

READING
PEOPLE

读人

读懂他人内心真实想法的 七个步骤

[美] 乔艾琳·狄米曲斯 马克·马札瑞拉◎著
董宇虹◎译



天地出版社 | TIANDI PRESS

读人

READING PEOPLE

〔美〕乔艾琳·狄米曲斯

马克·马札瑞拉◎著

董宇虹◎译



天地出版社 | TIANDI PRESS

图书在版编目(CIP)数据

读人 / (美) 乔艾琳·狄米曲斯(Jo-Ellan Dimitrius),
(美) 马克·马札瑞拉(Mark Mazzarella) 著; 董宇虹译. —成都:
天地出版社, 2018.10 (2018年重印)
ISBN 978-7-5455-4075-8

I. ①读… II. ①乔… ②马… ③董… III. ①心理交
往—通俗读物研究 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第163567号

This is a work of nonfiction. Some names and identifying details have been changed.
2008 Ballantine Books Trade Paperback Edition
Copyright © 1998, 1999 by Jo-Ellan Dimitrius and Mark Mazzarella
Copyright © 2008 by Jo-Ellan Dimitrius and Wendy Patrick Mazzarella
This translation published by arrangement with Ballantine Books, an imprint of Random House,
a division of Penguin Random House LLC

著作权登记号 图字: 21-2018-320

读人

DU REN

出品人	杨政
著者	[美] 乔艾琳·狄米曲斯 马克·马札瑞拉
译者	董宇虹
责任编辑	张秋红 孟令爽
封面设计	仙境设计
内文排版	新视点
责任印制	葛红梅

出版发行 天地出版社
(成都市槐树街2号 邮政编码: 610014)

网 址 <http://www.tiandiph.com>
<http://www.天地出版社.com>

电子邮箱 tiandicbs@vip.163.com
经 销 新华文轩出版传媒股份有限公司

印 刷	北京嘉业印刷厂
版 次	2018年10月第1版
印 次	2018年12月第2次印刷
成品尺寸	165mm×235mm 1/16
印 张	25
字 数	357千
定 价	56.00元
书 号	ISBN 978-7-5455-4075-8

版权所有◆违者必究

咨询电话: (028) 87734639 (总编室)

购书热线: (010) 67693207 (市场部)

本版图书凡印刷、装订错误, 可及时向我社发行部调换



要想准确地看透一个人，关键并不在于评估某个孤立线索的潜在含义，况且有很多言辞和行为的含义也不是那么明显。高超的读人技巧首先要有客观观察和识别线索的能力，然后从众多的线索里发现规律，最后这些应该指向同一个可靠的结论。

新版序言

从我们首度完成《读人》至今，已经过去了喧嚣扰攘的十年。在这期间，我们经受了针对纽约世界贸易中心（World Trade Center）和五角大楼（The Pentagon）的恐怖袭击，身心遭到重创，恐惧而又愤怒。我们见证了诸如安然（Enron）和世界通讯（Worldcom）这样的大型企业，由于公司领导层的欺诈和管理不善而轰然倒闭——而我们竟从未质疑过他们的诚信和忠心。我们一边眼睁睁地看着诈骗高手和色情猎人隐藏身份、悄无声息地潜伏在互联网中生根发芽，一边为自己和孩子们祈祷。在这一切苦难中，我们都曾努力寻找着方法，既能保护自身在新旧威胁共存的现实中生存下来，又能享受这个不断发展的世界为人生带来的众多乐事，实现各种可能。我们都获得了不同程度的成功。

人人都想要一个完全没有恐惧的世界。然而直到今天，要想开启通往那个世界的大门，除了看透人心并预测其行为这门技能之外，依然没有其他更好的技巧、知识、技术或者高科技的钥匙。我们在《读人》第一版中传授的课程在十年后的今天仍然适用，但是读者如果想要运用它们，将面临更大的挑战。每一年，新的科技都带我们走近更大范围的人群。来自不同文化背景的他们，有着不同的计划，与此同时，相比“简单”的过去，帮助我们决定如何才能最融洽地跟他们交往的信息却是相当缺乏。

我们修订《读人》的首要目的是教会读者如何把原有读人技巧应用在不断变化的新环境中。所以，你会发现这本新版的《读人》从头至尾都有许多

拓展讨论：关于研究行为的技术挑战，关于在“恐怖时代”里如何读人，关于文化差异的重要性——这个问题已经从罕有发生变成频繁出现了。

作家西德尼·哈里斯（Sydney Harris）曾经写道：“让孩子之间‘隔开’多年出生的好处源于这样一个事实——父母能够有时间从他们在年长孩子身上犯下的错误中学习。”同样的话大概也能用在作者和他们的著作上。自1998年以来，我们收到许多读者的感谢信，说《读人》帮助他们改善了个人及其职业生涯。但我们也听到过批评，说书中的许多小窍门都只是常识罢了。

作为凡人，我们的第一反应是：“如果我们说的都只是常识，那为什么人们会犯下那么多可怕的‘读人’错误呢？”不过，克服最初的防御心理之后，我们意识到自己的失败在于未能有效地向提出这种指责的读者传达我们的意思。于是，正如西德尼·哈里斯所说的那些父母一般，我们应该从错误中学习。毕竟，那些批评说得非常正确：我们的大多数窍门，如果孤立来看，都不是什么惊世骇俗的人性揭露。我们从不指望读者在读到某个片段的时候，比如提高嗓门可能意味着愤怒或者激动，冒汗可能是因为紧张、天气热，或者仅仅是因为刚做完运动，会有“原来如此”的感叹。确实，这些都是常识，但这并非《读人》的全部。

要想准确地看透一个人，关键并不在于评估某个孤立线索的潜在含义，况且有很多言辞和行为的含义也不是那么明显。高超的读人技巧首先要有客观察和识别线索的能力，然后从众多的线索里发现规律，最后这些应该指向同一个可靠的结论。

线索如同木匠用来制造美丽艺术品的工具。学徒知道最基础的木匠工具有哪些，比如锯子和钻头，但大多数人根本不晓得压入式木工雕刻机（Plunge Router）和接板器（Plate Joiner）是什么玩意儿。何况，就算我们集齐木匠活计的最佳工具，最后出来的作品到底怎么样，还得看我们如何运用它们。循着类似的思路，我们改造了收集行为线索的方法并且命名为“七色（Seven Colors）”，在本书中使用它来协助阐述如何识别模式并且推出可靠结论的技巧。

在人际互动的过程中，有许许多多线索盘旋在我们的四周，很容易被忽略，就连其中的重要成员也不例外。借用一句老话：“没有打分卡，你就找不着线索。”对于大多数人来说，如果使用一张“打分卡”或者“清单”来收集信息，那么读人就会容易很多——至少收集线索的过程会是如此。最开始，它可能是写在一张纸上的真实笔记，当我们能够下意识地运用它时，它就成了一张意识清单。

我们在第二本著作《迈出你最棒的一步》中，把“七色”定义为所有人在心中描绘的自我形象的七个主要方面。它们是：

1. 个人外表。
2. 肢体语言。
3. 语调。
4. 沟通风格。
5. 沟通内容。
6. 行动。
7. 环境。

当你读人时，通过观察对方的“七色”能收集到数量惊人的信息，从而增强你透过行为识别模式的能力。

不久前，我受邀跟一群整形外科医生谈话。原来，最近由于病人对结果不满意而针对医生实施暴力的行为有增加的趋势，令他们忧心忡忡。他们想知道，当病人第一次前来咨询的时候，怎样才能更好地看透对方。他们想判断，新来的病人对整形的要求是否怀有切合实际的期望。探讨这个问题时，我们发现外科医生能够从病人的第一次咨询中获取海量的信息，从而预测对方是否有可能对手术的结果不满：寻找“七色”线索。医生可以查看病人的衣着（露在可爱的白色纸罩衣外面的部分）；姿势（垂头丧气、挺直腰杆、抱起双臂）；提问和聆听回答时的目光接触；说话语调（提示自信、软弱或者紧张）；跟外科医生交流时的直接程度（病人有同伴吗？比如男朋友或者丈夫？）；沟通的内容（“嗯，我已经找过五位外科医生了，都告诉我说他

们做不了这个手术”）；病人在咨询之前、期间和之后的举止（给医生打来许多电话，或是对前台诸多不满）；如果病人有同伴，那么病人的“人际环境（Human Environment）”能向医生透露什么信息（病人的同伴是随和还是挑剔？）。通过评估“七色”，医生能更好地理解病人的倾向性，从而满足病人的需要。

今时今日，随着计算机、软件和网站技术的发展，好奇的人和危险的人可以通过互联网来读人了。日益发达的科技社会最让人心寒的可能性之一，就是仅仅敲一下按键就能窥视我们的一生。曾经的执法人员和私家侦探圣地，如今向每一个拥有连接网络计算机的人敞开。当今的互联网是一个许多人进行交际的平台，甚至是某些人几近唯一的交际手段。通过在线交流形成的社交网络发展成了新的产业。类似聚友（MySpace）、脸书（Facebook）、Friendster（无官方译名）和Xanga（无官方译名）这样的网站给读人带来了全新的挑战：如何在看不见、听不到的情况下读人？这种趋势无疑会越来越快地发展下去，因此，我们会在新版中探讨它的意义，研究应对它的技巧。

这个恐怖主义时代催生了另外一种可悲却又越来越频繁的读人需求，对此我们也进行了讨论。对纽约世界贸易中心的袭击，2005年的伦敦地铁爆炸案，以及各种未能得逞的恐怖袭击阴谋，使得准确读人——尤其是陌生人——的重要性越来越突显。在这个安全形势严峻、国家威胁级别时常变化的现代世界里，不论是执法人员还是普通人，学会识别红色警示标记，将能更加高效地预判某些包括恐怖袭击在内的犯罪行为。

准确读人不仅能让你可靠地作出关于自己的决定，还能赋予你满足他人最基本需要的能力。正如戴尔·卡耐基¹所说，人们希望别人给予满足的最

1 戴尔·卡耐基（Dale Carnegie，1888年11月24日至1955年11月1日），美国著名人际关系学大师，美国现代成人教育之父，西方现代人际关系教育的奠基人，被誉为是二十世纪最伟大的心灵导师和成功学大师。

基本需要是：感觉自己很重要。学会准确读人恰恰就能帮助你办到这一点。通过密切关注特定对象的特点、行动和模式，你能高效地解读它们的含义，从而为此人量身定制方案，更好地满足人类的最基本需要。

如果你要寻找读懂人心的快捷答案，这里是没有的，别处也没有——尽管有不少骗子宣称他们能提供。读人需要时间，你需要有一定的精力和专注度来收集线索，而且需要耐心以辨别线索中的规律。你需要留心观察一切，能多频繁就多频繁，能坚持多久就坚持多久，才能练成准确读人的本领。

也许你觉得自己已经在这么做了，那么，花几分钟来做下面的小测试，看看是否真的如此吧。

回想一下你的工作场所旁边的办公室，或是你的朋友或熟人所在的办公室：

1. 你能告诉我，他们的书架上有什么书吗？
2. 你有没有注意过，那里有无摆放艺术品、照片之类的东西？
3. 你可以列出他们在墙上悬挂的任何执照或者证书吗？
4. 他们的桌上都摆些什么东西？
5. 他们有没有使用某些特别的笔？
6. 他们的办公室里常备什么样的零食？

如果你能信心满满地答出所有这些问题，那就证明你能关注到那些定义每一个人的细节，你是一位天生的读人大师。但是，如果你跟大多数人一样，对这些问题的答案毫无头绪，只能凭经验猜测，那么，不要气馁，你可以学到更好用的观察技巧。在接下来的内容里，我们将教你如何去做。新学的技巧得靠你自己去不断地练习、练习、再练习。一旦开始，你就会发现自己不想停下来，因为突然之间，你的所见所得远远超出你的想象。

但你不能就此罢休。正如你将会在本书中一次又一次地读到：虽然收集所有线索（这是成功读人必不可少的步骤）可能会导致信息过量，或者导致更糟糕的错误结论，但是，学习如何从你的线索列表中找出那些指向同一个方向的模式，同样重要。这种技能才是读人之道，一旦掌握，将赋予你准确

看透人心的自信。学习的时候，你要耐心、专注，并且遵守指引。如此，你就能学会读人之道。有些人学起来也许会比另一些人轻松，但终归所有人都能学会。你只需要迈出一步，就已经上路。

前言

热爱人类

小时候，父母常常在客厅里举办晚会，而我则躲在楼梯顶上往下张望。我看着母亲四处忙碌，仔细地确保没有一个杯子是空的。我还记得那位秃头的圆胖大叔，他的爽朗笑声能响遍整座房子。还有他那位骨瘦如柴的妻子，每次听到丈夫开始重复那个已经讲过许多遍、每次都稍作修改的故事时，她就会摇摇头、翻白眼。每当父亲的朋友约翰吃掉了许多份开胃小菜之后，还若无其事地伸手再拿时，父亲就会开玩笑地戳戳他的肚皮，笑呵呵地说：“小家伙，留点空位吃晚餐啊。”而我每次听到这里，都会偷偷发笑。我爱那些周六的夜晚，爱那十来个人发出的充盈满屋的欢声笑语——每次不同，却又如此相似。那时的我虽然只是个孩子，但已经对人类充满热爱。

二十五年后，我第一次坐在法庭里，紧张地看着数十个候选陪审员依次走入法庭。我要从这些人里面挑出十二个来决定委托人是生是死，然而我的装备只有这三十多年来的人生经历、一些纸张和一支笔。突然之间，我觉得自己曾经做过的其他关于人的决定都显得那么微不足道：第一次买车时，我应该相信那位跟我交易的销售员吗？对好友承认我喜欢她哥哥的决定，正确吗？为我的小女儿挑选的保姆好不好呢？三十多年来，我都在读人。然而这一次，攸关人命。

在那之后的十五年里，我以读人为生。我面试过一万多名候选陪审员，

我评估过数千名证人、律师，甚至法官。我曾经在“夜行客”理查德·拉米雷斯¹的身旁坐了好几个星期，每日盯着那双此生见过的最冰冷的眼睛。在麦克马丁幼儿园性侵案中，当佩吉·巴基无端遭受骚扰儿童的指控时，我对她的痛苦感同身受。罗德尼·金案的西米谷审判²公布判决后，我惊恐地目睹暴乱在洛杉矶蔓延。在雷金纳德·丹尼案³中，我努力去理解为何四个年轻人能够如此无情地殴打一个完全陌生的人，并且绞尽脑汁地挑选能够理解他们的动机、并能作出温和抉择的陪审员。我竭力去领会导致约翰·杜邦⁴开枪杀害奥运摔跤冠军大卫·舒尔茨⁵的内心煎熬。我参与甄别的陪审团宣判O. J. 辛普森⁶无罪，为此，我忍受着世人对我的密切审查，更是经常遭到严苛的指责。

这是一段狂乱的经历，有时振奋人心，但并不如某些人想象的那般风光。我的工作漫长而且枯燥。在我参与过的那些不得人心的案件中，有人为我鼓掌，同样也有人提出批评。我努力解释自己对美国司法系统的坚定承诺，解释一个原则：只有真正公平的陪审团才有权剥夺人的自由，涉及生命时更是如此。然而这些解释经常无人理会，我的生命受到威胁。有人甚至把1992年的洛杉矶暴乱怪罪到我头上，就因为我参与甄别的陪审团判决那四个殴打罗德尼·金的警察无罪。

1 理查德·拉米雷斯（Richard Ramirez，1960年2月29日至2013年6月7日），美国有名的连环杀手。

2 罗德尼·金案的西米谷审判（Rodney King Simi Valley trial），1991年3月3日，美国洛杉矶的四名白人警察殴打黑人青年罗德尼·金，但殴打过程被偶然摄入录像镜头，四名警察遂因刑事罪遭到起诉。一年后（1992年）该案在西米谷审判，宣布其中三人无罪、一人待定。随后洛杉矶爆发暴乱。

3 雷金纳德·丹尼案（Reginald Denny case），在1992年由罗德尼·金案引发的洛杉矶暴乱中，四个非裔美国人把完全不认识的白人雷金纳德·丹尼打成重伤。

4 约翰·杜邦（John du Pont，1938年11月22日至2010年12月9日），美国杜邦家族的继承人之一，因枪杀奥运摔跤冠军大卫·舒尔茨而入狱，最后死在狱中。

5 大卫·舒尔茨（David Schultz，1959年6月6日至1996年1月26日），奥运摔跤冠军。

6 O. J. 辛普森（O. J. Simpson），1994年的辛普森杀妻案主要嫌疑人。案件审理一波三折，最后由于证据不足而宣判辛普森无罪。此案也成为美国历史上疑罪从无的最大案件。

在所有的案件中，我仔细观察、倾心聆听。我竭尽毕生所学，穷尽自己的观察力、常识和直觉，去理解那些在我任职的法庭中来往穿梭的人们。大多数情况下，我是在学习——虽然有时学得很艰难。如果要问我学到了什么？那就是：读人之道。

从我被“梦幻律师团”¹选中，成为O. J. 辛普森刑事审讯的陪审团顾问的那天开始，就有来自四面八方的人来找我写书。他们想要的主题不是我最擅长的读人之道，却是洛杉矶地方检察官办公室（Los Angeles District Attorney's Office）的丑闻，要不就是拿O. J. 辛普森的案子跟我参与过的其他著名大案作比较，或者是“梦幻律师团”的独家内幕——这绝对是最受欢迎的题目。然而揭发秘事从来不是我的兴趣，直到我一位睿智的作家好友斯宾塞·约翰逊（Spencer Johnson）建议说：“写写你们最擅长的东西吧，就是那种能改变人们生活的本领。”我们才灵光闪现，写出了《读人》。

无论与谁交往，无论身处何时、何处，你的生活质量在很大程度上取决于你的读人质量。销售员可以卖得更多，客户可以买到更好的产品。雇主可以请到更棒的职员，而求职者可以提高获得最佳工作的机会。你能交往到更好的朋友、爱人和搭档，并且更能体谅家人。作为朋友，你将更加体贴；作为对手，你将更为警醒。有些跟我一样以读人为职业的人几乎完全依赖科学研究、调查、报告、投票以及统计分析，另一些则宣称自己天赋异禀。我本人的经验则告诉我，读人之道并非科学，亦非天赋，而是一种本领。它让你知道应该如何观察和聆听，凭借好奇心和耐心去收集必要的信息，而且了解如何从一个人的外表、肢体语言、语调和行动中辨认其模式。

我在读大学和研究生期间，花了很长时间来学习心理学、社会学、生理学和犯罪学，对统计学、传播学和语言学也有所涉猎。虽然这些正统教育经验都非常宝贵，但它们并非数年前《美国律师》（*The American Lawyer*）杂志赠与我“先知”称号的理由。实际上，帮助我如此准确地看透人心的，是

1 梦幻律师团（Dream Team），指辛普森杀妻案中为辛普森辩护的律师团队。

我对人类外表、声音和行动的近乎痴迷的好奇心，而我的同理心则驱使我更加深入地了解他们。

我最重要的技巧是，从人们的特征和特质里——其中常有自相矛盾之处——看出他们的个性模式和信仰模式。这个技巧，当我还是坐在楼梯顶上看父母亲举办晚会的小女孩时就已经学会了，之后又在人生的经历和四百多次的审案中不断地精炼。最妙的是，这门技巧，不论任何人、任何时间、任何地点，都能学会并且成功运用。

为什么我敢如此肯定？

因为，在过去的十五年里，我已经在过万个“研究对象”上测试过这个方法了。我预测过成千上万名陪审员、证人、律师和法官的行为，并且有机会验证自己的预测是否成真。案件审理结束后，我会跟参与者谈话，了解他们的想法及其原因。我的预测也不是全部准确，尤其是早些年的时候。不过，通过一次又一次地反复测试，我已经证明哪些线索基本靠谱、哪些反之。我还学会了十分重要的一点：不能仅仅盯住某个单独的特征或特质，因为任何孤立特征都有可能产生误导。我发现本书中阐述的方法能帮助任何人更加理解别人，更准确地预料他们的行为，而且它适用于法庭、会议室和卧室。

不论身处何方，人就是人。站在证人席里竭力说服陪审团相信自己大义凛然的人和跳蚤市场里叫卖商品的小贩没有区别。候选陪审员流露出来的偏见和你在面试工作时可能遭遇的偏见是相同的。某个陪审员或者证人在法庭上会尽量回避敏感问题，回到家里或者去上班时也是一样。

每一个法庭都是微缩的人生，充斥着愤怒、紧张、偏见、恐惧、贪婪、欺诈以及其他想象得到的人类情感与特质。那里和其他任何地方一样，每一个人都以许多种方式表达着自己的感情和信仰。

在第一章“开启读人模式”里，我们将解释应该怎样才能更准确地读人。第三章“发现谜中之谜”将展示如何看懂人类那些时常自相矛盾的特征。随后的章节里，你将发现，人们的外表、肢体语言、环境、语调、沟通

技巧和行为能够透露出他们的信念和性格。你还能学会如何增强自己的直觉，并且善加应用。最后的章节将教导你如何给那些正在阅读你的人留下美好印象，以及如何在瞬间作出明智而又可靠的决定。

通过本书，你将明白人们的外貌打扮和言谈举止能透露些什么信息。但《读人》的目标并不是要为你提供一个人类特征和行为的“词汇表”，而是教你如何评估人类的复杂特性，以及如何寻找它们组成的整体模式——这个模式才能真正地揭示并且预测行为。这个方法是我能成功读人的秘诀。一旦你掌握了这些技巧，你也能在工作中、生活中以及今后的人生路上运用它们，并获得成功。

乔艾琳·狄米曲斯

目 录

第1章

开启读人模式

能见面就不要打电话	/ 003
了解自己的需求，才能找到对的人	/ 009
不要因为痛苦而扭曲观点	/ 011
作出决定，付诸行动	/ 022
本章要点	/ 024

第2章

如何让他人吐露信息

不要舍弃答案里泄露的重要线索	/ 027
为畅快的谈话营造环境	/ 034
忽略话题时机，你就是在冒险	/ 037
高效提问守则	/ 040
不同的场合，不同的问题	/ 043
从第三方获取情报	/ 049
本章要点	/ 051

第3章

发现谜中之谜

赋予生命的第二本能	/ 054
不断更新第一印象	/ 056
绝对不能瞎猜	/ 058
寻找极端特质	/ 059
揭露被隐藏的复杂性格	/ 060
是情绪波动还是本性	/ 062
一英尺的身高差带来的差别	/ 063
突破刻板印象来读人	/ 065
本章要点	/ 076

第4章

留意外表细节泄露的信息

外表和肢体语言之间的细微分界线	/ 079
特别关注不符合场合的特质	/ 080
人不可貌相	/ 082
头发里的秘密	/ 086
解读其他身体特征	/ 092
本章要点	/ 098

第5章

肢体语言更能揭示内心

安然公司破产案	/ 102
了解肢体动作的经典含义	/ 103
火眼金睛：让动作揭示真实的答案	/ 104