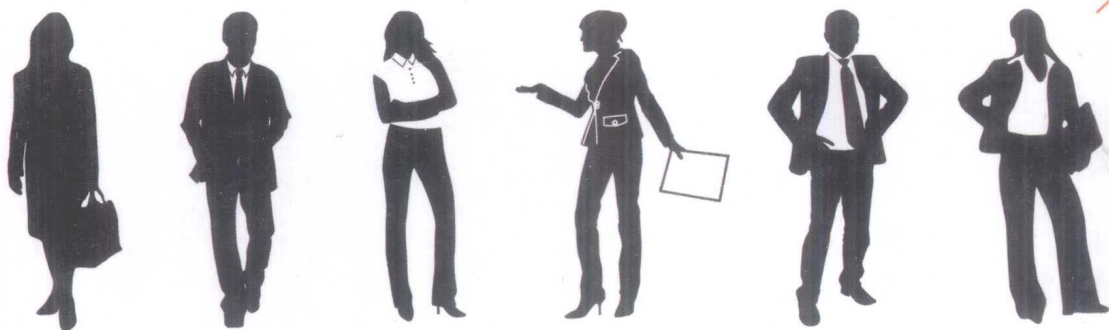




BODY 解读身体语言

LANGUAGE IN BUSINESS

(英) 弗海姆 佩特洛娃 著
张宗祥 译

解析人类肢体信号的权威读本

沟通细节决定成败, 但你是否知道最重要的细节。

营销、保险、人力资源、心理分析人士必备工具书。



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

BODY

解读身体语言

LANGUAGE IN BUSINESS

(英) 弗海姆 佩特洛娃 著
张宗祥 译

电子工业出版社
Publishing House of Electronics Industry
北京 • BEIJING

Body Language in Business by Adrian Furnham and Evgeniya Petrova

Copyright © 2010 by Adrian Furnham and Evgeniya Petrova

First published in English by Palgrave Macmillan, a division of Macmillan Publishers Limited under the title Body Language in Business by Adrian Furnham and Evgeniya Petrova. This edition has been translated and published under licence from Palgrave Macmillan. The authors have asserted their right to be identified as the author of this Work.

本书简体中文版专有出版权由 Palgrave Macmillan 出版公司授予电子工业出版社。

版权贸易合同登记号 图字：01-2011-3383

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

解读身体语言 / （英）弗海姆（Furnham,A.），（英）佩特洛娃（Petrova,E.）著；张宗祥译. —北京：电子工业出版社，2011.10

书名原文：Body Language in Business

ISBN 978-7-121-14455-4

I. ①解… II. ①弗… ②佩… ③张… III. ①身势语—通俗读物 IV. ①H026.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2011）第 172660 号

责任编辑：曹 磊

印 刷：北京机工印刷厂

装 订：三河市鹏成印业有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本：720×1000 1/16 印张：14.25 字数：200 千字

印 次：2011 年 10 月第 1 次印刷

定 价：30.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。

前 言

此书第一版短小精悍，广受读者欢迎。本书是在第一版基础上的再版。第一版很畅销，但是需要一些更新和扩充。更新和扩充第一版是一项十分有趣的工作。第二版在第一版的基础上有大幅度扩充，其取材主要来源于第一版，以及我们在类似话题上发表的其他资料和文章。通过整合这些资料，我们希望给读者呈献一本既实用又有趣的新书。在写作上，我们力求用语平实而不失准确性，避免误导读者。

我们在市面上看到很多类似话题的畅销书。身体语言引起了社会各界的广泛关注。很多人都对身体语言怀有浓厚的兴趣。当然，身体语言本身就是一个充满了神秘性和趣味性的话题，出现这一现象也不足为奇。我们觉得此书是一个很重要的沟通媒介。我们致力于写出一本基于学术研究成果的普及读物，为读者奉上一本了解身体语言的实用指南。

希望您从本书中得到价值和乐趣。

阿德里安·弗海姆 (Adrian Furnham)

叶甫盖尼·佩特洛娃 (Evgeniya Petrova)

目 录

第一章 导论	1
什么是身体语言?	3
身体语言的功能	6
关于身体语言的各种说法	8
身体语言在商务活动中的重要性	14
进化视角下的身体语言	15
三种媒介和信号	17
结语	22
第二章 信号系统	23
沟通渠道	23
感知无声的信号	47
“言”外之意	54
结语	58
第三章 日常沟通中的符号和信号	60
非语言符号对印象形成的影响	60
外表	61
躯体吸引力	62
干一行, 像一行	64
如何减少吸引力偏见	68

衣着	69
颜色	73
结语	77
第四章 态度、情绪和人格沟通	78
情绪表达	78
情感劳动	79
能力、精度和技能	81
交流态度	87
直觉	89
情商与信号解读	90
人格展示	92
文化交流和身体沟通	95
结语	111
第五章 说谎和欺骗：揭示和隐瞒信息	113
不同类别的谎言	116
谎言穿帮：说谎者为什么失败	122
欺骗的线索	127
结语	138
第六章 理论应用：工作场景	143
支配、身份和地位	144
商务演讲	145
谈判技巧和风格	159
销售中的沟通	167
面试	172

会议	174
广告和政治宣传	176
观察与指认	178
身体语言和记忆	181
结语	184
第七章 理论应用：职场情绪	185
身体语言和职场欺压	185
焦急的等待者	189
工作中的压力	192
办公室政治	196
办公室恋情	198
思想控制	203
工作中的成与败	206
结语	209
附录 关于身体语言的其他图书	185
参考书目	217

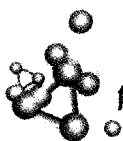


第一章 导 论

这是一本关于身体语言的书，主要介绍我们发出和接收的信号；传输和译解的信息，以及有关自身的非言语“表达”。身体语言是我们人类和其他动物共有的一套最原始的沟通系统。它被广泛地应用于表达对领土和身份的要求，对同伴的喜爱，以及内心深处的欲望。在办公室里面，我们每天都用它收发相关信息，表达情感态度，阐述是非观点。身体语言是一门不论背景和出身的大众语言，是由我们的基因决定的，是人性中不可或缺的一部分，也是沟通的基础。

当然，身体语言不是沟通的全部。语言和语言能力是人类社会中一个更复杂更普遍的现象。我们利用语言表达着诸如时空、宗教、爱和美等抽象概念。然而，有时候，用非语言符号，或者非语言符号与文字的结合更有助于表达。尤其是情绪，很难完全用语言传达（否则，各种各样的心理疗法就不会存在了），像痛苦之类抽象观念的表达也如此。如果不借助手势我们也很难把复杂的形状描述清楚。

在本书中，我们将致力于澄清几个问题。首先，提出和回答了下面的问题：通过身体语言沟通意味着什么；我们发出的信息是什么样的，发给

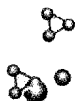


谁的，是在什么样的情景下发出的？在后面的章节中我们会依次述评各种非言语信号。手势、姿势、面部表情、语调、接触、气味，甚至是着装的品位都传递着关于个体自身及其内心活动的信息。

其次，我们讨论了身体语言是如何被应用的，以及它有时在沟通中是如何被误用而产生误解的。很多人对非语言信号存在着很多误解（在这里，我斗胆称之为胡言乱语）。概括地说，主要有两个极端：一是过度强调身体语言；二是过度忽略身体语言。很有必要在这两个极端中寻求一个微妙的平衡。并且，我们总是喜欢以天生的“人类观察家”自居，特别容易去相信那些虚假的身体语言。为此，本书设计了一部分，专门讨论了说谎和如何识别谎言。

最后，我们主要集中讨论上述这些理论和事实在工作场景和商务情境中的应用。无论是“为工作而生活”还是“为生活而工作”你都必然会在自己的职业生涯中遇到需要出席会议，参加谈判，展示和销售（你自身，你的观点和产品）等情况。身体语言贯穿于从选拔面试到离职演说的整个职业生涯过程。能够意识到，并且有能力管理自身的身体语言，并且还能读懂他人的身体语言是商务活动取得成功的关键。非语言交流也是政治宣传、公关、营销和广告行业的核心。了解这些无声的信号发挥作用的原理，既是商家也是消费者的一笔宝贵财富。

我们成年后的大部分时间都在工作中度过。用苹果公司首席执行官史蒂夫·乔布斯（Steve Jobs）的话说：“工作将会占据一大部分生活，让自己真正得到满足的唯一途径是去做你认为最好的工作，能够做最好工作的唯一途径是去喜欢你所从事的工作”。本书不会教你如何找到那份最好的工作，也不会教你如何重新发现对生活的激情，但是它会给你一些非常实用的提示和建议，教你读懂他人的身体语言，恰当地应用自己的身体语言，从而在工作中变得更加游刃有余，能够取得成功。



什么是身体语言？

肢体沟通是一种非语言沟通。它包括个体被他人赋予了意义的任何行为。当然，个体所发出的“信号”并不全是有意的。很多“信号”都不会被“接收”或者会被误读。非言语行为，正如我们将看到的那样，很复杂，很微妙，并且变化多端。它有可能是结构化的（遵循着一定的规则），也很可能是无结构的。非语言行为与由离散单位构成的语言不同，是连续的。身体语言可能是后天学习的，但是很多看起来好像又是天生的。它可能是“右脑型的”活动。

难怪有那么多人对身体语言独有情钟。有时候我们不得不成为“人类观察家”和业余心理学家。在各种沟通场景中——选拔面试、年度评估、董事大会——都需要仔细观察他人，才能更好地理解他们是怎么想的，他们（真正）说的是什么。成年人个个都是技艺精湛的欺骗者；出于各种原因，我们学会了用特定的方式去展示自己，去形成自己留给他人的印象；避免直来直去地说话（或许是出于顾及他人感受）；去销售产品和观点；去为错误的行为辩解。

训练政客和职业经理们与训练演员一样。这些人人都需要学会用特定的方式来呈现自己。他们清楚地知道，在有一个高明的讲稿撰写人的同时，演讲方式和演讲内容同样重要。在如今的电视时代，镜头可以对准演讲人的一颗小小汗滴、一个咬指头的小动作和细微的脸色变化，所以演讲方式就显得尤为重要了。现在，专家们通常通过对演讲录像，然后逐帧分析相应的面部表情和肢体动作，寻找演说者虚假的地方。所有的演员都明白，在刻画一个角色时，身体语言很重要。喜剧家们也知道身体语言在模仿某个名人时特别重要。要分辨出他们模仿的是谁，只需要放大其中一个简单的模仿动作就行。



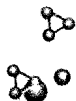
因此，很多人认为通过不同的肢体信号传递的信息在某种程度上更真实、更准确，特别是表达情绪状态和对某人的态度等。我们在沟通中会发出或者“泄露”出非语言信号。这些信号可能会被他人接收。信息的发送者可能意识到他（她）所发出的信号。事实上，接收者也不一定总是会意识到他们所接收的信息。例如，大多数人意识不到自己的瞳孔在放大。观察者也不能意识到他们在特定的情景下能够觉察到放大的瞳孔。

可以从多个角度去定义非语言行为。其中一种方式是看该行为是与言语相关还是与言语无关。另一种方式是从它的社会功能角度去定义。众所周知，非语言行为的功能包括：

- ◆ 重复、配合和强调说话内容；
- ◆ 补充、修改和解释语言信息；
- ◆ 与语言信息相冲突、矛盾和混淆；表达尴尬或者掩饰真实动机；
- ◆ 代替语言；
- ◆ 强调、加强以及修饰语言；
- ◆ 调解和协调语言

身体语言可能很微妙也可能比较明显；它可以被有意识地发出，无意识地接收；它可能会泄露你的真实观点和行为让你无台阶可下，也可以帮你（当学会了之后）更好地传达信息。面部表情、手势、头部动作或者视点移动、身体接触或者转向、身体距离、语音语调、着装打扮都可以传递出明确的信息……其中有些非语言行为甚至包含着发出者的明显目的和意图。

让我们回顾一下那些哑剧演员，如查理·卓别林（Charlie Chaplin）、巴斯特·基顿（Buster Keaton）、哈罗德·劳埃德（Harold Lloyd）。他们的表情洞察力非常强，完全用符号语言（用手势代替言语、数字和标点）表达复杂的意群。非语言沟通比语言沟通更加基本、更加有力。有些信息通



过非语言行为保持一定的模糊性，比语言更有利于沟通。那些故意模糊化的微妙信息也可以通过非语言沟通来传达。正如我们所看到的那样，文化通常为非语言沟通制定了很多规则。这些规则通常在有关礼仪规范的书中提到，比如应该在何时，何地，以何种原因去接触他人，怎么问候等等。

非语言沟通从字面上很容易引起误解。“非语言”从字面意思上排除了语音或者超语言信号，以及诸如话语的感情基调等明显很重要的信号。身体语言从字面上也排除了语音信号。并且根据沟通的定义，沟通双方——也就是信息的发送者和接收者（编码者和译码者）——必须都是同一种身体语言的有意识个体。有目的信息可能会通过非语言信号被有意识地接收到。同样地，无意识的信息可能会被无意识地发送或者接收到。



先天还是后天？

人类大部分特征都是先天和后天共同作用的产物，很难把二者分开。显然，我们从学校、家庭和媒体都可以学习到各种行为规范（包括触摸，手势，注视等）。但我们有没有可能天生就具有这些行为规范意识？我们是否天生就有一种“身体语言本能”？下面是支持先天说的证据。

- ◆ 失明的孩子没有条件通过观察他人学习诸如微笑、点头、皱眉等肢体动作，但是他们仍然会做这些动作。
- ◆ 刚刚出生的孩子就能够表现出快乐、惊奇、感兴趣等情绪，同时也能对痛苦做出反应。出生后不久，他们就能模仿母亲的面部表情。
- ◆ 出生后就立即分开抚养的双胞胎婴儿在非语言行为，如姿势、头部动作等表现出惊人的相似。
- ◆ 灵长类动物（猩猩和猴子）的很多情绪，特别是愤怒和恐惧情绪与人类的很相似。
- ◆ 不同大陆上不同国家间进行的跨文化研究表明：人们不仅有十分相似的基本情绪（如高兴、恐惧、惊奇、愤怒、讨厌、悲伤），而且还能互相识别这些情绪。



我们对身体语言的定义十分宽泛。本书中的非语言行为指所有与视觉、声音和感觉输入相关的信号，以及那些不易被察觉但是普遍存在的社会符号，比如着装，颜色，以及我们周围的物体。尽管这个定义看起来可能会有点反传统，但是在这样的定义下，我们可以充分利用所有可获得的资料，综观这一话题的全貌。

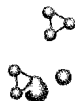
“语言（verbal）”这一术语在本书的意义也比较宽泛。字典对“语言”下的定义是“通过口头而非书面语进行的表达或传达”。然而，本书中的“语言（verbal）”指文字的属性，以及使用文字进行口头或书面沟通的能力。

身体语言的功能

非语言信号通常被用于替代和加强语言信息，或者有时（故意）与语言信息形成冲突。非语言信号有时很容易替代语言信号：比如“是/否”或者“不知道”。通常，非语言信号可以强调、扩大语言信号，也可以抵消语言信号。有时候话语内容很容易与说话的方式形成对立，如“我告诉你，我没有生气”和“当然，我不担心”这样的话语很容易出现表达的内容与说话方式表达出的信息意思相反的现象。

通常，身体沟通是对语言沟通的补充。语言可以通过非语言信号来强调，甚至是重复语言信息。非语言沟通在更多情况下调节我们的日常交流。通过非语言信号，我们才得以知晓什么时候该开口说话，谈话是否已经陷入了尴尬；出于礼貌，对有些话题，我们会避而不谈，或用特定的身体语言来表达。这就是为什么身体语言是情商很重要的组成部分。

隐喻现象在非语言行为中很普遍。接近（Approach）或远离隐喻（Distance Metaphor），是用地点或者距离来表达亲疏关系。身体距离（Physical Proximity）预示着心理距离，这是刚出生的小孩就懂的道理。唤醒隐喻（Arousal Metaphor）告诉我们，面部表情、语速和动作速度都能表



达个体的唤醒水平。所有这些非语言符号都能很准确地传达出一个人激动、投入和感兴趣的程度。权力隐喻（Power Metaphor）强调，非语言行为可以显示日常交流中的主导与被主导关系。在沟通中，有权力的人比没有权力的人“被允许”有更多的眼神接触，这也是所有小孩子都明白的道理。总之，身体语言可以显示沟通个体之间的亲疏关系，兴奋程度，以及各自在沟通中的地位。其实，还远远不止这些。

身体语言有一个很明显的生物学基础。它是进化的产物。动物在连最基本的语言系统都不需要的情况下就能进行沟通。他们实现沟通的方式是触觉，嗅觉，姿势以及互动。我们人类也通过这些方式完成一部分沟通。如果说人类的站姿显示了社会地位，那么同理，不难理解，猩猩的站姿也反映了它们在自己群体中的地位。人类的哈欠被普遍认为是厌倦的信号，其实这个也同样适用于鱼类。因此，我们的坐姿，拿烟的方式，微笑和握手的方式都具有丰富的涵义。它们不仅反映出个体当时的内心状态，同时也传递出个体社会地位方面的信息。

身体语言与情绪也密切相关。不难理解，每种外部表情都与内在的情绪一一对应。有些情绪是先天和跨文化的——如恐惧、高兴、讨厌。接触也可以传递情绪，有时候一个拥抱传递出的爱要比精心准备的言语多得多。并且，人们总是不太擅长用言语来表达情绪。这也是心理治疗、角色扮演和咨询行业发展得如火如荼的原因。

发送者	
接收者	双方都意识到
	接收者意识到 发送者没有意识到
接收者	发送者意识到 接收者没有意识到
	双方都没意识

图 1.1 身体语言意识



有时，身体语言信号非常有效。发送者打出手势，接收者看见手势，非言语信息就得以传达，如图 1.1。在交谈中，如果出现一方不太明白对方时，他（她）可能会举手示意，要求说话者加以解释和说明。这个手势让说话者明白他说得不是很清楚，或者需要把说过的话重复一遍。在这种情形下，这个无声的手势对双方都有好处。

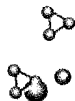
有时，人们并没有意识到自己正在发出一些非语言信号——蓬松的头发，婚戒，忙个不停，左顾又盼。其他人也会接受并且解读这些非语言信息。只是接受者也可能是无意识的。只要能够正确地解读，这对那些懂得并且能够意识到这些非语言信息的人非常有益。

一些“聪明”人通常会采取轻触他人、模仿他人手势，以及侵占他人空间等方式来传递特定的信息。在言语干扰下，接受者可能还意识不到这些不明显但是包含发出者意图的行为。通过既定的信息加工认知模式影响外围通道是最强有力的说服方式之一。因为它不需要被说服者有意识注意，也不会给他们反驳的机会。成功的政治游说和市场营销采用的都是这种沟通方式。

有时候，沟通的双方都没有意识到——至少是没有注意到——正在传播中的信号。发送者放大的瞳孔或者发出的气味信息素暗示性兴奋，但是双方都不会意识到这个信号。情侣之间有时产生莫名其妙的吸引力，可能就是因为这个原因。

关于身体语言的各种说法

最先对身体语言进行系统研究的科学家是生物学家。他们都是技艺精湛的鸟类观察家，所以他们能轻而易举地转换成人类观察家也不足为奇了。达尔文早在 1873 年就写出了著名的《人类与动物的情感表达》（*The*



Expression of the Emotions in Man and Animals) 一书。艾伯-亚贝费特 (Irenäus Eibl-Eibesfeldt) 在 1971 年出了一本在学术界很流行的生物书:《爱与恨:人类行为模式的自然史》(*Love and Hate: National History of Behavior Patterns*)。然而,是在达尔文去世 94 年后,德斯蒙德·莫里斯 (Desmond Morris) 于 1971 年出版的《裸体猩猩》(*Naked Ape*) 激发了大家对肢体观察的兴趣。到目前为止,讨论此话题的专著就已经有十几本了,到网上随便一搜就能搜到(见本书后的附录)。

自 20 世纪 80 年代以来,来自不同学科领域的学者——人类学家,心理学家,社会学家和动物学家——就开始把各学科的理论和方法结合起来,对身体沟通进行研究,试图理解其本质。近些年来,生理学家,内分泌学家,性学家,甚至是营销员和广告商对那些产生非语言行为的生理过程都非常感兴趣。

虽然在这一领域出了很多有价值的研究成果,但是也有一些记者和某些以专家自称的人在那里胡言乱语。他们的目的不是探索真理,给人正确指导,而是娱乐和赚钱。这一话题的趣味性以及它在商业上的重要性促使很多以专家或者大师自居的人对非语言沟通大放厥词。他们的“发现”和“建议”夸大了非语言行沟通的力量和重要性。虽然也有很多人的夸大看似建立在事实的基础上,但是他们的解读通常都是没有根据的。

那些关于身体语言沟通的误读,或者纯粹错误的说法大体可分为如下几类:象征主义、权力论、控制论、以及“看人如看书”论。

象征主义:所有身体沟通都是象征性表达。

对精神分析(弗洛伊德主义)观点情有独钟的人喜欢把外在的行为归结为内在的欲望和情感(通常是无意识的)表现。按照他们的观点,查尔斯王子拨弄袖口的习惯是预示着他感受到了君主制的束缚。留笔挺军人胡须的人有“禁锢焦虑”(Imprisoned Anxiety)。很多其它类似的行为,如



抿嘴、盘脚、抱手都被认为是性压抑的表现。一位男士在和一位漂亮女士交谈时（也可以是一位女士和一位帅气男士交谈），如果他（她）总是拨弄婚戒：精神分析学者会认为他（她）想把婚戒取下来。一个人说到自己母亲时，很可能会突然抱住自己。象征主义对这个的解读是：也许这个人试图在重新创造着母亲拥抱的温暖。

很多身体语言专家都青睐“无意识”的解读，比如弗洛伊德的心理学解释。这很容易产生误读。请看表中对同一行为两种不同的解释。

表 1.1 身体语言：替代性解释

行 为	心理学解释	替代性解释
把手插到兜里面	偷偷摸摸，退缩，可能比较消沉	冷，或者在找一个小东西
两手抱于胸前	是一种自我防御性动作，缺乏自信和不确定性的表现	冷，或者没有靠手，这样做比较舒服
打呵欠	遇到不想遇到的困难情景	很累了，氧气不足
盘腿	防御性、受到压抑，甚至有敌意	女性盘起腿来更女性化，男性这样做是因为感觉更舒服
摸鼻子	说谎，或者试图隐藏自己的真实内心	感冒了或者鼻子痒

如前文所述，很多情况下，人们通过身体语言进行的沟通都属于无意识。但是，也不能因此就完全用无意识驱动来解释非语言沟通，也不能得出非语言沟通需要很多古怪动作的结论。人们从父母，老师，甚至是电影里面习得和内化很多手势和其它非语言行为。有一些非语言行为是欲望，希望和动机的象征，但是更准确地说很多都不是。

权力：身体沟通比言语沟通更强有力

类似“一个信息的 70%沟通力量都是通过非语言符号来传递的”或者“你说什么不重要，关键是你怎么说”等论断随处可见。身体沟通学问们不自然地就会“宣扬”他们的专业知识，夸大身体语言的重要性。有时候，非语言沟通确实很有影响力。比如说，用身体语言来表达歇斯底里或者极