

大众心理学丛书 8

怎样洞察别人

G、I、尼伦伯格 著
H、H、卡莱罗

著

84
101

世界图书出版公司

(大众心理学丛书)

怎样洞察别人

G.I.尼伦伯格 H.H.卡莱罗 著

蔡庆兰 译

世界图书出版公司

1989

内 容 简 介

本书介绍了如何从别人的举止言行洞察其性格、心理的技巧。论述颇为亲切、生动、妙趣横生，是本不可多得的应用心理学读物。对培养处理公共关系、业务会谈、服务行业表及演艺艺术人员均有教益。

G. I. Nierenberg H. H. Calero

How To READ A PERSON LIKE A BOOK

怎样洞察别人

G. I. Nierenberg H. H. Calero

蔡庆兰 译

责任编辑 翟志瑞

世界图书出版公司出版

北京朝阳门内大街137号

印刷厂印刷

新华书店 北京发行所发行 各地新华书店经售

1989年3月第一版 开本：787×1092 1/32

1989年3月第一次印刷 印张：5.5

印数：0001—26050册 字数：112,216

ISBN 7-5062-0287-5/G·26

定价：2.70元

目 录

第一篇 姿态的意义	(1)
第一章 获得洞察姿态的技巧.....	(3)
第二章 姿态代表的意义.....	(16)
第三章 姿态的转变.....	(31)
第二篇 姿态的种类	(59)
第四章 备战姿态.....	(61)
第五章 传达信心的姿态.....	(79)
第六章 表示厌烦的姿态.....	(103)
第三篇 如何了解姿态	(115)
第七章 关系与情境.....	(117)
第八章 对环境的了解.....	(135)
附录：透视拖延	(151)

第一篇 姿态的意义

不论我们是参加演讲会、讨论会，或是其他任何公开场合，都会发现“非言辞的表达”扮演着重要的角色。大部分的情况是无法以言语来交谈的，必须借助于行为或姿态的观察。说得更恰当些，人、言语和身体的动作是一种复合的过程，在人际交流上，必须将这些因素结合起来，才能达到有真正的了解和沟通。

第一章 获得洞察姿态的技巧

“学习乃是借阅读书籍而有所收获，然而在世界的知识中，最需要学习的却是如何洞察他人，同时得善于研究各色各样的人物。”

——柴斯特菲尔德《给儿子的信》

飞机场是观察整个人类情绪的最佳场所。旅客抵达和离境时，你可以看见对飞行感到不安的女人不断地捏着自己的手，仿佛在安慰自己说：“不会有事的。”一个男人在等待离境时，也可能对飞行感到不安，他直挺挺地坐着，脚踝交缠，双手交握成一个大拳头，外边的大拇指有节奏地敲打着里边那只拇指。这些动作都意味着紧张的态度。

从离境室走过去，可以看见三个在电话亭里面的男人。其中一位（图1）正全神贯注地站着，外套扣得整整齐齐的。一望而知他很重视对方。可能他是个推销员，正象面晤那样郑重其事地在和一个客户通话。

第二个打电话的人，姿态很轻松（图2）。他低着头，身体的重心不断地从这只脚换到那只脚，而且将下巴抵在胸前。看上去他似乎是望着地面，边点头边说：“是啊，是啊！”更进一步观察这个人，你会觉得他很自在。不过，也许他对所谈的内容感到索然无味，而又企图隐藏这个事实。和他通话的对方可能是很熟的人，大概是他的妻子或者一个

老朋友。

根据这些线索，你能想象到第三位男士和女友通话时是一副什么样的神情吗？我们看不见这个人的面孔。或许是他那弓起来的肩膀遮住他的脸部，也可能他把身子整个转开而背对着过往的行人。他的头也许是偏向一边，而紧握着的话筒仿佛是他恋爱的对象（图3）。

你向行李申领处走去，或许会看到一个家族团体，这可以从他们显然相象的走路姿态辨认出来。那些见过家人或朋友的人通常会显得极开心而兴冲冲地走向柜台。那些正在等人接机的旅客则不时地踮起脚尖，引颈四顾。

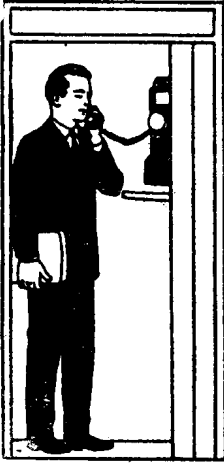
在机场所做短短的巡视之中，我们已逐渐注意到人们的各种动作。只要留心观察种种姿势，便可以推测出他们的态度、关系和背景。我们甚至于可以想象出在电话线另一端那个人的模样。我们的观察是来自现实世界人们的行为和反应，并非在孤立的实验室中进行的。简而言之，我们经常面对可以补充、甚至可以代替语言交流的“非言辞沟通”的广大领域。我们已经开始象阅读一本书那样地洞察别人了。

生活——真正的试验所

“它和实物一样大，而且是自然状态的翻版”

——路易斯·卡依《往镜子里看》

新的汽车附件问世前，必须经过多方面的试验。然而这个附件是成功抑或是失败，要等到它真正被应用到实际生活中，才能够加以明确的认定。几年以前，福特汽车公司决定在它所生产的汽车上加装一种“真空自动门锁”，以加强汽车本身的安全性，这种装置的作用在于车速达到每小时九英里时，车门便自动上锁。但是这种新锁上市后，福特公司却



1. 推销员



2. 丈夫



3. 情人

开始听到各方不断的抱怨。

每当这些车的买主来到自动化汽车清洗站时，麻烦就来了。原因是：汽车进入清洗线时，由于车轮在洗净机上不断地打转，使得车速相对加快，当车速达到每小时九英里时，车门便自动上锁。车子洗完，从清洗线送出来时，车主只好去找锁匠撬开门锁以便上车。所以，福特公司不得不废弃这种新的装置，而重新使用以手操作的老式门锁。

同样的道理，生活境域也为阐释人类的姿态提供了更好的实验机会。透过人类有限的行为研究途径，姿态仍然不能完全被理解。人们只能从颇有趣味的姿态簇中抽出个别的姿势加以研究。几十万年以来，人类一直沿用这种方法，借以互相了解。

我们发觉，“非言辞的沟通”是在发展和传授颇为艺术的交流中所产生一种兴趣的副产品，当我们聚在一起参加讲演会和研讨会，在磋商到最后执行阶段时，往往发觉“非言辞的传达”在交流的场所中扮演着重要的角色。在真空中是无法以言语来交谈的，说得更恰当些，人、言语和身体的动作都是一种复合的过程，在交流时，必须将这些因素联合在一起，才能有所遵循和发展。

研究姿态时一个受制的因素，就是无法将实际情况作重复的模仿及复制，以至无法彻底地观察和有系统地研究主体间互相的反应或表现。这种困难直到录象机问世后，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，即兴抓拍了各种人们会面的镜头，并通过动作学（由构成姿态的各个部分来分析个人姿态的科学）的观点加以分析。这

本书是以不同的观点来解释“非言辞沟通”的问题。我们也正视罗伯特·韦纳在《人工头脑学中所强调的警句：“这门学科的许多传播者囿于他们对原始语言的误解，更有些人因受世俗习惯的不良影响，仅作简单的考察便胡诌一统。”研究个体的姿态要从各方面作一系列相关的观察，而不能单以某种姿势为代表。这就是我们所谓的“姿态簇”，是由种种姿态所结合的“非言辞传达”群体。“姿态簇”可能是同时发生的许多动作，也可能是一个接着一个地发生，比如：手臂交缠、脚踝交叠以及握起拳头的动作便是一个例子。录象带是一种有用的工具，可让我们捕捉及保留这些姿态簇；而参加讨论会的学员们也在“非言辞传达”的姿态分析中插上一脚，提供我们一些原始的资料。

我们已和成千的学员举行过数百次的研讨会，而且记录了两千五百种交谈的情况。学员们不仅提供了姿态研究方面的资料，同时也扮演研究者的角色。我们提供个别姿态的资料并拿出录象带让大家看，然后询问这些观众从中了解到什么？感觉到什么？非言辞传达的讯息是什么？我们首先只要学员们从无意义的身体动作中过滤出有意识的姿态，然后希望他们对这些姿态加以说明。

看过了多次讨论的结果，我们注意到，观众开始了解某些姿态的意义时，或多或少凭借某种潜意识的领会。也就是说，观察者尽量将自己置身于被观察者的立场，去体会他所看到的一举一动。然而他们只凭潜意识来体会这些姿态，或许他们也只能做到无意识的臆测。弗洛伊德写道：“一个人无意识的行为，会反应在未经意识的判断他人身上。”然后这些无意识的反应会变成未经实验的“事实”。若是我们潜

意识中存有不友善的姿态，则无须经意识控制便能自然产生具有敌意的交战反应。作为能够思考的人，我们在反应这些刺激之前，应该能够先加以评估。

如果我们能够镇定下来，有意识地去体会种种姿态，并把它们加以审查、证实，那么在沟通中断之前，就能将这种过程提升到另一个不同的层次。我们研究，分析自身的姿态时可能发现，有时自己只是在臆测别人的反应。或许我们不愿意接受的态度只是别人特定身份造成的结果。举个例子，一个法官向他面前的律师眨一眨眼睛、皱一皱眉头，都会使自我意识强烈或神经质的人产生警戒心理。于是这种“姿态伤痕”便会烙在律师心里，困扰着他。相同的姿态在不同的文化背景当中，可产生完全不同的反应，因而会发生很多的误解。还有许多姿态会不断地重复，此乃习惯性使然，并没有任何用意。因此，把姿态由潜在意识中分离出来，而从有意识的层面去了解人，似乎更有意义，我们称之为“超越潜意识的思考”。这样，我们才能够得到正确的讯息，而不是一种单凭潜意识神会的感觉。

种种姿态形成姿态簇

“他的鼻孔喘着气，嘴唇向内紧缩，面颊涨得通红，眉毛向上扬起，胸部起伏不定，心脏剧烈跳动，他握紧拳头，准备挥出压倒性的一拳。”

——吉尔伯特“围巾号皇家军舰”

把种种要素从环境中抽离之后，要了解姿态就非常困难了。然而将各种姿态、适当地组合起来，便可以产生一个完整的形象。

每一个姿态相当于一个词在一种语言中的功能。在语言

中为了使人易于了解，我们必须将单个的词组成词组或者成为句子，才能够表达完整的思想。我们研讨会学员的困惑往往是无法迅速地将单词与句子联结起来。有些人以为揭开这个非语言传达的秘密，足以使他们流利地说出这种“语言”。事实上并非如此，这种传达仅让他们了解到一个意识的侧面，而非使他们成为心理专家。单凭观察和对某些孤立姿态的了解而迅速下结论，是最不可取的。一个持续了好几秒钟的静态姿势可能与先前的身体动作不协调，相反，它可能会被潜意识的姿态更进一步地否定掉。

所谓“神经质的傻笑”，就是内在不协调的一个最佳的例子。这种笑声极为不协调，从某方面来看，它表示愉快，但是这个姿态簇的另一方面则象征着极端的不愉快。不仅是手臂、腿部有紧张的动作，连整个身体也象是在逃避一种不愉快的处境而变动着。象这种姿态簇，绝少是对幽默的言辞所产生的反应。相反的，这种笑对他来说很牵强，甚至是受到惊吓所造成的。

借助于心智配合所衍生的一致性的姿态簇，我们可以了解他人表现出来的种种态度，从而发现某些意义。的确，我们该寻找的不仅是能够互补，而且是可以形成一个姿态簇的类似态度。举个例说，一个推销员的姿态簇可能是这样的：当他非常热心推销产品时，臀部只挨着椅子的边缘，双脚分开，脚尖迅速地抖动，手部置于桌面，身子向前倾靠。协调的面部表情助长了他的声势，好比说：眼睛灵活地运转，同时露出轻浅的笑容，可能连额头上都没有一丝皱纹。

了解姿态的一致性就象面对一种监视装置，透过它可以发现一个人的态度和行为的意义。这好比一种“反假设”控

制，驱使我们在下结论之前做进一步的观察。推敲他人的姿态并赋予某种意义，起初看似是件有趣而容易的事。然而不久便会了解，每一个姿态都可能很快地被另一个姿态所反击、强化和混淆。未受“非言辞传达”知识训练的人，往往没有考虑到姿态的一致性而骤然加以判断。从我们的经验中得知，这对他们为害不浅，许多失败的例子都是这样产生的。

英国的一位研究同行——哈姆佛里斯博士问到非言辞要素在言辞交换中的可靠性。我们的答复是这样的：在我们早期的研究里，有时会发现明显的言辞和非言辞意义的二分法。不久，非言辞的姿态被证明更具有真实性。因此姿态的一致性不仅是指姿态与姿态间的配合，而且要 and 口语上的动作相关。“姿态认同”也可说是一种语言，在整个沟通的过程中是很重要的。政治家能否赢得竞选，完全取决于他们是否能保持这种一致性。电视在现代的政治活动中起着举足轻重的作用。姿态的一致性在现今的辩论中极其重要。不幸的是，我们仍然可以看到许多高级政客在演讲时，采取了不当的姿态。例如，当他说到：“我诚恳地接受年轻人的建议”时，手指却乱晃，且以拳头向着听众；或者他试图使听众相信他的和蔼、仁慈，却以空手道劈向讲桌，这就是不当的姿态。

这里有一个测验，让读者看看自己对于姿态的一致性所接受的程度。以下这一段是从查尔斯·狄更斯所著的《雾都孤儿》中节录下来的，供读者在内心中描绘出一幅景象。

“沿着街道往前看，我瞧见特拉伯的男孩走过来，他用一个蓝色的空袋子鞭打自己。装作若无其事的样子，对我来说最好，也最容易消除他不快的心理。我带着这种表情沾沾

自喜地往前走。突然，这个男孩的膝盖颤抖、毛发竖立、帽子也滑落了，他的四肢剧烈地抖动着，蹒跚地走到路当中对大家哭喊道：‘抱住我吧！我害怕极了！’这一连串恐惧而愧疚的表现，都是因为我的出现而引起的。当我经过他身边时，他的牙齿卡嗒卡嗒地颤动，然后毕恭毕敬地趴在地上。”。

看完这段描写之后，合上书并用心回想一下文中的人物和景象，把作者所描述的东西在你心中构成一个画面，并将它写下来，然后再重读摘录的文字，看看你所记得的有多少。正因为作者了解姿态间的协调一致性，所以又试着用下面这一段做相同的实验，但是必须将这些姿态联系起来，形成一连串的记忆：

“这是一件令人难以忍受的事情，说穿了也没什么大不了的。我走了还不到两百码，又看到特拉伯的男孩，那真是一件令人讨厌、惊讶而愤怒的事情，简直无法以言语来形容。他正从狭窄的街道走过来，肩膀上吊着蓝色的袋子，眼里流露着勤勉而诚恳的目光，踏着轻快的步伐，一副很愉快的样子。当他觉察到我的时候，吃了一惊，又开始显出以往那种仓惶狼狈的神色。这次他跌跌撞撞地绕着我打转，膝盖好象伤得更厉害，同时举起双手乞求怜悯。围观的大众对他的苦痛拍手叫好，使我觉得难堪极了。”

一致性可提供一种结构，使人们的动作更容易安排与回想。观察一致性的麻烦在于我们易使语言的沟通和非语言的讯息中断。举个例子来说，如果一个人精神奕奕地走进你的办公室，对你道声早安，而他的外衣没有扣好，身体放松地坐着，两腿分开，面带轻浅的笑容，双手轻轻地搁在椅臂上。从这些一致的姿态来看，这个人是一种接纳、坦率、毫

无戒心的情境中，或许他对自己的处境感到轻松而舒适。一旦把开头的各种姿态组织成一种复合的态度或感觉，你会发现很容易把所看到的景象转变为有利于听觉，而感到事事都很顺利。当你在迷糊之中意识到事情不妙时，才能够获得初步的觉醒。现在这个人握紧拳头讲话，或以食指指向你，而且愁容满面，不知是天热还是生气的缘故，他的面孔涨得通红。眼看自己已陷入尴尬的处境当中，你必须在逃避或者面对敌对的朋友、顾客之间做个选择。

客观地、集中注意力来观察姿态，在一开头是很困难的，但是每天练习就会显得比较容易，这好比学习语言，熟了就能运用自如。如果把对单一姿态的专注转为对姿态簇的专门研究，我们将会发现它们是密不可分的，而且身体动作的一致性和姿态会变得更加容易理解。这将大大有助于认识人类姿态的全部意义。

如何从察颜观色中获益

“当一个人笑的时候，腹部不动，就要提防他了。”

——广东谚语

人们能以不同的了解程度，来传达各种形式的讯息。这种沟通的过程不仅限于说和写的语言；当你想和别人沟通时，有时候能说得通，有时却不能，这并不在于你所说的是什么，怎么说，或者思想逻辑的问题；而是在于你传达自己的意思时，对方对你非言辞的表达了解多少而定。

举个例子：一个丈夫背对着妻子，不吭一声，砰然把门关上，便意味着一种不寻常的意思。因此，要知道一个人能从了解非言辞的语言中获益多少，并不困难，因为我们是以很复杂的程序来沟通意思的。然而要记住，情感的流露、独

特的癖好，以及习惯和姿势乃因人而异。每一个在商业会议，宴会、球赛、酒吧、地铁或公共汽车上坐在你旁边的人都不同，因此，把人绝对划分成各种类别来交往，将会得不偿失。

观察并了解姿势是相当容易的，但是解释它们却是另一回事。举例来说，我们已经记录、观察，并由其他研究所确证了，一个人说话时以手掩口，表示无法确定他所说的话。这是大家都同意的说法。因此，如果听某人说话时，他突然用手掩起口来，这是否意味着他在说谎、没有把握、或是怀疑自己所说的话呢？答案可能就是其中的一个。但是在下结论之前，你不妨回想一下，这个人以前是否曾经那样，当时的情况如何？如果没有，考虑一下他可能最近刚拔过牙，因而说话时自觉到这点；或者有人提示过他，说他有口臭。如果他有说话时掩口的记录可循，便可接着作第二阶段的分析。在他说了你想试验的一些话之后，你问他：“你肯定吗？”这么直接的问题，他可以答曰“是的”这两个简单的字眼；也可以使他产生戒心，犹豫不决，因而得知他并不能确定自己所说的话。或许他会这么回答你：“既然你这么问，我想我是不太有把握。”透过言辞的了解，则更需要考虑到这话的弦外之音。经验、判断的正确性和姿态的一致性的重要因素。然而在一个人无法以一般方式来肯定的情况下，就要考虑一下一般人对掩口姿势的揣测。许多参加我们讨论课程的执法者一致认为，这种姿势意味着这个人的可疑、没把握、撒谎或者歪曲事实。

有个学员在讨论“非言语的传达”时，做了以下的报告：“我从芝加哥讨论会回家的途中，坐在一位女士旁边，