

THE NONVERBAL ADVANTAGE  
Secrets and Science of Body Language at Work



身体语言  
密码  
2.0

# 工作中的身体语言优势

[美] 卡罗尔·金赛·高曼 (Carol Kinsey Goman) 著  
吕国燕 译

身体不说谎，助你识破职场中的千谎百计！

工作场合最实用的身体语言技巧大起底！

你也能轻松成为办公室中洞悉蛛丝马迹的莱特曼博士！



化学工业出版社

**THE NONVERBAL ADVANTAGE**

Secrets and Science of Body Language at Work



# 工作中的身体语言优势

[美] 卡罗尔·金赛·高曼 (Carol Kinsey Goman) 著

吕国燕 译



化学工业出版社

· 北京 ·

## 图书在版编目 (CIP) 数据

身体语言密码2.0: 工作中的身体语言优势/[美]  
高曼著; 吕国燕译. —北京: 化学工业出版社,  
2009. 11

书名原文: The Nonverbal Advantage

ISBN 978-7-122-06607-7

I. 身… II. ①高…②吕… III. 谎言-鉴别  
IV. C913. 8

中国版本图书馆CIP数据核字 (2009) 第155557号

The Nonverbal Advantage: Secrets and Science of Body Language at Work/by Carol Kinsey Goman  
ISBN 978-1-57675-492-4

Copyright © 2008 Carol Kinsey Goman. All Rights Reserved.

Authorized translation from the English language edition published by Berrett-Koehler Publishers  
arranged with Andrew Nurnberg Associates International Limited.

本书中文简体字版由Berrett-Koehler Publishers授权化学工业出版社独家出版发行。

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分, 违者必究。

北京市版权局著作权合同登记号: 01-2009-1956

---

责任编辑: 曾清燕 黄 犀  
责任校对: 周梦华

文字编辑: 罗 琨  
装帧设计: 尹琳琳

---

出版发行: 化学工业出版社 (北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)  
印 装: 北京云浩印刷有限责任公司  
720mm×1000mm 1/16 印张12½ 字数135千字 2010年1月北京第1版第1次印刷

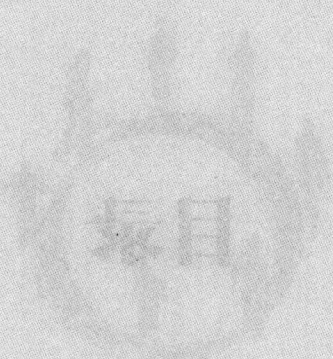
---

购书咨询: 010-64518888 (传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899  
网 址: <http://www.cip.com.cn>  
凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

---

定 价: 28.00元

版权所有 违者必究



献给斯科普，我爱他，

献给乔伊斯，她一直在身边帮助我，

献给托尼，我最好的朋友也是最爱的姐妹。

11 ..... 吉那安全支持

..... 孩子五次课程供我参考，对我帮助

12 ..... 廖淑娟清打家音

..... 打情开交望少恩其列心打法强增副与数六在数六号多人操世数六



交流中最重要的是要听得到对方没有说出的话。

——彼得·德鲁克

你是否曾问过自己这些问题：

- ◆ 我给别人留下怎样的印象？
- ◆ 我应该相信老板说的话吗？
- ◆ 我面前的客户会是未来的买家，还是我纯粹在浪费时间？
- ◆ 整个团队都听明白我的意思了吗？
- ◆ 顾客这样说是什么意思？
- ◆ 我怎么才能知道他是不是真的支持我的想法？
- ◆ 听众们到底是生气、沮丧、有兴趣还是厌倦了？

这些问题的答案其实就摆在你眼前。

工作中，我们不停地跟别人讲我们在想什么，有什么样的感受。而我们真正的所想与所感往往和我们所说的一点关系都没有。

譬如，你的老板说你有可能要被提拔。但是，如果她说话的时候，身体后仰，双臂交叉，笑容勉强，那你要小心，她说的很可能是反话。

再比如，顾客说他不想买那辆新车。可是，他的眼睛不停地瞟着桌上的购车合同，那他其实是在告诉你，他还蛮有兴趣买的。

无声的非语言信号，往往揭示出人们内心深处的动机和情感，比如恐惧、诚实、喜悦、犹豫、沮丧。即便是最为微妙的手势或举动，比如你的同事如何站立，如何进入办公室，这些都在表达他们的信心、自我价值，还有可信度。同样，你坐着的姿势，或者你看人的方式，也会暴露你真实的意图，这点连你自己恐怕都没有意识到。

## 身体语言专家

自打出生那一天起，我就已经是身体语言的专家了，你也一样。听上去似乎有点奇怪，可事实确实如此。

我们尚在襁褓中的时候，脸上便会自然地流露出各种丰富的面部表情，来表达内心的感受、心情和需要。我们会用手指着感兴趣的东西，还会用眼神与妈妈交流，建立感情。

小时候，我们模仿家里人和身边的人的习惯手势和语言。随着年龄增长，我们学会修饰（和隐藏）太过张扬的或者不受欢迎的手势和姿态。

多数时候，这些行为都是我们无意识地进行的。

对于我来说，直到我进入大学开始攻读硕士学位，准备成为治疗师，那个时候我才意识到，生活当中，我一直在发送和接收各种非语言信号。在学习“神经语言学”和艾瑞克森（Ericksonian）的催眠术以及心理治疗的过程中，我学会通过观察人们的眼睛、面部

表情和体态，来推断他们的内心动机或抵制心理。

后来，我开始为企业提供咨询服务，为国内和国际听众举办讲座，我更加注意自己的身体语言，力图让我的手势、姿态和表情准确地反映我想传达的信息。现在，在给经理和主管人员举办讲座的时候，我仍然在使用这些知识和技巧。

在我开始为撰写这本书做准备和搜集资料的过程中，接触到了很多最为前沿的科学研究成果。比如，进化心理学、神经生物学、医学、社会学、犯罪学、人类学，还有很多交叉研究学科都对身体语言交流提出过一些研究方法和理论。有了这些科学研究作为基础，我们将能更加深刻地理解身体语言何以如此强大。

## 工作场合的身体语言

身体语言在我们日常的工作中发挥着非常重要的作用。

而我经常看到的却是，人们并没有对身体语言引起充分重视。比如，很多公司的高层领导、部门经理和销售人员并不知道怎样去解读别人身上发出的明显的身体语言信号，也没注意到自己的身体语言有时候和自己说的话并不相符。

现在，人们愈加认识到，要想取得事业的成功，必须要懂得与人合作，仰赖他人的配合。在这种情况下，一个人的人际交往能力变得格外重要，如何加强这方面的能力也因此变得刻不容缓。

本书的目的，就是帮助你全面强化工作中的非语言沟通技巧。



“我一个劲地舔顾客的脸；他们说话的时候，我就使劲地摇尾巴；听见他们从门口走过，我就上蹿下跳。这就是我和其他销售员不同的地方！”

不过，有些人早已熟练掌握这些身体语言的技巧，他们不仅能够准确地解读他人无声的身体语言，而且知道如何运用身体语言配合和加强他们的口头语言。这些技巧，是他们工作中一个很大的优势，不仅如此，这些技巧在各行各业全都适用！

美国有 230 万高层领导，430 万销售人员，680 万饭店服务员，73.5 万律师，56.7 万医生，21.2 万体育教练员，84.2 万警察，380 万教师，100 万保安，这些行业的人每天都需要和人打交道，有的举办讲座，有的进行谈判，有的从事人员管理。可以说，身体语言的知识和技巧，深刻影响到一个人的事业是否能够取得成功。

下面我们来看看身体语言在几个行业中的体现。

## ● 管理

随着工业化时代的结束，那种强制命令式的管理方法已经不再适应时代发展了。现在，无论是首席执行官还是一线的督导，各级领导在指导工作中，必须知道怎样发挥一定的影响力，强硬的控制力（或者主观上认为的控制力）已经不再适用了。影响力从以下两方面产生：



- 能够深入理解员工的真实想法，这其中既包括倾听员工表达的意见，还包括理解员工利用非语言方式表达出来的意图。

- 能够言行一致地与人沟通交流。这是指说话的同时所做的身体姿势，能够有效地衬托说出的话，而不是推翻了话里的意思。

## ● 教育

教师要督促学生完成功课，需要有效地运用身体语言。研究发现，不同阶段的学生，包括小学五年级、高中和大学的学生对于经常使用“亲近型”身体语言的老师比较有好感。

“亲近型”的行为包括，与学生有眼神交流、肯定的点头示意、身体前倾、面带微笑。可以说，适当增加“亲近型”行为能够极大地提高学生的学习积极性，增加他们对课程的兴趣，使之更加愿意配合老师的课上互动，并且能改善学生对老师的评价。

## ● 销售

作为销售人员，从与客户第一次见面的那一刻起，就已经在接受客户的评价了，包括行为举止等方方面面。这个评价过程仅需7秒钟，可是留下的印象却将持续很长一段时间。买卖是否能做成往往就看这最初接触的几秒钟销售人员身体语言的表现能力。穿着打扮、身体姿势、语言表达、面部表情、眼神交流，所有的这些都是销售人员应该很好地理解和拿捏的身体语言。

## ● 谈判

一场谈判是否成功，很大程度上取决于谈判者能否准确地理解对方的言外之意。解读身体语言则是理解言外之意的一个非常重要的切入点。

谈判中，经验丰富的谈判者懂得如何控制谈判节奏，知道什么时候放慢，什么时候加快谈判进程。他们知道如何舒缓紧张气氛，平息有分歧的局面。他们并不依赖有声的语言，而是随时观察人们的行为姿态，从身体语言中分析人们下意识的行为，从中解读不受主观意志的控制而无意中流露出来的想法和意图。

### ● 保健

医生和病人的交流中，身体语言的沟通技巧尤为重要。虽说医生的非语言沟通技巧的好坏并不会影响病人对他们医术的评价，可是如果医生能够充分注意病人的身体语言，给予病人那种弗吉尼亚大学医学院提倡的“临床怜悯”，那么医生将能赢得病人更高的评价，医院收到的投诉信也一定会大大减少！

### ● 执法部门

执法部门中，有经验的警察在审讯嫌疑犯的时候，不仅会倾听嫌疑犯交代的情况，从中分析前后矛盾的地方，同时，他们会细致观察嫌疑犯面部微小的表情变化。比如，一闪即逝的笑容，很可能意味着嫌疑犯觉得自己骗过了审讯他的人。

### ● 客户服务

人们一直认为保持积极乐观的工作态度是实现良好客户服务的关键。但有研究表明，领会客户的身体语言对于客户服务人员来说同样重要。服务人员如果能够准确而熟练地解读顾客的身体语言，就能够洞悉顾客真正的想法和感觉。

## 身临其境

如果某个公司领导准备向员工发布公司的新精神、新的战略机遇或者公司的机构改革计划，或者，准备通报一些不好的消息，我的建议是——面对面地沟通。

再如，某项目组（成员可能分散在不同的地点）要商谈合作计划。我的建议是在开展合作前，进行面对面的对话，让小组成员有机会相互了解。

在面对面的谈话中，我们的大脑自动地处理一系列连贯的身体语言，在理解这些非语言信息的基础上，我们彼此建立充分的信任感和职业亲密感，而相互信任和职业亲密感是建立一切合作关系的关键。当然，我们可以互发电子邮件或者通过各种形式的电子讨论会进行交流，可是这些都无法让我们了解别人潜意识中的想法。

现在，有些公司已经研制出视频会议，比如思科公司和屈指可数的其他两家公司（惠普和苹果）。视频会议的目的是让异地交流更接近于面对面交流。

我曾经体验过思科公司的“远程会议”。他们在会议中使用的是真人大小的、高清晰的投影仪，并配置了方向声音技术。参会人员会感觉自己是和世界另一端的人坐在同一个会议室里开会（我当时也不在思科，我在加州圣何塞市）。让我感觉最好的一点是，我不但可以和视频中的对方进行眼神交流，还能进行表情和手势的互动。



思科公司的“远程会议”绝对能让你感觉身临其境。

视频会议其实只是现代视频技术众多产品中的一种，还有很多其他种类的视频产品，比如“视博”（Vlogs——视频博客，是指在网页上经常发布视频，播出一些意识流的内容），还有视频共享的网站，像 YouTube。这些视频产品的涌现，对于惯于躲在电脑后面埋头工作的人来说，意味着不久的将来，你会暴露于别人的视线中，而不再是给别人去“读”了。所以，你必须赶快加强身体语言交流的技巧了。

## 章节安排

本书集中了我职业生涯中最有价值以及我认为最有趣的内容。书中包括了图片、漫画、练习和工作中真实的案例。每章当中除了讲述身体语言的秘密，还介绍背后的科学依据。

## 第1章：身体语言的五“结合”原则

本章列出全书的框架，讲述正确解读身体语言所要结合考虑的要素，包括：语言环境、相关的身体语言、言行一致、常态行为、文化背景。

## 第2章：解读全身语言

通过讲述展露情感的全身语言、体态、姿势和身体的倾斜度，解释全身语言的沟通技巧。

## 第3章：答案写在眼睛里

讲述眼神交流的力量。解释不同眼部动作的含义，以及工作和社交中目光注视角度的不同。

## 第4章：面对面交流

讲解面部表情和表情背后的感情。这一章讲解6种人类认可和理解的普遍的表情（快乐、悲伤、惊奇、恐惧、厌恶/蔑视和愤怒），如何分辨真实和伪装的笑，还有头部动作的意义。

## 第5章：巧手能言

探索手臂和手的动作，这些动作可以展示出你内心的自信、开放、抵制或者焦虑不安。

## 第6章：看人先看脚

探索人们腿和脚微妙的身体语言。这里的身体语言往往被人忽视。

## 第7章：个人空间

探索个人空间范围，讲述什么是最恰当的空间距离，包括各种关系：亲密的、个人的、社会的和公开场合的交流。另外，还介绍了工作会议中的座位安排，以及如何通过一个人的办公空间看出他的个性。

## 第8章：身体触碰的力量

揭示身体接触的秘密。重点讲述职业场合握手的技巧以及工作中的“身体接触礼仪”，揭示为什么即使片刻的触碰也能建立一种紧密的伙伴关系。

## 第9章：身体语言与文化

这一章，比较不同文化背景的身体语言，从问候形式到手势动作，从个人空间到身体姿态和身体接触。有时候，在一种文化中有效的身体语言，到了另一种文化背景下就变得毫无效果，甚至被人视为失礼和冒犯。

## 第10章：无语自通

本章让你了解他人会如何解读你的身体语言。你会学到在和别人会面关键的前7秒钟里，如何留下一个积极的印象，怎样展露你自然的风采，如何充满自信地组织团队会议和发表工作讲演。

可能你会认为我们研究身体语言是为了作弄和误导别人，其实等你看完本书，你会发现事实正好相反。学习身体语言的目的，是为了让身体语言充分表现出你对别人的真诚、热情、关怀与合作。真诚不能伪装，即使能，也只是暂时的。

# 身体语言技能训练

要想使身体语言交流成为一项重要的工作技能，我们必须充分理解从前认为是无意识的各种行为姿态。以前，你可能凭感觉判断某个人是怎么样的人，现在，你可以以他的身体姿势为依据，判断你的这种感觉是否正确。如果你希望给别人留下一个好印象，现在，你可以用正确的身体语言展示你的自信和信誉。

其实，身体语言的技巧也算不上什么新知识。只要充分认识到身体语言在交流中的巨大作用，强化我们与生俱来的一种本能和天分，就能轻松地让身体语言发挥最大的威力。

通过阅读本书，你将能够充分理解和展现身体语言。通过一定的练习，你能够极大地改善自己的第一印象，准确分析眼睛、面部和身体姿态中包含的意义，很快与客户和同事建立起和谐愉快的合作关系，并且能够了解人们如何解读你的身体语言，学会控制好你发出去的每个身体语言信号。

最重要的是，学习身体语言其乐无穷！

你可以随时随地练习，像机场的候机楼，公司的会议室，晚饭的餐桌上，还有朋友的聚会。慢慢地，你会发现，别人的身体语言当中竟包含那么多内容，你自己的行为举止也不是无意之举。你在处理工作关系的过程中，如果能让身体语言充分发挥作用，你会发现，卓越的身体语言能力是事业成功的关键。



---

## 第 1 章 身体语言的五“结合”原则 ..... 1

人类使用身体语言有很长时间的历史。作为地球上的物种之一，早在人类还没有学会使用语言的时候，就知道如何获得友谊、影响他人，或者如何回避、安抚和面对那些无法建立友谊的人。

---

## 第 2 章 解读全身语言 ..... 11

在工作时，如果你的搭档模仿你的动作，那恭喜你，你们已经建立起和谐的伙伴关系了。改变一下你手臂的姿势，看看她是否会跟着你变。在做推销演示的时候，试试这个办法，看看顾客是不是有响应。如果有，证明你们之间建立了一种信任和融洽。如果反应是相反的，说明你的说服力还不够。

---

## 第 3 章 答案写在眼睛里 ..... 31

为什么适当的眼神交流是一种重要的职业技能？怎样从瞳孔的大小看出别人是否对你感兴趣？眼部的动作如何展现心理变化的过



程？工作场合与社交场合中的目光注视有何不同？为什么听到坏消息的时候，我们要闭上眼睛？

---

## 第 4 章 面对面交流 ..... 51

揭示人类所共有的 6 种面部表情，了解什么样的笑是真笑，什么样的笑是虚伪的笑；了解我们为什么容易受别人情绪的影响。学会解读形态各异的面部表情和头部的不同动作。想象一下，你和同事说话，或者和客户交谈的时候，看看对方的脸你就能知道他们的真实想法，那工作效率能提高多少！

---

## 第 5 章 巧手能言 ..... 75

大量使用手势的人容易获得人们的好感。我们通常形容手势活跃的人是“热情、随和、充满活力”的人，相反，那些说话的时候站着不动，不怎么使用手势的人，往往被人形容为“理性、冷漠、爱分析”。

---

## 第 6 章 看人先看脚 ..... 97

鲜有公众人物（政治家、娱乐工作者或管理人员）接受腰部以下身体语言的培训。人们一般不排练腿和脚上的身体语言，也正因为如此，腿和脚能够揭示真相。专业人士都知道，解读身体语言的关键不是看脸，而是看脚，因为这里能坦白而准确地显露真实情感。

---