

普
华
文
化

PEARSON

心理学与生活

TAKING FLIGHT!

Master the DISC Styles to Transform Your Career,
Your Relationships... Your Life

全美超过
数百万人受益的
行为观察课

最靠谱的 行为观察术

人际交往中的识人相处之道

[美] 莫里克·罗森伯格 (Merrick Rosenberg) 著
丹尼尔·西尔弗特 (Daniel Silvert)
段鑫星 吴国莎 常丹 译

世界500强企业人力资源部都在用的面试绝招
老板知人善用、打造员工凝聚力的高效秘诀
让你迅速读懂他人、日久弥新的相处之道

最靠谱的 DISC行为观察术

全球高级领导者教练领域的先驱与权威
马歇尔·戈德史密斯

畅销书《一分钟经理人》合著者
肯·布兰佳

倾情
推荐



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

心理学与生活

最靠谱的行为观察术：人际交往中的识人相处之道

Taking Flight!: Master the DISC Styles to Transform Your Career,
Your Relationships...Your Life

[美]莫里克·罗森伯格 (Merrick Rosenberg)

[美]丹尼尔·西尔弗特 (Daniel Silvert) 著

段鑫星 吴国莎 常丹 译

人民邮电出版社

北京

图书在版编目(CIP)数据

最靠谱的行为观察术：人际交往中的识人相处之道
/ (美) 罗森伯格 (Rosenberg, M.) , (美) 西尔弗特
(Silvert, D.) 著 ; 段鑫星, 吴国莎, 常丹译. — 北京
: 人民邮电出版社, 2013. 8
(心理学与生活)
ISBN 978-7-115-32488-7

I. ①最… II. ①罗… ②西… ③段… ④吴… ⑤常… III. ①心理交往—社会心理学—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第148844号



内容提要

本书以一则有趣的寓言故事为开端, 细致刻画了各种鸟儿在面对森林危机时的表现, 并由此引出了 DISC 行为观察术, 以物喻人, 每个人都能从中找到自己与身边人的影子。我们以自身独特的行为与情绪方式存在于世界上, 其影响着我们的工作、生活、人际关系等各个方面, 也时而让我们遭遇冲突、矛盾和挫折。如果我们学习了 DISC 行为观察术, 我们就能更深入地认识自己和他人, 从而发挥优势、规避劣势, 轻松应对身边的人与事, 开启生活新篇章。

本书适合想要使自身人际交往得以提升的广大读者阅读使用。

-
- ◆ 著 [美]莫里克·罗森伯格 (Merrick Rosenberg)
[美]丹尼尔·西尔弗特 (Daniel Silvert)
 - 译 段鑫星 吴国莎 常丹
 - 责任编辑 王楠楠
 - 责任印制 杨林杰
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
 - ◆ 大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷
 - ◆ 开本: 880×1230 1/32
印张: 7 2013 年 8 月第 1 版
字数: 120 千字 2013 年 8 月河北第 1 次印刷
 - 著作权合同登记号 图字: 01-2013-4372 号
-

定价: 29.00 元

读者服务热线: (010)67129879 印装质量热线: (010)67129223

反盗版热线: (010)67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

感谢崔西 (Traci), 你深刻的洞察力、无条件的支持、毫无保留的爱, 如同鸟儿羽翼下的清风, 伴我翱翔。同时, 感谢亲爱的盖文 (Gavin) 和本 (Ben), 你们坚持做自己, 这也更加坚定了我对 *DSJC* 的探索。

——莫里克 (Merrick)

亲爱的辛迪 (Cindy), 你的爱与欢乐让我的生活更加充实与美好。同样的感谢献给艾登 (Eden)、本杰明 (Benjamin) 及雅各布 (Jakob)。

——丹尼尔 (Daniel)

本书所获赞誉

“这是一本可以立刻改变你对自身及与他人交往固有看法的书籍。本书由一则鼓舞人心的寓言故事开篇——然后是森林动物们就各种观点展开了激烈的争论——它适用于每一个想实现自我成长与成功的个体去学习和应用。”

——肯·布兰佳 (Ken Blanchard), 《一分钟经理人》
(*One Minute Manager*) 合著者

“本书可以帮助人们培育社会支持系统，建立持久的人际关系。是的，它通过让你认知世界以及个体的多样性，从而丰富你的生活。”

——约翰·格雷 (John Gray), 《男人来自火星，女人来自金星》(*Men Are from Mars, Women Are from Venus*) 作者



最靠谱的行为观察术： *Taking Flight!*
人际交往中的识人相处之道

“本书是一本有趣的读物，毫无疑问的是，书中所介绍的内容都是比较适用于实践的，并且最终成效也并非一朝一夕就可达成的。对于广大读者来说，这本书就像一位引路人。”

——**乔恩·郝思曼 (Jon Housman)**，**奥拉电台主席**

“作为一名教师，我发现这本书可以帮助学生学习一些重要的原则，以便刷新每一天的生活。我将会把这本书作为学生的指定教学教材。”

——**斯坦·克里格曼 (Stan Kligman)**，**营销学权威教授，美国德雷赛尔大学**

“迄今为止，关于 DISC 行为观察术的详细介绍，学术界一直有所空缺，本书正好填补了这个空缺。我将会在我的工作室中引入 DISC 行为观察术，并将其进行推广。”

——**巴特·帕格里斯 (Bart Puglisi)**，**美国潘世奇汽车租赁公司人才管理中心经理**

“本书为人们提供了一种全新的视角，以此来解释人们为什么会那样说话，为什么会这样做事。我们将此智慧的结晶应



用到小组工作中去，取得了惊人的成效。我敢确信，这是一本任何一位经理人书架必备的书籍之一。”

——德尔·罗斯 (Del Ross)，洲际酒店集团副总裁

“本书通过一则简洁生动的寓言故事，向大家展示了 DISC 行为观察术是怎样打破人际关系之间的坚冰，并促进合作的。”

——弗兰克·温德 (Frank Wander)，美国伽蒂安人寿保险公司首席信息官

“多么有趣而深刻的见解，本书为我们提供了一种全新的视角来看待我们自身所处的人际关系，它适用于生活中的任何地方，它是万千书籍中的珍品，我将致力于将其进行广泛的推广。”

——莫妮卡·格瑞特 (Monique Garret)，美国 Octagon Research 公司全球市场部经理

“作为一名职业人力资源师，这些年我一直将 DISC 行为观察术应用到我的工作与生活中。本书可以帮助我们更好地理解多样化的人类行为。其中，第三篇向我们展示了如何使用 DISC 行为观察术。本书作者为我们提供了一本富含资



最靠谱的行为观察术： *Taking Flight!*
人际交往中的识人相处之道

源的易读读物。”

——马瑞德·科恩哈勃 (Marda Kornhaber), 美国国际
电话电报公司人力资源部经理

“这是一本能够帮助亿万读者改善人际关系管理技能的书籍。通过一则寓言故事，它向人们展示了四种不同的行为模式，并具体介绍了怎样应用 DISC 行为观察术。管理者与培训者可以发现，DISC 行为观察术为其与雇员及客户之间架起了一座沟通桥梁。”

——伦纳德·S·阿尔塔穆拉 (Leonard S. Altamura), 美
国施泰宁格行为健康服务机构前任主席

“本书作者为我们呈现了一则形象的讽喻故事，它和现代社会复杂的商业环境相契合。这则寓言故事可以帮助管理者识别、了解并协调个体间的差异性，建设一支高效的团队。”

——格瑞·M·埃卡 (Gary M. Ilkka), 美国艾默生电气
公司人力资源部经理

译者序

人类行为语言的魔力

认识 DISC

本书的关键词就四个英文字母“D、I、S、C”，即四种不同的行为模式。

DISC 是一种“人类行为语言”，它的理论基础是美国心理学家威廉·莫尔顿·马斯顿博士（Dr. William Moulton Marston）在 20 世纪 20 年代的研究成果。经过数十载的发展，DISC 现在已经成为全世界应用最为广泛的性格测评工具之一。D(dominant)、I(influence)、S(steadiness)、C(compliance) 分别代表四种不同的性格因子，即支配、影响、稳健与服从，每个人的性格中都有 D、I、S、C 因子，只是四种不同的因子因人、因时、因地而异，所以你生活中的每一天



都会遇见各种各样的人。本书作者在对“DISC”多年研究的基础上，对这四个字母稍作改动，提出了更易于理解的全新版本，即D(dominant)——支配型、I(interactive)——互动型、S(supportive)——支持型、C(conscientious)——谨慎型。

D——支配型行为模式

支配型行为模式的人关注最终结果，他们喜欢按计划行事，通常会按照原先制订的计划勇往直前。支配型行为模式的人有着敢于挑战、勇于承担风险的精神，这是他们取得成功的关键因素。他们可以快速地判断形势、果断地采取措施，并解决问题。

支配型行为模式的人是独断、竞争力的代表。他们不喜欢浪费时间，喜欢得到最直接的答案，换句话说，即“是什么就是什么”。

支配型行为模式的人做事主动，不安于现状，喜欢挑战。它们位居高位，力图掌握自己的命运，不屈不挠，本性自信，可以高效地完成最严苛的任务。

I——互动型行为模式

互动型行为模式的人思维活跃，喜欢寻求持续性的刺激，享受与人交往的过程。这些特征使得他们在社会交往中如鱼得水，这更激发了他们对冒险的渴望。互动型行为模式的人具有说服力和鼓舞人心的品质，他们随遇而安，生活的每一天都充



满了正能量。

互动型行为模式的人具有敏锐的洞察力和自由奔放的本性，能够随时提出一些极具创造性的想法。他们一般不会过多地纠结于细节，因为细节会限制他们的想象力。互动型行为模式的人着眼于未来，因为他们觉得那里充满了未知和乐趣。

S——支持型行为模式

支持型行为模式的人总是力图减少冲突，营造和谐的氛围。他们非常友好，时刻以一颗怜悯之心对待他人，耐心倾听，感同身受。这样有利于交谈双方形成深厚的友谊，成为彼此坚定不移的伙伴。支持型行为模式的人喜欢循规蹈矩，以此确保行事的稳定性。他们喜欢常见的、可预测的模式，从而产生可靠的结果。他们是领导的坚定支持者，也是团队中最宝贵的财富。

C——谨慎型行为模式

谨慎型行为模式的人在做任何事情时都力求达到精准的目标。他们处处生疑，以确保事情的发展准确无误。他们做事非常有条理，注重细节，并且高效。遇到任何情况时，谨慎型行为模式的人都不会被情绪所左右，他们会在对可见的、可量化的信息进行逻辑分析的基础上作出恰当的决定。尽管谨慎型行为模式的人在工作过程中十分独立，但由于他们天生沉稳冷静的性格，常会使人对其形成古板老练的印象。



DISC 不仅可以作为一种性格测评工具，它也可以被视为一种人际关系用语。学习 DISC 行为观察术，不仅可以帮助你对自身及他人进行心理分析，还可以帮助你正视所有可观察的人类行为，视需要及时调整个人的行为风格，以应对环境变化或与他人互动的需求。

DISC 是促进自我了解、相互认识及维护良好人际关系的最佳工具，它不仅可以实现主管与下属及客户之间的顺畅沟通，还可以帮助家庭实现相互理解与包容，更可以帮助你实现生活的全面平衡化。学习 DISC 行为模式理论是你开拓美好生活新篇章的一条捷径。

有效运用“DISC”

本书给出了用好“DISC”的基本原则：

- (1) 了解自己的行为模式；
- (2) 识别他人的行为模式；
- (3) 在对他人建立期望前，请先想想彼此的行为模式；
- (4) 不要只看表面，还要洞悉意图；
- (5) 合理运用你的优势，但切忌过度使用；
- (6) 在正确的时间选择使用正确的行为模式；
- (7) 以他人想要的方式对待他人，而不是你想要的方式。



当我们能够较好地运用“DISC”了解自己的行为模式并有效识别他人的行为模式时，在子女教育、夫妻沟通、团队合作、职业规划等方面就都可以做到游刃有余了。例如，做事风格雷厉风行、总是希望下属跟上自己节奏的领导通过“DISC”行为观察术可以觉察到下属不同于自己的行为模式，这样一来，他就不会有太多的负面情绪反应，而能够理解下属的行事风格。同样，在夫妻相处中，有人会抱怨：“我是一个很谨慎的人，做任何事情之前都需要充足的准备与证明，但我的爱人总觉得我做事太过繁琐……”而一旦学习了“DISC”行为观察术后，他/她就会意识到要以对方需要的方式对待他/她，而不是自己所需要的方式，从而也就不会再有类似的抱怨了。

我们常能听到下面这样的说辞：“我不喜欢争吵，所以与任何人相处，我都会采取妥协的态度，其实这样我也很累”、“我是一个乐天派，但父母总觉得我没有上进心，整天吊儿郎当，他们总是不能理解我的生活态度”……人与人之间存在着性格差异，这种差异正是构成这个多样化世界的重要组成部分。不论种族、文化、社会经济地位的不同，作为个体的人，都有着自身独特的行为与情绪方式。当你不经意时，你惯用的行为模式便会悄然无声地在他人面前展示出来，不管你是自知还是不自知，这些行为与情绪都一直影响着 you 与这个世界的联系方式。我希望身边的每



最靠谱的行为观察术： *Taking Flight!*
人际交往中的识人相处之道

一位伙伴与朋友都能够了解到这一点，与身边形形色色的人和谐相处，使生活达到平衡的状态。

作为翻译的组织者，在此，我要郑重地感谢翻译团队中的每一位成员，是他们的认真勤奋，才使得此书成功完成。希望本书能够帮助更多的人实现人生的进步！

最后，我想借用本书作者的话与大家分享：

我们曾遇见无数的人，他们或有着和谐的人际关系，或做着令人向往的工作，或过着令人羡慕的生活。静下心来，看看你身边有着不同行为模式的人们，用恰当的方式去对待他们吧，用心去辨别他们的所思所想，用他们所期望的方式去爱他们。合理利用你的优势，了解自身的行为模式，以不变应万变应对身边的人与事。释放 DISC 行为观察术的能量，为你的生活开启新的篇章！

目 录

contents

讲故事之前 / 001

第一篇 是故事，也是人生 / 005

这是一则寓言故事，也是我们人生的写照，不管你相信与否，你总能从故事中看到自己的身影。

家.....	007
猫头鹰的工作.....	011
森林会议.....	015
老朋友.....	023
会议余波.....	033
若森林中倒下了一棵树.....	037
相互指责.....	043
四种鸟儿的行为模式.....	049



反思·····	055
觉醒·····	061
家规·····	067
齐心协力·····	081
问题解决了·····	091
行为观察术的力量·····	095

第二篇 拆掉人际交往中的“墙” / 099

很多人总抱怨自己的人际关系不好，始终与“人”无缘，这就是因为自身的人际交往有缺陷。这些缺陷就像一堵“墙”，把自己和他人无形地隔开。

发现一个不曾了解的自我·····	103
这就是我·····	107
瞬间读懂他人·····	113
行为观察术七原则·····	119



第三篇 人际交往中的识人相处之道 / 137

每个人都在生活中扮演着不止一个角色，要与形形色色的人打交道，这对很多人来说都是个难题，然而一旦掌握了人际交往中的识人相处之道，难题也能迎刃而解。

- 我为什么总是说错话、做错事…………… 139
- 我的性格究竟适合什么样的工作…………… 147
- 作为老板，怎样创建人人满意的工作环境…………… 153
- 作为领导者，如何知人善用、创建完美团队…………… 157
- 作为老师，怎样激发出学生的最大潜能…………… 167
- 作为父母，怎样说孩子才肯听…………… 173
- 如何与他人建立历久弥新的人际关系…………… 179
- 怎样与人打交道不犯怵，让人际关系轻松些…… 183
- 如何在复杂的人际关系中游刃有余…………… 187

故事尾声 / 201