告诉了我们哪些会议概要和语言没有明说的东西？职业装是如何让你看起来更强悍或者更柔弱，更能胜任工作还是与之相反？公司的壁橱、陈列柜、小单间还有其他常见的区域究竟有什么秘密？每间办公室的每个角落都能找到其隐含的意义，每套着装、每个动作都有其特定的含义。

在本书的副标题措辞（原版副标题：视觉透析职场身体语言指

南)上,我用“视觉透析”(sight-reading)来取代“智能观察”(intelligent observation)。英语的“sight”(视觉)源自 7 000 年前的古印欧语系的词根“sekw-”,意即“察觉”。在英语单词具有重要意义的“read”(理解)原意是“通过观察来判断”或者“判断意图和情绪”。因此,“视觉透析”就是通过观察非语言信号,理解对方的真实意图和心情。

学习透析办公室的各种信号,不仅能帮助你成为更好的倾听者,而且能让你成为更优秀的员工或更出色的主管。在倾听对方说话时观察他的肢体语言,能够让你领会语言背后的感情。通过积极的观察,在工作中你会变得更有亲和力、更有说服力,也更能赢得他人的支持与配合。更重要的是,读懂了别人没有说出来的话,你就能权衡你的同事值不值得信赖。判断对方是否说真话的方法很简单,只需注视对方然后看他是不是轻微地眨了眼睛回避你。

用心聆听、同理心、说服力、合作能力、直觉及信任是一种谓之“仆人”式领导的特征。通俗点来说,仆人式领导就是指作为上司,在实现公司目标时,你不能仅仅是为了累积个人权利,而更应该提升员工的福利。从我的沟通与领导力培训班毕业的学员,经常都会迫不及待地在工作中应用仆人式领导方法。我的最终目标是,使他们多依靠榜样的作用来引导员工,少依靠法令。比如说,在参加“紧急邮件处理”课程时,管理高层必须身体力行地参与事务,而不是发号施令:“这些邮件必须马上处理!”