

# 看透

解密身体语言隐藏的密码

[美] 格雷格·威廉姆斯 (Greg Williams) ◎ 著  
苏静涛 ◎ 译

BODY LANGUAGE  
SECRETS  
TO  
WIN  
MORE NEGOTIATIONS

# 看透

解密身体语言隐藏的密码

---

[美] 格雷格·威廉姆斯 (Greg Williams) ◎ 著  
苏静涛 ◎ 译

---

BODY LANGUAGE  
**SECRETS**  
TO  
**WIN**  
MORE NEGOTIATIONS

## 图书在版编目 (CIP) 数据

看透:解密身体语言隐藏的秘密 / (美) 格雷格·威廉姆斯著; 苏静涛译. — 北京: 北京联合出版公司, 2017.9

ISBN 978-7-5596-0732-4

I. ①看… II. ①格… ②苏… III. ①身势语-基本知识 IV. ①H026.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第173503号

著作权合同登记号 图字: 01-2017-2842

Body Language Secrets to Win More Negotiations© 2016 Greg Williams. Original English language edition published by The Career Press, Inc. 12 Parish Drive, Wayne, NJ07470, U.S.A. All rights reserved

### 看透:解密身体语言隐藏的秘密

作 者: (美) 格雷格·威廉姆斯

苏静涛 译

总 发 行: 北京时代华语国际传媒股份有限公司

责任编辑: 张 萌

责任校对: 孙丽丽

封面设计: 仙境

版式设计: 姜楠

---

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街83号楼9层 100088)

北京鹏润伟业印刷有限公司 新华书店经销

字数180千字 690毫米×980毫米 1/16 15.5印张

2017年9月第1版 2017年9月第1次印刷

ISBN: 978-7-5596-0732-4

定价: 45.00元

---

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容  
版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与本社图书销售中心联系调换。电话: 010-83670231

## 献 辞

### X

感谢我业已离世的母亲，罗莎·M·约翰逊女士。您生前的谆谆教诲，助我后来逐渐成长为谈判专家。假使您在天有灵，也应会为自己的儿子做出的贡献而感到自豪。感谢米尔本·普雷斯顿，从他那里我学到了许多人生经验，懂得了如何做个顶天立地的男子汉。感谢您。尽管颇费了些时日，才有今日的成长，但毕竟我做到了！

感谢乔尔·亚当斯，引领我关注政商两界的现实。正是这些或难或易的课程令我获益匪浅。

我还要感谢编辑帕特·艾耶，感谢她的友谊和对此项目的投入。她高超的写作能力为本书增加了不可估量的价值。

# 目 录

## CONTENTS

- 引言 / 001
- 第一章 无声的信号：关注或隐或现的线索 / 005
- 第二章 微表情：捕捉刹那间情绪的爆发 / 031
- 第三章 促发：情感游戏前的准备 / 057
- 第四章 颜色：控制情绪的色板 / 077
- 第五章 脑力博弈：了解情感和心理学在谈判中的作用 / 101
- 第六章 触发器：发现激发情绪的热按钮 / 125
- 第七章 性格类型：欣赏相似性原则 / 147
- 第八章 说客：挖掘影响力 / 171
- 第九章 技巧：打造成功的谈判 / 193
- 第十章 策略：全局考虑 / 219

## 引言

### X

环顾牌桌，你认为自己有一手好牌：一对J和一对7。最后一次加注时，其他三位牌友都跟了注。你要不要再加注呢？

在你左边的约瑟，年纪最小，戴着一副墨镜遮住了眼睛，左手的拇指轻敲着桌子；在你对面，乔治娅正心不在焉地搅着她的杜松子酒；然后就是坐在你右边的那位老兄贾马尔了，只见他啧啧有声地吮吸着含片，还挠着鼻子。

你决定全押，把所有筹码推到了桌子中央。约瑟和贾马尔弃了牌，乔治娅满怀信心地亮出了自己的一对A，而你则微笑着拿走了所有筹码。

你赢就赢在熟练地破解了对手的身体语言，那些或隐或现的信号无意中透露了他们的想法和情绪。谈判专家能做到这一点，就在于他们能够破

解身体语言后面的信号，从而了解对手的心思。当然，他们也善于谨慎地控制自己的身体语言。

《看透：解密身体语言隐藏的密码》中的案例人物表现出了惊人的洞察力，并展示了身体语言、微表情和情商是如何影响谈判结果的。本书不仅教会你解读非语言信息，也会助你发掘多门实用利器，这样就能将无声的线索转化为谈判桌上的优势。

读完这本书，你会有什么收获？《看透：解密身体语言隐藏的密码》将帮助你识别谈判对手的身体语言和微表情表达了什么。它也将教会你如何控制自己的表情和身体语言，因为无论你是做出了反应还是没有反应都将会对谈判产生举足轻重的影响。本书不仅有助于你更加娴熟地运用情商、谈判策略和情绪热按钮等知识，同时还将通过识别身体语言提高你的上述能力。

以本书为指南，谈判必将捷报频传。对书中的案例、故事、练习和谈判技巧等加以研习，势必会成为你日后谈判的利器，令你在谈判桌上信心倍增。你将懂得识别谈判对手的身体语言和微表情的诀窍。你将能够回答如下这些问题：

- 布置会场时如何采取微妙的方法影响谈判对手？
- 颜色是如何影响谈判的？
- 如何驾驭情绪从而主导谈判？

- 谈判时到底该站着还是坐着？
- 如果有人先是向上看，然后向左看，这意味着什么？
- 如果谈判者开始冒汗，意味着什么？
- 如果有人皱了一下眉，意味着什么？
- 如何使用相似性原则与对手拉关系？
- 如何判断那个人和你有同感？
- 如何发现谈判对手正在撒谎？

此外，你还将学会以下技巧：

- 能够使用无形的“武器”引导谈判走向成功，比如布置谈判现场；
- 娴熟地辨识出你或对手何时在利用情绪影响谈判结果，并且学会利用这种知识获取优势；
- 能够使用大量谈判策略——有些是你之前从未考虑过的；
- 基于解读到的谈判对手的信号，灵活调整策略；
- 克服谈判中的普遍性障碍；
- 使用系统模型计划和实施更为成功的谈判。

如果你希望自己的生活风生水起，谈判水平不断精进，那么《看透：解密身体语言隐藏的密码》这本书绝对不容错过！





## 第一章

无声的信号：关注或隐或现的线索



采购总监沙玛·莫迪不动声色地观察着坐在对面的供应商。比尔·沃尔特斯先生试图游说沙玛拿出一大笔资金投资他的产品。沙玛看着比尔。只见他坐在座椅上，每隔几分钟扭动一下身体，去端咖啡杯的双手也微微颤抖着，脸上甚至还流着一道汗迹。沙玛说：“比尔，我有种感觉，这桩生意对你十分重要啊。”“哦，不是这样的，”比尔答道，“我们生意很火啊。”沙玛在心里暗自掂量了一下形势，然后开了一个报价，远低于比尔要求的数额。比尔愣了一下，说：“好的，就这么定吧。”

这种情况下，沙玛马上察觉到了比尔的焦虑，他嘴上虽然强调说“不是这样的，我们生意很火”，然而他的身体语言却出卖了他。比尔实际上非常需要这笔生意。根据获得的信息，沙玛调整了原来的报价。本章将告诉你如何在谈判桌上关注对方的身体语言，对看到的现象进行思考并为我所用。

## 非语言交流的身体语言

交流既可以是语言交流，也可以是非语言交流，即身体语言。语言交流是通过你的声音来传递的。譬如你清了清嗓子，你可能想说“我呛着了”。

你的身体正试图适应你所在的环境，它不时地做出修正，并根据你的感受发出信号。这就是你为什么需要时刻关注身体语言信号的原因之一。

非语言交流的形式可谓不胜枚举：

- 头部运动
- 挤眼睛，摩挲手指、双手、胳膊或腿
- 扭动身体，拖着脚或以脚敲地
- 就座时抖腿或敲手指
- 打手势让某人靠近或离开
- 微笑
- 闷闷不乐
- 愁眉不展

研究证实，人类 90% 的交流都是通过身体语言传达的。语言交流仅占全部交流的 10%。其他人在观察你的身体所传达出的微妙信息，因为 90% 在交流过程中已属很大比例。每个人都应熟知身体语言信号。你嘴里可能说了些言不由衷的话，但你的身体语言却会出卖你。如果你的身体语言发送出不同信号，你所传达的信息也将会减弱，因为你的身体语言和你的语言交流处在两个不同的频道上。

人们对身体语言的感知远远超出了我们的想象。很多时候我们会谈论与人互动时的某种感受，我们感知到了却并未真正意识到那其实是身体语言发出的信号。另外当你和某人通电话时，你也会捕捉到许多非语言性的线索。哪怕只是读书，你也可以根据作者的用词和语气而感受到其中的变化。

## 从头到脚的身体语言

关注人们的手、臂、脚、嘴和头部动作，这样有利于更好地感知身体语言。人们的手势会透露很多信息。你不妨这样想象：此时的你正和比尔面对面地谈判。下面我将带你观察你应关注的东西。

### 用头部表达的身体语言

头部姿势绝对可以透露人们的内心所想。侧着头意味着他可能在思考，也透露出比尔是如何的渴望或者说努力想要找回自己说出去的话。

眼睛的移动则代表着思考的进程。每当回忆起过去发生的事情，大多数人倾向于眼睛朝上和朝左看。你可以观察人们对于某客观评价的反应来测验是否灵验。譬如你可以这样问：“昨天的天气真不错。你还记得上周

这个时候天气怎么样吗？”观察他向哪里看。如果他朝上和朝左看，证明他正在回忆。如果他朝上或朝右看，他可能在做着同样的事情。这样你就掌握了他的基准规律（例如，头脑检索信息时朝哪里看），并进而判定他的行为所蕴含的意义。

要实现这种反向操作，意味着你还需继续深入，再问些另外的问题。这时你不妨再问个客观性的问题，诸如你们共同经历过的事。“你还记得（某件具体的事）是什么时候发生的吗？”然后观察比尔是如何移动眼睛以努力地回忆你提出的问题的。

当比尔眼睛往上和往左看，你就知道他正在回忆自己真实经历过的事情。从而你得出他在回忆时倾向于向上和向左看的结论。当他试图记住某种声音，他会倾向于直接向左看。如果他回忆某种听觉信号，并考虑那是什么声音时，他会倾向于向下和向左看。

假设你在和比尔讨论一些情感相关的话题，观察他的眼睛活动。涉及情感话题时，人们通常会向下和向右看。这一点对于谈判桌上的你非常关键，因为它会透露人们对某次报价、某次还价等的真实感受。

如果人们直接向左看，或许他在尝试想象之前从未听过的声音。譬如，如果我问他：“如果一头牛和一只鸡合体，想象一下它会发出怎样的声音？”比尔会倾向于向右看，因为他正试图构建这种声音。

假使他向上和向右看，这些表象证明他正试图在头脑中构建一种形象或想法。你还可以顺着这条线索继续发问：“根据最近几天的天气状况，你觉得未来一周的天气会怎样？”只见比尔向上和向右看，试图回答你的问题。

我只不过以天气为例，但是从谈判的角度来说也同样适用。既然你已掌握了比尔眼睛活动的定式，就可以借此判断他的诚实度。你可以首先发问：“这算是你最好的报价了吗？”然后观察他眼睛移动的方向。假设他向上并且向右看，证实他正在构想这到底算不算最好的报价。

不妨继续深入。你可以继续这样问：“我记得在过去……”注意此时你已给出了一个隐性的方向。“我记得在过去，你的产品仅有 75% 通过了初步质检。”根据你之前观测到的眼部移动模式，你可以判定回忆过去的事情，比尔应该会向上和向左看，但相反，他却是向上和向右看的。这样你知道很可能他在试图做出响应，而你没有得到精确的回应。没承想你只需看看他眼睛怎么动，一切就已了然于心。详见图 1。

头部的运动还需结合话语综合考虑。如果当比尔说：“是啊，那不是真的。”并向前点着头。这个谈判原则下文我还将反复讲到，那就是：如果某人说的话和他的身体语言冲突时，一定相信他的身体语言。因为身体不会说谎。它总是试图展现真相。

如果和比尔谈话时，你注意到他的嘴角向上卷曲。这是蔑视的迹象。他可能用这种表情表示，“你怎么敢让我难堪。不要这样虎视眈眈地盯着我。”如果他深谙解读身体语言之道，他可能想说“你想做什么，我一清二楚！你那套在我这里行不通”。

比尔微笑着，或反驳或回答你提出的问题。若面带笑容的同时，他身体后仰，双手交叉置于脑后。这种身体语言和微笑暗示着：“好吧，这个问题问得好。哥们儿，请继续。”实际上他在逃避回答这个问题，预示着或许你已经真正觉察到了什么或者已经触碰到了他想回避的敏感点。

如果比尔两手置于脑后，就意图告诉你他仍控制着局面。身体后仰意味着他需要时间做出响应，这时要留意他随后说话的语气。假使他说：“我不确定那个声明是无效的。”那此时他也在质疑那个声明的效力。但也可能做出与此姿势迥异的响应，如比尔说“那绝对不是真的”，那就是一种强调陈述了。

### 观察一连串的姿势

通过观察对方一连串的身体语言来确认比尔的谈判立场。如果他并非面带微笑，而是皱着眉头，就很可能代表他对你提出的问题表示不屑。“你根本不清楚自己在说些什么”或许是他暗含的意思。观察他是远离你，还



是靠近你，是面带微笑，还是皱着眉头，他的嘴角是否上挑显露心有不屑，还是一边说话一边偶尔身体前倾。

假如比尔坐在桌旁，两手交叉，置于桌上，身体前倾，面带微笑，并且说“那绝对不属实。最近的研究证实，我们的产品质检一次通过率为95%”。他的双手姿势显示他有耐心，身体前倾则显示无论是反驳你，还是与你面对面你谈判，他都有着十足的信心，认定自己可以掌控局面。

在此我着重突出了比尔的感受，因为如果他引述的数据不准确，我们有时会说“他撒谎了”。但实际上，即使他的身体语言与所说的话完全呼应，也不一定就必然如此。与此相反，他可能真的并不知道答案，却认为自己讲述的全是事实。根据你自己对数据的了解，你可以这么说：“根据贵司质检经理发布的年度报告，实际质检通过率为75%”。然后观察比尔对此做出怎样的身体反应。

人们会释放出一系列语言和非语言信号。了解该关注哪些信号将有助于你洞察谈判对手的思维过程。掌握这些信息，你便可游刃有余地把握对方的报价和还价的定位。判断他们是已准备好未来报价和还价，还是“我最好接受这个报价，否则的话我可能面临丢失这桩买卖的风险”。如果你可以洞察和解密这些语言和非语言信号，你的谈判就可以取得事半功倍的效果，事业也必然会飞黄腾达。