

洞察人的艺术

■ 海浪丛书 ■

● (美) 尼伦贝格 等著

● 蔡静澜 编译



上海翻译出版公司

DONG
CHA REN DE YI SHU
DONG CHA REN DE YI SHU



《海浪丛书》

洞察人的艺术

〔美〕 尼伦贝格
卡莱罗 著

蔡静澜 编译

上海翻译出版公司

《海浪丛书》编委会

顾问：贺崇寅

主编：蔡漪澜

编委：吴承惠 吴龙涛

金志堃 夏 画

海 浪 丛 书

洞察人的艺术

〔美〕 尼伦贝格 著

卡 莱 罗

蔡静澜 编译

上海翻译出版公司

(上海复兴中路597号)

邮政编码：200020

新华书店上海发行所发行 常熟高专印刷厂印刷

开本787×1092 1/32 印张4 字数87,000

1988年5月第1版 1991年4月第4次印刷

印数 90,001—95,000

ISBN7—80514—218-1/c·2

定价：1.50元

译者的话

现代社会中人际交往日趋频繁，人们要达到相互沟通，一个重要的前提是了解对方的心理动态。有些人认为只要通过语言交谈，就能够彼此了解，这种想法未免太乐观。在很多情况下，人们没有、也毫无必要向他人诉说自己的心情与感觉，在某些场合还会有意隐瞒自己的真实想法，因此，我们更多地是通过姿势动作和神态表情的观察，来分析别人的内心动向。实际上，很多人在生活中正是这样做的，^①但他们的观察与判断是从不完全的个人经验出发的，很容易造成误解与臆断，对很多姿态的意义也无从领会。本书作者通过大量的观察、记录、分析和实验，对“行为语言”作了深入研究，在解释姿态所代表的意义时，又都结合实例与插图，在内容的安排上循序渐进，确有许多独到之处。国内有关这方面的资料与研究尚不多见。本书对于读者正确领会姿态所传达的信息，进而处理好人际关系一定会有所裨益。

译者

1988年8月

目 录

第一章 姿态的意义

一、获得洞察姿态的技能

生活——真正的检验场所	(2)
多种姿态形成的姿态簇	(7)
如何从察颜观色中获益	(11)

二、姿态代表的意义

脸部表情	(15)
走路姿态	(20)
握手	(22)

第二章 不同心理状态和心理活动下的姿态

一、开放、防卫、思考和否定的姿态

坦诚开放的姿态	(27)
防卫对抗的姿态	(30)
思考判断的姿态	(37)
否定和隐晦的姿态	(44)

二、准备行动时的姿态、镇定情绪的姿态、

愿意合作以及受挫时的姿态

准备行动的积极姿态	(49)
-----------------	------

镇定情绪的姿态 (54)

愿意合作的姿态 (55)

受挫时的姿态 (57)

三、自信、紧张与自制的姿态

自信与自负的姿态 (63)

紧张与不安的姿态 (71)

自制的姿态 (77)

四、厌烦、赞同、爱恋和期待的姿态

厌烦的姿态 (80)

赞同的姿态 (82)

爱恋的姿态 (85)

期待的姿态 (88)

第三章 不同人际关系特有的姿态

父母与子女 (90)

情侣 (93)

陌生人 (94)

上司与下属 (96)

专家和委托人 (99)

推销员与买主 (103)

第四章 特定情景下的姿态

打电话 (107)

法庭 (109)

社交聚会 (111)

第一章

姿 态 的 意 义

在演讲会、讨论会和各种谈判场合，在联系工作、社交活动和其他交往过程中，我们会观察到无数种表情、姿势和动作，会发现这种“非言语的表达”在人类相互沟通中起着重要的作用。在很多情况下，我们的思想感情仅仅用语言是难以充分表达的。在更多的场合，人们是在无言之中透露出自己的心理状态，而这只能借助行为和姿态的观察才能了解。简而言之，具有不同背景的个人及其语言、动作姿态是一个复合体，在人际交流中，必须将这些因素结合起来，才能达到真正的理解和沟通。

一、获得洞察姿态的技能

飞机场是观察人们情绪的最佳场所。旅客到达和离开时，你可以发现对飞行感到不安的女士不断地捏着自己的手，似乎在安慰自己：“不会出什么事情的。”就好象有些人说：“我得捏捏自己，看看我是不是在做梦。”一个男人

在等待时，也可能会对飞行感到不安。例如，他坐得笔直，脚踝交缠，两手握拳，靠外的大拇指有节奏地敲打着里面的那个拇指，这些动作都意味着他有点紧张。

走出候机室，你可以看见三个男人在电话亭里和人通话。其中一位（图1）显得全神贯注，外套扣得整整齐齐，一望而知他很重视对方。他可能是个推销员，就象直接面晤那样，正在郑重其事地和一个客户谈交易。

第二个打电话的人姿态很轻松（图2），他低垂着头，下巴抵在胸前，身体的重心不断地从一只脚换到另一只脚。看上去他好象在望着地面，一边点头一边说：“是啊，是啊！”更进一步研究这个人，你会觉得他态度很自在，不过对谈话的内容或许感到索然无味，却又不想暴露出这一点。通话的对方可能与他相当熟悉，大概是他的妻子或者一个老朋友。

第三个人的神情我们看不见，他背对着过往的行人，肩膀稍稍弓起，头偏向一边，显然是在和女友通话，而紧握在手里的话筒好象就是他恋爱的对象（图3）。

在机场短短的巡视之间，我们已注意到人们各种不同的动作。只要留心观察种种姿势，就可以推测出他们的态度、关系和背景，甚至可以想象出在电话线另一端的那个人的模样。我们的观察不是在孤立的实验室中进行，而是来自现实世界人们的行为和反应。简而言之，我们经常面对“非言语沟通”的丰富表现，它可以补充，甚至可以代替语言交流，我们可以由此象阅读一本书那样来洞察别人。

生活——真正的检验场所

新的汽车附件问世前，必须经过多方面的试验，然而附件



1. 推销员



2. 丈夫



3. 情人

是否适用，只有在实际应用中才能加以确定。几年以前，福特汽车公司决定在汽车上加装一种“自动门锁”，来加强安全性。当车速达到每小时九英里时，这种装置会使车门自动锁

上。但在新锁上市之后，福特公司却不断受到买主的抱怨。

每当这种车的买主来到汽车自动清洗站时，麻烦就来了。原因在于清洗过程中，车轮会在清洗机上不断打转，当转速达到每小时九英里时，门被自动锁上，结果在车子从清洗线上送出来时，车主只好去找锁匠来撬开门锁。福特公司不得不废弃这种新装置，重新使用以手操作的老式门锁。

同样的道理，现实生活也为阐释人类的姿态提供最好的检验场所。但是长期以来，人们对于行为的研究很有限，各种姿态并不能完全得到理解。人们只是从含意丰富的姿态簇中抽取个别的姿势加以研究。多少年来，人们就以这种粗略简单的方式来理解他人的姿态。

我们在文化艺术的交流活动中，得到了一种意外的收获，那就是对“非言语沟通”的兴趣。当我们聚集在一起举办讲习会和研讨会，到了最后磋商阶段时，往往发现“非言语表达”在交流中起着重要的作用。说得更具体一些，人们及其语言、姿态是一种复合体，在交流中，必须将这些因素结合起来，才能在表达和理解上获得更好的效果。

姿态研究所受到的一个限制，在于无法将具体情景复制下来，反复再现，以致无法对研究对象的相互反应或表现作细致入微的观察和有系统的研究。这种困难在录像机问世之后，才得以解决。

东宾夕法尼亚研究院的高级研究员雷·布德怀斯特摄下了人们各种会面场景，并通过动作学（由构成姿态的各部分动作来分析个人姿态的科学）的观点加以阐述。这本书对“非言语沟通”研究中的不同观点进行了比较。另外，劳伯特·伟纳提出的告诫也值得我们重视，他指出：“许多宣扬这门学科的人固执于他们对原始语言的误解，更有一些人在

不良学术风气的影响下，仅作肤浅观察就曲解事实，到处传扬。”研究个体姿态要从各方面作一系列相关的观察，而不能如同盲人摸象一般，只抽取其中一个姿势就轻易地下结论。我们所谓的“姿态簇”，是由各种姿势结合而成的“非言语表达”的群体。“姿态簇”可以是同时存在的多个姿势的复合体，也可以是一个接一个发生的连续动作。例如，两臂叠抱在胸前，两手握拳，双脚交叉的动作就是一组姿态簇。录像机是一种有用的工具，可以使我们捕捉并保留这些姿态簇。而参加研讨会的学员们在分析讨论各种姿态的同时，还自告奋勇，收集并提供了好些原始资料。

我们已经摄录下了两千五百多种有意义的姿态，并和几千位学员举行过数百次研讨会。我们提供各种姿态的资料，让大家观察录像，然后询问观众，你从中了解到什么？感觉到什么？非言语表达的信息是什么？我们首先只要求学员从一系列的動作中筛选出能体现个人心理的有意义的姿态，然后再要他们对这些姿态加以说明。

经过多次讨论，我们注意到，观众开始理解某些姿态的意义时，或多或少是凭某种潜意识的感觉。也就是说，观察者尽量使自己置身于被观察者的处境，去体会那些举动的含义。然而，单凭潜在意识来体会，所得到的或许只是一种臆测。正如席格曼·弗洛伊德所说的：“人们常常对他人的无意之举产生误解，作出错误的反应。”假如某种姿态在我们的潜意识中意味着敌意，那么在看见这种姿态时，就可能不经理智判断而自然而然地作出对抗的反应。作为具有思考能力的人，在对外界刺激作出反应前，应该有更客观的分析。

如果我们能够冷静下来，有意识地先去领会种种姿态的含义，对它们进行分析和验证，就能使沟通过程达到更完美



4. 对立的集团

的境地。通过分析和验证，我们可能发现自己只是在臆测别人的举动，我们难以接受的某种姿态也许只是他人的特殊身份造成的。举例来说，一个法官面对着律师眨一眨眼睛、皱一皱眉头，会使自我意识强烈或神经质的律师产生戒备的心理，这种“姿态伤痕”会烙在律师心头，总是困扰着他。同时，我们还可以发现，相同的姿态在不同的文化背景中可能具有不同的含义，可以导致完全不同的反应，因而造成很多误解。还有许多姿态只是习惯性地反复发生，并没有特别含意。因此，对姿态的理解摆脱潜意识的印象，而是通过上述事先经过分析和验证的认识过程去了解别人，似乎更可靠，我们可以把这种认识过程称之为“超越潜意识的思考”。这样，我们才能够获得正确的信息，而不再是臆测。

多种姿态形成的姿态簇

把种种因素从环境中抽去之后，要理解单个姿态就非常困难，然而将各个姿态有机地组合起来，就会产生一个完整的形象。

一个姿态在表达功能上相当于语言中的一个单词。有些人认为揭开这个“单词”的奥秘，就能使他们熟练地掌握这种由姿势、动作和表情组成的“语言”，这种想法并不切合实际。理解单个姿态可能使他们探悉到情绪变化的一个片断。并不能使他们就此真正掌握他人的心理动态。在语言中，只有当单词组合成句子时，我们才能领会到完整的意思，同样，只有当我们把一系列举动和姿态融汇起来，才能窥探到观察对象的内心世界。而要把“非言语表达”的“单词”与“句子”联系起来并不容易，参加研讨会的许多学员

往往在这方面感到困惑。同时，一个姿势可以有多种含义，只有当它与某个姿态簇紧密联系在一起时，才获得确切的、唯一的意义，单凭对孤立姿态的观察和理解就匆匆下结论，难免要出差错。至于伪装的姿态更可能与原先的行为不连贯，并会被后来的由衷的举动否定掉，只有通过整个姿态簇的协调性和一致性的观察，才能对此加以辨别。

所谓“神经质的笑”，就是内在的不协调性的一个最好例子。这种笑声极不自然，从某一方面看，它似乎想表示高兴，但是这个姿态簇的另一些方面则象征着极端的不愉快。不仅手臂和两腿有紧张的动作，整个身体也象是为逃避一种难堪的处境而扭动着。这种笑是很勉强的，甚至是在吃了一惊后故意装出来的，与幽默引起的会意的笑完全是两回事，而只有在完整的姿态簇中才能认识它的含意。

通过充分显露并表现一致的姿态簇，我们可以了解别人的种种内心活动。伪装毕竟是一种少见的现象，而且这只有在我们认识了姿态的一致性后才更容易辨别。我们首先应该研究的正是各个姿态表现一致，而且在意义上可以互为补充的姿态簇。举例来说，一个推销员的姿态簇可能是这样的：当他非常热心地推销商品时，臀部只挨着椅子的边缘，两脚分开，脚尖迅速地抖动，手臂搁在桌上，身体向前倾靠。调和的面部表情增强了他的意图，例如眼睛灵活地转动，面带微笑，额头上可能连一丝皱纹都没有。

懂得姿态的一致性，使我们好象获得了一种监视装置，通过它可以察觉一个人姿态和行为的意义。不过，要在现实生活中进行具体的观察和分析，仍然是很复杂而难以掌握的。有些初学者觉得推敲他人的姿态并赋予意义，似乎是件有趣而容易的事，但是过不了多久，他们就发现每一个姿态

都有可能很快地被另一个姿态所强化、混淆或抵忤，他们或者茫然不解，或者因遽下判断而遭受挫折。要真正掌握姿态的一致性和姿态簇的转换，还须经过长期的“非言语表达”的学习和训练。

英国的哈姆佛里斯博士来信询问“非言语表达”与语言相比，何者更为可靠，我们想在这里作个答复：我们在早期的研究中，就发现有时候语言与非言语的表达在意义上明显对立，经过一番调查，结果证明非言语的姿态更具有真实性。尽管如此，姿态的一致性不仅是指姿态与姿态间的吻合，而且还要和口语上的表达相关联。当然，心口不一，并不就是故意说谎，更多地还是因为碍于礼貌、情面，或为避免矛盾与争执等情况下，在心头上作出谦让。

从另一方面看，姿态的一致性也可以说是一种表达技巧，在交流沟通的过程中起着重要作用。现代政治活动中，电视是一个非常重要的舞台，演说和辩论往往由电视实况播送。因此政治家能否保持姿态的一致性，使屏幕上出现一个美好的形象，关系到他能否赢得竞选。不幸的是，我们仍然可以看到许多高级政客在演讲时采取了不适当的姿态。例如，当他说到“我诚恳地接受年轻人的建议”时，却两手乱晃，又握起了拳头；或者在他企图使听众相信他的和蔼与仁慈时，却以空手道的动作把手掌劈向讲台。这些姿态与他的讲话内容及其所要表达的情绪大相径庭。

这里有一个测验，让读者判断一下自己对于姿态的一致性掌握的程度。以下一段是从查尔斯·狄更斯的《大卫·科波菲尔》中摘录下来的，好让读者对作家深谙姿态一致性的描写留下一个印象。

“沿着街道向前看，我瞧见特拉伯的男孩正在走来，他

用一只蓝色的空袋拍打着自已。对我来说，最好装出若无其事的样子，这样也最能消除他害怕的心理。我自以为是地装出这种神态向前走。突然，这个男孩膝盖颤抖，毛发竖立，帽子也滑落下来，他的四肢剧烈抖动，蹒跚地走到路中央，对着人们哭喊：‘我怕、我怕、快抱住我。’这一连串恐惧而畏缩的表现，都是因为见到我而引起的。当我经过他的身边时，他的牙齿卡搭卡搭地颤动，然后敬畏地趴在地上。”

看完这段描写之后，先不要重读一遍，请你仔细回想一下文中的人物和景象，使作者的描述在你心中形成一幅图画。再把它记述下来，与我们的摘录作比较，看看你究竟记住多少。一致性可以形成一种内在的联系，使人们的行动更容易安排和回想。

观察一致性的困难经常在非言语信息与语言表达的相悖中表现出来。我们可以举个例子，有一个人神采奕奕地走进你的办公室，道声早安，接着你看见他的外衣没有扣好，全身放松地坐着，两腿分开，面露微笑，两手轻轻地搁在椅子的扶手上。从这些一致的姿态来看，这个人处在一种开诚、坦率、毫无戒心的状态中，他对自己的处境感到轻松而舒适。把以上的种种姿态综合起来，你会思忖诸事顺利，与来客的谈话必定是令人愉快的。可是你马上就由得意转为惊讶，来客在谈话之间握紧了拳头，或者用食指向你指来，他变得怒气冲冲，不知是天热还是生气的缘故，面孔涨得通红。眼看自己一下子陷入尴尬的境地，你只得在设法逃避或者正面对付来客之间作出抉择。而这究竟是因为判断失误，还是来客在谈话过程中被激怒，发生了情绪及相应的姿态簇的转换，你却始终弄不明白。

虽然你留神注意观察，尽量想作出正确的判断，但在开

始阶段这仍然是很困难的。只有每天进行练习，经过一个时期，才能化难为易。就象我们学习一种外语，熟练之后就能运用自如。在练习中，我们会发现一组姿态事实上是相互关联，不可分割的，因此把注意力从单个姿势转向整个姿态簇，将会使你更容易掌握姿态和动作的一致性，并有助于你认识姿态的完整意义。

如何从察颜观色中获益

人们在传达各种形式的信息时，能达到不同程度的相互了解，这种沟通的渠道也不只是口头或书面的语言。在相互交流中，有时对方能领会你的意思，有时却不能，在某些情况下，理解与否并不在于你说些什么，怎样说，或者逻辑思维的问题，而在于对方对你的非言语表达能领悟多少。例如丈夫背对着妻子，一声不吭，砰地把门关上，就有着不寻常的意味。由于人们交流思想感情的方式和过程是复杂多样的，因此，理解非言语的表达，必然能使我们在人事交际中获得便利。然而要记住，情感的流露、性格、嗜好、以及举止和习惯因人而异，在商业谈判、宴会、球赛、地铁或公共汽车中，坐在你旁边的每一个人都有所差别。但在交往中，想对各种人分门别类，进行划分，也是不切实际的。

在书本上抽象地解释某种姿态的意义是比较容易的，而在现实生活中具体运用却并不简单。例如，经过我们的观察和记录，并由其他研究者证实，一个人说话时以手掩口，表示他对自己所说的话不能负责。大家对此都无异议。因此，你在听取某人的谈话时，他突然用手遮住嘴巴，这究竟意味着他在说谎，还是没有把握，或者自己并不赞同这种说法呢？答案可能是其中之一，但在下结论之前，你不妨回想一下，