

美国最权威的陪审团顾问为你提供的读人秘笈，保证改变你一生！

—— 赖利·金 (Larry King) 美国著名脱口秀主持人

READING PEOPLE

经典版

读人

[美] 乔艾琳·狄米曲斯 (Jo-Ellen Dimitrius)

马克·马扎瑞拉 (Mark Mazzarella) / 著

张芃/译

读人既不是科学，也不算天分。它侧重的是：知道该去看些什么？听些什么？具有好奇心及耐心去收集重要的信息；并且从一个人的外貌、肢体语言、声音和行为上归纳出他的模式。



天津教育出版社
TIANJIN EDUCATION PRESS

READING PEOPLE

经典版

读人

[美] 乔艾琳·狄米曲斯 (Jo-Ellen Dimitrius)

马克·马扎瑞拉 (Mark Mazzarella) / 著

张芃/译



天津教育出版社
TIANJIN EDUCATION PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

读人/ (美) 狄米曲斯, (美) 马扎瑞拉著; 张芑译. —天津: 天津教育出版社, 2009.3

ISBN 978-7-5309-5559-8

I. 读… II. ①狄…②张… III. 行为—研究 IV. B848.4

中国版本图书馆CIP数据核字 (2009) 第027782号

读 人

出版人 肖占鹏

作 者	[美] 狄米曲斯, 马扎瑞拉
译 者	张 芑
责任编辑	匡 威
特约编辑	张晓星
装帧设计	引文馆·任翀
版式设计	引文馆·垠子

出版发行	天津教育出版社 天津市和平区西康路35号 邮政编码 300051
经 销	全国新华书店
印 刷	三河市华业印装厂
版 次	2009年3月第1版
印 次	2009年3月第1次印刷
规 格	16开 (670×970毫米)
字 数	200千字
印 张	16.25
书 号	ISBN 978-7-5309-5559-8
定 价	25.00元

导 读

你可知道：当你走进房间时，你的所有一切——从穿着、坐姿到谈吐，都在透露出你的本来面貌吗？你又可知道：当你细细打量他人时，对方也正细细地打量着你呢。

全美最为人知——且更因辛普森案(O.J. Simpson)的表现而声名鹊起的陪审团顾问乔艾琳·狄米曲斯博士(Jo-Ellan Dimitrius, Ph.D.)，十五年来，已预测过上千位陪审团团员、证人、律师和法官的行为表现。在本书《读人》(Reading People)中，她把她那叹为观止的技巧活用在日常生活中，为我们解释哪些视觉及口语线索可以有效无误地预测出职场、感情关系以及家庭中的种种行为模式。

在《读人》一书中，您保证可以学会：

- 如何由他人的音调中判断出对方诚意？
- 如何不着痕迹地侦测出您所交往的对象是不是也对感情认真投入？
- 如何善用你的直觉为孩子们选一所好的托儿所？
- 为什么滔滔不绝向您掏心挖肺的人，往往却比“问了才答”的人不可靠？

- 如何即使在您急需一份薪水时,仍能客观地选择未来的老板?
- 如何在瞬间做出准确判断?

在《读人》一书中,你将学会如何锻炼自己的直觉并避开那些会导致错误决策的陷阱。更重要的是,你会因为这本书而变成更好的父母亲、朋友、员工或伴侣,因为你能辨识出身边最细微的讯息,并因此变得更善体人意。

《读人》教给你的技巧,必能让您一生受用无穷!

自序

热爱人

当我还是个孩子时，我常会从父母起居室的楼梯顶端，往下偷偷看着他们举行的晚宴。我看到母亲来来去去张罗着有没有哪个杯子空了。我还记得那个圆圆胖胖、头秃秃的伯伯，他那洪亮的笑声震得满屋子都是。还有他那个瘦骨如柴的太太，只要听见老公一开讲那千篇一律的故事时，就要摇头闭眼。而每当父亲的朋友约翰“一不小心”又伸手去拿他才吞下一大口的冷盘时，爸爸总会开玩笑地戳戳他的胃，咯咯地笑着说：“留点地方放晚餐哟，小子！”时，我也会自得其乐地笑起来。我爱死那些周末的夜晚了！家里充满了起码一打人的笑声耳语——那么地不同，又那么地相同。当我还只是个孩子时，就已热爱起人了。

二十五年后，我带着一生的经验、纸和一枝笔，紧张地坐在法庭，第一次看着几打的准陪审团团员鱼贯进入法庭。从他们之中，我必须选出十二位足以决定我客户生死的人来。刹那间，累积多年观察的经验，似乎都变得微不足道了，因为这次的判断是攸关一个人的生死啊！

此后十五年，我靠着读人吃饭。我评估过上万名的准陪审团员，评量过成千上万名的证人、律师，甚至法官。我和“夜袭者”（“the Night Stalker”）理查德·拉莫若斯（Richard Ramirez）并肩坐了几星期，每天盯着我这辈子所见过最冷漠的双眼。在“麦克马丁托儿所案”（McMartin Preschool）中，我分担了佩姬·巴克（Peggy Buckley）因孩子被骚扰，该案却以不起诉终结所受到的创痛。我在“洛尼·金案”的西米谷审判（Rodney King Simi Valley trial）宣判后，惊恐万分地看

着暴动在洛城四处蔓延。在“芮琴娜·丹尼案”(Reginald Denny)中,我试着去理解为什么四个年轻人会泯灭人性地打死一个毫不相干的陌生人?并卯足全力去选出能了解这些动机并能宽大大包的陪审团员。我也竭尽所能地去理解导致约翰·杜邦(John DuPont)射杀奥林匹克摔角选手戴维·舒兹(David Schultz)的内在煎熬。我也忍受了来自全世界的仔细检验而且经常是严厉的批判,只因为我协助选出了最后宣告辛普森(O.J. Simpson)无罪的陪审团团员。

一路走来算得上是疯狂又刺激,但绝不像某些人想得那么风光。我常没日没夜的辛苦工作;虽然我在某些不受欢迎的案子中表现令人喝采,但也同时受到另一批人的批判。我一再地企图解释:“即使是真正公正的陪审团,也不可伤害我绝对信任的美国司法体系”,以及“每个人的自由及性命都不应受到轻忽”等原则——可惜无人当真。我的生命还是受到威胁,某些人竟然把1992年的洛杉矶暴动怪罪到我头上,只因我所协助选出的陪审团宣告殴打洛尼·金的四位警官无罪开释。

整个过程中,我细看、聆听、竭尽所能用上一切我所受的训练、观察技巧、常识和直觉,去分析穿梭于法庭左右的各色人等。最主要的是,我学到了——即使我付出惨痛代价只学到一件事,那就是“如何读人”。

从我被选上“梦幻队伍”去担任辛普森案的顾问起,就有数不清的各路人马透过各种渠道要我写书。不是要我写我的专业:读人,而是要我挖些洛城地方检察官办公室(Los Angeles District Attorney's Office)的黑幕,或把辛普森案拿来和我经办过的其他高知名度案子做比较,再不就是(极少见的)关于‘梦幻队伍’的八卦内幕。我对那些揭发内幕的“惊爆档案”根本不感兴趣。所以一直到我那非常聪明的朋友史宾塞·强森(Spencer Johnson)建议:“要写就写你最在行的——能改变人们生活的。”我们这才受到启发开始写《读人》(*Reading People*)。

不论你互动的对象是谁?在哪里?或什么时候产生互动的?你的人生质量有很大一部分都取决于你对人所做的判断。好的读人技巧可以使销售人员卖得更多,顾客变得更会买。资方挑到更好的员工,准员工也能找到自己找到最好工作的机会。你会选到更好的朋友、爱侣和伙伴,并且更了解你的家人。你也会成为

更善体人意的朋友,更机警敏锐的竞争者。

有些像我一样以读人为职业的人,会大量依赖科学研究、调查、研究报告、民调和各种统计分析,其他人则会声称是天赋异秉。我个人的经验告诉我:读人既不是科学,也不算天分。它侧重的是:知道该去看些什么?听些什么?具有好奇心及耐心去收集重要的信息;并且从一个人的外貌、肢体语言、声音和行为上归纳出他的模式。

在大学和研究所时代,我花了近十年去攻读心理学、社会学、生理学和犯罪学,还涉猎了些统计、传播及语言学。和我这些正统训练一样宝贵的,绝不是几年前《全美律师》(The American Lawyer)期刊上称呼我为“先知”(the Seer)的那种超能力,而是我对“人”近乎痴迷的好奇心:他们的样子、声音、行为……那才是我能有效读人的主因。对人的同理心,驱使我进一步去了解他们。

我最重要的技巧,是我能从人们矛盾的特质及作风中,看出性格及理念的模式。这套本领从我还是个小女孩起,在父母亲开派对时坐在楼梯顶端时就学会了,然后再经过生活的体验及四百多件法庭案所□炼出来的。最棒的是,这套技法是任何人都学得会,而且不论在任何时候或任何地方,都能同样的有效应用。

为什么我这么有把握?

因为过去十五年来,我在上万名“实验品”身上试过这套方法了。在预测过上千个陪审团团员、证人、律师和法官的行为后,我已能够判断出我的预测准确度。一旦案子判决以后,我立刻访谈当事人,了解他们的想法和原因。我不见得总是能料准他们,特别是在早些年。但是,借着一遍遍地测试我的观察力,我终于能修正出哪些线索是可靠的,哪些则不是。我也学会了不要只瞄准单一特质及作风的重要性——单独看的话,几乎所有线索都会误导你。我也发现这本书所描绘出的策略,能帮助每个人去了解他人,不论在法庭、会议室甚至卧房中,都能更准确地推断出他人的行为。

不管到哪里,人就是人。在证人席上企图对陪审团晓以大义的男子,和在跳蚤市场里大声吆喝叫卖的小贩根本没两样;一名准陪审团员所流露的偏见,其实和面试中所见到的没两样;某些陪审团员或证人在庭上避开敏感问题的方式,就

跟他在家或办公室的那套一样。

每个法庭就像一个人生的小宇宙,充满了愤怒、紧张、偏见、恐惧、贪婪、欺骗,和其他各种骗人的人类情绪和特质。那儿就像其他每个地方一样,每个人都以各种方式透露他们的情绪及理念。

在第一章《准备读人》中,我们将教你如何预备自己,以便有效的读人。第二章《发现模式》将使你了解人们常常会有矛盾特质。接下来的一章,你会发现人们如何藉由他们的外貌、肢体语言、环境、声音、沟通技巧及行动来透露他们的理念和个性。你同时也会学到如何增强你的直觉,并以它来强化自己的优势。最后的一些章节会教你如何在那些正在读你的人面前塑造出一个好印象,并且如何在瞬间做出准确的判断来。

透过这本书,你将学会从他人的外貌、谈吐和行为上得到情报。我们的目标绝不仅止于提供你一套人们性格及行为的“名词大全”而已。《读人》真正瞄准的,是要教你如何去评估人们复杂的人格特质,并且如何去全面透视那些人格特质的模式——这些模式才能够真正显露并预测一个人的行为。一旦你能掌握这些技巧了,它们一定够你在工作、娱乐,并今后人生中驱遣运用了!

目 录

导 读

自 序 热爱人

第一章 · 为读人的挑战做准备	1
第二章 · 学会见树也见林	19
第三章 · 外貌和肢体语言	36
第四章 · 看人也要看环境	63
第五章 · 学会听出弦外之音	86
第六章 · 善问问题并听出答案	105
第七章 · 在沟通中寻找隐藏的含意	125
第八章 · 认清行为所显示的本性	148
第九章 · 注意例外情形	168
第十章 · 直觉的力量	182
第十一章 · 看看别人是怎么读你的?	194
第十二章 · 瞬间做出正确判断	209
 附录 A · 外貌特征所传达的讯息	 216
附录 B · 肢体语言所传达的讯息	230

第一章

为读人的挑战做准备

“我简直不敢相信我居然没注意到那些警告！
根本就在我眼前！我怎么可能这么笨？！”

我们都讲过很类似的话，次数可能比我们敢承认的多得多。在我们错判了老板的本意、朋友的忠心和保姆的能力以后，我们总会小心翼翼地反省一番——通常还会用百分之两百的后见之明来检讨自己所犯的错误，但是为什么一而再、再而三地犯错后，我们还是不能从中记取教训呢？如果读人就像开车或打网球一样，我们不就能认清自己的弱点，而且藉各种方法力求改善我们的表现。可惜这在人际关系 (relationship) 中太少见了；我们总是还沿用老套去和朋友、同事或伴侣做互动，食古不化地以为船到桥头自然直。

照理说，由于我过去这些年来学会了读人的技巧，所以在生活中应该更容易做出正确的判断，比方说：该接纳谁？能期待他们做什么。可是几年下来，我却没有办法把法庭那套本领运用在工作之余的生活中。也许一直要等我在生活里的痛苦和失望达到了饱和，我才愿意分析自己的错误，并且拿专业经验来自我治疗吧！

当我终于又找回了私生活中的焦点和条理后，我就开始拿法庭和“外面”世界做比较了。我下定决心要弄清楚，在法庭里到底是什么因素，让我能在那样的情境下那么持续又精准地读人？我相信我能从其中淬取一套能适用于所有情况的基本读人术。

当我告诉同事们我在法庭和私下的读人成功机率是多么天壤之别时，我才发现不止我这样而已！我认识的一些最精明的律师都向我自首过，说他们在庭上读人读得如何地炉火纯青，可是私下却一点不比“凡人”强到哪去。怎么会这样呢？

最后我所归纳出的结论，使我综合出了《准备读人》这一章——它是了解人

及预测他们行为的基础。我所发现的第一件事就是：态度很重要。在法庭上，我总是把全付心力贯注在和我交手的人身上，仔细地听他们说，观察他们的神情和举止，再谨慎地思考我所听到和看到的——这和我私下的态度很不一样；在私生活里，我根本很少像我在庭上那样。事实就是：你必须准备好去读人；否则就算有全世界的线索也帮不了你。

在这一章里，你会学到怎么把法庭里的那套情绪状态——张大眼睛、观察敏锐、谨慎小心，以及客观——带进日常生活中高潮迭起的好戏里。娴熟运用那些技巧，你就可以开始读人了！

- 1.多花时间和人在一起。这才是了解他们的最好办法。
- 2.停！看！听！没有东西可以替代得了耐力及辛勤。
- 3.试着更开放自己。要想让别人对你开放，你自己必须先对他们开放。
- 4.想清楚你要什么。除非你知道你想从别人身上得到什么，否则你八成会失望。
- 5.训练自己变得更客观。客观，是读人的必要条件，但对大部分人来说，它却是七项技巧中最难掌握的一环。
- 6.从零开始——既不能有误差，也不应含偏见。
- 7.做出决定，然后就去达成！

重获失传的读人魔法

除非你的船触礁，害你在荒岛上一呆就是五十年，否则你一定看得出世界早就变了。了解人已经成了人生中最大的挑战之一，尤其近几世纪的社会变迁和科技爆炸使得它变得更为困难。今天，我们很多人甚至享受不到和自己最重要的人的亲密关系或日常接触。我们变得孤绝又无能。

除非你好好练会这本书里所教给你的技巧，否则这些技巧你一项也得不到。不过，要练会这些技巧也不容易，因为我们住在地球村。我们和住在镇上、同一国、甚至地球那一头的人们一直有接触，可是，这些接触都不属于私人、亲近的范畴。高科技帮助我们以不可思议的方式去接近他人，但也同时为我们的人际关

系敲起了丧钟——它使面对面式的交谈变得稀有：“既然能打电话给客户，那又何必见面呢？既然能在老妈的电话录音机里留话，那又何必跟她对话呢？既然能发个 e-mail(电子邮件)或传真给朋友，那又何必打电话呢？反正话都能传得到嘛！”大部分人甚至在打电话给某人的时候，心里还希望最好那人不在留个话就好，结果一旦本人接了电话反而失望至极。有些人甚至还“集体捉迷藏”，仰赖我们的助理、孩子、伴侣或朋友去替我们做沟通；或者干脆躲进网络空间：开会、谈生意、交朋友，一切活动，全在冰冷、电讯组成的层面上，完全丧失亲眼看见一个人或和他亲自交谈的好处。

不同形式的沟通会产生不同的沟通质量。如果我想要同事艾伦帮我一个忙，我的选择可以有好几种：我可以走过走廊直接跟他讲，这样的话，我就能准确地判断出他的反应来。也许他笑着答应；也许他边说“好”，边逃开去。更或许他会说不，但明显地看得出是有商量的空间。这样，我看到的反应几乎是无限多种的。但是如果我打电话给艾伦呢？虽然我能从他的声音里猜出他的感受来——但是我还是会错过最细微的弦外之音，也得不到任何一点视觉线索。如果我们将电子邮件(e-mail)寄给对方呢？那几乎等于有效地摧毁掉了所有可能的“人性化接触”(human contact)，只剩下平板板的答案了。那么如果我找别人去问他呢？(哈！糟了)

很多人还有本事把事情弄得更糟：故意避开和最亲密的朋友及家人们有意义的谈话。每当大家好不容易凑在一起了，我们可能尽捡些对方想听或“合宜”的东西说，却不肯说出我们的真心话。“开放自我”，对大部分的人来说，是很困难的——除了那些敢在午间谈话秀里大胆揭露自己隐私的人以外。

我们不喜欢自我暴露的各种理由绝对够出一本书了，但毫无疑问的理由之一是：我们过的这种焦躁、相互不信任的都市生活。自童年起，我们那些住在离大都市近的人就常被谆谆告诫要提防陌生人——晚间新闻中的案件更不时强化了这种观念。我们这些都市佬常在从小镇探亲回来的时候，感叹在都市的日子简直是非人生活，因为，在乡间，我们非但不会瞄到我们习惯遇上的那种白眼，反而还会经常听到身边人真诚的一句：“哈啰，你好！”这种主动、信任的沟通，在大部分美国人所居住的大城市里已几乎看不到了。

大多数人都不是成长在那种“高中同学最后变成自己的牙医、美发师、孩子的老师”那类的小区。虽然我们也有朋友和亲人，但我们每天所碰到的人，多半都是陌生人——换言之，也就是所谓的“可疑者”。正因为我们怕他们，所以我们常会避开接触，久而久之，我们就越来越少使用我们的社交技巧，我们的“读人肌肉”自然也就因为缺乏练习而萎缩了。

◆ 开始接触

如果你想变成一个更好的“读人”专家,你一定要下定决心努力去和人交往;只要有心,就算是最会躲人的网络怪物也一定能学会“交谈”,前提是你一定要离开沙发,踏出那一步!

好好锻炼那些萎缩的肌肉——就算你会觉得不方便、古怪或脆弱,但仍要坚持下去!

要练习你的人际技巧,就得开始注意自己是“如何”以及“何时”和人接触。下星期起,每次你有机会和别人沟通时,都要在“接触阶梯”上尽可能的往上进一级,藉此提升你和对方的沟通质量。

接触阶梯

- | | |
|-----------|--------------------|
| 1. 面对面式会面 | 3. 信/传真/e-mail/录音机 |
| 2. 通电话 | 4. 请人代做 |

别请别人替你定约会——自己亲自用信、传真或 e-mail 连络对方。别用 e-mail——试着打电话给远在另一端的朋友,即使这通电话不能讲太久也无所谓。别打电话给邻居讨论孩子学校的募款餐会——敲她的门,直接和她本人谈一谈!一步一步的,你一定会越来越习惯这种渐进式的沟通经验。

也试着努力以某种程度的“自我表白”来增加你的沟通质量,但不必谈些太私人的秘密,因如果你不恰当地透露太多,反而会把很多人吓跑。你倒是可以分享一项自己喜欢(或厌恶)的事物、喜欢的餐馆、书或电影,顺便也问对方一些事啊,例如:她在哪儿买的首饰?或是他昨晚看了球赛没有?先暖一下场,很快的,话匣子就会打开了。

几个星期后,你一定愈来愈能掌握这些社交技巧。把它们拿来在超市的收银员、你看病医院的柜台小姐、邮差先生、刚走进店里的顾客身上实验一下吧!

“接触”不需要十分钟长的讨论;它可以是简简单单的一个眼神、一抹微笑,或对天气的小小评论。这些交会时的小火花并不虚伪,它们是社交、是信任、是沟通与读人的起点。

◆ 学会找出羊

你花愈多的时间在读人上,它一定就会愈来愈容易。就像你坐上一部好几个月都没开过的车的驾驶座上一样,刚开始你会感到紧张和手足无措,但只要稍加练习,便可驾轻就熟。因此,多加练习,则今天看来难以达成的读人技巧,一定就会变得自然无比。

靠着意志力和坚持,我们一定可以锻炼我们的感官。我客户几年前的经验最能解释这一点了,他被大角机构(Big Horn Institute)雇用,他们专门致力于保护在加州棕榈滩(Palm Springs, California)附近西南山区里的濒临绝种的大角羊。邻近地区的开发计划干扰了这些羊群的生活,也打乱了她们的育种过程,该机构于是打算采取行动。

当我客户拜访该机构时,总监把他带到屋外,指着办公室后面那片广大连绵的山丘,轻轻地说:“今天有很多只都跑出来了。”我客户斜瞄了一眼棕色的山峦,尽可能不露出惊讶的神情——他不是对大角羊的美感到赞叹,他是根本连一只都看不到!总监显然很习惯这种反应了,他技巧地指了一只三角岩下的大角羊,和另一只在左边山缘的,然后又指出一只——一直到他差不多指出了十二只为止。

总监的视力未必比我客户的好,但是他已经学会找羊了;他知道怎么把她们从山岭的轮廓中分离出来,他也看得出她们的毛色和群山的颜色间最细微的差别;他也知道羊儿在一天中的哪些时间里大概会待在什么地方。他有经验、有接触,也练习过。难怪对他来说像本能的东西,对我客户竟是这么陌生——直到我客户也学会找出羊为止。

停! 看! 听!

在法庭里,我长期观察陪审团员、证人、律师、旁听席上的观众和法官们,注意那些能反应出他们对案子和辩控双方观感的线索。我会很专心地听每一个字以及它们的用法,讲的人呼吸、叹气、用手或脚打拍子的模样,甚至是他们的坐姿。

而当陪审团员们走过我身边时,我会留意有没有任何特殊的气味,好比过浓的香水、体味或药味。当我和某人握手时,我也会留心握住对方手时的感觉。

无时无刻,我无不用尽我所有的感官。

◆ 耐心! 耐心!

恰当地观察人是要花时间的。大部分人根本没花足够的时间去收集数据和反省,反而常在重要课题上匆促地对人遽下判断,好像人生不过是场游戏,愈快答题分数就愈高似的。其实人生是相反的,答题愈快愈常错,最后反而会被扣分。

大部分时候,你根本不需要那么快作答。你会发现你能拿来判断人的时间,事实上比你以为的还要充裕。有一次有人问阿伯拉罕·林肯(Abraham Lincoln)人的腿该有多长,他回答说:“够碰到地就行了。”同样的,“人要花多少时间去读人?”也可以这么回答:“有多少,就用多少。”读人读得再快也不会有奖金,下决定的期限通常都是人自己订出来的。如果你真的拿你所有的空闲时间来读人,一定会发现那绝对够了。如果有人想聘你,那么就算你要求能考虑几天,那份合约也不会无端消失。你也根本不需要仓促去决定要选哪位医生、律师、会计师、保姆、修车行,或一时间赶着把所有东西买齐。所以,不要急!先问问你自己哪些数据能帮助你做出最好的决定,然后就花时间好好地收集。如果你不是很肯定,那就多想想。

几乎美国的每个法官在审判开始前,都会提醒陪审团员,他们不可以在还没看过所有证据以前就做决定。这个观念,几百年来一直深植于我们的法律中。而你既然要靠所有的线索才猜得出字谜来,也就不可能过早对人做出明智的判决来;要想读人读得成功,必须有耐心。

◆ 不注意,就要付出代价

每个罪大恶极的罪犯的邻居在事后接受访问时都会说:“他看起来是个好人啊!”再往下听的话,总会发现原来邻居们从来没有好好注意过这个人,所以接下来的一句很可能就是:“他很隐密。”(事实上,很多线索可能早已经指出X先生根本不是个好好先生,只是从来没有人肯花精神去注意一下而已)。

“决定”从来都不会比它们背后的数据来的高明。不正确或不完整的数据会导致错误的结论,所谓的“吃垃圾,吐垃圾”(garbage in, garbage out)。在你还不能很准确地读人以前,你必须好好地收集一切有关对方的可靠资料——你可以透过你的眼睛、耳朵,甚至你的触觉和嗅觉来做到。当人们不注意或不专心的时候,

往往会带来令人懊悔的后果，辛普森案中的一个事件就是活生生的好例子。

在审判后期，哈特·麦肯尼(Hart McKinny)被辩方传唤出庭，要她说明她录下的她和马克·福曼(Mark Fuhrman)的录音带中，后者不停的在话中穿插的“N”字眼。她被心烦气躁的克里斯多福·达登(Christopher Darden)交叉询问，两人间的针锋相对变得也越来越火爆。终于，麦肯尼小姐问了：“我们为什么要这么冲地讲话呢？”在我看来，这是很明显的挑战，麦肯尼小姐正传达一个讯息给达登先生，她的音调和态度很明确地告诉他：“少来！我把知道的全都告诉你了，如果你还要这样逼我，你就等着瞧！”但是达登先生还是不停地烦她，不是一付不懂她在说什么的样子，就是对她说的每个字都故意充耳不闻。

麦肯尼小姐一直都很坦白，但是她在开始作证的时候，始终平稳得近乎低调。当达登先生攻击她时，气愤又受挫不已的麦肯尼小姐开始自我防卫了，她不断地供出更多、更具体的细节，其间的用字遣词也愈来愈露骨、负面，音调更开始绷紧。她的证词很快就对福曼探长——甚至整个审判造成了伤害。

我们可能不难发现自己常会忽略重要的线索，例如：我们可能会雇用一个全天候的看护，却一点都没注意到她在家后院居然装了反扣门栓；也没注意到她只顾着和我们讲话，却一点都不管正在带的小孩；或者也没注意到她的文法有多差……等等，但是，这些每一项都会对我们孩子的成长和发展，造成重大影响。我们可能也疏忽了某名员工午餐老是吃得特别久，回来以后不但脸红红的，同时讲话也含含糊糊的，这些都暗示了他有酗酒的毛病。

这类的重要线索通常随处可见——只要你花点时间和心思去注意。

沟通应是双向的

在选出陪审团时，准陪审团团员会在一群委托人和律师前坐下，以备接受长串的“拷问”——他们也发过誓会据实以答，而他们不能反过来问律师这边阵营的人任何问题，我们当然也没有义务透露有关自己的资料。简单的说，整个过程的安排，就是为了要让律师这边的人马能去读陪审团那边人马。

在法庭外，很少人会礼貌地坐下来回答一堆问题而不反问你几个的。如果你在读他们，他们也会要求有对等的机会来读你。如果你希望得到的都是诚实的答案，那么，你也要先给对方点什么。只是每天和你交谈的人群和陪审团不同，他