
第六章 非语言沟通

◎ 箴言

夫达也者，质直而好义，察言而观色，虑以下人。

——《论语·颜渊》

◎ 学习目标

1. 了解非语言沟通的内容
2. 理解非语言沟通与语言沟通的关系
3. 掌握常见身体语言沟通及其应用
4. 掌握常见环境语言沟通及其应用
5. 了解人际交往空间距离

◎ 引导案例

藏不住心事的齐桓公

春秋时代，齐桓公会盟诸侯时，卫国国君姗姗来迟，齐桓公很不高兴，决定给予惩罚。一天上朝时和管仲策画讨伐卫国之事，退朝回宫，卫姬看到齐桓公，立刻跪拜，求他赦免卫君。齐桓公不解，问她为何如此？卫姬说：“大王平日下朝，见我总是和颜悦色，今天见到我就低下头并且回避我的目光，可见朝中所议之事一定与卫国有关。”

第二天上朝，管仲见到他，就说：“大王准备放过卫国了？”齐桓公惊讶问他怎么知道？管仲说：“你进门时，头是抬起的，走路步子很大，但一见我侍驾，走路的步子立即变小了，头也低下了，您一定是因为宠爱卫姬，与她谈了伐卫之事，莫非是现在是改变主意了？”

（资料来源：田雨. 史记故事. 郑州：大象出版社，2006）

【解析】：沟通并不全是（甚至大部分都不是）通过语言进行的，因此非语言沟通在其中具有重要作用。非语言沟通涵盖了各种各样的符号类型，从表情到情感，从政治经济政策到时装、音乐、时尚，可以说，一切不经语言表达出的方式都是非语言沟通，它的功能绝不亚于语言符号沟通。非语言沟通方式通常都是与模糊的、不自觉的潜意识打交道，在传播中，意义的许多细微差别正是通过非语言的形式传播的，它与语言符号相结合可以表达无限多的复杂含义。小到个人交往，大到跨文化交流，非语言沟通都扮演着重要角色。当人们沟通时面对两个矛盾现象，人们更愿意相信非语言释放的信号。

第一节 非语言沟通概述

在语言产生之前，非语言沟通是人类唯一的沟通方式，而在语言产生并成为人类主要沟通方式之后，非语言沟通不但没有被人类摒弃，反而得到了进一步的丰富和推广。人们在沟通过程中，通常会运用语言和非语言两种工具，尤其是在面对面的沟通场合中，更会伴随着大量的非语言信息，人们可以通过解析对方仪表、眼神、表情、姿态、动作等非语言信号获得许多语言之外的有价值的信息。可以说，单凭语言获得的信息是残缺的、片面的、抽象的，只有结合丰富多彩的表情、姿态、动作，才能够获得充分的、全面的、形象的感受。

一、非语言沟通的定义

非语言沟通是指除语言沟通之外的各种人际沟通方式，包括肢体语言、副语言、空间利用、时间安排以及沟通的物理环境等。具体如下表所示。

表 6-1 非语言沟通的类型及示例

非语言沟通类型	解析和例子
身体动作	手势、脸部表情、眼神、触摸手臂以及身体其他部位的动作等
个人身体特征	体形、体格、姿势、体味、气味、高度、体重、头发颜色及肤色等
副语言	音质、音量、语速、语调、大笑或打哈欠等
空间利用	人们利用和理解空间的方式，包括座位的布置、谈话的距离等
时间安排	迟到或早到、让他人等候、文化差异对时间的不同理解等
物理环境	大楼及房间的构造、家具和其他摆设、内部装潢、整洁度、光线及噪音等

肢体语言又称身体语言，是指经由身体的各种动作，从而代替语言藉以达到表情达意的沟通目的。广义言之，肢体语言也包括前述之面部表情在内；狭义言之，肢体语言只包括身体与四肢所表达的意义。谈到由肢体表达情绪时，我们自然会想到很多惯用动作的含义。诸如鼓掌表示兴奋，顿足代表生气，搓手表示焦虑，垂头代表沮丧，摊手表示无奈，捶胸代表痛苦。当事人以此等肢体活动表达情绪，别人也可由之辨识出当事人用其肢体所表达的心境。由肢体动作表达情绪时，当事人经常并不自知。当我们与人谈话时，时而蹙额，时而摇头，时而摆动手势，时而两腿交叉，我们多半并不自知。正因如此，心理学家提出一个如下的假设：当你与人说真话的时候，你的身体将与对方接近；当你与人说假话的时候，你的身体将离开对方较远。此一假设验证的结果发现：如果要求不同受试者，分别与别人陈述明知是编造的假话与正确的事实时，说假话的受试者会不自觉地与对方保持

较远的距离，而且显得身体向后靠，肢体的活动较少，惟面部笑容反而增多。实验发现，一个人要向外界传达完整的信息，单纯的语言成分只占 7%，声调占 38%，另外 55% 的信息都需要由非语言的体态语言来传达，而且因为肢体语言通常是一个人下意识的举动，所以它很少具有欺骗性。

资料链接 6-1

肢体语言的心理秘密

一部美剧 *lie to me*，让我们很多人都知道了肢体语言，微表情是什么。一个无心的眼神，一个不经意的微笑，一个细微的小动作，就可能决定了你的成败——即使这是一次千万元级别的商务谈判。是的，那些被我们所忽略的微小的身体语言，就是有着如此之大的魔力。正是这些微妙的身体语言，决定了我们在与他人的交往中是掌控别人，还是为别人所掌控。

一、交叉双臂会大大降低可信度

早在远古时代，我们的祖先就已经学会了躲在障碍物后寻求保护的自卫方法。当我们还是孩子的时候，一旦感觉有危险，我们会立刻躲到诸如桌子、椅子、家具等固定物体或妈妈的裙子后面。六岁以后，我们逐渐学会了将双臂紧紧交叉抱于胸前来保护自己的动作。当长到十来岁的时候，我们又学会了掩饰，知道可以通过稍稍放松手臂以及配合以双腿交叉的动作来隐藏环抱双臂这一动作的自卫性，从而掩饰我们内心的恐惧。

随着年龄越来越大，在我们的刻意掩饰之下，双臂环抱于胸前这一动作的防御性也显得越来越不明显。不过，每当感到有危险，或遇到不愿遇到的事情时，我们都会下意识地将一只或两只手臂交叉抱于胸前，用自己的肢体形成一道身体防线，抵抗外来的危险，从而达到保护自己的目的。不管怎样，有一件事情是可以肯定的：当一个人感到紧张不安想保护自己，或不愿接受他人意见的时候，他很可能会将双臂交叉，紧紧抱于胸前，借此告知对方他有些紧张或不安。当你将双臂交叉抱于胸前时，你的可信度也会随之大大降低。

二、黛妃用“眼睛向上看”的姿势博得全世界的同情

在人类发展的历史长河中，眼睛一直是我们最为关注的器官，它对人类行为习惯造成的影响也成为我们经常研究的课题。目光的互相接触有时能够控制谈话的局面。

比如，当某个人说“他用十分轻蔑的眼神看着我”，就显示出交谈对象高高在上的态度。而当你和别人说，“在你说话的时候请正视我的眼睛！”那就表示你怀疑他在撒谎。在面对面的交谈中，我们的目光大部分时间都停留在对方的脸上，所以眼睛所传递的信息，是能够帮助我们解读对方态度与想法的最佳利器。当人们初次见面的时候，会在很短的时间里形成对

> 新朋友的第一印象，而这个印象主要取决于人们的眼睛所看到的東西。<

为了向他人表示自己的威严或者攻击性，人们常常会做出压低眉毛的动作。反之，提升眉毛的动作则是顺从谦恭的表现。有人发现某些种类的猩猩和猴子也会用这些动作表示相同的含义。他们还指出，常常有意提升眉毛的动作会带来一种顺从的感觉，而常常有意压低眉毛的人则会被认为具有相当的侵略性，在这一点上猩猩和人类的感觉完全一样。在低头的时候抬起眼睛往上看，是另一种表示顺从谦恭的姿势。这种姿势同样对男人具有吸引力，因为这会让眼睛显得更大而且让女人看起来像个孩子。这种心理反应可以这样解释：小孩的身高比成年人矮得多，所以在看成年人时必须抬起眼睛往上看；久而久之，不管是男人还是女人，都会被这种仰视的目光激发出类似于父母般的情感反应。

在婚姻遭遇危机时，黛安娜王妃用“眼睛向上看”的姿势博得全世界的同情。下巴微微内收，抬起眼睛向上看，露出纤细的脖子，这个姿势几乎已经被黛安娜王妃艺术化了。这种像孩子般的姿势触发了成千上万人的怜爱之情，特别是当人们认为黛安娜王妃遭到英国王室的攻击时，更是希望能像父母一样保护她。这样一种表示顺从的姿势，人们平时并不会有意意识地去练习，但是大家心里都清楚，只要做出这样的姿势就会收到预期的效果。

三、女性更喜欢微笑可能是天生的

波士顿大学的马文·海切特和玛丽安·拉·弗朗斯进行了一项研究。其结果显示，在面对主管和上级时，无论是在气氛友好的前提下，还是在不良的紧张气氛当中，下级人员都会面带微笑；而主管和上级人员在下级面前，只会在气氛友好的前提下才会露出微笑。

这项研究还表明，无论是在社交还是在职场交往中，女性微笑的频率远高于男性，而这也就在无形中使微笑的女性在面对不苟言笑的男性时居于弱势或下属的地位。有的人认为，正是因为女性笑得更多，所以长久以来她们才会一直被置于男性之下的从属地位。不过，有研究显示，早在出生八周之时，女婴笑的次数就远多于男婴。所以，微笑这一特征很可能是天生的，而非后天培养所致。最合理的解释可能是，在人类进化的过程中，女性多扮演安抚者或抚育者的角色，而微笑正好与这一类角色的特性和功能相吻合。

四、撒谎时最常见的手势

用手遮住嘴巴的手势，下意识地用手遮住嘴巴，表示撒谎者试图抑制自己说出那些谎话。有时候人们是用几根手指或者紧握的拳头遮着嘴，但意思都是一样的。

有的人会假装咳嗽来掩饰自己遮住嘴巴的手势。比如我们在电视上常常看到的扮演强盗或者罪犯的演员，他们在和其他歹徒讨论犯罪计划，或者遭受警察审讯时，就常常做出这样

> 的动作。

触摸鼻子的手势一般是用手在鼻子的下沿很快地摩擦几下，有时甚至只是略微轻触，几乎令人难以察觉。女人在做这个手势时比男人的动作幅度更小，或许是为了避免弄花脸上的妆容。

美国的神经学者阿兰·赫希和精神病学者查尔斯·沃尔夫深入研究了比尔·克林顿就莫妮卡·莱温斯基性丑闻事件向陪审团陈述的证词，他们发现克林顿说真话时很少触摸自己的鼻子。但是，只要克林顿一撒谎，他的眉头就会在谎言出口之前不经意地微微一皱，而且每四分钟触摸一次鼻子，在陈述证词期间触摸鼻子的总数达到 26 次之多。两位科学家分析道，与频繁触摸鼻子的情况相反，只要克林顿诚实地回答提问，他就完全不会触摸自己的鼻子。

副语言也称是辅助语言，它包括发声系统的各个要素：音质、音幅、音调、音色等。语言有真有假，副语言如语调、面容等作为思想感情的表现却较为真实，因为往往是不自觉的。在公关交际活动中，副语言的单个或结合运用就可以表达语言的特定意思，或友好的，或嘲讽的；或兴奋的，或悲哀的；或诚恳的，或虚假的，甚至自觉不自觉地打开情绪状态的“密码”，展示一个人的身份和性格。就以礼貌用语中用的比较多的一个“请”字来说，语调平稳，会显得客气，满载盛情；语调上升，并带拖腔，便意味着满不在乎，无可奈何；而语调下降，语速短促，就会被理解是命令式的口气，怀有敌意。事实上，人们在语言沟通时，同一句话，同一个字，就因为使用不同的副语言而造成人们不同知觉的事例还有不少，比如，人们往往倾向于把说话语速较快、口误较多的人知觉为地位比较低且又紧张的人，而把说话声音响亮，慢条斯理的人知觉为地位较高、悠然自得的人。说话结结巴巴、语无伦次的人会被认为缺乏自信，或言不由衷；而用鼻音哼声又往往会表现出傲慢、冷漠和鄙视，令人不快。不仅如此，一个人激动时往往声音高且尖，语速快，音域起伏较大，并带有颤音；而悲哀时又往往语速慢，音调低，音域起伏较小，显得沉重而呆板；同样，爱慕的声音往往是音质柔软，低音，共鸣音色，慢速，均衡而微向上的音调，有规则的节奏以及含糊的发音；而表示气愤的声音则往往是声大、音高，音质粗哑，音调变化快，节奏不规则，发音清晰而短促。

空间利用也称空间距离或界域。是指人与人相处时应保持的距离和位置。属非语言沟通的形式之一，同样影响交际沟通。在商务场合，距离、位置、排序是有地位等级之分的，需要把握遵从。与客户交往，要考虑对方的身份、地位、性格喜好、所谈事宜、宗教信仰、民族习俗以及熟知程度和个人安全感等，不可冒犯。空间距离的把握尺度，一要体现出对

别人的尊重，二要使交往双方感觉轻松，创造和谐交往氛围。

时间安排也是重要的非语言沟通方式。在一些重要的场合，重要人物往往姗姗来迟，等待众人迎接，这才显得身份尊贵。然而，以迟到来抬高身份，毕竟不是一种公平的交往，这常会引起对方的不满而影响彼此之间的合作与交往。赴会一定要准时，如果对方约你 7 时见面，你准时或提前片刻到达，会体现交往的诚意。如果你 8 点钟才到，尽管你口头上表示抱歉，也必然会使对方不悦，对方会认为你不尊重他，而无形之中为销售设下障碍。文化背景不同，社会地位不同的人的时间观念也有所不同。如德国人讲究准时、守时；如果应邀参加法国人的约会千万别提早到达，否则你会发觉此时只有你一个人到场。有位驻非洲某国的美国外交官应约准时前往该国外交部，过了 10 分钟毫无动静，他要求秘书再次通报，又过了半个小时仍没人理会他，这位外交官认为是有意怠慢和侮辱他，一怒之下拂袖而去。后来他才知道问题出在该国人的时间观念与美国人不同，并非有意漠视这位美国外交官。

物流环境属于环境语言沟通，是指人们自身因素之外的环境因素传递沟通信息的过程，包括沟通场所的设计、布局、布置、光线等。

资料链接 6-2

天花板的高度决定人的思维方式

在天花板较高的房间里工作，和在天花板较低的房间里工作，人的思维会有所不同吗？美国明尼苏达大学的研究为大家揭示了其中的规律。“头顶的高度能激活人脑中的某种概念，”明尼苏达大学市场学教授迈耶说，“当人们进入天花板较高的房间时，他们就会产生自由的念头；反之，人们会倾向于产生较拘泥狭隘的想法，这会进而影响人解决问题的技巧和行为方式。”

在试验中，当受访者在 3 米高的天花板下进行字谜游戏时，其思维会更倾向于自由、抽象、丰富多彩，信息处理的速度也会加快；而 2.4 米高的天花板会让受访者的思维更集中在具体事物和细节上，思维倾向于拘泥狭隘。另一项试验则发现，当受访者身处狭小房间时，他会对某种商业产品的设计缺陷表现得更为敏感。

二、非语言沟通与语言沟通的关系

非语言沟通与语言沟通密切相关。在实际沟通过程中，当语言信息与非语言信息不一致时，人们往往会更相信非语言信息。通常，语言信息与非语言信息可以有以下四种关联。

1. 重复。当谈到某个方向时，伴随着手指的指示。比如在答复问路者时，我们往往会边回答边用手指方向。

2. 矛盾。比如，当某人在争吵中处于劣势时，嘴里却颤抖地说道：“我怕他？笑话！”事实上，从说话者颤抖的嘴唇中不难看出，他的确感到恐惧和害怕。

又如，顾客在首饰店的柜台前指着金灿灿的手链对服务员说：“请拿这款项链给我看看。”服务员一定会意识到是顾客说错了，这时，服务员通常会认定顾客需要的东西是他手指的手链而不是他所说的项链。这个例子也说明，在语言和非语言信息出现矛盾时，非语言信息更能让人信服。

3. 代替。当经理走进办公室时，显出一副沮丧的样子，不用说，他与上司的谈话结果很糟糕。这时，非语言信息就起到代替语言信息的作用。

4. 强调。通过非语言信息，语言信息得到补充。如一位经理通过敲击桌子或者拍一下同事的肩，或通过语调来强调有关信息的重要性。

第二节 肢体语言沟通

肢体语言又称身体语言，是指经由身体的各种动作，从而代替语言藉以达到表情达意的沟通目的。广义言之，肢体语言也包括面部表情在内；狭义言之，肢体语言只包括身体与四肢所表达的意义。谈到由肢体表达情绪时，我们自然会想到很多惯用动作的含义。诸如鼓掌表示兴奋，顿足代表生气，搓手表示焦虑，垂头代表沮丧，摊手表示无奈，捶胸代表痛苦。当事人以此等肢体活动表达情绪，别人也可由之辩识出当事人用其肢体所表达的心境。

案例链接 6-1

曾国藩的洞察力

某日，李鸿章带了三个人去拜见曾国藩，请曾给他们分派职务。恰巧曾国藩散步去了，李示意那三个人在厅外等候，自己去里面。不久，曾散步归来，李鸿章禀明来意，请曾国藩考察那三个人。曾摇手笑言：“不必了，面向厅门站在左边的那位是个忠厚人，办事小心谨慎，让人放心，可派他做后勤供应一类的工作；中间那位是个阳奉阴违、两面三刀的人，不值得信任，只宜分派一些无足轻重的工作，担不得大任；右边那位是个将才，可独当一面，将大有作为，应予以重用。”

李鸿章很是惊奇，问：“还没用他们，大人您如何看出来的呢？”

曾国藩笑着说：“刚才散步回来，在厅外见到了这三个人。走过他们身边时，左边那个态度温顺，目光低垂，拘谨有余，小心翼翼，可见是一个小心谨慎之人，因此适合做后勤供应一类只需踏实肯干、无须多少开创精神和机敏的事情。中间那位，表面上恭恭敬敬，可等我

走过之后，就左顾右盼、神色不端，可见是个阳奉阴违、机巧狡诈之辈，万万不可重用。右边那位，始终挺拔而立，气宇轩昂，目光凛然，不卑不亢，是一位大将之才，将来成就不在你我之下。”

曾国藩所指的那位“大将之才”，便是日后立下赫赫战功并官至台湾巡抚的淮军勇将刘铭传。

分析：对于非语言沟通，人们最熟悉也运用最广泛的莫过于身体语言了。通过细致入微的观察，会对我们的工作管理或人际沟通都大有帮助。

一、手势

手臂姿势，通常称作手势。它指的是人在运用手臂时，所出现的具体动作与体位。它是人类最早使用的、至今仍被广泛运用的一种交际工具。在一般情况下，手势既有处于动态之中的，也有处于静态之中的。在长期的社会实践过程中，手势被赋予了种种特定的含义，具有丰富的表现力，加上手有指、腕、肘、肩等关节，活动幅度大，具有高度的灵活性，手势便成了人类表情达意的最有力的手段，在体态语言中占有最重要的地位。

在不同的文化背景下，手势往往代表不同的涵义。如在保加利亚，人们点头表示否定，摇手示意肯定。美国文化中表示赞同的手势与其它文化中的意义可能大相径庭。在美国和西欧大部分国家，竖起大拇指表示干得好或同意、支持，但同样的动作对希腊人来说则是粗鄙而带有侮辱性的。把拇指和食指做成圆在美国意味着好，但在意大利南部这是个猥亵的动作，而在法国和比利时意思却是一文不值。

1. 握手

握手传递了积极、热情，是全世界最为普及的手势，在人们的日常生活中运用最为广泛。手与手一接触，便可传达出各种消息，如欢迎、告别、合作、祝福等。经过长期的实践证明，各种关系之间的交往，握手这一手势都被赋予了丰富多样的涵义。在使用这一手势时，顾问们要注意握手的具体使用方法。见面双方伸出右手，彼此握住对方的手，如果要表示对对方的尊敬，则可以用双手握住对方的手。但摇动的频率要视对象而定，在西方，通常只摇动三次，而在中国，握手时间由双方的亲密程度而定，关系亲密的朋友往往在见面时握着对方手的时间较长，但这在西方，是不礼貌的行为。因此，在与西方人握手的时候应该注意握手的时间，避免长时间的握手。此外，在全球大部分地区，男女双方首次见面，是由女士先伸出手后，男士再轻握住女士的手(一般轻握着女士的手指部位)，以表示对女士的尊敬。

2. 鼓掌

鼓掌，虽为动作，却有深厚内涵。那是一种毋庸置疑的意念，力量、喝彩、鼓舞、奋起。现今，这个动作以及其作用被世界大多数国家和地区认可及使用。鼓掌来源的历史悠久，出现多种说法，其中一种谈到马可波罗传教士到中国元朝的故事。到中国后，他以西方传统方式拥抱及接吻来表达他对中国人民的尊敬时，只懂作揖的传统老百姓慌张了起来，忙乱中有人便用两只手拍起手掌来，对马可波罗大胆的行为表示愤慨，马可波罗也反应迅速，聪明地跟着鼓起掌来。就这样，眼见即将产生误解的时刻由于鼓掌成了和解，化误解为友谊，鼓掌继承了友谊。从此以后，鼓掌这一手势语在中西方传开了，成为一种固定的礼节。

3. 噤声

食指贴着嘴唇，有时候人们在做这个动作的同时伴随着发出“嘘”的声音。这一般表示安静，不要发出声响或尽量降低音量。此动作起源于英国等欧洲国家，出自英语“hush”一词，在全球使用较广泛、普遍，歧义较少。

4. 摆手

摆手也是人们日常生活中常用的手势之一，此动作也是在全世界通用。但手势的高度决定了传递的信息，高度不同则传达的意思不尽相同。比如当手的高度低于肩，不断左右摆动，可能伴有相应的面部表情或眼神接触等微表情时，则可能表示委婉地劝阻对方停止做某事或者说什么话；但若手的高度高于肩并且不停地左右挥动时，则表示向对方致意，或向对方表示一般的告别。

二、眼神

眼睛是心灵的窗户，是调节规范交际的重要工具。在传递细微的情感方面，眼睛能起到其他非语言行为所起不到的作用。研究表明，眼睛是人类五官中最灵敏的，在各种器官对刺激的印象程度中，眼睛对刺激的反应最为强烈。其感觉领域几乎涵盖了所有感觉的 70% 以上。可见，目光接触在人际沟通中有极为重要的作用。在人际交流中运用得最多的非语言符号也正是眼神。爱默生说过：“人的眼睛和舌头说的话一样多，不需要字典，却能从眼睛的语言中了解整个世界。”确实，人的目光和眼神往往透露出心灵深处的欲望和感情。

研究表明，眼睛具有许多特有的交流功能，透过眼神，可以看到人的内心世界。眼神暗示的沟通功能大致包括以下几点：

1. 专注作用。眼神能够反映出一个人的注意力集中度及感兴趣程度。一般来说，瞳孔的大小能精确地反映出一个人的兴趣水平和对他人的态度。例如，当兴趣强烈时瞳孔会

放大，而当兴趣不大时，瞳孔就会缩小。

2. 说服作用。眼睛在说服性沟通中能起到重要的作用。在沟通中，劝说者要使人感到真诚可信，必须与被劝说者保持目光的接触。为了避免可信度的明显下降，劝说者不能用欺骗的眼神经常向下看或目光离开被劝说者。过度的眨眼或显示眼皮的颤动都会让对方生疑。

3. 亲和作用。目光在建立、保持以及终止人际关系方面扮演着很重要的角色，仅仅盯着某个人看只是一种感兴趣的表示，而注视则表明你对对方很感兴趣，并允许对方获得关于你的信息。

这里需要强调的是，在人际关系的发展方面，目光比其他任何一种非语言交流都重要。

4. 强力作用。人的目光举止不仅可以折射其地位高低，也能有效地反映出其领导潜力。一份对某警校警官的目光举止的有趣研究显示出这种人际关系的本质。研究表明，级别低的警官看上去比级别高的警官更谦逊。同时也证实，那些看上去总是小心翼翼、行动谨小慎微的警员大多数只获得了级别较低的职务。那些实权在握的人，其木管通常看上去很有力，这类人常以有力的目光注视着自己的下属，控制着他们的情绪；相反，那种回避和低头不敢对视的目光一般被看出软弱屈从的标志，通常，这类人不具备领导才能，或领导能力不强。显然，通过对目光的观察，有助于管理人才的遴选和聘用。

资料链接 6-3

跨文化交际中的眼神差异

人际交往中，不同性格不同修养不同民族的人，运用眼睛相视的方式也各不相同。它在不同的文化中有许多不同的规定，如：是否看对方、看多久及看的方式等。并随之隐含了不同的感情，诸如是否感兴趣、是否友善、赞成或反对、爱慕或厌恶、尊敬或蔑视等情感特征。

交谈者是否看着对方在跨文化中存在着差异。在我国,习惯在交谈中不时地注视对方的眼睛和面部，以表示真诚的倾听和交往，同时也表明尊重对方。在日本，对视是表示一个人对另一个人印象好的关键。对方看你的时间越短，次数越少，说明他对你的印象越好。日本人在闲谈时喜欢看着对方的脖子，他们认为直截了当地盯着对方的脸是不礼貌的举动。在亚洲的许多国家，人们认为讲话时眼睛直视对方是不礼貌的。尤其是下级在听上级讲话时，下级眼睛往往向下看以表示尊敬。阿拉伯人在讲话时通常习惯盯着对方的眼睛，与中、日、韩国人有明的不同。波多黎各的姑娘与成年人交谈时，总是把头低下，不看对方的眼睛，她们



>
认为这样是对对方的尊敬。同样在印度，成年人不能盯着小孩的眼睛看并进行一番夸奖，否则印度人会认为这小孩的眼睛一定带有邪恶的目光才如此诱惑他人。

英美文化中听话人往往长时间地注视着说话人的眼睛，以示专注和尊敬。美国人甚至相信这样一句话：“不要相信那些不敢直视你的人。”因为，对他们来说，不直视对方的眼睛是不诚实、蔑视、冷淡、虚伪等的表现。而我们中国人似乎习惯于低着头竖起耳朵听，偶尔拿眼睛朝说话人脸上扫一扫，避免视线的直接接触，以示洗耳恭听。而美国的黑人与白人目光的使用也有很大的差异，在美国黑人文化中，直视对方的眼睛被当作一种敌视行为，因而与地位较高的美国白人交际时，他们中大多数避免目光接触。

因而，交往中目光运用得当，有助于融洽气氛，交流思想，增进感情，加深印象。反之，轻则导致拘谨，重则产生误解。在交往中一般常用的方式是以真诚或期待的目光，适时注视对方而讲话，略带微笑，不卑不亢，这是最温和和最有效的方式。

三、表情

脸部表情是情绪的真实写照，古往今来，能够真正做到喜怒不形于色的人只是少数，大部分的人的喜怒哀乐都会表现在脸上。脸部肌肉放松说明心情也很轻松，而脸色阴沉则是遇到了烦恼。笑容将脸部所有器官与脸色本身组合使用，是人类独有的表情，愉悦的表情可以用嘴角上扬的表情来表达心中的快乐之情；与此相反，当人们沮丧、绝望、愤怒或紧张的时候，他们就会表现出一种嘴角下垂的不高兴的表情，也就是我们常说的撇嘴。

鼻子在沟通中较少使用，而且一般都是略带有贬义的词汇，如“嗤之以鼻”表示蔑视，“鼻孔朝天”表示傲慢，“仰人鼻息”表示卑贱。但鼻子也会泄露一个人的真实情感。比如，不满的时候，会在鼻子里发出哼哼的声音；愤怒的时候，鼻孔会张大、鼻翼翕动；紧张的时候，鼻子会流汗、鼻尖会发红；说谎的时候，会不自觉摸鼻子。

眉毛除了跟眼睛一起，构成仪表的重要部分外，还表现着主人的心情。如眉飞色舞、扬眉吐气、眉开眼笑是说眉毛上扬、舒展的时候主人心情很好；横眉冷对则说明愤怒；至于双眉紧锁那自然是苦恼，林妹妹“两弯似蹙非蹙胃烟眉”暗示着她内心的孤苦伶仃。

罗曼·罗兰认为：“面部表情是多少世纪培养成功的语言，比嘴里讲的更复杂千百倍的语言。”达尔文则指出：人的表情最初就是为了适应环境的需要，如愤怒时咬牙切齿、鼻孔张大等则是人类祖先在搏斗中的适应性行为，以后才形成后天的习惯，并在历史的发展中，获得新的社会功能。正因为表情具有生物和社会意义，人们也就自觉或不自觉地运用它们表达自己的思想感情，而作为一种“无师自通”的本领，其他社会成员也能“读”出这种特殊

的语言。

国外心理学家曾经进行多次实验。他们把印有不同表情的照片分给许多人，让他们辨认出这些表情分别标志何种神情感和情绪。结果表明，人们对标志愤怒、惊讶、鄙视、愉快、喜悦、厌恶、悲哀等表情的辨认基本一致。有的实验还表明：人们对愉快的情感流露领会得最好也最快，而微笑则最容易得到对方的认同、喜欢。因此，在沟通中，除了根据演讲的进程配合相应的准确的表情外，演讲者还应该注意随机性的表情变化，以有效地感染听众，使之诱发相应的情感。当然，这种变化应该是心理上的真诚的，而不应该是生理上的做作。

案例链接 6-2

北京反贪人员将学读脸术

人有平静、悲伤、厌恶、恐惧、喜悦等7种状态，首先要设定情绪基准线，以得到真实的反应。司法实践中无法设定全部情绪的基准线，但审讯前，可以通过先聊一些有关孩子、工作等与案情无关的话题，取得被审讯人的真实反应，设立平静、厌恶、恐惧等基准线。进而，检察官就可以通过嫌疑人在审讯中表现出违背真实反应的微反应，推断其是否说谎。



姜振宇博士左手托着下巴，目不转睛地盯着电脑显示器，右手时而在纸上勾勾画画。昌平检察院反贪局局长杨琳坐在一旁，有些焦虑。屏幕上，检察官正在审讯，40多岁的嫌疑人，被控贪污，但拒不认罪，有一搭无一搭地应付着检察官的讯问。

专门研究微反应的中国政法大学中国法律信息中心主任姜振宇博士是杨琳搬来的“救兵”，希望能从嫌疑人表情、语言、动作的细微变化，发现蛛丝马迹，使讯问取得突破。一个小时的讯问视频，姜振宇已看了四个多小时，但仍然一言未发。杨琳有些担心，起身踱步。此时，姜振宇说话了：“这个人犯罪可能性很大，而邮政储蓄卡是案子的关键。”

姜振宇按记录好的时间点，回放视频，“这个人一开始有气无力，身体歪歪的，眼神不与检察官对视，表现出厌恶的情绪。”姜振宇继续拖动视频，“检察官说了三十多分钟，他只‘嗯’了一声，说明他对讯问有所恐惧，避免和检察官交锋。”视频播放至42分钟时，检察官说出李化（化名）这个名字时，嫌疑人右肩轻微抖动了一下，眼睛看向检察官，持续不到1秒，嫌疑人又恢复原样。“男人右肩抖动一般表示说谎，这证实检察官说出的人名刺激了他。”姜振宇分析，嫌疑人和李化关系不寻常，绝非嫌疑人说的只是同事。

视频又放了5分钟，检察官问道：“邮政储蓄卡还在你手里吗？”嫌疑人抬头盯着检察官，

然后重复道：“邮政储蓄卡？”随后，嫌疑人不再沉默，反复解释储蓄卡并非自己所办，现在不知道在哪等等。“生硬的重复问题，代表准备说谎。邮政储蓄卡是这个人的软肋，只要突破这点，案子就能解开了。”姜振宇做出最后推断。“成功！”一直没有发言的杨琳露出会心的微笑，挑起大拇指。

原来，姜振宇看的视频是一件已经审结案子的讯问记录，嫌疑人叫韩某，涉嫌伙同李化贪污工厂40多万元公款，二人每次都用邮政储蓄卡转账。李化承认罪行，但韩某否认犯罪。最终，检察院认为形成完整证据链，以零口供公诉韩某。法庭上，伴随着检察官出示证据，韩某心理防线崩溃，承认犯罪，并交代邮政储蓄卡是他办的，藏在朋友那里。韩某自行交代的案情，和姜振宇分析的近乎一致。

“如果当时检察官掌握微反应分析方法，也许就能看出嫌疑人的破绽，迫使其主动交代罪行，避免零口供公诉。”杨琳感叹道。“微反应属于心理学的一个分支，欧美已经运用到司法实践中。这门学问能够提升检察官的讯问能力。”杨琳说。去年3月，昌平检察院反贪局和姜振宇的研究团队达成合作协议：姜振宇通过微反应分析已经审结或侦结的疑难案件，由此总结出司法方面的微反应理论。

韩某的贪污案是该检察院首次进行的微反应分析案件，以验证微反应理论的准确性。为提高难度，杨琳只告诉了姜振宇案件的涉嫌罪名。最终，在不了解侦查进度、掌握证据和判决结果的情况下，通过审讯录像，姜振宇对韩某微反应的分析，与案件关键证据和案情重要细节高度一致。

分析：所谓的读心术是通过对微表情的解读从而对实践工作产生有益的帮助。在工作中和生活中，通过对沟通客体的细致入微的察言观色，往往能达到意想不到的沟通效果。

第三节 形象语言沟通

美国行为学家迈克尔·阿盖尔做过实验：当他以不同的仪表装扮出现在同一个地点，遇到的情况完全不同。当他身着西装以绅士的面孔出现时，无论是向他问路还是打听事情的陌生人都彬彬有礼，显得颇有教养；而当他装扮成流浪汉时，接近他来对火或借钱的人以无业的游民居多。尽管不能以貌取人，但人际交往中仪表表达出的意义胜过语言，完全可以透视出一个人的灵魂和内在品质。

这个实验告诉我们：不同的仪表形象代表了不同的人，随之就会有不同的机遇。生活中，每个人都希望自己仪表堂堂，受人喜欢。仪表形象是一个人的精神面貌和内在气质的外在表

现，是一个人的“门面”“招牌”，又是一个人的内在素质，内在修养的显露。道德修养高、文化素质好的人，懂得如何修饰自己的形象。仪表端正在一定意义上体现了一个人的素养、自尊和品味格调，也是对他人和周围环境的尊重。

美国成功学家拿破仑·希尔说，一个人能否成功，关键在于他的心态。成功人士都有一种积极心态。而穿着打扮、仪表修饰正是人的心态的外在表现，积极的、明快的、得体的、优雅的仪表外形能够增加人的自信心。当人们以积极奋发的、进取的、乐观的心态，去面对现实，处理所遇到的各种矛盾、困难和问题的时候，就可能受成功女神的青睐；相反，连自己仪表都不去关注的人，就很容易产生消极、悲观的心态，在人际交往中很难获得别人的尊敬和信任。因此，人的仪表形象是事业成功的形象工程。

一、发型

人们对于头发的第一印象，首先在于其头发本身的品质，即是否干净、健康和美观，是否修剪得整齐，只有品质较好的头发，才能够配合发型，营造良好的形象。如果一个人的头发脏乱粗糙，给人的印象则会大打折扣；如果头发枯黄，则再漂亮的发型都无法得到体现。

而在选择发型的时候，首先考虑的因素不是美观与否，而是与你的形象或者你期望让别人认可的形象是否一致。一般而言，对女性来说，长发显露出女人的妩媚和妖娆；短发让女性多了些干练、硬朗的感觉。对于男性来说，平头显得清爽，长发则可能被称为艺术家。总得来说，只要做到“整洁、健康、有型”，就能表现出头发的品质与魅力。

发型固然重要，但很多时候，发型的变换这一事件会比发型本身更有意义。因为变换发型是人们改变自身形象、精神面貌的最直接的方式，也是塑造自身新形象的一个最有效的捷径，所以才有“蓄发明志”、“改头换面”之类的说法。因此，一些人会借用换发型来改变自己的心情，激励自己从头开始。

案例链接 6-3

德国总理默克尔的发型改变

细心人发现，在不久前柏林举行的欧盟成立50周年庆典宴会上，周旋于众多欧盟领导人中的东道主、德国总理默克尔显得更加干练、利落；而在两年前，她还曾被指责“像足不出户的农妇”。



记者为此采访了她的“御用”发型设计师瓦尔兹。瓦尔兹说，默克尔身高1.68米，穿38号鞋。从外形上看，过去的她不是女性的好榜样，因为她的发型20年都没变过。7年前，德国《星期日画报》曾这样嘲讽默克尔：“她的蘑菇头真可怕，脖子周围居然没有头发，刘海

儿简直就像被剃光了!”她的政敌指责她“发型古板,举止不够优雅,跟不上时代”。德国统一前,默克尔曾任民主德国政府发言人。据说有一次,民主德国总理德梅齐埃要她陪同访问苏联,行前强迫她去买像样的大衣和鞋子。

瓦尔兹说,默克尔最终决定改变发型,实属“被逼无奈”。2005年,她被正式提名为总理候选人后,她所在的基督教民主联盟明确要求她改变形象。为了政治前途,默克尔接受了来自党内的指令。瓦尔兹递给记者一些新老照片,从照片上看,默克尔的变化确实很大:以前的刘海儿很厚,笨拙地“趴”在她的额头上;而现在,它们更有层次感,更加时尚。以往那个标志性的“童花头”被自然弯曲的新发型取代,给人以果敢又不乏女性温柔与亲和力的女强人印象。在媒体的一片称奇声中,默克尔的支持率不断升高,最终与2005年11月成为德国历史上第一位女总理。

分析:女政治家首先要给人以可靠的感觉。根据这一原则,发型师把默克尔的刘海儿修剪得柔和了许多;其余的头发被打理得更显蓬松;耳畔的头发梳到后面,把耳朵露出来;她原本不漂亮的头发被染成了金色,使她看起来更有神采、更年轻。

二、化妆

人们在社会交往中或者我们参加演出和重大活动中适当的外貌修饰,可以扬长避短,使自己容光焕发,充满活力,充满自信。俗话说:“三分长相七分打扮。”在当今社会中,人们的生活水平不断地提高,美容化妆已逐渐被越来越多的人所重视。同时,适当的美容化妆可显示一个人对他人的尊重和对生活的热爱。

化妆可以改变人们五官的形状、突出想让他入注意的优点、遮蔽自己的缺点。随着社会的发展,化妆已经成了大部分女性和一些男性生活中不可或缺的内容,以至于有些人不化妆就不能面对自己和他人。现代社会,男女皆用的化妆品应该是香水。香水与体味相融合,形成独有的味道,营造出优雅、时尚的个人形象,让人觉得整洁和职业。香水的选择与个人的喜好和沟通场合有关。一般来说,清淡的香水比较高雅,浓烈的香水充满诱惑。

其它化妆品,如眼影、眉笔、假睫毛、胭脂、粉、唇膏、指甲油等,更多为女性使用,现代职业女性上班期间宜化淡妆,以体现出女性的健康、自信,而出席晚宴或舞会的时候则可以适当化浓妆。

学化妆在人际交往中有很大的重要性。不要轻易地认为只要自己拥有一定的能力,加上不是很随便的外表,就能得到大伙的喜欢,化妆可以令别人对你的直观认知更加容易,清秀、甜美、高贵、优雅、甜美还是性感等,化妆都能展现出来,化出只属于你的气质,增添别人

对你第一印象的好感，而素面朝天的你和别人交谈，很难在别人心中留下好的印象，也很难会取得他人的信任。

案例链接 6-4

希拉里“素颜”挨批

美国国务卿希拉里·克林顿近日在访问孟加拉国时，以素颜、黑框眼镜的“清新”形象出现在国际场合。照片中她面露疲惫的神态，与其以往高雅形象相去甚远。对此，有媒体指责其不注重形象。



这张照片是希拉里在孟加拉国首都达卡记者会上谈话时所拍摄。照片里，希拉里除了涂口红外未施脂粉，戴一副黑框眼镜。头发自然垂下，微卷的幅度不引人注意。媒体的专栏作家帕克表示，“我们还不习惯看到女性政治人物没有化好妆就面对镜头，也不习惯她们在镜头上显露皱纹”。对此，希拉里反驳称，发型与化妆对她已不那么重要，没有必要在这方面浪费过多时间与精力。她说：“我在政界高层已经打拼20年了，我觉得对我而言，现在是好好休息的时候了”。

分析：适当的化妆是对职业和沟通对象的尊重。良好的外貌特征不论是对政治家还是一般的民众，都会助其在人际沟通中一臂之力。

三、服饰

资料链接 6-4

以衣取人，自古至今

巾帼：本是古代妇女头上的头巾及装饰物，借以代表女性。

黔首：秦时平民用黑巾裹头，故代指道士。

黄衣：道士穿的黄色道服，故代指道士。

袈裟：和尚穿的斜襟对开服，故代指和尚。

青衿：古代读书人常穿的衣服，今代指读书人。

白丁：古代平民着白衣，故常以白丁称呼平民百姓，或以白衣、白身称之。

黄裳：黄色是社稷坛五色土中央的颜色，最尊贵。裳是裙子，下身穿的，穿着黄裳意味着臣居尊位，“黄裳”还有太子的别称之说。

布衣：《盐铁论》中说：“古者庶人耄老而后衣丝，其余则麻布而已，故命曰布衣。”是相对做官的人而言的，常有一介布衣之戏言。

麻衣：古代读书求官的士人多穿麻衣，所以麻衣又作赴试求官的人的代称。

青衣：古代婢女、丫环多穿青色衣服，于是人们便多以“青衣”称婢女、丫环。

黄冠：道士用黄冠束发，黄冠用金属或木类制品涂成黄色，所以叫黄冠，后来人们通常称道士为“黄冠”。

纨绔：纨绔是古代一种用细绢做的裤子，这很能反映出他们奢侈的特点，因此，人们常用纨绔来形容富家子弟。

褐：褐是用兽毛或粗麻编制成的短衣。它是古代贫贱者穿的，所以用来代称贫贱者，为了避免混淆词义，后改称褐夫。

绅：古代士大夫系在衣外的大带子，带子余下的部分垂在腰下作为饰物，所以叫做“绅”。因此，绅就成了官员或者做过官的人、有资望的人的代称，如乡绅、豪绅。

搢绅：搢是插的意思，把笏插在身上是朝廷大臣朝见皇上时手中所拿的狭长板子，因此“搢绅”就成了朝廷命官的代称，又写作“缙绅”。

左衽：衽者，衣襟也。古代中原地区的人民衣襟向右掩，而某些地区少数民族的服饰前襟向左掩，与中原的人正相反，因此“左衽”就成了受异族统治的人的代称。

珠履：缀有明珠的鞋子。战国时期楚国春申君有食客3000多人，凡是上等宾客穿的鞋子都缀有明珠，因此珠履就成了豪门宾客的代称。

袍泽：袍和泽都是古代衣服的名称。形容战士们互相友爱，同心同德的品质，因此袍泽就成了将士、战友的代名词。

荆：原是指一种灌木，东汉时梁鸿家境贫寒，曾为人打短工，但妻子孟光却十分敬重丈夫，逢夫回来，总是把备好的饭食举案齐眉。平日里孟光荆钗布裙（用荆枝代替发钗、穿麻布裙子），因此旧时丈夫对人称自己的妻子为“山荆”“拙荆”或“荆室”，固然是表示自谦，但骨子里却有自珍自爱的意思。

郭沫若先生曾说：“衣裳是文化的表征，衣裳是思想的形象。”服饰的选择反映了一个人的文化素养和审美水平，直接影响别人对你的看法与接受程度。我们衣橱满满，却总觉得还是少一件；早起半个钟，上班却还是踩点而来；延迟1小时，赴约仍旧是人在等我。为什么呢，原因是找不到合适的衣裳！早在20世纪70年代美国洛杉矶大学的心理学教授马瑞比恩博士就得出结论：我们每个人互相之间给对方留下的印象有55%取决于我们的外表，38%取决于我们的声音，7%才是谈话的实际内容和背景资料，这是几乎不以个人意志为转移的，不论你认为这样是否合理，事实就是如此——再也没有比让别人记住你的衣服从而记住你有更好的方法了。可见，服饰的合理搭配对于我们的日常生活是多么的重要。

服饰选择包括以下原则：

1. 个性原则

个性原则是指在社交场合树立个人形象的要求。正如世间每一片树叶都不会完全相同一样，每一个人都有自己的个性。人人都希望自己以一个独立的人的形象被社会接纳与承认，而服饰打扮可以帮助人们达到这个目标。一个人所穿的服装往往能传达出性格、爱好、心理状态等多方面的信息，不同的人由于身材、年龄、性格、职业、文化素养等不同，自然就会有不同的个性特点，所以服装选择首先应考虑自身特点，把握形体尺寸，力求做到“量体裁衣”，扬长避短；其次，保持并创造自己所独有的风格，突出长处，符合个性要求，选择能与个性融为一体的服装，这样才会展示个性，尽显个人风采，保持自我，以区别于他人。切勿穷追时髦，随波逐流，使得个人着装千人一面，毫无特色可言。因此，只有当服饰与个性协调时，才能更好地发挥其效应，塑造出自己的最佳形象和礼仪风貌。

2. 适用交际目的原则

在社会交往过程中，能正确理解并充分利用服饰的社会功能，对于人际交往的有效与顺利是非常重要的，即在与他人交往过程中，选择合适的服饰有助于缩短彼此间的距离，协调彼此间的关系，从而使对方接受自己，达到交际的目的。如果一个人的穿着与其交往对象格格不入的话，就会很容易扩大彼此间的距离，并使相互间的沟通出现障碍。因此，如果你想让他人接受你，你就得首先让他人接受你的服饰。如果你的穿着不能为他人所接受，你的言行举止乃至你的一切也都可能很难为他人所接受。因此，从某种角度讲，穿衣打扮不仅仅是个人的事，也与他人密切相关。人们可以通过合适的服饰让他人了解自己、认识自己，最后接受自己。正因为穿衣打扮主要不是为自己，所以不管一个人是否喜欢打扮，都不能忽视自己的衣着装扮。也正因为如此，人们在选择自己的服饰时，不仅要考虑自己的喜好，更重要的还要考虑社会的风尚及交往的对象，最终使得自身的着装符合社会交往目的。

3. TPO原则

总的来说，着装要规范、得体，就要牢记并严守TPO原则。TPO原则是有关服饰礼仪的基本原则之一。其中的T、P、O三个字母，分别是英文时间（Time）、地点（Place）、目的（Object）这三个单词的缩写。它的含义是：要求人们在选择服装、考虑其具体款式时，首先应当兼顾时间、地点、目的，并力求使自己的着装及其具体款式与着装的时间、地点、目的协调一致，做到和谐般配。

（1）时间原则。时间涵盖了每一天的早间、日间和晚间三个时间段，也包括每年春、夏、秋、冬四个季节的交替以及不同的时期、时代。因此，人们在着装时应考虑到时间层面，

做到随时更衣。比如，冬天要穿保暖、御寒的冬装；夏天要穿通气、吸汗、凉爽的夏装。在通常情况下，人们早间在家中和户外的活动居多，无论外出跑步做操，还是在家里盥洗用餐，着装都应以便、随意为宜。如可以选择运动服、便装、休闲服等，这样会透出几分轻松温馨之感。日间是工作时间，着装要根据自己的工作性质特点，总体上以庄重大方为原则。如果安排有社交活动或公关活动，则应以典雅端庄为基本着装格调。晚间的宴请、舞会、音乐会等正式社交活动居多，人们的交往空间距离相对会缩小，服饰给予人们视觉与心理上的感受程度相对增强。因此，晚间着装要讲究一些，礼仪要求也要严格一些。晚间着装以晚礼服为宜，以形成高雅大方的礼仪形象。

（2）地点原则。从地点上讲，置身在室内或室外，驻足于闹市或乡村，停留在国内或国外，身处于单位或家中，在这些变化不同的地点，着装的款式理当有所不同，切不可不变而应万变，即特定的环境应配以与之相适应、相协调的服饰，以获得视觉与心理上的和谐感。例如，穿泳装出现在海滨浴场，是人们司空见惯的，但若是穿着它去上班、逛街，则非令人哗然不可；西装革履地步入金碧辉煌的高级酒店会产生一种人境两相宜的效果，而若出现在大排档，便会出现极不协调、反差强烈的局面；在静谧肃穆的办公室里着一套随意性极强的休闲装，穿一双拖鞋，或者在绿草茵茵的运动场着一身挺括的西装，穿一双皮鞋，都会因环境的特点与服饰的特性不协调而显得人境两不宜。

（3）目的原则。从目的上讲，人们的着装往往体现出其一定的意愿，即自己对着装留给他人的印象如何，是有一定预期的。着装应适应自己扮演的社会角色，若不讲其目的性，在现代社会中是不大可能的。服装的款式在表现服装的目的性方面发挥着一定的作用。这是因为服饰是一种特殊意义的交际语言，能够传达特定的信息。服饰语言不仅表现自我形象，而且也是一种文化价值观的显现，特别是在涉外交往中，服装、饰品则为一个民族的生活方式和精神面貌的折射。因此，要根据不同的交际目的和具体的交际对象的需要来选择不同的服装。比如，一个人身着款式庄重的服装前去应聘新职、洽谈生意，说明他郑重其事、渴望成功。而在这类场合，若身着便装、不拘小节，则表示自视甚高，对求职、生意的重视，远远不及对其本人的重视。

第四节 空间语言沟通

在商务沟通或人际沟通时，尤其是面对面的沟通中，空间信息指人们利用相互间不同的距离进行交际。霍尔（Edward T. Hall）认为，空间的变化可以影响交流，起到加强交流的效果，甚至可以起到超越言语的作用。因此人们在交谈时相互间的距离及其变化是整个沟通过程中不可分割的重要组成部分。

文化不同，人们对空间的需求和与空间有关的交际规则也不同。观察和实验表明，大部分北美、北欧和亚洲人比起拉丁美洲人、法国人、意大利人，还有阿拉伯人来说需要更大的私人空间。由于这种差异，跨文化沟通中，人们会因为来自他种文化的沟通对象对空间处理方式不同而认为他们鲁莽甚至侵犯了他人的领地。一个美国人到某阿拉伯国家谈生意。双方对商谈的进展都很满意。中间休息时，美国人与他的阿拉伯同行聊天。一边说那位阿拉伯经理一边向美国经理这边靠近，美国经理对此感到惊讶，只好稍稍后退以保持距离。阿拉伯经理同样也是一副惊讶的神情，又进一步地朝美国同行移动。美国经理有些不高兴，但又不愿意破坏这次谈话，只好一再后退，直到他的背碰到了墙。这里两位经理对出现的状况都非常沮丧，阿拉伯经理只是想表达自己的诚意，欲与对方建立更可靠的关系。美国经理因为不了解阿拉伯文化中的空间信息而造成双方沟通的障碍。

一、空间位置

位置在沟通中所表示的最主要的信息就是身份。你去拜访一位客户，在他的办公室会谈，你坐在他办公室的前面，表示他是主任，他拥有控制权，你是客人，你要按照他的安排去做。在开会时，积极地坐在最显眼位置的人，表明他希望向其他人显示自己的存在和重要性。宴请的位置也很讲究主宾之分，东道主坐在正中，面对上菜方向，他右侧的第一个位置为最重要的客人，他左侧的第一个位置留给第二重要的客人，其他客人、陪同人员则以东道主为中心，按职务、辈分依次落座。由此可见，位置对沟通双方的心理影响是非常明显的。

案例链接 6-5

英国王室晚宴座位安排

2015年10月20日，中国国家主席习近平和夫人彭丽媛出席了英国女王伊丽莎白二世在白金汉宫举行的盛大欢迎晚宴，约170位贵宾参加晚宴。那么此次晚宴座位的安排有何讲究呢？



英国媒体称，凯特王妃的位置是王室女性成员中，仅次于女王最主要的席位，此次也是凯特王妃嫁入王室以来，第一次参加英国国宴。2011年，奥巴马在白金汉宫参加国宴时，坐在其右手边的是查尔斯王子的夫人卡米拉。看过英国剧集《唐顿庄园》的观众可能也同样注意到，按照晚宴传统，主人会以男女相间的原则安排宾客入座，已婚夫妇一般会被分开。如果宴会的女主人举办，那么身份地位最尊贵的男客人应该坐在她的右边。按照白金汉宫的说法，这一宴会由女王和菲利普亲王举办。

中国首家教授西方礼仪及礼仪培训的公司Seaton的主席何静明接受访问时表示，女王会

> 亲自安排宾客的位置，也就是说她会亲自安排让来访的宾客坐在什么位置，这方面会有一个正式的餐桌规划。因为习近平主席是非常重要的客人，他将会坐在女王的右手边。
分析：座位的安排在沟通中就是身份的象征。一般而言，在商务宴请中座位安排的一个重要原则是“以右为上”。<

二、距离

观察人们在与自己与他人之间保持的距离，可以发现哪些人处于密切的关系中，哪些人处于更为正式的关系中。如果你走进总经理的办公室，他继续坐在自己的办公桌前，可以预见你们的谈话将是正式的；如果他请你在房间一角舒适的椅子上与他并肩而坐，他则安排了一种更为亲切的情境，那么谈话将会是非正式的。人际沟通一般有四个层次的距离：亲密距离、人际距离和公众距离，见图6-1。

1. 公众距离

公众距离是由3.66延伸至听觉距离，这一距离大多用于公众演讲中，因此，它不适合两个人之间的沟通。在公共距离下，人们说话声音更大，手势更夸张，同时人们相互影响的机会也更少。



图 6-1 四种空间距离

2. 社交距离

当对别人不很熟悉时，最有可能保持 1.22—3.66 米的社交距离。非个人事务、社交性聚会或工作访谈等都是利用社交距离的例子。在一个有许多工作人员的大办公室里，办公桌就是按社交距离摆放的，这种距离使每个人都有可能把精力集中在自己的工作。在一些重要任务的办公室里，办公桌大到足以使来访者保持适当的社交距离。

3. 私人距离

相聚 0.46—1.22 米是人们在进行非正式的个人交谈时最经常保持的距离。这个距离近到足以看清对方的反应，远到足以不侵犯亲密距离。这一空间通常被说成看不见的气泡，将每个人团团围住，它的大小可根据交流情形膨胀或缩小。

4. 亲密距离

亲密距离用于我们感觉非常亲近的人，这种空间始于身体接触，向外延伸约 0.46 米，用于情侣或挚友之间。在商务活动和工作场所则很少使用这种距离。虽然某些时候，一个人向另一个人耳语、握手、拥抱也很常见，但这样的接触通常在数秒内结束，当事人会立即回到私人距离或社交距离。

以上四种空间距离，只是人际交往的大致模式，并不是凝固的刻板的。人际接触的具体空间距离是根据具体情况的变化而变化的，因此，具体的空间距离总是具有一定的伸缩性和可变性。比如，民族传统文化不同，人们交往的空间意识会有差异，如日本人相对要求小距离；性别不同，对交往需求的距离也有差异，如异性之间比同性之间要求大距离；社会地位高的人会有意识地与普通人保持较大的社交距离；年龄相差大的人之间的交往有缩小距离的愿望，而同龄人之间则有一种要求扩大交往距离的冲动；性格外向的人容易打破框架界限，对对方的侵入也会太反感，而内向的人，对空间距离的防范心理强；人的情绪也许是影响交往空间距离的最大、也是最容易变化的因素，在人的情绪处于极度兴奋或极度压抑等状态，可能会采取一种不合常规的空间界限与人交往；环境也会制约人的空间意识。

资料链接 6-5

办公室空间布置

人们常常受到设计和陈设的影响而浑然不知。其实人们应了解三个有关环境布置的因素：办公室空间的设计、房间颜色和桌椅摆设。

一、办公室空间设计

开放式办公室的概念已获得大部分公司的青睐。20世纪90年代，半数以上的美国公司都

采用开放式这种大部分空间为员工而非经理所用的办公室。近年来，随着办公室功能的整合，办公室变得更为简单和方便，以符合不断进步的科技要求。流线型的办公桌吸引着员工，而且员工越来越多地掌握着他们自己的工作场所，如办公桌下的暖气、小型的个人空气供应设备、个性化的工作灯和音乐等。

二、房间的颜色

研究显示，办公环境的颜色影响着员工与顾客的心理和感情。颜色能被看到，也能被感受到。红色、橙色、黄色容易使人产生侵略性的激动和刺激。人们所处房间的地板、墙壁、天花板和家具如果是鲜艳的色彩，会使人血压增高，有较快的心跳，并增强脑部活动。在清凉的颜色中，人的生理功能会正常活动，如蓝色是冷色，它清晰而冷静，具有镇静的效果，而淡绿色则使人安详、平和。

三、桌椅摆设

某些家具能决定你将在此停留的时间。比如，有一种专为餐馆老板设计的椅子，它设计成不舒服的样子，使坐在上面的人的后背能感觉到压力，使人不能坐得太久，从而“迫使”餐馆老板进行走动式管理。而高级轿车的座位设计则正好相反，按照驾驶人的背部曲线进行设计，甚至有腰部的特殊设计，以防止长途开车所导致的疲劳。办公桌的大小、外形以及摆放的位置，都在影响着主人给来访者的印象，而且能决定这个办公室的开放性沟通程度如何。

三、朝向

交流双方的位置朝向也透漏一定的信息，常见的沟通方向有如下几种：

（1）面对面：这种朝向是商务沟通中常见的朝向，表示了希望得到全面充分沟通的愿望，同时也显示了沟通双方或亲密或严肃或敌对的关系。人们在协商问题、讨论合作或者争吵时都常用这种朝向。

（2）背对背：这种朝向要么是完全没有沟通的意愿，要么是非常亲密的人背靠背坐着聊天，“一起慢慢变老”。

（3）肩并肩：非常亲密，同时也是非常不正式的交流，常见于非正式沟通场合。

（4）V型：双方在面对可能会引发冲突的问题时，采取这种朝向，可以淡化敌对的情绪，并给双方调整自己情绪的空间。上级对下级进行绩效辅导时经常采用这种朝向。

第五节 时间暗示和音质暗示

一、时间暗示

与空间语言沟通一样，时间的安排和暗示在沟通也起着传递信息的作用。通过对把握时间的观察，可以理解到人们的职位高低及其对事件的重视程度。例如，从你是否坚持准时赴约的态度，就可以反映出你对这次约会的重视程度。至于谁等谁、等多久，都反映了两者间的从属关系。一般来讲，无论是组织还是个体，都对迟到或等待有一定程度的容忍范围。如果没有准时赴约，让他人等得太久，就会引起对方不满，同时也会降低自己的信誉度。

对于是否准时赴约的心理准备取决于双方的价值估量。如果你是与自己的上司见面，一定不会让他等你，而应早到以恭候对方；如果你约见下属，你对按时赴约的心理准备就显得轻松随意。

在对参加会议的到会时间控制方面，通常会议参与者提前到会等到，而会议主持人或主席则准时到会，从中可以看出不同职位者对时间把握上的差异。

时间暗示还表现在其他方面，例如，说话的语速或手臂挥动的频率会反映出人们内心情绪的紧张程度和感受，走路的快慢则反映了人的性格心理、年龄、健康状况。

二、音质暗示

副语言中所包含的音质在实际沟通过程中占有很重要的位置，它具有表达情感、加深印象和调节的作用。音质暗示主要包括声调、音高和重音。

1. 声调

声调指的是一组词的升降调，表示该句子是问句还是陈述句，说明讲话者是否具有自信心，表征一个声音是否很郑重或含有讽刺意味。

当声调与某个字词的含义相悖时，人们往往相信声调。例如，有人用“累得快死了，你呢？”来回答朋友“你好吗？”的问候，听到这种回答的朋友却回应：“很好。”因为语速很快，所以他们不会理会字面的含义。

2. 音高

音高指的是声音的高低程度（就像钢琴上弹奏出的高低音符那样）。低音被认为不够自信，而较高音则更具权威性、更性感、更悦耳。当讲话者生气或激动时，音高往往会提升。有的人提升高音只是为了提高声音。音高原本就很高的女性应该努力降低声音，这样在向众人演讲时就不至于声嘶力竭，不会让人有刺耳的感觉。

3. 重音

重音指的是句子中要强调的一个词或一组词。以下例句显示，当强调句中的不同部分时，其含义可能大相径庭。

(1) 我会给你涨工资。

(隐含义：“别的主管是不会的”或“我才有权决定你的工资涨落”。)

(2) 我会给你涨工资。

(隐含义：“它并不是你挣的”或“好吧，你赢了，我并不同意，只是答应你从而摆脱你罢了”或“我也是刚刚才决定给你涨工资的”。)

(3) 我会给你涨工资。

(隐含义：“本部门没有其他任何人得到了这种待遇”。)

(4) 我会给你涨工资。

(隐含义：“你就不再可能得到提职或其他想要的东西了”。)

(4) 我会给你涨工资的。

(隐含义：“这是你应该得到的”。)

可以说，讲话富有激情的人，一般会经常变换声调、音高和重音，而且，他们的讲话听起来更加有力和充满智慧。如果说话只有一个声调，则听起来就显得缺乏智慧且冷漠。音质暗示的策略大致包括以下几种：

其一，声调的变化。不同的声调给人以不同的感觉。鼻音重的人给人不坚决的印象；哆声哆气的音调则让人有声色方面的联想。不同的场合应该运用不同的声调。

其二，声音的印象。声音分为中、高、低音。声调高的人给人以紧张、缺乏自信与情绪化的负面印象，声调低的人则让人感觉稳重老练。

其三，语速的选择。适当地放慢语速可以给人以认真、权威和思虑周密的良好印象，同时，也给你恰当措辞赢得了时间；适当加快语速则给人以充满热忱与活力的印象。说话把握一定的速度能够吸引听众的注意力。

其四，音量需适中。声音太大通常给人以粗鲁或没有礼貌的感觉，令人有不适之感；声音太小则表明说话者害羞、内向或缺乏自信。

资料链接 6-6

音质的强调和调节语气功能

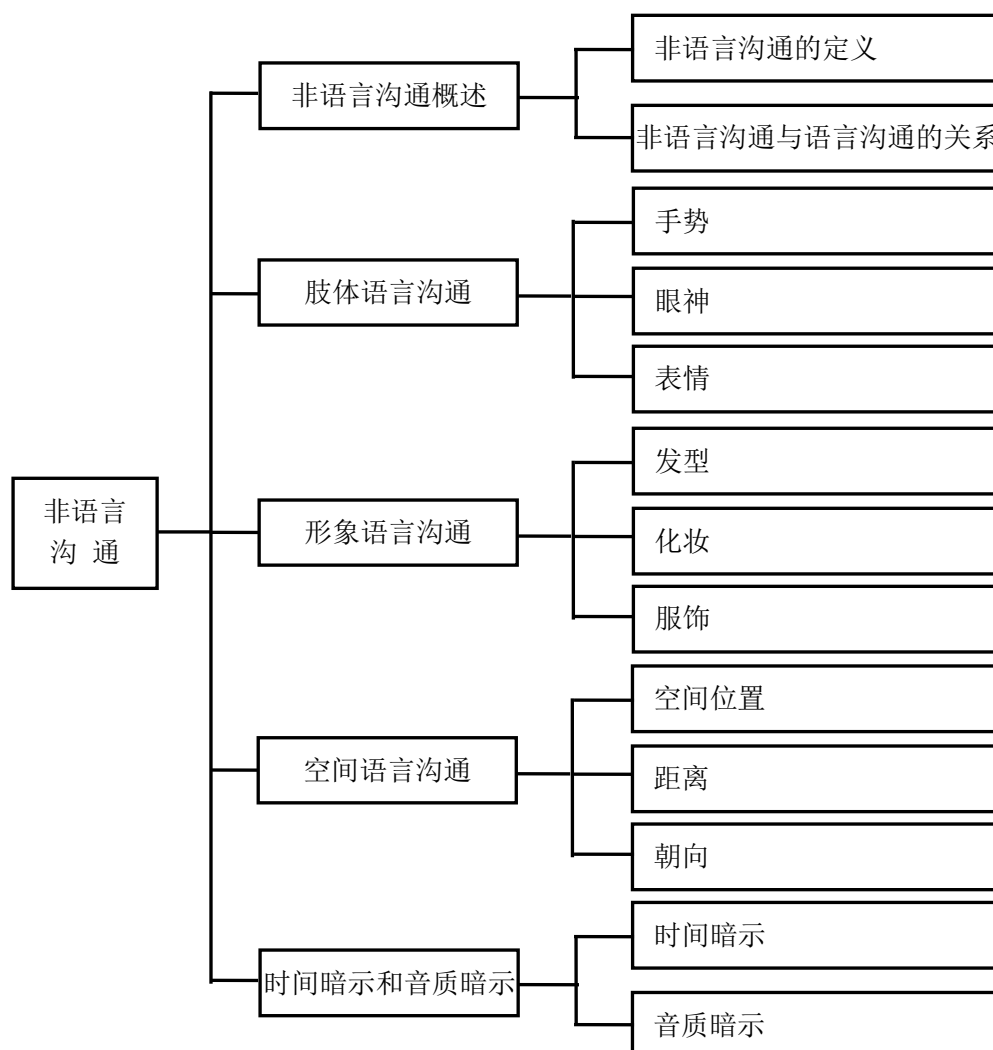
音质可以强调要阐述的某个信息，我们生气时，常常依靠说话时声音的强度来表现该信息。出色的演说者不仅运用常规语言说出讲稿上的文字，还会运用抑扬顿挫、声情并茂的副语言进行精彩诠释。譬如，19世纪，英国政治家赖白斯有一次在伦敦发表关于劳工问题的演讲，中途他突然停下来，无声地望着台下听众长达72秒之久，正当人们



满腹狐疑的时候，他突然大声说：“诸位适才所感觉到的局促不安的72秒长的时间，就是普通工人垒起一块砖所用的时间。”赖白斯的停顿，使得听众把注意力全部集中到他停顿之后的话语上，从而在个人的头脑里留下了深刻的印象。这里音质的暗示恰到好处地强调了重要信息。

不同的人说话的方式都不同，同样的话语，不同的人说出来往往会有不同的效果。其实，如果采用不同的音质表达方式，即使是同一个人说出相同的话，也同样会产生不同的效果。著名小品演员黄宏和范伟在小品《债》中的表演淋漓尽致地表现出音质直接影响着人们对话语的表达和理解。黄世仁：“杨——白劳，你想好了没有？今天可是大年三十了，咱这债可不能再拖了……杨白劳，你欠债还钱，这有什么可说的？”现实生活中，杨白劳的饰演者欠黄世仁的饰演者十几万元。以上这段黄世仁的话语在小品中使用了两种截然不同的语调，从而演绎了命令和乞求两种不同的话语效果，表达了不同的心态。按照戏中角色表演黄世仁的语调应该是得意、命令、拖长的语气，可是他担心现实中的欠债者不还钱又用委屈、哀求、低沉的语气说出了同样的话语，希望欠债者能够尽快还钱。小品中不同语气产生的效果截然不同，命令霸气的语气很容易使谈话双方形成敌对态度，缓和哀求的语气才有希望改变对方的态度。同样的语言表达运用不同的语气说出了命令和乞求两种不同的效果。在这里音质起到了调节语气的作用。

◎ 本章回顾



◎ 关键术语

非语言沟通 语言沟通 手势 眼神 表情 姿势动作 身体语言
发型 化妆 服饰 空间位置 距离 朝向 时间暗示 音质暗示

◎ 本章实训

实训一：非语言沟通在商务接待中的应用

【实训目的】

掌握非语言沟通在商务接待中的应用。

【实训要求】

1. 地点：教室。
2. 时间：准备 15-20 分钟后现场演示。
3. 人数：6-8 人。

【实训内容】

某企业秘书和司机机场接待合作方来宾(包括对方经理和陪同人员)的情景,包括握手、表情、拿行李、开车门、坐的位置等等。

实训二：观察人物，辨析非语言沟通内涵

【实训目的】

提升观察能力，解析非语言沟通内涵。

【实训要求】

1. 地点：会议室或办公室。
2. 时间：15-30 分钟。
3. 人数：参会人员不等。

【实训内容】

有权势的人，或自信心很强的人，喜欢长篇大论，滔滔不绝。这类人好争辩，喜欢开玩笑，说话声音也比较响亮，面对困境不仅仅提出问题，而且乐意提出解决问题的方案。无权势者则倾向于听他人讲，不喜欢参与辩论，更多地体现在肢体语言方面，如以微笑、点头、耸肩等来表示赞同或无奈。这类人喜好揣摩问题而不是提供解决问题的方案。

试以调研员的身份参加一次会议，仔细观察与会者的风格，辨别出其中的典型人物，并加以分析。

实训三：非语言沟通在商务接待中的应用

【实训目的】

了解非语言沟通的作用，熟知运用非语言沟通的技巧。

【实训要求】

1. 地点：教室。
2. 时间：准备 15-20 分钟后现场演示。
3. 人数：小组为单位 5-6 人/组。

【实训内容】

1. 以班级小组为单位，每位同学对班级同学或老师的习惯性动作进行模仿，并由其他小组成员进行解答。然后各小组进行讨论并得出结论：哪位同学模仿得最接近，模仿时应注意的技巧。

2. 要求每组同学宣布讨论结果。
3. 分析讨论结果。

◎ 案例分析

老李为何气恼？

小王是新上任的经理助理，平时工作主动积极，且效率高，很受上司的器重。那天早晨，小王刚上班，电话铃就响了，为了抓紧时间，她边接听电话，边整理有关文件。这时，员工老李来找小王，他看见小王正忙，就站在桌前等着，小王则一个又一个地接着电话。最后，他终于等到可以与她说话的时候了。小王头也不抬地问他有什么事，并且一脸的严肃。当他正在回答时，小王又突然想起一件事，与同室的小张交代了几句……这时的老李已忍无可忍，发怒道：“难道你们这些当领导的就是这样对待下属的吗？”说完，他愤然离去……

【案例思考题】

1. 这一案例的问题主要出在谁的身上？为什么？
2. 如何改进其非语言沟通技巧？
3. 假如你是小王，你会怎么做？

◎ 延伸阅读和视频推荐

[1]纪录片《身体语言的秘密》

[2]电视剧《Lie to me》

[3]皮斯[英]. 身体语言密码[M]. 北京：中国城市出版社，2007.

[4]纪宇. 微表情与身体语言：人人学得会的读心术[M]. 北京：机械工业出版社，2013.

[5]冠诚. FBI教你破解身体语言：图解版[M]. 北京：中国画报出版社，2012.

[6] 格里高利·哈特来[美]. 非语言沟通[M]. 北京：中华工商联合出版社，2014.