

N. L. P.

激發潛能系列 6

瞬間親和力

跨進別人的思考模式

NLP 執行師

親和力技術團體創辦人

邁克・布魯克斯(Michael Brooks)／著

陳威伸／總審訂

出版緣起

回顧台灣這近五十年來的生聚教訓，成果是豐碩而傲人。展望台灣未來五十年的可能發展，機會是深廣而引人。但環視現況，無論從環保、教育到經濟突破、兩岸互動，在在充滿了煙霧，甚至硝煙瀰漫——使人不知何去何從。

實際上，就像燒一爐炭火，爐中已釋放出熱量的炭，形將熄滅，勢必再添加新炭才能延續燃燒釋熱、添加初期，新炭未燃，煙霧瀰漫，爐火驟減，只有耐心等待，或適當煽火，才能使爐火再熾、熱力再放。

台灣現在需要的就是這些。耐心等待與適當煽火。換句話說，就是智慧與熱情。過去五十年，我們累積了無數的技術（KNOW-HOW），使我們在各方面能長足進步，現在我們更需要智慧（KNOW-WHY），讓我們知其然也知其所以然，知所進也知所退。

（KNOW-WHY）智慧，其實就是信仰或價值觀的釐清與堅固所產生的。熱情與煽火更是內在的清淨與潛能的發揮。這在在涉及心理面的改造與發展。也難怪這些年來，台灣在潛能開發、個人成長、心靈療養、甚至宗教卜卦……等等蓬勃發展。市面上，隨著個人的需求，充滿了各教各派，各種理論學說與教法。從量的角度，可說是百花齊放，百家爭鳴，一方面顯示需求殷切，市場廣大；另一方面，卻也呈現良莠不齊，真假莫辨之慮。從質的角度，常常可見短期的，激情式的工作坊或技術性，片斷性的訓練課程，而少見持續成長，熱情不減的訓練計劃，或理論完備，系統森明的書籍介紹。徒使整個進程延緩。

本社基於這樣的關切與出版者的使命感，特別去注意國內外，比較新的相關發展，而發現了神經語言程式學（NLP）這門實用的臨床心理學。其雖創立才二十餘年，但理論嚴謹而應用廣泛，架構明確而深具發展性。其應用不只個人可獲益，亦可於團體或組織上應用，除了用於治療過去之不足，更可發揮於未來的繁榮，實在是現階段最佳的選擇。在知悉此種學說之效用與益世，並與專家研討之後，於焉有此叢書系列策劃出版之舉。

雖然神經語言程式學（NLP）起步較晚，但因其效果顯著、應用廣泛，引起了許

多醫療界、工商界及教育界精英的投入，因而其在國外現有的理論專著約有三十餘本，而應用發展著作已有將近二百本，每月皆還有新書問市。書籍除理論專著外，應用者分佈在個人成長類、醫療健康類、教育類、商業類、催眠類、人際關係類、人格及個性類、兒童成長類等。

實際上，國內現市面上已有數本相關應用之書出版，但皆同一作者，其性質相近，未能博徵。又以出書太少，無法旁引，故未能造成學習風潮，真正影響人心而產生廣大的效益。

鑑於此，我們經慎重挑選與策劃，準備在一年內先陸續推出二十本應用類及五本理論類之書。並視讀者消化及吸收情況，在二年內再推出三十本應用類及十本理論類之書。期間並擬視讀者反應，敦聘國內外NLP專家，舉辦讀友會或甚至正式的訓練工作坊。期以將此特殊的學說與技術，真正地引入國內，並落地生根，而對國人在面對未來的挑戰裏，能擁有一強而有力的武器，既能達到個人的整合，又可為組織、為國家建立追求卓越的信念。

當我們為台灣、為中國，這益五千年歷史的火爐，挑選添加炭火的同時，你也挑選了一些，加入你的爐內，現在就讓我們耐下心，等著火焰再起吧！

導讀

什麼是神經語言程式學（NLP）

一九七〇年代，有兩位因不滿於傳統心理學派的治療過程冗長，及其效果反覆不定，而集合各家所長及他們獨特的創見，在美國加州大學學院內，經三年多的實驗與練習，終於逐漸形成神經語言程式學（NLP）的基礎架構。

在後來的五、六年裏，因更多的專業人士加入（心理科系或心理醫師），而更確立完備了其理論架構與可靠性。之後迄今，又有更多各行各業專家的投入發展，而擴展其應用範圍，只要與人有關，無論是個人或團體，從受虐兒童的重建到間諜的培育，從減肥、戒毒到更改個人歷史、前世今生解碼，無所不包。

這兩位美國人就是約翰·葛瑞德（John Grinder）與理查·班德勒（Richard Bandler），前者原為語言學家，並在加州大學實習；而後者為遍覽心理叢書，但正修為電腦科學之嬉皮。兩人因緣湊合而相處，這也難怪這門新興的實用心理學，取名為

(Neuro linguistic Programming, N.L.P) 神經語言程式學。因倆人將所學背景都加進入了。實際上，它是包含了傳統的神經學、生理學、心理學及語言學與人腦控制學。

但臨床上，更具體地說，他們私淑了當時美國的四位溝通及治療大師，所以在NLP的應用上，你可以經常看到他們的慣用手法，加上其獨創的心法而相得益彰。這四位大師就是溝通大師葛瑞利·貝特森 (Gregory Bateson)，催眠治療大師也是艾瑞克森催眠學派創始人米爾頓·艾瑞克森 (Milton Erickson)，家庭診療大師維吉尼亞·薩提耳 (Virginia Satir)，及完形治療創始人弗烈茲·珍珠 (Fritz Pearls)。當時，他們倆人有幸能一方面運用NLP的技巧之一——模仿，親自向上述四位大師學習，另一方面也將四位大師的心法，適當修正與發展，擴充堅實了當時初生的NLP內涵。這也是NLP神秘有趣的一面——透過策略導引與模仿，能快速學習任何事物並取精用華，更勝於藍。

那NLP的具體應用是什麼，及對我們的好處在那裏？一般而言，它可用於心理治療、健康維護、商業上及教育上。更具體地說，如個人心靈創傷、受虐、受暴力、無自信、懼高症、家庭問題……等的心理治療，或減肥、戒毒、消除壓力、身心不適症狀等的治療、或如何銷售、如何談判、如何領導、如何增加創造力、如何溝通……等商業

上的應用及改善或加強小孩、職員、組織或自己的有效學習與終生學習能力……等。

一樣的應用範圍，在各家各派也有，而NLP的好處是什麼？由於NLP獨特的假設前提，如1.人的每一個行為背後，都有其更高的善意存在。2.地圖不是實際疆域。3.世上的每一件事都有至少一種以上的不同見解。4.有用比真實重要。5.沒有所謂失敗，只有回饋。6.每一個人都擁有他要改變所需的資源。7.身心是在同一大系統下的兩個小系統，改變其一，就能運動另一。8.生態是追求平衡的，所以有一時的定，也有一世的動。……所以NLP的應用與其他各家的差別，相對上，第一、過程快而效果持續。第二、肯定善意因而無副作用。第三、有效引發潛能、擴張成果至無限。第四、終生學習，永續成長。

現在世界上，各主要國家都有成立NLP協會，以倡導推廣。有的國家如美國、加拿大、英國、德國……等有數個協會同時並存，互不隸屬，但經常交流發表新發展。原有一國際NLP協會，創立初期相當活躍，也制定了一些專業NLP執行人員授證資格規範，為許多協會所遵照。但或許因NLP學派本身非常尊重個人的獨特性，所以這有大一統意味的協會，漸漸消聲匿跡，而各獨立協會或獨立訓練中心，以其自身的聲譽與特色而繼續活躍。並每年定期舉辦專業的授證課程，或個案的應用課程。

台灣近兩年已有機構引進國外師資，開辦初階授證課程，唯知名度尚待持續擴張。倒也有少數個人以NLP技術應用於銷售人員訓練，成效還在評估中，但屬可喜的現象。另亦有一相關協會在籌備申辦中，期望類似組織或活動能更活躍，屆時使此新發展的實用心理學派能在台灣生根發展，對邁入二十一世紀的泛太平洋時代，能確保再創各項奇蹟之效。

陳 威 仲

一九九五年十月謹致於台北

總審訂 簡介

陳威仲係目前國內極少數受完NLP完整訓練，並領有高階執
行師證照資格者。以其近二十年之工商實務經驗，對人力資源開
發，領導力，創造力及溝通技巧具有獨到研究。

陳君前曾服務於宏碁電腦公司十餘年，擔任行政總管理處副總
經理負責高度競爭的科技人才之培育與發展。並於民國七十八年榮
獲全國十大傑出經理人——人事類獎。現任赫威思（股）總經理。

目

錄

序論

11

第一部 表象類型

27

第一章 定義親和感

29

第二章 親和感表象策略的評估

41

第三章 視覺性的表象類型

51

第四章 聽覺性的表象類型

67

第五章 觸覺性的表象類型

89

第二部 親和感的技術

105

第六章 親和感的語言

第七章 眼睛解讀線索

第八章 映現配合過程

第九章 策略

第十章 設心錨

第十一章 性的親和感

結論

271 253 227 179 157 123 107

序論

在我們生命之中，有些幸運的人，偶然會發現某些很新穎、令人興奮的事物，而且那些事物又是如此可靠，此時，我們不禁訝然懷疑，這種事物竟然存在。但是，稍後，等我們初驚甫定時，我們開始想道：「這真的很令人驚訝！我以前怎麼從沒聽過這樣的事情呢？」

當我第一次發現神經語言程式學（neurolinguistic programming）時，我不斷地問自己這樣的問題。要去發現這個問題並不是不可能。似乎沒有人知道這門學問。疑惑飄進我腦海中：「或許我是錯的；或許，它不像看起來的那麼好。這麼棒的技術有可能被忽略這麼久嗎？如果真是如此，這又是為什麼呢？」

我真是滿懷感謝，這個發現變成是我生命中最美好的事情之一，只是還不會好好的談一談它。事實上，神經語言程式學，或者所謂的NLP，不只是很難被發現，而且，我也必須坦承，我和它是衝突的——好像NLP的執行師也曾經這麼說過，但是，我要如何去處理這種衝突呢？……幾乎是很勉強。我無法找到很多的熱愛者。事實上，隨著時

間的流轉，我發現到NLP要不是不廣為人知，就是NLP的學生也不急著分享它。我最後了解到，這兩種狀況都是事實。我無法確定地說，我的好奇心是因為這種狀況而生氣了，或許，它的確與這些狀況有關吧。而我確信的一點：我已經無意中發現了某些極為重要的事物；某些很有力量，運用起來卻很簡單的事物；某些是幾乎還不被知道的事物。有個聲音在裏面喊叫著：「你已經發現了！」我沒有察覺到這將不會是一條很好走的路。但是，我幾乎是被迫——甚至是被驅使的——去發現更多的事情；這種不思議的追尋是基於一個理由。對於我想要做的事情，我一直都是個頑固的小孩，我已經產生強烈的動機，想要好好研究這個了不起的新科學。而且，我也做到了。有一天，我突然明白，不是所有的NLP都是有用的。但是它有一某部分是發動機，這一部分，是它真正力量的精髓。這部分——我已經寫作過——而且，你現在也正握有它——這部分正是開啓真正魅力、信服力、以及個人力量之鑰：它就是親和感的力量。

立即親和感(*instant rapport*)是一本書，也是一種方法學，它讓你可以重新設計出讓世界了解你的方式。它會改變別人對你的經驗，讓你和他人之間的障礙消除。它會讓你變成一個有力量的人，別人可以和你相處、談話、共度時光，而且彼此相愛。它讓你消除那些使你無法成功地去影響他人的自我設限的對話，它讓你可以釋放出你的力量，

去創造出新層次的個人成就。如果你想要改變，從和他人溝通的奮鬥中解放出來，那麼，立即親和感，以及它相關的技術，就是為你所準備的。它將會提供給你一條走出每日饒舌的濃霧中。這種技術是獨特的，而且如此有效，你的每日生活將會更有意義，你的人際關係將會不斷更新蓬勃，而且你處理生命問題的能力將會以級數的速度增強。

在本書中，我們將會學習並且驗證親和感的動態力量，以及NLP的技術，並且了解它們是如何使我們能在很短的時間內獲得與他人的親和感；讓別人能以前所未有的清晰來了解我們；如此一來，我們才能真正享受到我們與別人所建立的關係；也才能與以前我們所深愛著，卻無法幸福地生活在一起的人，一起快樂地生活著；並且獲得和他人的了解及確定感。

利用親和感技術，將使你能發展出長久及完整的親和感，以及：

- 很顯著地改善你和他人的關係，並且使之更圓滿——特別是你與重要他人的關係，例如你的愛人、你的家庭成員、你的上司、同儕、客戶、以及你的朋友。
- 除去你原本消耗在無效率溝通的緊張能量，讓你的表現可以更優雅、更從容。
- 幫助你在大部分的個人層面上，都可以溝通得更好，這包括你和其他人，以及和你自己的溝通，這將會讓你可以拋掉你不想要的行為，幫助你發展個人的優點。

·讓你可以和別人建立非常具有信服力、影響力的親和感，使你輕易地就可以克服別人的抗拒，這是你以前未曾想過的。你將有權力去進行具有影響力的溝通。

親和感技術不是有關這世界如何運作，也不是一種絕對、獨一的真理。親和感技術是一種模式——這是一種可以高效率溝通的先進、動態的方法。它可以解釋人們的經驗、認知他們世界的方式，然後，教你如何利用他們的特殊認知模式來接近他們，這樣，你可以完整而且清楚地被他們了解。有些人把這稱為「在相同的波段」上。

親和感，就是經由與你所要溝通的人相同的入口去經驗世界。也就是要去說相同的語言，即使你不需要了解別人的話。事實上，親和感不需要了解！在親和感中，就是一種奇蹟，因為它自然會為你開啓一個具有展望性、機會以及關係的新世界，藉此，創造出一個未曾達到的新氣象。

分享親和感，就像是跳進別人的神經系統中，突然了解到他們賦予世界意義的方式。這才真正能夠讓你自己經由別人的觀點去看，而且讓別人接受你的觀點，就好像這些也是他們自己的觀點一樣，就像在相同的旅程上一樣。你記得那個可怕的獅子，和鐵匠、稻草人之間的溝通嗎？一旦它們真正了解到它們具有相同的目的時，它們就可以溝通了。它們之間發生的第一件事情，就是互相扶持。它們了解到，要能夠抵達綠寶石

城，彼此都是很重要的。這使它們能在親和感中。事實上，如果他們不盡快創造出親和感，他們就只能待在鬼怪出沒的森林中。親和感就是像這樣。

沒有親和感，生命就無法運作。這是很實在的事實。當你去工作時，你處處受阻，你的老板變成可怕的東西，你的助理不知道你在說什麼，你也無法應付你的客戶。當你回家，你的關係更痛苦。你的配偶難以相處，誤解成了每天的公事，而分享——用以聯繫彼此——根本不可能。沒有親和感關係的生活，就像置身在沙漠中，你得不到你想要的，因為你無法讓生命有關連。

如果你曾經經驗過親和感——在你每天生活過程中的一個眼神、一句話、一個碰觸，讓你與別人有完整的親和感——你就會立刻了解親和感技術的重要性。我們經常經驗到這種現象，然而，很少人知道我們有一些方法可以進入這種自然能力，而且可以靠著意志產生這種能力。親和感的調節是一種技術，是我們從生命一開始就學習的技術，就像其他可以學習到的技術一樣，它可以被發展、增強，更精鍊。親和感技術，就是與我們自己的某部分有所接觸，把它和需求連綁起來，重新獲得和他人立即關連的能力。

我利用NLP所發現的東西，以及NLP的模式發展出親和感技術。這兩者密切相關。事實上，NLP談論的就是親和感，而且，把親和感視為人類關係的基石。但是，

NLP在努力解釋親和感時，卻忽略了龐大的親善奇蹟可以在社會中表現出來。NLP把親和感變成自我中心，滿足於爲了自我驗證而存在。它落入了卡內基所說的，陷入它自己永恆不朽的泥沼中。NLP使親和感遠離了生活和生命，而朝向實證、無聊的自我膨脹。就像在森林中的小孩一樣，迷失了道路。

我現在就要淬取NLP對我們有幫助的部分，並且以有助於創造親和感的方式來解釋它。就我而言，我要的是拿取好的部分，簡化它，讓它精簡到我們都可以使用它。如果歐幾里得那麼了不起，然而他發現卓越的幾何原理不能被那些可以善用它的人所了解——例如設計橋樑者、建造居所者——那麼，它本身有什麼好的呢？既然，我不願意去使用那些不能吸引他人、無法輕易取得的模式，那麼，對我而言，傳遞我所確定的NLP——而且，更重要的是，這是對人們的生活品質有所助益的NLP，自然就是我所要前進的方向。

對於NLP，第一件讓我感到汗顏的是，我誤打誤撞的幸運。我竟那麼曾經抵達生命的高原期，那是一段重新評價的階段。經過努力，我在工作和休閒方面都很成功。我是一個心理學家，致力於研究、診斷、精神疾病醫治的社會科學家。大言不慚地，我對此很精通，而它也讓我理由這麼看待自己。我享受工作，它給我機會去展現我與人們

相處的親和力，讓我得以施展我的知識與智慧。在我心理學生涯的終點階段，我花了很大的心力在認知方式的研究，這是屬於臨床工作的一部分，專門研究的是思考對感覺的影響方式。幾年後，這部分的研究竟讓我在無意中發現NLP。

然後，透過一些偶然的事件，我發現自己涉入了各種的企業作爲，以扮演顧問的角色，資助各類的計劃。在很短的時間內，我的經濟獲得安全的保障，成了富裕的人。就金錢而言，這段時間是很幸運的。但是，同時，我在情緒上卻是痛苦的。因爲我開始失去了生活樂趣，我把事業當作生活重心。那時，我並沒有意識到這問題，不過，我正逐漸失去了我以前所擁有的人性。我正緩慢地謀殺我自己的生命，並不再對它負任何責任。

我的人際關係開始惡化，雖然我很奮力去維持它們，它們卻變得疏離、難以掌握。我開始覺得，我孤立於那些曾與我親近的親友之外了，甚至我的未婚妻也是。我的不滿愈來愈強烈——在一段時間的憤怒之後——因爲我無力去影響這種改變。以前，與未婚妻有很棒的親和感，我也能與自己的友好相處。從這些不確定中，一種內在的空洞感正在擴大，絕望襲擊我，然後，在那年的聖誕節，我不僅失去了她，失去了我們共同的生活，也失去我自己，以及我的依靠。在那兩個月內，我孤獨、崩潰、沒有活下去的方

法。簡單地說，我驚愕又頹廢。

我失去了原本所擁有的每件東西；當然，每件東西對我而言，意味著某些意義。我以前能輕而易舉得到、創造的東西，現在，甚至更輕而易舉就能摧毀它。在那段時間，事情愈來愈黯淡。我瘦了十公斤，看起來糟透了，情緒也很差。我的「朋友」和熟識者，一個個都不和我聯絡了。我的舊女友，我們曾在一起很長的一段時間，遠遠地看著我經歷這段痛苦，還是沒有出現在我面前。事實上，就像在蛋糕撒上糖霜一樣，她結婚了。如果我回憶正確的話，她結婚的那個禮拜，正是我們原本在鄉村買的房子被抵押流當的那個禮拜。我找不到停止點，我在孤獨、淒涼的生命中游移著，被多數的人所遺棄，直到我做出結論，我就是正在受我所造的業報之苦。

我開始一趟重生之旅。我奮起僅有的精神，開始審查每件事情，特別是與人際關係或溝通有關的事情。如果有任何相關的出版品或談話，我就會去研究它。我渴望去學習。那段時間，容格(Jung)有篇文章吸引住我，那是有關我們如何對自己重新展現經驗，以及我們如何看待世界的文章。然後，在這黑暗的隧道尾端，我看到有個亮光為我點燃了；它突然變成我探索的溫煦陽光。而我的工作就要開始了。

這的確是個工作。從作者所引用的參考文獻，證明這是個鉅大的工作。但是，當我

找出它們時，卻發現它們沒有給我出路。最後，在幾個月的調查研究後，我找到一本以演講形式寫成的書，這本書是從作者幾年前所進行的一個研討會中所選錄下來的，這個研討會並不著名。這本書很迷人。在找到另一本這類的書之前，我把這本書讀了幾百遍，這書的風格不好懂，卻很吸引人。這時，我開始問自己：「擁有這麼棒知識的人，為什麼不積極地把這些讓世界都知道？」我就是完全不了解。

數月過去了，我發現一本很奇怪的書，它是一本古老的手稿。鑽進這本書中一年後，我確實找到一處可以致力於教導這種新技術的協會。但是，當我去了那裏，卻發現它根本不是它們所宣稱的那樣。這很奇怪。那裏不是一個充滿激勵、鼓舞的人們所集成的開明城堡，而是一些奇怪、意志消沈、貧瘠的人，以駭人聽聞的價格來教導某些專門技術的地方。我們在那裏談的錢是數萬美元！而對職務的熱愛呢？真的必須願意奉獻上一生的心力，你才會具有資格。而在這裏，沒有人知道有資格的意義是什麼。沒有規則、沒有審查委員會，也沒有任何更高的權威。你在那裏像奴隸般工作，而且付費（關鍵字是付費），才偶爾被施捨到一點資訊。這真是令人無法置信。當我見到那裏的一個指導者時，我覺得我應該把她放到我的照顧之下。我立刻知道，這裏不是我所認為的綠寶石城，帶著更多的挫折，我出發，繼續我尋找寶石的旅程。

一年過去了，在這段時間，我發掘出幾百本書，專題論文、被丟棄的演講記錄——甚至還有優秀的治療家米爾頓·艾瑞克森(Milton Erickson)的錄影帶，他很精采地談論經驗的本質。不幸地，艾瑞克森最近過世了，我沒有機會成為他的弟子了。所有這些訊息來源，都帶著NLP那令人不解、神秘的外殼向我展現。但是，我繼續研究這個主題一年半，然後，變得相當有知識。

然而，我想要找到某人可以訓練我，幫助我打開已經結晶在腦中的想法。我焦躁地想要尋求更多的資料。我知道我真的發現奇妙的技術，正逐步地整理出在發現棚架上的蜘蛛網，而我決定要找出可以和世界一起分享這個技術的方法。把這麼棒的東西隱藏起來，會對不起良心。然而，我也知道，除非把它轉化、分解成更容易消化吸收的形式，否則，它就無法美味到足夠吸引大眾的胃口。但是，我要做些什麼呢？我需要更多時間。更多作為，以及，能提供一些答案的天使。

由於我對這個研究的著迷——現在回想起來，在某個程度來說，我和某些恐怖電影中的瘋狂科學家有點像——我一點都沒有注意到我的生活已經改變了。我沒有好好停下來喘口氣。如果我這麼做，可能就會對新進入我生活中的一些人，感到困惑。我突然發現自己有了些可愛的新朋友。以及其他的人——像是學生——這些人喜歡我在工作面前

出神的樣子。即使這些朋友和我現在這個最要好的新朋友相比起來，顯得不正常。我不確實記得這個新朋友何時開始閒蕩，但是有他在這裏真的很快樂。帶著臉上困惑的表情，偶爾，我也會暫停手邊的工作，躺下來，沈浸在他帶給我的快樂中。

你知道的，這個新朋友就是我自己。

在失去自我之後，我又找到自己了，而且，我重新找到的自己，是我真的喜歡的自己。然後，一件有趣的事情發生了。人們開始更喜歡我，而且，我和舊識以及新朋友的關連程度，很自然地提升了。同時，自我表達的清晰度也改善了。我容光煥發起來，再次展露笑容。我開始改變我的生活。我正經歷一種從未曾想過的改變。但是，最重要的，我找到了自己。而且，透過這種重生，我意識到了一種新的態度。這是一種不堅持某種態度的態度。而正因為如此，我開始以一種嶄新、輕鬆的態度和他人建立關係。即使那些以前與我互不相干的人，也開始與我友好相處。有一天，我知道，我的努力、作為、辛勞和眼淚都得到了代價。我又再次活了起來。

就是透過這種與自己的新關係，讓我得以展現生命。我知道不只是NLP；一定還有其他東西讓我活的更好，有某些東西讓我得以和別人和好相處。不需要太誇張，簡單地說，我知道那是什麼。這不是麥可·布魯克斯多吸引人，或者，他是什麼大人物。或

者，他長得好看或是他多聰明。不，都不是因為這些。人們想要和我在一起，是因為我提醒他們想到他們自己。我對這些新技術很熟練，所以我可以不斷地使用這些新技術，把它們當成我自己的延伸，但是，這是把新技術放在能夠反應出其他人的特質，特別是對他們個人而言很特別的特質，這樣的脈絡下。以前我不認為這會奏效，不過，就是奏效了。

我不必做任何事情，這在一開始的確困擾著我。後來，就不再有技術牽涉進來。它已經變成一種過程，而這種過程就是我自己。我能夠和任何人擁有立即的親和感。以前，我不能擁有親和感。這就像在發生的事情一樣，有點像是你突然在人行道上發現一張美金十元的鈔票一樣。很棒的發現，就像是一種奇蹟，但是，這絕不會不再發生。親和感有點像是這樣，我無法控制它的行為。你曾注意過，人們是如何對待親和感的表現嗎？人們把它看成像是發生在我們身上的事情。這件事情，有它自己的頭腦，它把我們的影響力加以具體實現。我們不想要對享受親和感負任何責任，因為，我們誤認為我們無法控制它。我們總是認為我們完全在親和感的掌握中——而不是親和感關係的創造者。

隨著我的工作自然的開展，我和愈來愈多的人，愈來愈多的團體交談。餐廳變成客

廳，而客廳變成演講廳。當我遇見這些新朋友，見到一次又一次的奇蹟後，我真的堅信，親和感的技術是我一定要和別人分享的事物。

我一開始堅持要把這些寫下來，是因為我害怕這些過程的知識可能會不道德地被使用。你知道的，親和感技術相當有力量，而且，這些方法被揭露了之後，很可能產生誤用。特別是不足的訓練會產生這樣的結果。就像空手道，這門藝術最危險的代表人物，就是沒有好好受教過的教導者。除此之外，使我寫下這些技術的原因是，我就是無法坐在那邊，讓這些重要的發現在閣樓裏積滿灰塵。我被迫要寫下來，盡量把它傳授給許多人。而這本書就是這種探求的成果。

人們在生活中因為缺乏親和感而受苦。直到現在，他們都還否認那些有助於親和感建立的訊息。雖然，現今有許多書籍意圖教導人們獲得幸福，但是，多數的書籍還是錯失了目標。毫無助益地，他們自己區分為兩類：一類把焦點放在同情和憐憫，而忽略促成改變所要做的策略；另一類則是自己涉入方法學，例如占星數、身體語言，或者精神治療的技術，這些提供了一種系統或療法，但卻都不是真實的。他們用一些無聊的概念及理論來標示自己，甚至連最熱心的奉獻者也無法把這些應用到日常生活中。而且，他們遺漏了同理心的必要成分。

這兩者的任何一個都不能把另一個的標準合併起來。而立即親和感則提供了兩者最優之處：「高科技」，和「高接觸」——一種能真正奏效的高度了解系統，這種系統以一種明確的敏感度作為核心——而且，立即親和感也能滿足成功技術所要達到的這兩個最重要的標準。

很可能，你終極一生都想要知道你要做些什麼，才讓別人能了解你，並且，贊同你做某事的方式。由於行為的這種本質，我們之中的多數人長久以來就放棄了找尋這種共同因素的希望了。本書的目的，就是要去找出這種奇蹟；它確實存在，而且它就是你所要的。只要花費一些心力，你就能學習到它的祕訣，而且，可以熟練地使用它。

很有趣地，我們生活中最應該充滿親和感的部分，現在卻變成最缺乏親和感的部分。隨著科技的進步，我們達到了很多成就，但是，在我們的生活中，人際關係卻仍然處在最缺乏親和感的角落。在一九九〇年初，社會科學家仍然想要知道人們如何繼續以這種混亂的方式與他人發生關連。而我認為，要和別人發生關連，就必須把解除我們所局限的兩種面向的關係模式，然後以一種新的關連過程作為開始，在這種新的關連過程中，我們的關係可以不斷地擴大，而且變得真正友好。我認為，獲得這種親和感的技術，是發展這種過程最重要的部分。

能夠和別人有親和感，的確是我們所有人都想要的。藉由親和感技術，我們才能擺脫掉面具、困窘、演戲、以及頑固，如此一來，我們才能知道別人親和感範圍內的真正意思。這是一種能夠達到同理心的能力，能夠把我們自己直接放到相同波長的能力。這種過程不僅有趣、具啟發性，而且，它也能夠更新、滋養當事者。

當你學得親和感技術時，要很快地把它整合成為你行為資源的一部分，這樣，對你而言，它不僅能夠很明顯地應用到你個人的關係，也能應用到事業的關係。事實上，在事業世界中的成功，是親善關係最直接的功能。不論你的產品多好，提供的服務多佳，如果你不會把你的客戶列在自己的親和感關係，或你公司的親和關係中，這些都沒有用。想一想。你是你公司活生生的代表。你會向與你沒有某種親和感的人，購買多久的東西或服務？作為一個顧客，當你對某人的感覺不好時，你不向他購買產品的頻率有多少？作為一個商人，因為缺乏親和感，你失去了多少訂單？我們都有過這種經驗，想要——甚至需要——某種東西或服務，卻不在某個地方購買，只是因為我們不喜歡那個店面或公司人員的表現。

在親和感中，就會有幾百萬美元的訂單。這種被賣主所了解，或感覺到與賣主產生關係的需求，很有趣，不是嗎？你可能會認為多數的公司都了解這個道理，並且以此來

適當地訓練員工。不過，事情卻常常不是這麼一回事。花了數千萬元在研發、行銷和廣告之後，這些公司竟然把他們努力創造出來的產品，委交給那些對親和感觀念毫無所悉的人來販賣，更不用說，這些公司會知道如何去製造親和感。重點就是，在企業中，沒有親和感就沒有銷路，而生命也是如此。把這些人列在你產品或服務的客戶名冊中，就像把這些人列在你的生命名冊中一樣。就是這樣的方式。

當你學到更多親和感時，你就會開始注意到為你準備的親和感在哪裏，以及，你生命中已經有的親和感。你可能会發現，這種親和感，是你長久以來，一直試圖與他人有關連的一種「東西」，我就是這樣。它總是在你與他人之間的空氣中，就是無法讓你得到。透過表達，人們之間的親和感會顯露出來，自然地就開啓了友誼的天地。如果你回顧那些你已經得到的成功，你會發現一定有親和感關係存在。有時候，讓這種關係難以看得見的原因是，親和感，就像化學反應中的觸媒一樣，本身不會涉入反應當中。它只是使關連變得有可能；或者，更正確地說它創造了人際關係的可能性。最後，要了解的是，沒有親和感，就難以有人際關係和成果；有了親和感，成果就是人際關係的創造品。

第一部

表象類型

第一章

定義親和感

現在，我們都知道，親和感不只在我們的人際關係中是必要的，而且在生命中也是很重要的，那麼，我們如何可以得到這似乎難以捉摸的好東西呢？很幸運地，親和感是一種可以很快就得到的狀態。你不需要有哲學的博士學位，才能變得專精於親和感建立。你所需要的只是承諾、決心，以及要學習這種技術，成爲一個好的親和感建立者的真正渴望。很有趣地，其實，你一直都有能力和你周圍的人建立親和感，而且，事實上當你很想這麼做時，你也不知不覺地就使用了這樣的能力。就像桃樂西的紅拖鞋，有能力把桃樂西帶回家一樣，親和感總是伴隨著你——你只是需要重新去發現接近它的方式。我向你保證，它真的存在。

在你懷疑我的時候，請回想一下你和某人和諧的時光。這個人是誰都無所謂。去回憶起那段時光。像是什麼？或許是你和一羣人在派對中的共同經驗，或者是你和某人一

起看電影，或是你們兩個觀賞百老匯表演的經驗。如果你想起來了，你就會知道在你們兩個之間所發生的，是一種相互了解彼此內在世界的感受。你們兩個對某事有相同的感受，因為在許多方面你們很相像。你們的身體語言可能類似，連你們的呼吸方式也是相似。更可能，你和你伙伴的走路方式特別在某種情況下，也是一樣。而且，你也會察覺到，你們的語氣、眼神都可能很相像。在很多方面，另外一個人很可能與你相像。人們可以很快、而且很自然地與他們相像的人產生親和感。想一想。你不是很容易被與你相像，或者你想要效法的人所吸引嗎？我的意思是，當你與某人對立時，你會很想要與他們成為朋友嗎？一定不會。

親和感逆轉了物理學的一個嚴謹定律：

不是異極相吸，而是同極相吸。

當你在某個派對中，有個人看起來很討厭，你會過去跟他聊天，和他分享你所遇到的一些事嗎？當然不會。你不會想這麼做。然而，我們之中有些人的人際關係就是這樣產生的。我們會和某些時候覺得滿意的人交朋友，但是一旦我們失去了滿足感時，我們就無法再次創造出那種滿足感了。我們不再有親和感了。我們被困住了：我們在一種動態的短期循環週期中，在溫暖的情緒感受和理性的邏輯懷疑之間擺盪。怎麼辦？哦，困

難就是在這裏。

人們喜歡那些像他們自己的人

在我們和別人的親和感中，如果加進一些調味料，那真是不錯。對我們來說，要和那些與我們的世界觀完全相反，以及和看待事情的角度與我們完全不同的人交往，實在是很困難的事。現在，這種狀況可能就明顯發生在你身上，回過頭走回去，看看你周圍的人際關係——或許，是你自己的人際關係——你就會發現，那些人們會與之做朋友，能夠很誠實地去愛他人，以及好相處的人，多半是那些像他們自己的人。尤其，如果你的世界模式或世界地圖，主要是以視覺方式呈現的話——也就是說，你是以圖像、色彩、線，和形狀來看事情——而你所交往的人，卻是個注重聽覺的人——那些透過話語、音調、和聲響來了解世界的人——你最好就要知道如何透過他的地形圖來駕駛。如果你沒有這麼做，你們根本不會彼此了解。努力地用一個你不熟悉的地圖去找路，是徒勞無功的。但是，如果你知道如何調換你的位置，進入你朋友所理解的經驗世界中，你會很驚訝，原來這麼容易就可以交往。

由於我們相處的方式，所以，我們就會被那些喜歡我們所喜歡的東西，以及行為方

式與我們相同的人所吸引。哦，我知道有時候我們會被與我們很不一樣的人所吸引。而且，我也知道，在某些地方流行著異極相吸的神話。但是我告訴你：當異極相吸的最初吸引力消失時，我們就會看到一個行為舉止、思考方式，不是我們所認為的那樣正常的人。因此，這就表示這個大多數時間都將與你步調不一致，或者，他將會不在你的親和感之內。而這就是破裂的人際關係之原因。如果你帶著開放的心靈，以及不狹隘的眼光去回顧一下你生命中的人際關係，你一定會發現，某些人際關係的消失就是因為沒有親和感做基礎。

如果你和某人相處，但是多數的時間卻不彼此了解，那麼，你們的關係就是沒有親和感。如果沒有親和感，你的人際關係存活下來的機會大概很渺茫。事實上，你的人際關係維持的時間，或許就是你的持續性的考驗。持續性就是當親和感不存在時，你還能和別人維持關係的時間。這是個累贅。現在，如果你和一個與你沒有親和感的人談戀愛，你們所握有的是沒有勝算的局面，你們注定會失敗。

這表示我們只能和那些與我們相似的人進行溝通，或者，和相似的人擁有認真的人際關係嗎？當然不是。只是如果我們要愛那些觀點異於我們，或者，我們想要把我們自己或我們的想法推銷給那些領域地圖與我們不同的人，我們就必須去做一些我們以前沒

有想過的事情。這就是，去與他們相像，和他們產生親和感關係。人們會和某些人有親和感，是因為對方反應出了他所認知到的自己。要和自己，或者和世界有親和感，也是一樣。那些能和環境有親和感的人，就能夠看到四季所反應出來與自己的相似處。而那些和自己有親和感的人，他們的行為就能明顯地與他們想要達到的目標相符合。現在，這不是我硬要你吞下去的信念。這是個事實。從神經學角度來說，我們對相似的東西所產生的反應多過於對不同東西的反應。當我們說和某人很「合」時，就表示我們和他在一起時，比和一個與我們不同的人在一起時，感到更自在。我們必須重新學習我們的溝通技巧，這樣我們才能以適合對方世界地圖的態度來和對方交往。這就是親和感。

在親和關係中，就是有能力去進入對方的世界模式，讓他們知道，我們真的了解他們的模式。而且也讓對方進入我們的世界舞台中，得到真正了解我們的經驗。

事實就是這樣，解決不親和感的唯一方法，就是創造親和感。沒有親和感、共通性，兩者在一起的，根本就是不完全的。親和感，是沒有負擔的成功溝通的基礎。因此，在任何具有真正價值的人際關係中，親和感是最重要的。

想要成爲一個體貼、有同理心的伙伴；令人歡喜、滿足的愛人；充滿生氣的推銷員；鼓舞人心的領導者；或是，好的父母，親和感是不可或缺的。沒有親和感的話，我

們只看到我們的觀點——把對和錯；責備和羞恥；缺陷和內疚加在別人身上。

你可以回想某個時間——或許是你的生日、週年紀念、或是聖誕節——在那時，你在乎某個給你禮物的人嗎？你還記得當你在他們面前打開禮物，看見你真的不喜歡禮物，或是，不是你所期待的禮物時，你感覺如何？你說什麼？或許，你努力地擠出笑容，這樣說：「哎呀，太棒了，真的太棒了。」

現在，你也可以回想別人臉上的表情嗎？他知道——真的知道——你不是真正喜歡。或許，你以為你騙過他了，但是，在你心裏面，你強烈感覺到你並沒有欺騙成功。這就是一個不一致的實例。當你的生理表現、音調、或者話語不一致時——也就是說，這些表現彼此不協調時——就很難產生親和感。

現在，注視銅板的另一面。你還記得，當你和所在乎的人很親近時，看著她溫柔的眼睛，告訴她，「我愛你」的情景嗎？或者，當你向一個朋友解釋你達成了多麼想要的成果的情景？或者，當你得到升遷時，你的驚喜？這些都是一致的實例。你在心中的意像和你表達想法的方式是一致的。在第一個例子中，你心中的視覺意像或是圖像，與你的生理表達是相反的或是不一致的。當我們的行為一致時——也就是，當我們的視覺、聽覺、和觸覺都協調時——我們的人際關係的結果就會是親和感的。

我們的眼睛、耳朵和感覺是否一致，主要取決於我們的心理如何表達經驗。在生活的經驗中，我們完全依賴五官，來構成我們對現實的圖像。我們就是沒有其他方法，可以來評價外在所發生的事，除了這五種感覺的途徑。它們是我們現實的來源。所以，我們的經驗就是我們眼所看、耳所聽、觸覺所感，以及內在如何感受的總合；而且，還包括某種程度的舌頭品嚐，以及鼻子所聞。這些感官混合一起，創造出只屬於我們自己的真實架構；沒有人會以完全相同的方式體會這個世界。它獨一無二屬於我們自己。所以，我們都有屬於自己的真實，對我們而言，那是奇妙、獨特的。

我們從嬰兒，成長為小孩，一直到成人時，我們繼續不斷地透過各種感官整合我們的經驗。但是，隨著時間，總是有其中某種感官變成優勢。換句話說，我們依賴某種感官去表象我們許多的經驗——不過，不是所有的經驗。我所謂表象(representing)的意義是指，我們把外在世界所發生的事，編碼成我們可以理解的方式。我們也使用主要表象系統(primary representational system)去完成每天的行為和活動。

我要強調的是，我們從來不會停止使用我們其它的感官。只是我們逐漸開始偏愛利用某種較高評價的感官途徑去表象我們的經驗。所以，如果我們主要透過視覺、圖畫和意像，去表象經驗，我們就說，我們主要是視覺性的。如果我們大部分透過聲音的感應

來瞭解周遭世界，我們就說自己是聽覺性的。

同樣地，如果感覺或觸覺幫助我們更能對世界進行理解，我們就把自己稱為觸覺性的(kinesthetics)，這是從拉丁字，kinesia而來的。爲了要簡化我們的研究，味覺和嗅覺都不在討論之列。因爲，從統計數字上比較起來，以味覺或嗅覺作爲主要表象系統的比例很少。爲了不讓你以爲聽覺性的人有較好的聽力，或者視覺性的人有較好的視力——甚至，觸覺性的人感覺力較強——我必須清楚地釐清，絕對不是這麼一回事。舉個例來說，所謂的聽覺性，只是表示你依賴耳朵的程度大於依賴眼睛的程度，這是很重要的。有時候，許多人會使用比較沒有效率的表象系統來完成某個行爲。

例如，運動家多半是觸覺性的——他們依賴觸覺。然而，如果你要成爲一名優秀的足球後衛，而你卻是一名聽覺性的人，你可能就會有麻煩。在多數的運動中，聽覺並沒有受到很大的重視。但是，對音樂家和心臟病學家來說，聽覺是很重要的。

同樣地，要完成拼字的最好方式就是透過視覺。如果我們能把字形視覺化，就可以簡單數千倍地拼出字了。然而，我們多數人卻是藉由聽覺的區別來學習拼字，這是一種非常糟糕的方式。你還記得在學校，我們被教導要唸出字音，以便知道如何拼字嗎？例如，拼出「fun」這個字後，它聽起來就會像「fine」。要正確地學習這些字的唯一方

式，就是利用視覺方式——把字切分成容易以視覺记住的片段，然後在心中記住它們。我們國家充滿了糟糕的拼字者，因爲在一開始學拼字時，所利用的是聽覺的方式。

我們三個主要的感知途徑幫助我們掌握所有的經驗。我稱它們爲「表象系統」(representational systems)，它們把我們所經驗到的真實，再次表象出來。

I 表象系統

1. 視覺性 II 圖像、意象
2. 聽覺性 II 聲音、語調
3. 觸覺性 II 觸摸、感覺

II 主要表象系統

我們個人比較偏愛的某種表象系統。

我們的表象方式和我們的生理狀態有直接的關連。一開始，這可能很難被接受，但是，想一想。一個以圖像的方式來經驗到世界的人，和一個透過感覺、聲音來經驗世界的人，他們的身體感受一定不相同。當我們在本書第二部分，學習到更多有關親和感的技術時，我們再來討論這種關連。我們現在要關心的是，它是如何發生的，以及在身體上它有多明顯。我們就來看看其中幾種方式。

親和感的生理機能

I 在表象類型中，最重要的生理特徵就是眼睛的解讀線索。(Accessing cue) 很簡單，當某人接近圖畫、文字或者某種感覺時，通常利用眼睛去刺激腦中的對應區域。這是一種非自主的動作，我們每天會做幾千次這種動作。這是心理學研究所觀察到的科學結果。舉個例來說，在神經生物學中有個理論是說，當人們把眼睛往上、往左移動時，我們可以在右腦半球的皮質層中發現被記憶下來的神經運動路徑的圖像。這些神經路徑都在兩眼的左邊，與腦部的視覺部位相對應，它們能幫助我們解讀視覺記憶。也有其他的特殊線索，可以讓我們解讀其他的表象系統。我們可以把眼睛的解讀線索，看成化學方程式中的催化劑。催化劑並不涉入化學反應，它只是刺激反應的產生。我們將會在第七章中學習到更多有關眼睛解讀技術的細節，但是，我們現在所要知道的是，視覺、聽覺和觸覺這三者，每一種都有不同的眼睛模式去解讀訊息。

II 我們的呼吸模式——呼吸風格——與我們的心靈狀態是相關的。回想當你看到某個朋友處在興奮時的狀況。你一定清楚記得當時他的呼吸方式與平常有很大的不同。呼

吸模式會受到內在與外在所產生的圖像、聲音，和感覺的影響，而有所不同。這些呼吸的模式與我們的生物化學狀態，及生理狀態有直接的關連。呼吸的頻率，以及在胸腔中的呼吸位置會直接影響到不同的肌肉羣，而且，慢慢地會改變我們血液中的化學成分。既然，我們的腦中隨時充滿著血液，而我們的血液中的化學成分又會被呼吸模式所影響，所以，我們的呼吸模式就會影響到我們的意識和知覺狀態。換句話說，藉著對血液中化學成分的影響，我們的呼吸模式會改變我們的神經系統，因此也就會改變與我們的態度有關的心理狀態。呼吸模式和呼吸風格的改變，是表象系統線索的很好指標，而透過呼吸方式的解讀，我們也可以知道某人主要的表象系統是什麼，以及，在某個時間，哪個表象系統在應用中。

III 當呼吸模式改變時，會直接影響到聲音的速度、語調和高低。這些改變都是由臉部及頸部的肌肉，產生不同緊張程度而引起的。舉個例來說，進入聲帶的空氣量就會影響這人的聲音風格。

IV 人的身體型態和主要表象系統也有關連。身體風格是我們長期使用某種行為特質的結果。當然，肌肉的緊張、新陳代謝，以及生物生理機能也都對主要表象系統的形成有影響。

我把這本書分成兩部分。第一部分，深入地檢視這三種主要的表象系統，我們先由第二章，「親和感表象策略的評估」開始，這個簡短的小測驗將幫助你知道你的表象類型。我建議你在開始學習每一種表象類型之前，先做這個測驗。它可以幫助你了解你是如何進行生活，也讓你知道為什麼你會做這些事情，而不做另一些事情。

在第二部分，我將會解釋建立親和感的技術。我會從最基本的開始，每一種技術都會加以討論，並且舉例，進行到第十章之前，你將會學習到如何把所有的技術結合在一起加以運用，讓你可以在任何情況下都能創造出深入的親和感。所以，你最好依照章節順序進行閱讀。

毫無疑問地，親和感是所有成功的人際關係及自由溝通的基礎。它是人類關係的最根本核心。我們是否具有親和感，就視它是否能讓我們溝通有效。當我們對在進行中的計劃充分了解時，我們就會對自己的能力具有信心。如果，我們對自己的能力有信心，也就會對這個計劃有好的感受。然而，如果我們與涉入其中的人們有親和感的話，我們就有了成功的祕訣。它是黏著劑，把能力和信心連結在一起。領導力、優秀、和充分的自我表達都是富含親和感的人際關係的結果。

第二章

親和感表象策略的評估

下面的測驗是要用來發現你的主要表象系統，以及在你諸多策略中，第一個表象成分。知道這些，你就能夠知道如何引導主要表象系統之外的其它表象系統。

以出現在心中的第一個反應來回答每一個問題。如果你在兩個答案之間難以決定，就決定你第一個認為的那個。不要太過仔細考慮，好像你的生命取決於你的答案一樣。那只是浪費時間而已。你的第一個答案總是最適當的答案。如果你仍然很難決定，就想想你生命中的一個具體情境——與問題相關的——選擇與那個情境最相近的答案。如果，這些都沒有用，那麼，就挑選一個可能的答案吧！最有可能的答案，將會是最適當的答案。如果，突然有這樣的問題：「我要如何使測試出現我想要的結果？」，抗拒它。刻意地偏頗你的反應，這會使結果無意義，而且，無法得到對你有幫助的訊息。

沒有哪個表象系統比另一個更好或更壞。在你的生命旅程的每一處，你都會發現無

論是主子或奴隸，富人或貧人，聰巧或魯莽，溫和或好鬥，以視覺、聽覺或觸覺來表現經驗。生命不會把好的事情分給某一種感官途徑，把不好的事情分給另一個感官途徑。你的表象途徑與你是個什麼樣的人，毫無關係；它只是表現出，你作為一個人如何與他人產生關係，以及，你如何去運作這些關係。

1. 你回想你被某人強烈吸引的時候，那時，使你被他們吸引的第一件事物是什麼？
a 他們看起來的樣子。 b 他們對你說的一些事，或是你聽到的一些事。 c 他們觸摸你的方式，或是你感覺到的某些東西。

2. 你回想一個最特別、最棒的假期，在那個假期中，你所記得的第一個經驗是什麼？
a 那個渡假區看起來的樣子。 b 聽起來的不同方式。 c 你在那裏渡假的感覺

3. 當你開車時，你如何駕駛？

a 尋找路標，或遵循地圖。 b 聽從能夠指出正確方向的熟悉聲音。 c 憑著直覺，或

是身在何處的感覺

4. 當我參加我喜歡的運動比賽時，我特別喜歡：

a 整場比賽看起來的樣子，或者，參與其中的我看起來的樣子。 b 比賽的聲音，例如，球的重擊聲，或是，羣衆的吼叫聲。 c 比賽的感覺，例如，對伙伴的注意力，或是對動作的感受。

5. 當我被分配到一項任務時，什麼方式比較容易讓我了解那個任務，並且去執行它？

a 以書寫或圖形的方式表達。 b 向我解釋。 c 對那個任務的目的、正確性有清楚的感受。

6. 當我受困於某個問題時，怎樣做對我有幫助？

a 把它們寫下來，讓我可以清楚地看著它們。 b 對其他人說話，或者聽別人說，直到我的問題聽起來比較容易被聽懂。 c 在心理將它們加以整理，直到它們變得有意

義。

7. 我發現如果怎樣做，我會比較容易和朋友相處：

a 他們以生動、有重點的陳述方式和我溝通。b 他們以容易聽懂，以及有變化的說話方式和我互動。c 我有一種他們知道我來自於何處的感覺。

8. 當我要做決定時，怎樣做會有幫助？

a 在心中描繪出可能的選擇。b 聆聽心中雙方的對話。c 去體會如果放棄某一個選擇的感受。

9. 我可能會支持哪一類團體？

a 攝影、繪畫、閱讀、素描、電影。b 音樂、樂器、海的聲音、管樂隊、音樂會。
c 球類比賽、木工、按摩、內省、感動。

10. 在性關係中，我喜歡：

a 看著正在發生的事。b 聽著我的愛人。c 感受每一種感覺。

11. 當我買了一本服裝雜誌，看完第一次後，下一件會做的事情是什麼？

a 再看另一本真正好的雜誌，或是，把自己穿上那些衣服的樣子畫出來。b 好好地聽售貨員的說明，而且／或是，和自己對話，以決定是否要購買。c 感覺它，或是觸摸它，看看它是否是我喜歡穿的衣服。

12. 當我想到前一位戀人時，我第一件事是什麼？

a 用心中的眼睛看他／她。b 在心中聆聽他／她的聲音。c 對那人升起一種特殊的感覺。

13. 在健身房中，第一個感到滿足的經驗是來自於：

a 看到鏡中的自己愈來愈好。b 聽到自己，或別人說我看起來很棒。c 感覺到我的身體變得更強壯，而且更有身材。

14. 當要計算數字時，我利用什麼方式來證驗我的答案？

a 注視著數字，看它們看起來是否正確。b 在腦中計算這些數字。c 利用手指頭去得到正確的感覺。

15. 當我拼字時，我利用什麼方式來確定字是正確的？

a 利用心中的眼睛注視著字，看看它是否像正確的字。b 在心中把字大聲地念出來，或聆聽那個字。c 感覺那個字的拼法。

16. 在學校時，我最喜歡某一個科目，主要是因為：

a 這科目在書本或黑板上看起來的樣子。b 當教到這一科目時，它聽起來的聲音。c 當我學到更多有關這科目的東西時，一種興趣感。

17. 當我喜歡某人時，我立刻獲得的經驗是：

a 透過愛的雙眼，看到我們兩個在一起的樣子。b 告訴對方：「我愛你」，或聽到對方這麼說時的聲音。c 一種與對方有關的溫暖感覺。

18. 當我不喜歡某人時，第一個覺得討厭的經驗是：

a 當我看見他們走進我時。b 當他們開始對我說話時。c 當我感覺到他們接近時。

19. 在海邊，第一件讓我感到高興的事是：

a 看到沙、微笑的太陽、以及湛藍的海水。b 波浪的聲音、笑著的微風，以及遠方的颼颼聲。c 沙、撫弄在嘴唇上的鹹溼空氣，以及和煦的感覺。

20. 在宴會中和別人談話，如果發生了什麼事，會讓我的整個經驗架構有所改變？

a 燈光變亮或變暗。b 改變音樂的速度。c 室內溫度改變。

21. 在什麼情況下，我知道我的生涯正在轉變？

a 我看見自己走入角落的辦公室。b 我聽到主管說：「你真的要成功了」。c 感受到升遷的滿足感。

22. 晚上睡覺前，什麼很重要？

a 屋內幾近黑暗，透著些許微柔的燈光。b 屋內有著很安詳、愉悅的寂靜。c 感覺床很舒服。

23. 早晨，什麼會特別讓我享受甦醒的感覺？

a 太陽的光線，或是陰暗的天氣。b 新鮮微風的聲音，或是雨敲打窗戶的聲音。c 溫烘的羊毛被或是法蘭絨被單的感覺。

24. 當我經驗到焦慮時，第一件發生的事是：

a 在某種程度來說，世界以一種不同的方式呈現。b 聲音開始干擾我。c 輕鬆的感覺開始改變。

25. 當我很高興時，我的世界：

a 清晰、美好地閃耀著。b 產生完全和諧的共鳴。c 非常適切吻合我生活的空間。

26. 我會和怎樣的人相處得比較好？

a 透過注視來和世界有所關連的人。b 透過聽來和世界有所關連的人。c 透過感覺來和世界有所關連的人。

27. 當我受到鼓舞時，第一件發生的事情是：

a 從一種嶄新、豐富的觀點來看事情。b 我告訴自己，這種狀態將會讓我創造出新的可能性。c 我確實可以感覺到自己精神昂揚。

28. 當某人告訴我：「我愛你」時，我的第一個經驗是：

a 有個人愛我，或是我們在一起的景象。b 和我自己的靈魂對話：「這真是太棒了」。c 一種快樂的滿足感覺。

29. 對我而言，死亡可能是：

a 不再能看見，或是，以一種全新的方式看見。b 不再能聽到，或是，以一種全新的方式聽。c 不再能感受，或是，以一種全心的方式來感受。

30. 與某人有親和感就是：

a 以一種美好、容易相處的方式來看他／她。b 聽見對方正好就是用我的方式來溝通。c 以對方感覺我的方式，來感覺對方。

現在，加總A's, B's, C's。具有最高分數的字母，就表示那可能是你的主要表象系統。

A's = 視覺性。

B's = 聽覺性。

C's = 觸覺性。

如果，你在每個類別中都得到10分，在一天之後，重新再做一次測驗；你可能就會發現某個類別是主要的。如果你的三個類別的分數都很接近，這就表示，雖然你的主要表象系統是視覺的，舉例說，你的許多方式還是聽覺或觸覺的。如果，你的分數呈現高度偏重的，也就是說，某一項高於17分，那麼，很清楚地，你就是以那個表象系統為主。

第三章

視覺性的表象類型

在我們這個地球上，大部分的美都是透過視覺者的觀點而閃閃發光——真正鑑賞家的眼睛。他們是我們世界幾何學的詮釋者，也是圖像藝術家、色彩調和者。就此而言，這些人的視覺系統不只變得更發達，而且，也變成他們經驗世界的主要方式。

整整有百分之六十的人是視覺性的。我們無法清楚地解釋為何如此。或許，對我們多數人來說，打從一出生，我們就被教導成要依賴眼睛，我們的視覺，以便能認識這世界。或者，這是因為眼力是一種如此優勢的感官，所以我們本能地就使用視覺，多於使用其他的感官。或者，是因為我們的社會（事實上是我們生活的世界），主要是由視覺線索所編製的。我們的時代思潮是資訊社會。我們透過電視、電影和書本來吸收訊息。視覺是我們這個時代的優勢表象系統。

視覺性的人是搖晃者和遷徙者。他們不斷地快速旅行以接近燈光。有時候他們甚至

超越速度，充滿精力地移動著。既然他們是燈光的創造者，而且容易移動，所以，在能從事視覺性表達的專業領域中很容易就可以發現他們。沒有其他領域比娛樂業更容易觀察到這種現象。在這領域中，我們可以清楚地觀察到，他們容易轉移的風格正是他們視覺性的表現。視覺性的人被吸引到這行業或是相關的行業，因為這是很自然地表達他們自己的一種方式。你也很容易在視覺性的藝術領域中發現他們，例如：繪畫、攝影和設計。他們也是很好的射箭高手、消防員，以及飛機駕駛員。

下面這些人是著名的視覺性人物。你可以在心中繪畫出使他們變成視覺優勢的特質嗎？

克拉克·蓋博(Clark Gable)

布魯斯·威利(Bruce Willis)

歷利·湯姆林(Lily Tomlin)

羅傑·摩爾(Roger Moore)

大衛·賴特曼(David Letterman)

羅賓·威廉斯(Robin Williams)

你可以看出視覺性者所共有的特質嗎？大衛·賴特曼的說話方式很明顯地與歷利·

湯姆林相近。他們兩人在溝通的時候，都使用大量的視覺描述詞。湯姆林就是透過視覺的意象來改變自我。而如果當賴特曼在回答來賓問題的時候，我們沒有看見他臉上的皺眉表情，我們怎麼知道他是個好的訪問者？布魯斯·威利會受到歡迎，主要就是因為他有能力透過表情改變，讓我們對他有特別的感受。克拉克·蓋博也有相同的吸引力。他的表演多半不是依賴他所說的話，而是在於我們對他氣質表現的反應。羅傑·摩爾也是視覺表演的另一個例子。如果你把他臉上扭曲的表情拿掉的話，也就減少了他百分之九十的藝術本領。還需要我解釋羅賓·威廉斯嗎？試著閉上眼睛，享受他在音樂會上的表演。幾乎不可能——他是多麼視覺性的人啊！看看這些人給我們的豐盛享宴。每一種表象方式，自然都會給那些天才機會。這就是透過親和感溝通的神奇。

雖然，我們可以很容易把明顯的視覺者加以辨別，但是，必須記住的一點是，聽覺和觸覺，對那些視覺性的人，仍然有相當的影響力。即使是最視覺性的人，在生活的過程中，也會使用其他感官去執行一些工作或策略。我有一個朋友，他真的是屬於視覺性的，然而，當他閱讀時，他還是利用內在對話的聽覺策略。雖然，很明顯地，他的視覺能力佔有優勢，但是，他也必須去聽話語，以使他所看見的產生意義。

類似地，愛因斯坦，一個觸覺性者，利用很罕見的視覺策略——把多項式視覺化成

畫面——去操縱他每天所必須處理的數字世界。事實上，他最有名的理論，*E=mc²*，正是描述一個人騎在一道光束上，這完全就是視覺性的。雖然甘乃迪是屬於聽覺性的，但是他所用來表現聽覺的策略顯然是視覺性的。第一次的表現就是在電視上，與尼克森的辯論。現在，多數的人都認為甘乃迪贏了那場辯論，但是，那時，那些從收音機中聽到的人——沒有機會由視覺上看到甘乃迪的風格——卻覺得尼克森贏了。甘乃迪給人的印象只能夠透過視覺表現出來。（那時，透過視覺來表現特徵的作法，在政治宣傳中佔有愈來愈重要的角色。）後來，當甘乃迪當了總統之後，他一次又一次地利用這些技巧，令人印象最深刻的就是在古巴的飛彈危機期間。當他出現在電視上時，看起來就有個領袖的樣子，而且，很清楚地表達了他所要說的。即使當時的蘇俄人也可以看到這一點。

我們所有人都有視覺的特質。事實上，沒有接觸到自己視覺表象系統的人，是個不幸的人。雖然，我是個十足的聽覺性者，但是，如果在解釋時，沒有利用我的視覺策略，我的解釋也會無效。我記得，人們告訴過我，在聽我描述電影或書中的情節時，是一件很棒的事情，我能夠讓從來沒有看過的人有個鮮活的畫面出現。當我記起過去的一些事情時，在我心中，我看見它們就好像放映在畫面上的鮮活影像一樣。但是，因為我以聽覺表象系統為主，所以這些畫面通常會以敘述的方式，或者，以呈現畫面意義的對話方式表現出來。而我聆聽到什麼程度，就視畫面的情緒影響而定。這使我與視覺性者或觸覺性者有所不同。

就像我所說的，視覺性的人一出生下來也有聽覺和觸覺表象系統。即使是最極端視覺性的人，在某些行為上，會利用聽覺和觸覺策略。我有個客戶，她是個畫家，也是賓士車廠的色彩調配者，她是個高度視覺性的人，但是，她的吸引策略卻是完全觸覺性的。當她遇見某個讓她很心動的人時，她所受到的吸引力卻是建立在前幾分鐘的感覺上。事實上，對方看起來的樣子在她的吸引力策略中，佔有很少的份量。這並不表示她比較不是個視覺性的人，這只是表示她被某人吸引的策略，在一開始是觸覺性的。對她自己和別人來說，知道這一點是非常有價值的，因為它將影響她一輩子的人際關係。

這不是要使我們對視覺的知識複雜化，而是，我們若對其他人的表象系統特徵有所了解，我們就會更清楚了解視覺性者會對我們產生的影響。而且，他們的確有影響。首先，他們就包括了世界上多數的人，所以，我們知道我們的生活將會受到他們影響。第二點，既然在許多文化中，視覺是多數人都有的強烈知覺系統，所以，世界的樣貌多半是由那些以視覺為取向的人所規劃出來的。

觸覺和聽覺性的人必須學習去適應這些標準，否則，就被丟棄到路邊了。在某個意

義上來說，他們將會過著沒有親和感的生活。由此看來，這就有一個根本的問題。聽覺性和觸覺性的人，要如何建立充分的親和感，讓他們不只能超越和視覺性者的溝通障礙，而且，也能因著建立親和感而更豐富他們自己的人生？回答這問題的第一步，就是很深入地去了解視覺性的人。這樣的人是誰？他看起來如何？他怎麼想的？而且，如何和這些人建立親和感的關係？

視覺性者的軀體表徵和身體類型

呼吸風格

如果你發現某人的呼吸容易止於上半胸腔，而且很淺薄，那麼，這個人很可能是視覺性的人。當你問視覺性者一個會刺激他產生畫面的問題，例如：「你在哪裏過暑假？」或者，「你要如何教我滑雪？」你就會注意到，他在擷取回答你問題所需要的畫面時，他會瞬間停止呼吸。視覺性的人會在他們的答案的畫面中看見自己。當新的畫面形成時，他們才會開始呼吸。當你變成一個更好的親和感建立者時，你甚至會發現，當他們擷取這些意象時，他們的臉上會失去一些光彩。而當他們完成畫面掃描時，臉色才又恢復過來。他們臉色紅潤。這一定是某人處在視覺模式的特徵。

聲音

視覺性的人有富於表情的聲音。這聲音通常是熱烈的。他們以一種斷奏的方式說

話，有時候很急切。他們的聲音傾向於高音調，而且可能是比較緊張的音質。

肌肉組織

視覺性的人的外型傾向於瘦弱。這是說他們經常是瘦長的，有較長的腰部，纖細的軀體，不過，不是一定如此，當然會有例外。每個地方都會有矮胖的視覺性者，而有時候，我們會說他們是「肥胖身軀的瘦子」。

當視覺性的人接觸到畫面時，他們的身體就會緊張起來。有時候這會很明顯，當他們在想事情時，他們會摩擦脖子。當某個意象出現在想法中的時候，他們的腹部肌肉和肩膀都會緊張起來。

當要充分表達時，視覺性的人常常指著他們的眼睛，或者，自己的面前，好像眼前有個畫架一樣。他們使用這些手勢的解讀線索當成刺激想法或者獲得想法的工具，而且，這也是他們處於視覺模式的表現。我們很容易聽到視覺性的人在說：「我不了解你」時，指著自己的眼睛。

眼睛解讀線索

當在思考時，視覺性的人經常往右上或左上看，而且停留在那個姿勢的時間比其他類型的人更久。

雖然視覺性的人佔了多數，但在某個意義上來說，他們卻是最難了解的。因為他們很有活力，所以，常被誤認為驕傲自大。由於他們的思考過程比較特別，所以，他們也不是有耐心的人。同時，因為他們是藉由意象和圖像來與世界產生關連，所以，在釋放情緒上，他們比其他類型的人更為熟練。這不是說他們是冷酷或心胸狹窄；他們只是不容易陷入情緒起伏的泥沼中而已。你很難見到視覺性的人因為不順遂的感情事件，而情緒混亂好長一段時間。他們可以很快地創造出畫面，讓他們可以逃離情緒起伏的風暴，而這種風暴常常造成不良的人際關係。

現在，你可以想像，這種策略對非常敏感，把感受看得很重要的人（例如觸覺性的人）是多麼不適當了！然而，在我們周遭，可以看到視覺性的人和觸覺性、聽覺性的人一起工作，而且具有和諧的關係。不管他們自己是否意識到，這些視覺性者的確擅長於親和感的能力。他們的人際關係運作得很好。但是，我們這些想要知道、了解視覺性者，或者和視覺性者溝通的人呢？我們要如何去嘗試呢？讓我們看看下面這三個劇本，這是那些想要努力被了解的人，所使用的無親和感的典型方式。

解：

肩站著。一位朋友向她介紹你。你告訴她，今天能在宴會上，是多麼令人興奮的一件事，而你也感覺到她對於今晚能在這裏，也覺得很棒，你說，如果她能接受你的下一支舞，你將多麼高興。她很痛苦地看著你，真誠地說：「我看不出你的意思。」你崩潰了。

我們都有過這些經驗。它們令人沮喪，甚至令人不知所措。但是，在每個例子中，有什麼不對的嗎？很明顯地，這些例子都缺乏親和感。我們可以藉著使用發展親和感所需要的技術來獲得親和感。而第一個技術就是必須知道某人是屬於哪一種表象系統，然後我們才能遵循某種準則，開始與對方建立親和感。透過語言，我們就可以容易知道對方是屬於何種表象系統。

語言

雖然我們都混合著視覺、聽覺與觸覺的表象系統，但是，我們還是會傾向於使用某些處理性的字詞，而這些字詞要不是與我們的主要表象系統相符合，就是與我們當時所使用的表象系統一致。舉個例來說，視覺性的人會使用這些說法，來表示他對你的了

~~~你是屬於聽覺性的人。你的老板是視覺性的。你去告訴她你完成了某件很棒的工作，但是，你卻不了解，為什麼她沒有聽進去你所說的。你再次想一想剛剛說的，再把一些更貼近的訊息加進和她的對話中，而她看起來卻仍然好像你在說西班牙話一樣。當你離開她的辦公室時，你發誓她一定來自於其他的星系，否則不會這樣。首先，她真的沒有聽到你所說的；第二點，如果你想要繼續留下來工作的話，你最好要找到一個可以讓她了解你的方式。

~~~你的男朋友是視覺性的人。星期六，你決定讓今天變成屬於他的日子。你讓房子有芬香的氣味，這氣味能創造出親密的感覺。你讓房間充滿音樂，你感到性感、充滿吸引力，而當他從週末的壘球賽中回來時，你告訴他，你是多麼想念他，他滿足了你所有的感覺，就像在森林中的那夜一樣，而你問他，對於今晚將要去華盛頓參加星空下的音樂會，有何感想。而他卻張著大嘴巴，打著哈欠，還帶著隨興而至的瞌睡來回答你。當你因為他的反應而沮喪時，他卻說，他真的不知道什麼使你不高興。

~~~你是觸覺性的。你走進一個須穿正式服裝的宴會。這宴會是爲了新夥伴而辦的，你覺得很高興。你接成了一批訂單，你的老板對你印象深刻。經過一個擁擠的房間，你發現有位女士燦爛地對你笑著。音樂悠揚，舞姿曼妙，你努力擠過人羣，終於可以和她並

這對我很清楚(clear)。

我知道(see)你的意思。

這是另外一回事(That's a horse of a different color)。

你可以想像(picture)嗎？

我想要有比較好的前景(perspective)。

讓我們把焦點(focus)對準這一點。

現在我明白了(see the light)。

語言表象的相關程度相當高。我們傾向於使用與我們想法密切相關的語言。換句話說，如果我們主要是視覺性的，我們的說話方式也是「視覺性的」。我們會使用一些視覺性的字眼。上面所強調的這些字都是表象處理的例子。而且，它們不只顯示出誰是視覺性的人，而且，也給我們空間，讓我們進他們的世界。

在前面這三個劇本中，我們很清楚地看見，如何因為隨便而沒有親和感。在這三個例子中，每個主角都沒有以對方的系統來說話。我的意思是，現在回答下面這些問題時，你應該開始了解了：「你可以從較遠的角度(long view)看(see)得出某些對我們而言，很清楚(cheaply)是個問題嗎？」而回答：「不，我的感覺(sense)是每件事情都很美

好(nice)，而且很舒適(snug)，我們應該自由地待在家裏……」，這就是在自找麻煩。我無法告訴你，為什麼這一點小小的矛盾，就會降低你們之間親和關係的機會。相反地，以相同的表象系統來回應對方的話，就像是完成了電動門的開啓一樣。真的，一點也不費力，只要這樣回答：「不，從我的觀點(view)來看，我看(see)不到有什麼東西看起來(look)會造成我們之間的陰影(shade)。」這樣的說法，立刻就讓你們處在立即親和感的軌道上了。你看，以和對方相同的表象脈絡的語言來反饋，就像鏡子投射一樣，我們就能開啓親和感之窗。

在第六章中，「親和感的語言」，我們將會學習到，只利用簡單的語言，就能立刻建立親和感的神奇技術。如果我們把視覺者構成一幅圖畫，我們會看到什麼？我們看到在公司會議中，或是在宴會上的圖畫嗎？如果在俱樂部或街上呢？嗯，我們現在有要找什麼的好主意了。來看看我們是否能把我們剛才學習到的，都混合濃縮一起，以得到有關視覺者的概略描述。

視覺性的人有個中等身材，但是，可能容易過於瘦長或肥胖。說話時，他們經常使用手勢。當溝通時，他們話中常帶有氣音，而且，呼吸淺薄僅達上胸腔，當他們在擷取畫面時，腹部和肩部的肌肉容易緊張。

他們常常以急促的話語來說話，而且音調緊張。除此之外，當在擷取畫面時，他們的聲音容易出現高音調。而當在瀏覽那些畫面時，他們的說話速度會很快。

大部分的時間，他們的眼睛解讀線索相當明顯——不過，不一定總是如此。通常，他們的眼睛會往上看，至於往左上看或往右上看，則視他們正在想記憶中的事（此時，右撇子的人往左上看，左撇子的人往右上看）而定，或是，他們正在想某些以前未曾視覺化的東西（此時，右撇子的人往右上看，左撇子的人往左上看）。雖然如此，當涉及畫面的描述、對話或感覺時，他們也偶爾會立即改變成其他表象系統的線索。（有關眼睛解讀線索的訊息，請參見第七章）。有時候，當他們停下來「看」某些事情時，會指著眼睛或眼睛區域。當考慮事情時，以手摩擦頸部，也是他們常有的姿勢線索。

他們口頭上的處理字詞也是高度視覺化。「我很清楚（clear）那事」，或是，「我知道（know）你的意思」，「當我這樣來看（look）時……」，這些都是他們使用視覺化語言的例子。視覺化的人必須學習去調整，因為敏感所引起的高度善變狀態。小心那些只用自己角度來看事情的人。事實上，視覺性就是觀點。那些有觀點的視覺性者可以發揮極致，變成充滿活力的軍人。而那些變成自己觀點的人，可能因為暗中的策略而謀殺了自己的生活。

視覺性的戀人，可能就像幻想、善變的旋風。他們以為他們的伴侶可以知道他們所感覺到的。「我的意思是，這不是很明顯嗎？」他們會這樣要求你。對視覺性的人來說，感覺就是你必須透過圖像世界才能接近的物體，而不只是文字。要記住，如果你問你視覺者的伴侶是否愛你，他會給你一個圖像的答案，即使他談的是有關的感覺或對話。當你問這類問題時，注意視覺性者的呼吸和生理狀態。你可以透過這些知道他正產生什麼樣的畫面。如果，你問：「你對我們之間有什麼看法？」你會注意到，他會先看右下方，這是為了要獲得正確的感覺答案。然後，他會往右上方看，看到他自己或你和他在一起看起來很好的畫面，或者，看起來不好的相處畫面，或是，只有他自己——獨自一人的畫面。

視覺性的人是個積極的戀人。雖然，令人難以想像地，他們可能會被在你們床上看起來的樣子所著迷，而不是著迷於正在發生的事情。在視覺者的性趣順序中，視覺幻想佔優先順序，他們喜歡觀看正在發生的事情。所以，黑暗的房間會讓他們與經驗疏離。

他們也會把對你的愛視為像水晶一樣澄澈。但是，一般來說，視覺性的人不是很情緒化。對他們來說，戀愛，要不是兩個人在一起的意像，就是他們自己對你愛戀的圖像。他們喜歡接觸，但是不會靠著感覺來確定他們的經驗。不論旅行到哪裏，視覺性者

都會帶著愛人的照片，而且，他們也喜歡看電影中的愛情故事。和視覺性者有充滿愛的親和展現，比對他進行口頭溝通更來得重要。和視覺性者建立親和關係，需要耐心，而且要以他們解釋世界的方式來了解他們。如果你很愛他們，你立刻就能了解，地圖不是版圖(the map is not the territory)。視覺只是一個路標或地圖，讓我們能進入他們主觀經驗的世界。就像他們的複雜難懂一樣，和他們建立親和感也不是簡單的事。

他們愛日出，但是也欣賞暴風雨。當你笑的時候，他們會欣賞你的笑臉，而不是你的笑聲。帶他們去玩刺激的遊戲，而不要去聽交響曲。利用活潑的線條和形狀，與刺激的色彩來炫惑他們的視網膜。帶他們去大峽谷渡假，而不要去慵懶的熱帶海灘。

為視覺性者工作，你要自行承擔風險。這些人要你非常清楚、簡潔、地陳述重點——因為他們自己就是這樣。對他們來說，流暢華麗的語言是不可能的，而且，如果你不能很快理解他們說的，你可能就有大麻煩了。不要對他們幽默——只要生產，把工作做好。如果你要送視覺性的老板生日禮物，要確定你的禮物是他看不厭的。而且，不要以為他們是屬於視覺性的，所以，每件東西都要很明亮。他們對華麗的東西敏感，而且可能會被太明亮或炫耀的東西而觸怒。總結就是：讓他們作為視覺性者，而且給他們去注視畫面的時間。和他們越快建立親和感越好，否則你不會有第二次機會。

#### 第四章

### 聽覺性的表象類型

那些讓我愉快的想法停留在腦中，而我也習慣於對自己哼唱著。如果我繼續這樣下去，很快地，我就能把這些變成美麗的敘述……也就是完美地符合對位旋律，以及不同樂器的特色。這些點燃了我的靈魂……，我的主體擴大了……，雖然，它在我心中已經完成了很久了……。我無法在想像中以連續的方式聽到這些部分，但是，我卻一次就聽到全部。這是多麼興奮的事啊，我無法說出……已經產生的，我不會輕易忘記。

——沃爾夫根·阿瑪迪斯·莫札特  
(Wolfgang Amadeus Mozart)

聲音可以讓聽覺性的人，要不是進入純粹的狂喜狀態，就是完全的瘋狂狀態！他們透過事物所聽起來的聲音來與世界產生關連，而且，在許多方面，這個表象類型的人對

聲音的敏感度，要比視覺性者對視覺更強烈。聽覺性者很容易因為細微的聲音而分心——甚至（特別是）愉快的聲音——而且，他們常常會這樣打斷談話：「對不起，你可以再說一次嗎？」這不是因為他們不專心聽。事實上，就是因為他們太專注在聲音上，所以，偶爾的吵雜或是遠方的雷聲都會使他們分心。但是，還是不應該把他們和漫不經心的聆聽者混淆在一起。事實上，你可以說經過訓練的聽覺性者，是最好的聆聽者。聽覺性者是口語的溝通者。他們喜歡對話——和別人的對話，以及和自己的對話。因為他們與生就具有把思考放進對話中的能力，而且這對話常常是很冗長的，所以，我一直相信，聽覺性者是我們文化中的孤獨者。在他們的世界中，生命自己說話是有可能的，有些聽覺性者可以獨處好長一段時間。這使他們很獨立，也很貧困。但是，例外的是，就是因為這樣，聽覺性者就能夠傾其生命，創作出最美好的聲音。

聽覺性的人很優雅地想起一些事情，通常很想要聽別人的故事。聽覺性的人遠比視覺性或觸覺性的人更有能力徹底聆聽，而且，因為如此，他們不需要把聲音轉譯成畫面（就像視覺性者），或轉譯成感覺（觸覺性者），就能夠在心中把聲音的資訊加以吸收、處理。因為這種很強的能力，聽覺性者容易被吸引到能充分利用這種聆聽及溝通能力的領域中。

當然，當我們想到這些人時，很容易把他們想像成是完美的音樂家，視聽熱愛者、語言學家或是歌唱家；更別提唱片製作者、精神治療家、神職人員或是演說家。然而，把這些具有語調和聲音特質的人限定在這麼狹窄的定義中，是很浪費而且無意義的。因為，在世界上，我們找不到一個只有單種表象類型的人。

聽覺性者聆聽這世界，傾聽這世界所說的——這世界的創造者要告訴他們些什麼。聽覺性者透過聲音和世界產生關連，自然有聲音，而他們有天賦，是感覺的翻譯者，所以，能夠把情緒的感覺轉譯成詩的形式。

聽覺性者對萬物有很豐富的敏銳度，他們真的認為自己是宇宙萬物情誼的一部分。如果，你見過某人跪下來和他的寵物說話，很可能你就是聽到一個在行動中的聽覺性者。

因為他們對聲音的高度敏感，聽覺性者不能像其他人一樣，忍受粗糙、不協調的噪音。消防車和救護車可能是主要的侵犯者，雖然看起來有點可笑，但是，當消防車快速經過時，你很容易在街上，看到他們摀著耳朵。不完全是因為高音量，所以無法忍受。不具形式與不和諧的聲音最讓他們受不了。

如果你要和聽覺性者閒蕩，和他結婚，或是住在一起，請善待他的耳朵。讓他住在

面臨熱鬧都會街道的公寓中，就像把耀眼的閃光燈對準視覺性者的眼睛一樣。最好公寓是對著庭院，這樣會平靜些。住在鄉村或盡可能接近空曠的地區也很好。如果你真的要取悅聽覺性者，把潺潺的流水聲或者沸騰的蒸汽聲混進他的客廳中——但是，不要太大聲。纖細，是進入他領域的密碼。這樣做的話，你就大大增加和他建立成功的親和關係的機會。

聽覺性者不像視覺性者那麼善變，他們對於改變比較慎重，甚至很深思熟慮。當他們走路時，他們很流暢地移動著，不會顛顛跛跛的。聽覺性者會是很棒的魔術師和外科醫生。充滿音樂的手術房會讓聽覺性的麻醉醫生進行得很順暢。

聽覺性者欣賞優雅的姿態，對非矯揉造作的表演有興趣。他們幾乎會和每個好口才的人建立親和感。這不是說在他們周圍的人一定是口才好的人，只是這些人都比較會注意到他們的表現。如果你要成功地甩掉聽覺性的人，就只要很單調地說話就可以了。如此一來，他們會無法對你集中注意力，而心裏就轉移到更能滿足他們的對話上，而通常這樣的對話是和他們自己的對話。

那些沒有察覺到自己對聲音有偏愛的聽覺性者，常常會主導談話的內容。如果有誰能夠如此運用他的嘴巴，那麼，他就是這樣的人。「她在對我咬耳朵」，觸覺性者對這

種人會做這樣的表達。而視覺性的人，會說愛說話的聽覺性者「說到我臉色發青還在說」。視覺性者能夠很快地轉動一些對話內容的畫面，而那些對話在聽覺性者看來，結構是很複雜的，所以，視覺性者總會認為聽覺性者「偏離主題」、「沒有重點」。如果你打斷聽覺性者拉拉雜雜的談話，他會中斷談話，豎起耳朵，聽聽看你到底想要說什麼。即使如此，不可否認地，有些受過良好教育，學識淵博的聽覺性者，也是談話中的獨裁者，要和這些人建立親和感，恐怕是很大的挑戰。

雖然聽覺性者是屬於令人喜愛的類型，而且很容易辨認，但是，要記住的是，他們也會使用其他的表象系統來表現每天的行為。沒有絕對的聽覺性者這一回事。雖然，你象系統來進行所有的行為。就像我剛剛說的，我們可能會以某種表象系統或知覺，而不是主要的表象系統來進行某些行為。這表示，一個聽覺性的人也可能使用高度的視覺能覺性者，來區別他會受到某人吸引的因素。你可以說，他的吸引策略是視覺性的。另一個聽覺性者，可能使用他靈活的感受知覺來賣公司的電腦。他的販賣策略是觸覺性的。而這兩者相同的地方，在於他們主要的表象系統是聽覺性的：也就是說，他們主要用聽覺來執行多數的行為。

我再給你一個例子。雖然，我絕對是個聽覺性的人，但是我對找路的策略——在我住的多山地區找路的方式——卻完全是觸覺性的！在森林一段時間後，我找到路回家的方法，主要是是感覺我周圍的環境。而且，雖然我喜歡和其他聽覺性者交朋友，建立親和感，但是，當我在團體中說話時，我還是傾向於描繪出視覺的畫面。所以，我對團體溝通的策略是視覺性的。然而，我絕對是個聽覺性的人，我會對所能聽到的事物進行反應。而且，某些事物對我的意義，就是它們聽起來的方式。當我感到興奮、戰慄——甚至充滿靈感時——通常是透過內在或外在的聽覺刺激。這是使我的鈴發出聲響的原因。

當我以比較及定性的觀點來看聽覺性者時，很明顯地可以發現，要這些聲音者和世界共存，有時候是違反他們原來的風格。這世界，多數的地方，都不是安靜、沈默、和諧的，所以，不論在什麼地方，對聽覺性者而言，生活就是一種挑戰。聽覺性者的比率不到人口的百分之二十，所以，在統計上來說，他們周圍的人都是透過視覺和感知來和他們產生關連。換句話說，在聽覺性者所生存的世界中，多數行為的規則，大部分是由視覺性者，以及少部分由觸覺性者所訂立下來的。因此，很明顯地，聽覺性者不僅應該對其他兩種系統有深刻的了解，以及知道如何表現自己，他們還應該有強烈的自我認識感。和這些行為一致，對有親和感的交往方式是很重要的。

我們應該做些什麼，才能和聽覺性者建立完整、成功的親和關係？我們可以不僅能夠和他們交往，而且，有好的關係嗎？要回答這個問題，我們需要再更深入地來看看聽覺性者。他們是誰，以及你如何去認識他們。

## 聽覺性者的軀體表徵及身體類型

### 呼吸風格

觀察正在交談的聽覺性者，你會注意到，他們的呼吸是非常規律、有節奏的。聽覺性者在呼吸時，會使用到整個橫隔膜或整個胸腔，有時候，有相當流暢的呼吸中，兩者都會使用到。美國前總統雷根就是這樣。當他被問時，他常常會看著左下方，深深地吸氣，然後說：「嗯……」。事實上，在真正要回答之前，他經常輕輕地搖晃著頭——好像知道了答案了一樣。

當對話在進行時，觀察聽覺性者所用到的多種聲音及語彙是很有趣的一件事。當你要求聽覺性者去回憶上一次的假期時，你就會看到他們很緩長的呼吸——事實上，這是人們所說的嘆息聲。這是關鍵。聽覺性的人會聽到自己正經歷那次的假期，可能在內心聽到和當地的人或是同行者的對話。他們主要透過聲音來經歷那次假期的回憶。當他們在描述曾有過的愉快回憶時，他們的呼吸會更規律。如果，他們渡假的地點是海灘，他

們就會真的聽到海浪拍打海岸的聲音。如果他們和朋友同行，他們可能會聽到那時和朋友之間的對話或笑聲。而且，當他們的眼神往右邊飄，深深地呼吸——嘆息——時，他們可能就是在對所聽到的進行思考。如果你仔細聽，你就可以加入他們。

### 聲音

很自然地，聽覺性者的呼吸方式會影響到他們聲音的音色和節奏。而且，當在談話時，他們會隨著所聽到的聲音，來改變他們的音調。這種特徵很明顯地標示出他們的表象類型。毋庸置疑地，你會發現這種表現非常明顯。而且，因為他們是音調的創造者，所以，你可以確定他們非常善於使用口語的準確性。雖然，有些聽覺性者在擷取新的聲音，或是聽到新的訊息時會暫停談話，但是，穩健、順溜的速度也是他們一貫的作風。

### 肌肉結構

通常，聽覺性者不像典型的視覺性者，那麼緊張或纖瘦，但是，也不像觸覺性者那麼強壯有力。他們在兩者之間。我曾經看過各種樣子的聽覺性者，所以，我相信他們可以表現出任何的樣子，所以，身體類型只能當成認定的粗略參考。

你可以透過姿勢的解讀線索(gestural accessing cues)來清楚地辨認他們，特別是他們的手勢。當他們要求你解釋某些事物時，有時候聽覺性者會直接指著他們的耳朵，這一點是觸覺性者和視覺性者都不會做的。最近，我和一位朋友有了爭執——親和關係也破裂了。當我努力要重新獲得諒解時，我記得他說：「你不知道(see)我的意思嗎？你難道沒有看見(see)你自己失去焦點嗎(unfocused)？」試著從長遠的眼光(longview)來看吧，麥克。」我努力要找出我們的意義，但是卻不斷遭受挫折，我攤開手，大聲說：「是！是！我了解(see)你的意思了」——這時，我卻被他的笑聲所困惑，後來，我才知道我那時是把食指指著耳朵說：「我了解(see)你的意思！我了解(see)你的意思！」你可以在聽覺性者，或是正在使用聽覺表象系統的人身上看到這種特別的姿勢解讀線索。而這種姿勢線索也可以刺激聽覺擷取的過程。就像觸媒在化學反應過程時，沒有實際參與其中，卻能幫助化學反應的發生。所以，姿勢的解讀線索能刺激資訊的搜索。

另一個明顯的線索是聽覺性的人在要求對方：「你可以重複說一次嗎？」時，會將手放在耳朵上，做成杯狀，希望能聽得更清楚，這一點是聽覺性者所會表現出來的確定線索。姿勢解讀線索會很明顯，這是因為有意識的心智並沒有真正涉入這過程，所以，就不會刻意去修正姿勢。使用這些線索，可以補充你和不同類型者建立親和感時所需要

的技術。

### 眼睛解讀線索

聽覺性者的眼睛解讀線索看起來很有趣，因為他們對開明的觀察者，說明了許多事情。我們多數人都有這樣的經驗，談話時候，對方的眼睛總是左右漂移。這看起來不但是不專心，而且，還很不禮貌。更糟糕的是，這個冒犯者可能會用渙散的眼光凝視著你，那眼神表現出冷漠或無聊的感覺。我們常常對這種情形感到厭惡——因為這些人給人一種拒絕的感覺。但是，如果能發現這些人其實是最好的聆聽者，這是多麼有趣的事情呀！這些人是聽覺性的人，當他們談話時，他們不只忙於去處理他們所要說的過程，而且，他們還會去注意那些對他們而言，聽起來有意義的聲音、語調。

我有個老朋友，她是個錄音藝術家，她曾經和她的聲音老師交往。他四十多歲，年紀比我大，有很好的成就了。我總是覺得奇怪，他似乎無法和我有眼光的接觸，特別是當我們在談話時。事實上，在家中，我們會開個玩笑：他似乎不需要有人在那裏和他談話——你只要問他問題，然後就可以走開了。這是他周遭朋友常取笑他的話題，特別是我。我不知道他是個極端的聽覺性者，雖然，對他而言，要他停止去使用聽覺神經是很

困難的，但是，他的確是個很棒的聆聽者。事實上，直到許多年後，我才了解到，他是唯一能回答好幾天前問題的人，而這點，他自己還不甚滿意。

當聽覺性的人在把想法放到語言中時，他們會直接看右邊。當他們這麼做時，就表示他們要不是正在接近記憶中的聲音（往左邊瞄），就是正在接近不熟悉的聲音（往右邊瞄）。然而，當他們在找尋對話時，他們的眼睛總是往左下方看。

因為聽覺性者獨自在聲音的領域中漫遊，所以，他們掌握世界的方式必定和視覺性者及觸覺性者不同，至少在經驗上是如此。聽覺性者是以聽覺和環境產生關連，所以，他們會欣賞他們領域中和諧的聲音，或者，去找出不和諧的聲音。

聽覺性者的情緒是很敏感的，而且，他們的詢問總是會和既有的環境一致。所以，聽覺性者可以扮演很棒的協調者及調停人。他們常常能成功地達到彼此的均衡，而且，對於一些困難的問題，會提供特別的創意答案。

因為對聲音的本能，所以，聽覺性者比視覺性者，更能持續他們的感覺。他們喜歡把事情做出成果，即使那要花一些時間。當然，他們這種方式會使視覺性者失去注意力，因為視覺性者的意像消失得比聽覺性者的聲音快。聽覺性者不會輕易地讓人際關係結束，所以，他們的舊關係很難死亡。他們對於談話有神奇的回想能力，數年之後，不

但還能記得當時的談話，甚至還能記得當時說話的聲音！這就是為什麼他們是多愁善感的人。爸爸打開香檳的瓶蓋，而聽覺性的人可能會爲了這無心的聲音而流下眼淚，因爲這讓他想起來了過去的某些經驗。

聽覺性者會從幾百個不同的角度來看問題，然後，和周圍的任何人談話。如果，沒有人在場，他們也會和自己交談得很好。如果有個問題未解決，聽覺性的人會從不斷地聆聽這個問題，從頭到尾，從尾到頭，從裏到外，從外到裏詳細反覆地聆聽。而這才是開始。他們有能力透過某事聽起來樣子來進行推論。這是因爲他們比其他類型的人，更有能力從聲音收集到資訊。這就像電腦透過數位輸入，能比透過類比輸入獲得更多的重要資料一樣。這讓聽覺性者隨時有想要和別人分享見解的渴望，所以，他們會是忠誠的朋友。聽覺性者之間，很有可能建立立即與持久的親和關係。他們很容易立刻透過介紹而彼此認識，而且，可以很快地因爲彼此的聲音而出神。他們真的很享受他們天生的親和本能。

聽覺性的人也可以在一段戀情結束後，仍然花很多時間在思考戀情的種種。聽覺性者和她的戀人之間的言詞很容易被銘記下來，而因爲聽覺的和諧所產生的關係，也就很難被打破。他們調整自己與對方說話的頻率相調和。戀人之間的結合會產生很大的能

量，而當戀情消失時，即使視覺性的人，也會聽到這種能量被釋放掉的嘶嘶聲響。當這景況發生時，音樂就離開了他們的生命，唯有當全新的旋律出現時，才會讓這暗淡的景況消失。如果失去友誼，聽覺性的人會退避到沈默中，利用與自己的清新對話來重寫故事。新的戀人可以幫助他們，但是，通常聽覺性的人還是會把伴隨他很久的舊戀人的聲音記著。愛一個聽覺性的人，必須學習沈默的祕訣……透過和諧。

聽覺性者是個能產生效果的人，到處都有他們的影響力：我們看的書（海明威），看的電影（史帝芬·史匹柏），以及伴我們歡笑的人（強尼·卡森）；在文學的經典中（莎士比亞），我們的戰爭英雄和壞蛋（史達林）；一直到偉大的思想家，像是沙克（Jonas Salk）和巴斯德（Louis Pasteur），聽覺性的人永遠都影響著我們。這些人所共有的特質就是，他們的聽覺本能很明顯，即使他們是透過其他的感知的系統來表達自己。舉個例來說，很明顯地，海明威的作品需要視覺畫面，就外在而言，他要能看；而就內在而言，他要能透過視覺來協調比較。這表示在他文字的「超越根源的搜尋」（transderivational search）（見第88頁（註一））中，他使用畫面來引出聲音。他的作品韻律，以及對聽覺意象的使用，都強烈暗示著他的作品是聽覺性類型的作品。戰地鐘聲（For Whom the Bell Tolls），就是經典的代表之作。

強尼·卡爾森的機智就是繞著他所聆聽的方式而產生的。他搞笑的策略是聽覺式的。當卡爾森站上舞台，他就會利用超越根源的搜尋去找出最能傳達的方式，然後，透過自己的感覺來檢測這方式的效果。如果，他覺得這內在的聲音夠幽默——也就是說，他覺得有趣——他的策略就成功了，他就製造出喜劇的效果了。卡爾森的喜劇才華有一點利用視覺意象，特別是把他和史帝夫·馬丁（Steve Martin），或大衛·賴特曼（David Letterman）相比較時。

莎士比亞的天賦也是屬於聽覺性的。他的戲劇都不需要太多的視覺佈景。最近，在百老匯上演的馬克白就因為佈景太少而受到批評。佈景只有對那些視覺性者的批評者來說，是重要的。莎士比亞完全是與聲音有關的；如果你沒有仔細聆聽戲劇中每分鐘的聲音抑揚、韻律、甚至字語本身的轉折，你當然會有所遺漏。

而史帝芬·史匹柏的作品也是一樣。是的，我知道，他看起來似乎是個很強烈的視覺性者，而且我不會對他充滿視覺意象的電影感到懷疑，但是，史匹柏卻是透過最有才華的聽覺技術和別人建立親和關係。他的作品也攙雜著聽覺的線索。如果，你覺得懷疑，就想當E·T說要回家時，所發出的聲音。然後，想像一下，如果沒有這些聲音線索的話，你對這部電影的經驗將會變成什麼樣子。除了真正的聽覺性者外，不會有人

想像得到外星人抵達地球時，他們和地球上的人進行第一次溝通時的姿勢，就是使用「第三類接觸」(Close Encounters of the Third Kind)中的六個音調。我打賭，你現在正聽到這些聲音！

聽覺性的人比視覺性的人更容易讓人 and 他們建立親和關係，這可能是因為他們對話的自然傾向。許多人說，聽覺性的人比較好親近，遠比其他人在初次見面，介紹時建立關係。但是，因為有這種特質，也給他們帶來快速判斷和評價的責任感。運用得好的話，這種能力可以增進聽覺性者的判斷和真誠力量，但是，如果持有偏見的話，它也可能造成親和關係的障礙。

下面是兩則缺乏親和關係的例子。你看得出你自己在這例子中的什麼位置上嗎？

~~~~~你的戀人是聽覺性者。時值秋季，你覺得這是旅行的最好季節。所以，努力約定好後，你們計劃去北部觀賞十月的落葉，及佛蒙特州的月光。雖然如此，但是從週末開始，你就發現你的好計劃正朝向失敗。雖然，今年的落葉特別漂亮，起伏的山脈因著色彩和揉捲的雲霧顯得明亮，但是，你的戀人卻恍惚心不在焉，一副覺得很無聊、煩惱的樣子。

那夜，你醒來發現只有自己睡在床上。你起身四處尋找，開始感到憂慮，後來，發

現你的戀人在陽臺上時，你才輕鬆地吐了口氣。她獨自站在外面看著黑暗中的山丘，她的不滿似乎消失了，看起來很安詳的樣子。你溫柔地走向她，問她是否還好。她微笑說：「當然，甜心，我只是正在聽山的歌聲。你會感到驚訝，今晚有這麼多的聲音可以聽到。」

~~~~~你是位觸覺性者。你的老板，也就是公司的東岸分公司的總裁，他是位典型的聽覺性者，你必須和他建立親和關係，有一天，他邀請你去他家裏參加萬聖節。你非常興奮，故意表現出上流社會的遲到，擺個架子進門。食物很美味，人們光鮮亮麗，而音樂——特別是弦樂器的演奏，讓你情不自禁地感動，甚至還有點感傷。整個場面在進行，你被整個狀況所吸引，過去地回憶出現，你享受著這些回憶，以及這些回憶所創造出來的經驗感受。

像是夢幻般，你在露臺和一些有趣的人談話，有個活潑的女士加入你們。她很親切、迷人，你和她分享你感受到的懷愁，而且，你說，每個今晚在這裏的人應該也會有這種感受。她皺著眉，指著她的耳朵，告訴你，她聽起來覺得不是這麼一回事。她走離你，朝向你的老板，痴痴地笑，然後大聲說：「親愛的，這怪人是誰？」恭喜你，你剛剛遇到的是你老板的妻子。

聽覺性者使用語言的方式，和他們的思考過程相連結。這就是重點。這個現象最美的地方之一就是它的一致性。人們使用能顯示他們表象類型的語言。聽覺性的人也不例外；他們所使用的語言與他們的表象類型相符和。例如：

告訴 (tell) 我你覺得如何。

這很清楚 (clear as bell)。

我們能談談 (talk) 嗎？

留心可能發生的事 (keep your ear to the ground)。

你能聽懂 (hear) 我的意思嗎？這聽起來像真的 (this rings true for me)

這些字不僅正好表現出他們的聽覺表象系統，幫助你認明聽覺性者，而且，它們對於建立親和關係也很有效。在第六章，「親和感的語言」中，我們將會學習到許多很細微，但是非常有力量技巧，我們可以用來輕鬆地和聽覺性者建立高度的親和關係。

聽覺性者，他們的領域地圖是聲音。他們和視覺性者不同。他們不是來自於想像的世界。他們也和觸覺性者不同。他們不需要去感覺是否事情有順序；他們只要去聽就可以了。他們藉由聆聽對話，加入敘述，就可以把意義附加在生活模式上。

他們的外表可能是瘦長的，但是，他們軀體的類型，不像觸覺性者或視覺性者，那

麼容易觀察到。然而，他們的聲音卻會背叛他們。聽聽他們的聲音。即使不是做得最完美，他們也會利用他們豐富的音質，精緻華麗的語調來迷惑你，尤其是在對你講故事的時候。他們講話不急促，而是維持一個和緩，充滿胸腔的呼吸，帶著控制得當的聲音速度來說話。他們說話有韻律的節奏，有時候在以新的聲音來替代話語之前，他們的速度會有點快。

我們很容易可以認出聽覺性者眼睛的移動。當你問他們問題時，聽覺性者的眼睛會從一邊移動到另一邊以便聆聽聲音，這時，他們要不是在回想過去的既有經驗，就是在想像可以使他們愉快的聲音。他們有一個特殊的眼睛線索：注視著左下角。當他們注視著那裏時，他們就是正在進行內在的對話。他們會想著某種說法的雙方論點，然後，分別扮演雙方，以確定雙方觀點是清晰的。你也可以透過其他的眼睛解讀線索來注意到，當他們想像一個畫面，以確定他們對你所說的話的感覺時，他們也會用到其他的眼睛解讀線索位置。但是，他們還是會把多數的時間花在聽覺性者的姿態上。

聽覺性者可以把你所說的聽得很清楚，而且透過一些姿勢解讀線索可以證明這一點。最常見的就是，當他們要你解釋某些事情，或是當談到重點時，他們會指著自己的耳朵。這個姿勢不是無禮，而是他們溝通方式的一部分。知道這一點的人，比較有可能

和他們建立親和感。

就像其他系統的處理者一樣，聽覺性的人所說的也是很具體的說明：「我聽懂（hear）你所說的」：「這很清楚（clear as a bell）」：「聽起來（sounds）不錯」：「談話的語調（tone）……」這些都是很常見的例子。你聽到這些，就知道這個人是屬於聽覺性的，或者，他正處在聽覺性的模式中。

自然地，他們的做愛不只是聽覺性的，而且是可聽見的。把這個當成是達到親和關係的特殊的好方法。鼓勵在性關係中的溝通，滿足他們想要聽你的聲音的需求。用親密的聲音和對話來回應他們，他們就會為你銷魂迷戀，臣服在你的魔力之下。記住，一個聽覺性的人也會欣賞沈默。雖然，他們會讓你接受聽覺刺激的臨界點在哪裏，但是，還是對他們鬆一點！他們真的想要聽你的聲音。

聽覺性的人喜歡交響曲，所以，帶他們去參加音樂會，但是，你要確定那是一場優美旋律的演奏，不是荒腔走板的表演。晚餐進行時，他們雖然不一定意識到用餐音樂，但是，這音樂的確會影響到他們整晚的心情。了解這一點，會讓你與他們愉快相處。如果，我只能選擇一項禮物送給聽覺性者的話，我會選擇音樂鐘。它們很棒，聽覺性的人會珍愛它們。聽覺性的人被它們所吸引，就像視覺性的人被夕陽所吸引一樣。它們可以

當成聽覺性者的鎮定劑或放鬆劑。事實上，它們很有效地提供一種幸福感和親和感，我就做了一個特別的音樂鐘給一位聽覺性的好朋友。

想要迷惑你的聽覺性的愛人嗎？給她一些聽覺性的刺激，例如，山的聲音、潺潺的溪水聲。把城市和鄉村的聲音結合起來，對她的聽力做挑戰。把海浪的聲音帶進臥房內。最好，讓她聽巨鯨的歌聲。或者，讓她聆聽教皇的詠唱聲，再看她臉上散發出來的幸福光芒。讓音樂隨時伴隨著她。

對聽覺性的愛人耳語，可以讓他一輩子記得你。耳語是聽覺性感官的解鎖密碼。有智慧地善用它。以一連串的耳語對你的聽覺性愛人設心錨（設心錨 anchoring，請參見第十章），然後，在適當的時機誘發心錨，而且要有創造性。調整旋律或和聲。藉著改變音律和音調，來維持你的下一步。不要害怕平淡或尖銳，你聽覺性的愛人就是愛你的這些改變。在第十章中，你會學到教你這麼做的很棒的方法。

最後，讓你生命中的聽覺性者有時間聽你說話。你要知道，她不只仔細考慮你所說的每個字，而且，也關注你是如何說的，以及你所說的重點。聽覺性的人是內省性的人，所以，在期待他們的回應前，讓他們有一些與自己內在對話的時間。如此一來，你不僅會更了解他，獲得他的讚賞，而且，你也會發現他的和諧面，所以，你就已經開始

和他建立立即親和感的過程了。

聽到我說的嗎？

註一：超越根源的搜尋(transderivational search)只是一種機制，我們使用這種機制來得到某人的表象系統。在海明威的例子中，他使用畫面(視覺系統)，做為思考的「食物」，但是，當他開始書寫作品時，他又把畫面意象轉變成聲音(聽覺系統)——這是很平常的現象。

## 第五章

### 觸覺性的表象類型

如果你非常重視感覺——我的意思是你對每件事情都如此——那麼，觸覺性的人你應該要知道是這些人渴望被了解被接受，渴望有人觸到他們內心的感受。而且，你會驚訝於觸覺性或感覺性的人，竟然有天賦能力去重製你的快樂、愛、受傷、幸福、悲傷、以及興奮的經驗。他們喜歡去感受。對任何事情。就是不要把他們的感受拿走。當他們笑時，真的是笑到底，他們讓你覺得他們真的了解而且也同意你認為是好笑的事。大多數時候，他們真的喜歡親和感，因為這讓他們感受到一種堅實的感受基礎——透過這種感受基礎，可以建立新關係，而這種新關係可能會產生一種新鮮、嶄新，完全沒有過的感受或感覺。

我們很難想像生活中沒有這些感覺取向的人，不論我們旅行到哪裏，都可以發現他們的足跡。相對於視覺性者的陽，他們是屬於陰性。他們是聽覺性者語言的翻譯者。他

是這樣。而且，由於他們對觸覺的卓越感受觸覺性的人是很棒的運動健將！任何需要手動、努力的工作，對觸覺性者來說都很簡單。典型的職業，就是像裁縫師那種需要手工技巧的觸感的工作。心理學家、木匠、陶藝家、外科醫生、演員，各種的機械操作，以及其他以感覺為主的工作都是他們常見的職業。而且，觸覺性者也是最高級的語言專家。當他們涉入一些依賴感受，的領域時，他們自然地就會領先別人。

如果我們的主要表象系統是觸覺性的，我們就是透過感覺和世界接觸。我們去感受事物的好壞。我們去感受所做事情是否適當。不論在大城市，或是茂密樹木的森林中，觸覺性的人總是會去碰觸環境，透過感覺和環境產生關連。幾乎每個觸覺性的人，天生就會對無生命的物體賦予性別。只有那些以感受作為知覺基礎的人才會把一艘船或颶風稱為她。一位有名的心理學家，容格(Carl Jung)，他就是個明顯的觸覺性者，把他自己創造出來的名詞，陰性特質(anima)，稱為「必須被順從的她」。

觸覺性的表象系統讓我們可以把感覺或知覺添附到我們的經驗中。而你也知道，即使我們是強烈的視覺性者或聽覺性者，也會使用到我們的觸覺感受。偶爾，我們會使用主要表象系統之外的第二種系統，去做某些事情。觸覺性的人也不例外。他們當然也會有些聽覺性或視覺性的行為。我要說的是，觸覺性的人不是透過觸覺感受去進行每件事

們把視覺性者的意像和聽覺性者的資訊轉譯成與他們有關的感覺。如果沒有觸覺性者，我們的生活將只有二度面向，既沒有條理紋路，也不順暢，而且，當我們與人相處時，也不會得到情緒挑戰的好處。觸覺性的人為世界提供了詩，這詩是有關於我們是誰、我們如何感覺到我們所做之事的詩。

觸覺性的人喜歡談話，但是，不是像聽覺性或視覺性的人那樣的理由。他們使用對話把語意、聲音、和意像轉換成感覺。他們很能夠利用其他感官所輸入的資訊創造出他們的感覺。對他們來說，這可以運用得很好，而且，透過感覺，他們也描繪出他們自己的領域地圖。當視覺性的人和聽覺性者忙於透過畫面和聲音進行溝通時，觸覺性的人正忙於從他巨大的感覺倉庫中，找出適當的感覺來符合對方所說的意義。很明顯地，這個特質有弊也有利。一方面，人們可以享受上帝賦予我們的這個情緒奇蹟，讓它可以治療我們，仔細調節我們的經驗，幫助我們尋找生活脈絡中的結構和秩序。但是，在另一方面，情緒也可能使我們陷泥在感覺的認知鎖鏈中。令人難以置信地，觸覺性的人兩者都能達到。

因為他們有高度的感受能力，觸覺性的人容易被能夠支持使用觸覺的職業所吸引。當我第一次研究觸覺性者時，我以為他們會是內省性、以及內向的人。但是，一點都不

情。在進行某些事情時，他們會以其他的表象系統為主。舉個例來說，觸覺性的女人透過觸覺感受來經驗世界，但是，卻可能被發出某種聲音的男人所吸引；或者，觸覺性的男人雖然享受充滿觸感的工作生活，但是，卻透過繪畫來放鬆自己。他們仍然透過感受來經驗多數的事情，但是，有時候也會使用其他的表象系統。當你與你想要和他建立親和感的人溝通或交往時，隨時記住這一點。這會讓你比較能夠了解他們為什麼這麼做，而且，幫助你擴展你的知覺敏感度。

現在，我們對以觸覺感受為基礎的人有了初步的了解，所以，我們可以再深入了解他們的完整輪廓。我們在與觸覺性者交往時，有什麼路標可以指引幫助我們嗎？我們期待觸覺性的人是什麼樣？有我們可以的什麼資訊，讓我們能和他們有更深入的親和感？

## 觸覺性者的軀體表徵和身體類型

### 呼吸風格

你曾經和別人談話，發現對方非常專注於你所說的話，而且呼吸緩慢而深沈嗎？多數時候，你可能就是和觸覺性的人在說話，他們會想要對你所說的話有所感覺。這些人傾向於把呼吸深入胃部或橫隔膜。他們的呼吸很深，這是要經歷觸覺感受的改變，而不是聽覺或視覺的改變。他們的呼和吸的速度是有韻律的。當他們沈浸在思想所經驗到的感受裏時，他們的呼吸就會跟著改變。

因為他們和觸覺感受的密切，所以，觸覺性的人相當安於這種習慣性的呼吸模式，而這也幫助我們去辨認他們。我想，我們都看過這種情景，在派對中，兩個人坐在遠離喧鬧的椅子上，安靜地交談著。其中一個因為對方的話語，而看起來出神恍惚，這個人很可能就是觸覺性者。他們是最好的強調者，因為他們有能力把對方的經驗複製成自己的經驗，所以，他們能真實地為自己重製對方的感受。

你可以問觸覺性的人一些問題，這些問題需要她再次呈現觸覺感受的經驗，藉此，你可以刺激她表現出她的呼吸模式。這樣的問題可能是：「你對婚姻的感覺如何？」或者，「你曾經愛過、迷失過嗎？」如果是一個真正的觸覺性者的話，當她真正從心中想到幸福的感覺時，她遲早會把呼吸推到腹部拉長上來。

### 聲音

觸覺性者的聲音傾向於低沈語調，就好像他們呼吸的方式，而且，聲音來自於呼吸之源處。大體而言，這些堅定的人都有這種特質。對我而言，他們的音調和他們的表象系統配合得非常完美。如果某個觸覺感受取向的人，說話斷斷續續、聲音高揚，我總是覺得不太對。他們的說話方式令人覺得安心，因為深沈的語調給人一種信任和安全感。

另一方面，這些人傾向於緩慢說話，有時候當他們在接近觸覺感受的訊息時，他們的話語結構之間，會有長久的沈默。對活潑的視覺性者而言，可能很難去處理這段拖長的時間。最糟糕的狀況就是，這種緩慢的速度有時候會帶著相同的語調，這種說話方式可能會被聽覺性者認為是催眠的單音。但是，我們還是很容易去喜歡能夠接觸到我們感受的人。很多人認為這是很難找到的特質。

### 肌肉結構

就像視覺性者和聽覺性者的軀體類型一樣，觸覺性者的軀體類型，也是他以某種表象類型為主的結果。既然，在觸覺性者的生活中，觸覺佔有重要的位置，我們就不會驚訝於他們典型的軀體類型傾向於瘦長結實。這不表示所有的觸覺性者都是有身材的人。不過很清楚的一點就是，對這些觸感取向的人來說，去從事能滿足他們觸覺刺激的需求的行為，是有意義的事情。在社會中，許多這類的事情都與勞力工作、手藝、運動有關。因此，似乎觸覺性者就比聽覺性的人更強壯、更有肌肉，因為，聽覺性的人不需要拉、推，也沒有進行身體觸感的欲望。

對觸覺性者公平一點，我也會說，如果他們的觸覺取向不是外在的觸感，而是內在的本能的話，他們看起來就會有點豐滿，身材鬆垮。在這裏，我要說的是內在感覺——例如我們對某事情的感受，以及，外在感覺——例如，身體感受到的對某人或某事的觸感——的差異。某些觸覺性的人主要感受到的是內在的感覺，而不太依賴身體的觸感，所以，你也可能會覺得他們不像那些傾向於身體觸感的人那麼強健。如果你非常透過觸感而得到快樂的話，你和身體環境就會有較多的互動，因此，就會讓你身體更強健。

## 眼睛解讀線索

觸覺性者的眼睛解讀線索很簡單。他們是簡單和優雅的擁護者，所以，就像他們一般所表現出來的樣子一樣，當他們接近他們的觸覺表象系統時，他們的眼睛只表現出一種動作。當你問一個會對他們的觸感構成挑戰的問題時，例如：「你對這場比賽的勝利有何感想？」在多數的情況下，他們會注視著左下方。

當我們和任何人談話時，可以確定的一點，對方對於我們或是我們所談的事，一定會有回應的感覺。即使最極端的視覺性者在回應視覺性的輸入資訊時，也會把觸覺的感受附加到他的回應中。但是，觸覺性的人卻比其他兩種表象系統的人更表現出觸覺感受。他們對你所說或所做的每件事情產生感覺。他們利用這個感覺，形成與主題有關的畫面或是對話。但是，最先發生，而且最重要的還是觸覺感受。而且，當他們擷取到這種感覺時，他們的眼睛會注視著右下方。

雖然，視覺性的人是最難被了解者，但是，觸覺性的人卻常常有被錯誤的判斷。我們這個社會，很容易把觸及到自己感受的人歸類到過於敏感的，因此，就更進一步傳達出一個觀念：觸覺性者情緒化、軟心腸。因此，他們就變成善變的人，我們無法清楚知

道他們是否處在情緒當中。在不同的時間點中，他們可能是前衛的藝術家，也可能落伍的人，因而，對他們的共同態度，要不是經常錯誤判斷就是特例獨行。所以，這個社會也認為這些以感覺為基礎的年輕一代，也可能迎合不同時代對男性氣質的標準。

觸覺性的人有非常勇敢的靈魂，他們會不惜代價去捍衛他們的榮譽和名聲。他們很踏實，而且可以展現出很持久的力量。所以，人們會以為他們固執，其實，他們不是這樣。觸覺性的人在經由他們的感覺證實之前，不會採取立場，而且，如果某事不符合他們對此事的感受，他們就會改變立場。有時候，有些人又會認為觸覺性者沒有自己的觀點，這也是對他們的錯誤認識。觸覺性的人不在乎某事看起來或聽起來如何，他們在乎的是他們對此事的感覺如何。明顯地，他們是很誠實的，這種誠實幾乎變成缺點。

如果說有什麼可以讓這些人很充滿活力的話，那就是他們的情緒生活。因為他們因著感覺而生活，所以，在任何情況下，他們都可以應付混亂的局面。他們用感覺來代替感覺。他們不會因為快速的情緒改變而使自己混亂，但是，他們高度的敏感度還是會使他們耗竭。當他們經歷到快樂時，幾乎就是狂喜的狀態。如果你是觸覺性者的好朋友，你就會了解真的是如此，因為好感受是很迷人的，而且，很容易感染給他人。當他們快樂輕盈時，就像老鷹在翱翔一樣——不過有時候也會跌下來而受傷。

觸覺性者的黑暗面是很狼狽的，而且，會叫視覺性者發狂。他們最大的弱點之一，就是無法排除他們的負面感受。如果你觀察觸覺性者不斷地對悲傷感到悲傷和沮喪，你就會覺得很挫折，他們可以因為沮喪而感到更悲傷，然後，又因為悲傷而感到更沮喪……。在這種情況下，視覺性的人可以對觸覺性者有所幫助。他們可以要求觸覺性的人對自己的處境想像一個畫面。這會讓觸覺性者定錨在一種感受狀態中，然後，他們可以繼續停留在那個狀態，或是選擇離開，到別的情緒狀態。

觸覺性的人是好的情侶。他們在床上很棒，因為他們豐富的感覺可以在這裏紆發出來。事實上，觸覺性的人在做愛時，心思會飄走，因為他們完全集中在自己的感官娛樂中。甚至，他們的伴侶常常就變成是這個實際做愛經驗的附屬物而已。這就是為什麼，具有良好親和技巧的觸覺性者在這方面會很有效率，因為，許多的觸覺性者會對產生於強烈感覺的聲音感到興趣，而有所回應。聽覺性者可能可以藉著和觸覺性者的溫柔對話，而把觸覺性的伴侶由感官的月球漫步中帶回到地面上，利用話語把溫柔的感覺包裹住。

由於這種表現經驗的方式，使得觸覺性者會深深地愛戀這種情緒狀態。他們經常去經歷他們的感覺狀態，所以，這也使他們會去緊握手邊的情緒狀態。在親密關係的脈絡中，觸覺性的人會透過目前的感覺狀態，來評估他對配偶的感受，而且，會把過去的感受和現在的感受加以比較，並且不斷地進行修正。如果觸覺性的人決定去修正目前的感受，他的作法可能就是讓過去的美好回憶去影響目前不美好的感覺。

這對長久的承諾而言，可能是很好的策略。事實上，我的一個大學同學就是利用這種策略與妻子相處。這兩個激動的人，很容易彼此挑戰，弄得關係非常緊張。他最近告訴我，當他被妻子激怒時，他就立刻想像當他第一次見到她時的意象，而這種方式就能夠引起他對妻子的欣賞與愛的感覺。由於這種再創親和情境的刺激，他們的關係不僅得以獲救，而且更有活力更鞏固了。順便一提，這種策略也就是我說過的，即使你不贊成對方溝通的口頭方式，你也可以與他保持親和關係的很好例子。

在社會情境中，不難見到觸覺性者，他們會給你比你自己所需更多的時間，去談論你自己，然後，你可以預期到，他們會到院子去思考你的觀點。他們不是很難分享親和關係的人，但是，有時候和他們交往，就像感覺和感受是最近才被來訪的外星人帶來地球上一樣。下面所發生的事，是不是很熟悉呢？

——你是位視覺性者。這是學期開始的第一天，每個人都對這位優秀的作家教授感到有點緊張。雖然，有一點挑戰，但是你還是可以從每個人的臉上看到，這堂課將是很棒的。

一堂課，你將會學習到新的寫作技巧。「多麼棒的新年開始」，你這樣告訴自己。你的教授，十足的觸覺性者，他走進了教室。他環顧四周，看到來上這課的學生們，臉上溫暖又明顯帶著害羞的笑容。你很興奮也很緊張，身子前傾要看清楚他對第一次上課的說明。

除了沒有作業、也不指定教科書之外，教授還第一個問你，對這個課程有什麼感覺。當他以緩慢、深深呼吸的語氣說話時，他注視著自己的右手，他問你是否可以讓他知道，你希望從這個學習的經驗中得到什麼。

你臉紅，往上看著你笑臉的畫面的右上方，你的姿勢配合著生動的陳述，你說：「我期待自己的寫作技巧和同學一樣有進步。而且，我也希望看見自己的寫作有清晰集中的結構。然後，在你所見過最困惑的眼神中，你開始了今年的第一堂課。」

你是位觸覺性者。但是，那個偷了你心的傢伙不是。有幾個月，和他在一起很快樂，後來，不知什麼原因，事情都變得不對了，好像你們的相處變成一種負擔累贅。當面臨某些爭執點時，你們都無法適當地處理事情。

這天是你的生日，在美味的晚餐後，一個鮮藍薄紗盒的禮物呈現在你面前。當然，你很高興，當你的眼睛被這亮麗的盒子吸引住時，你心中有個微細的感覺，

「哦……」。

你打開盒子，緊張地把蓋子拿下，裏面有對閃閃發亮的血紅色耳環，這是你曾經想要的。當你觸摸著它們，它們給你一種柔順冰冷的感覺。

當然，妳愛他，但是，還是讓我們面對事實吧，妳會讓妳的感情長久拖下去嗎？

我們都會和觸覺性者相處，就像這樣。現在，我們比較容易觀察出這些例子發生了什麼事。很明顯地，在這些例子中，觸覺性的人都沒有親和感。我們可以利用一些技術來達到親和感。當我們在學習的時候，第一個要去找出的線索就是，這個人是屬於什麼表象系統的人，這樣，我們才能遵循一些方式來主動建立親和感，而我們可以透過他們對語言的使用，容易地了解到他們的表象系統。

觸覺性的人使用與感覺有關的方式，例如：「我有本能的感覺(feeling)」，「我感覺(sense)到你是對的」，「讓我們來處理(handle)這件事情吧！」這些都是典型的例子。在第六章，「親和感的語言」中，我們將學習到「處理性文字」——可以幫助我們了解人們的表象系統的文字——而且，我們也會知道，我們可以容易地使用處理性文字，藉此達到親和感。

我們來看看，我們是否可以把剛剛學到有關觸覺性者的訊息濃縮成簡潔的文字，提

供一個概略性的描述。如果我們要寫一個包含觸覺性者角色的電影劇本，我們會怎麼寫？我們能夠在會話或是假期中辨認出觸覺性者嗎？在辦公室或是約會時，可以辨認出他們嗎？你還無法辨認出嗎？那麼，就繼續看看下面的吧！

當他們在擷取某種感覺時，觸覺性者的身體移動通常比視覺性者或聽覺性者很緩慢。除此之外，他們深沈的語調和呼吸，也顯示出他們深思熟慮的謹慎。他們的驅體比

視覺性者的驅體更豐滿結實，而且，也經常表現出偉大思考家的樣子。

觸覺性的人注視右下方的頻率比聽覺性或視覺性的人更高。你問一個需要感覺作為回答的問題，觀察對方的表現，你就可以清楚地看到。例如這樣的問題：「你覺得如何？」。觸覺性的人會把眼睛往右下方看，以便接近部分的腦半球。這個問題刺激了他腦子裏面主管感覺的左上半部，所以，他會往右下方看。

觸覺性的人喜歡把自己視為世界的愛好者，其實，他們幾乎就是這樣。因為他們把所有進去的訊息轉變成感覺，所以，他們對情境的反應，遠比情境本身看起來或聽起來的樣子，更甚。你可能會認為他們所用的是很爛的策略，但是，他們能夠很快樂地把似乎非感受性的活動加以創造革新。我知道有個數學家是位觸覺性者。他要找出不同方程式的根所用的方法，就是把感覺加到所看見的數學符號上，然後，透過他對這些符號的

感覺而演繹出他的解答。而從我最崇拜的英雄，當代最著名的物理學家，史蒂芬·霍金博士(Dr.Stephen W.Hawking)——的作品中，我敢大膽地說，雖然他看起來是位高度的觸覺性者，但是，當他在傳達有關量子力和相對論的理論時，他還是很依賴視覺的意象。要接近觸覺性者的心，大部分要透過他的感覺。他有很大的同情心，而且，會透過感受來解決你的問題。聆聽觸覺性者的言語，你會聽到靈魂的詩歌。我發現，透過觸覺性者的觀點來做任何重要性的決定，是最明智的方式。因為，這最能幫助你碰觸到你真正的感受——觸覺性者完全了解這部分的你，甚至會比你自已更了解。

既然視覺性者和觸覺性者是相反的，你可能認為他們之間要很努力才能維持關係。你這個假設是對的。但是，你不要因此認為，沒有什麼可以幫助他們建立很好的親和關係。在某種意義上來說，觸覺性者是最先領導社會的系統——甚至在視覺性社會產生之前——我們的祖先強烈依賴觸覺和感受。砍什麼木材是建立在對木材的感覺上，而不是這些木材在書本上看起來的樣子或在言談中聽起來的樣子。所以，你可以說，那些以觸覺為主的人，可能是最進化的人。畢竟，如果在心中沒有產生感受的話，美麗的夕陽或是月光奏鳴曲有什麼意義呢？我很確定，如果你問觸覺性者的意見，他會告訴你他衷心的感受，而這感受會讓你更碰觸到真實。

第二部

親和感的技術

## 第六章

## 親和感的語言

語言，是表象系統最好的指標。具體地說，不論我們到哪裏，我們的語言就跟到哪裏。當我們透過圖像、聲音、感覺來思考時，語言就在內在經驗表象和外在傳達的鴻溝間搭起了溝通之橋。如果，不這樣，別人就無法了解我們的經驗。而很幸運的是，語言的確扮演了這樣的角色。在實踐親和感時，語言尤其重要：要和別人有親和感，我們必須了解別人如何表現自己的真實經驗。他們的語言反應出他們如何思考。雖然我們常告訴人們：「做我所說的，而不要像我所做的」，但是，我們和表象的思考還是比較一致。或許，比較好的格言應該是：「聽我說的語言，而不是我說的話。」

我們在談話時，無意中使用的形容詞、動詞、和副詞最能表現出我們意識中的表象系統。這些「處理」(process)過的文字，或者，我稱爲的處理性文字，就是語言線索，它們充分地反應出某人在溝通時，所使用的感官途徑。人們很容易以高度秩序的方

式來使用這些處理性文字，這些處理性文字就可以讓觀察者知道當時對方是以那一種方式在表達他的經驗。

在我們每天的生活中，我們使用表象系統來做每件事情。而且，因為我們都是多感官者，所以，即使我們是高度觸覺性者，我們也會使用聽覺或視覺。我們也經常把表象系統混合使用，以更確實表達出我們的特殊經驗。這有點像是以三度面向或在色彩中看事情。透過這種方式，我們的經驗就會更豐富，更有結構。

我們對世界的內在表象如此強烈——事實上，這是我們和世界的唯一關連——以至於我們不僅依賴它們去表現經驗，而且，也把經驗的溝通建立在表象系統上。簡單的說，就是我們以我們所思考的語言來和別人交談。所以，如果我們是視覺性的，透過光線和形式來經驗世界，那麼，我們就會使用視覺性的語言，以視覺性的方式來溝通。我給你一些例子：

我要你看看(see)一些事情。

你看到(see)它是多麼清楚(clear)了嗎？

這真是一個很高明(bright)的點子。

讓我們把焦點(focus)放在那個觀點(view)上。

這是另外一回事(color)。

我們必須眼光(perspective)正確地來看。

我們要有遠見(view)。

你可以想像(picture)我所說的嗎？

你說的方式很有趣(colorful)。

我知道，這太簡單了，很難把它看成是件困難的事。一開始，很多人對這個概念充滿懷疑。這似乎太簡單、太按照字面意思了。但是這就是重點。我們的語言的確就是逐字地表現出來我們的意思。特別是當我們在描述我們的經驗時。我們所說的處理性文字，就反應出我們正在使用的表象系統。

現在，你可能會認為，如果真是這樣，那麼要確定他人的表象系統應該像吃一片蛋糕般輕鬆愉快。事實上，這不只是像吃一片蛋糕，而是吃整個蛋糕。下面這個句子強烈地暗示出立即親和感：

我們可以觀察他人溝通時的加工文字，而確認他們正在使用的表象系統。

你的意思是，只要我們能夠看出別人所使用的處理文字，我們就可以知道別人是如何表現世界、事實或是她自己嗎？你說對了。就像多數的親和技巧一樣，這個技巧很簡單，可是卻非常有效。它很簡單是因為我們利用別人語言這個自然現象，去找出他們的世界地圖。它會這麼有效，是因為它本身就創造出了親和感。

當人們在溝通時，通常會對與他們使用相同表現方式的語言的人，產生立即的好感與親和感。

這個動態的技巧不僅有效，而且很俐落簡潔。當事情簡潔時，就可以用最少的力氣，產生最大的效果。事實上，符合他人所使用的處理性文字去創造親和感是如此簡單，所以，你所要做的，就只是去調整你的狀態，而且隨時注意狀況的改變。

如果，你知道某人使以觸覺性的方式組織他的經驗，下面這些句子中，哪些是這些人典型的說話方式？

1. 我今天想去海邊，你聽起來(sound)覺得如何呢？
2. 我今天想去海邊，你也覺得(see)想這麼做嗎？

3. 我今天想去海邊，你看(see)我有理由這麼做嗎？

很明顯地，第二個句子是屬於觸覺性的。第一個句子是聽覺性的，第三個句子明顯是視覺性的。就是這麼簡單，不會太複雜。下面是另外一個例子：

1. 我好愛你，親愛的，我可以看見(see)我們在一起一輩子。
2. 我好愛你，親愛的，我知道我會一輩子都這樣說(saying)。
3. 我好愛你，親愛的，我覺得(see)我們會在一起一輩子。

把下面的表記下來，這個表是根據我所說的同等的加工文字所製成的。每一個字都可以和其他表象系統的同等字做比較。

#### 視覺

看(see)

注視(look)

明亮(bright)

勾勒(picture)

多彩多姿(colorful)

說明(illuminate)

#### 聽覺

聽(hear)

聆聽(listen)

響亮(loud)

聽起來(sound)

悅耳的(melodious)

被聽到(be heard)

#### 觸覺

觸及(touch)

壓迫(pressing)

感受(feeling)

興奮(exciting)

被感覺到(be felt)

合適(fit)

清楚(clear)  
 漸漸明白(dawn)  
 閃現(Flash)  
 出現(appear)  
 觀點(perspective)  
 有焦點的(focused)  
 模糊不清(foggy)  
 閃光燈(strobe)  
 樣子(form)

和諧的(harmonious)  
 調整頻率(tune in)  
 高漲(crescendo)  
 討論(discuss)  
 表達(expression)  
 值得一聽的(listenable)  
 走調(off-key)  
 刺耳(harsh)  
 迴響(resonance)

堅固(firm)  
 破壞(spike)  
 察覺到(aware)  
 實踐的(hands-on)  
 安全的(secure)  
 笨拙的(clumsy)  
 觸怒的(irrate)  
 角度(angle)

## 配合語言以及創造親和感

當我們了解別人是如何把他們的經驗組織進他們的表象系統時，我們就開始了解這個創造親和感的方式是多麼有用。

當人們發現你了解他們時，親和感就開始了；因為你和他們處在相同的波長上。當我們以相同的表象系統來回應他人時，我們就開始以對方的語言說話了。你們一定都旅行過，也都有到過語言不同的國家的經驗。如果，你不了解當地語言，可能就不會很舒服——甚至會覺得有些膽怯。你還記得當你問陌生人如何回旅館，而他卻帶著空洞的眼神看著你的經驗嗎？幾乎在某一方面，你都是孤獨的。完全的孤獨。你沒有辦法被任何人了解。我問你：「這時，你會覺得自在，信賴別人嗎？你能夠彎著背、踢掉鞋子，甚至閉上眼睛，感覺有知道你來自何方的人在支持你嗎？」當然不會。事實上，這時候的你，不僅缺乏親和感，而且也很不幸——除非你能遇到一個和你說相同語言的人。你還記得，當你真的遇到這樣的人時，你突然輕鬆起來，覺得鬆了一口氣，臉上出現一抹微笑？你還記得你突然覺得多麼有安全感，慶幸自己終於找到朋友的感受嗎？所以，如果

你經歷過像這樣的狀況，你就可以了解，以對方的表現語言和對方交往，就像是在異地找到一個能夠理解你，和你溝通的人一樣。

配合對方表現的處理性文字，就能立刻創造出親和的狀況。

當你配合對方使用的文字系統時，你就創造出親和的狀況。除此之外，你也會比沒有配合對方時，更容易被對方了解。拒絕親和感的祕訣就是錯誤地配合對方。例如：

丈夫：我看(see)不出來，為什麼我們今晚必須去。

妻子：我就是告訴(telling)你，我們要去。

丈夫：我不能想像(picture)這有什麼重要的。

妻子：我已經告訴(told)你幾百次了，當我在說(talking)時，你沒有聽到(hear)到嗎？

丈夫：你開始了解(dawn)，不讓我知道就訂計劃是很沒有遠見(sighted)的嗎？

妻子：你在說(saying)什麼？

丈夫：你不了解(see)我的意思嗎？

配合語言就能產生親和感，這個方法在技術上很簡單，但是的確很有效。如果某人的世界地圖是聽覺性的，但是，被以視覺性的方式詢問，自然地，這個對話的步調就不一致，缺乏親和感——很像前面的那個例子。然而，當我們配合處理性文字，以相同系統說話，我們就是處在對方的領域上。我們所用的語言，不僅令他們覺得被了解，而且感覺舒服。

我來說明同一個故事的正反兩面。

當馬克回到家時，正好是晚餐前。他把二十分鐘前在市區買的十二朵玫瑰花藏在身後，他迫不及待要看到菁，他深愛的女人，他們已經生活在一起兩年了。他們的一切都很美好，除了菁有時候「過度敏感」，而且，老是覺得馬克說得不夠——他愛她。馬克不同意這點，發誓要做個情感流露的男人。當他走進家門時，他試著把臉上的笑容隱藏起來。手握著鮮花藏在身後，他跳著華爾滋進入客廳。

錯誤配合及沒有親和感

馬克：親愛的，我回來了。

菁：(走出房間)，嗨，甜心。(走進他，親他)。

馬克：妳看起來(look)很棒，菁，這是新襯衫？

菁：不，只是還不舊。

馬克：(露齒而笑)，看，甜心，給妳的(把花交給她)。它們是不是鮮麗(bright)，好看(pretty)呢？

菁：(微笑，注視著左下方)哦，對呀，它們是很棒，把花放到耳邊(ear)，咯咯地笑著(chuckling)，而且就像快樂的小貓一樣咕咕嚕嚕(purring)地綻放著。你好體貼呀，我愛你，馬克。

馬克：妳今晚看起來容光煥發(radiant)，菁。回家和妳在一起真美好(往上看著左邊，然後，又轉向右邊)。妳知道，我們看起來(looking)是最棒的一對。

菁：(突然哭了起來)。你不愛我。你從來沒有說過(=)你愛我。你以為我是聾子(deaf)嗎？哦，你甚至沒有聽到(hear)我所說的(saying)，不是嗎？(跑進房間，留下馬克望著花，納悶到底發生了什麼事。)

很熟悉嗎？一定是的。發生了什麼事呢？菁發瘋了嗎？還是馬克又太「遲鈍」了呢？嗯，如果我們檢視這整個狀況，我們就可以清楚地發現，有兩種不同的主要系統在運作，而且它們彼此破壞了親和關係。他們之間沒有親和感，是因為每個人都用自己獨

立的(表現)語言。這種情況，就像對了解義大利文的人說西班牙語一樣。雖然，他們有相似的字根，但是，他們的意義和差別完全不相同。馬克和菁所要做的，就是以對方的語言來和彼此交談。

你可能已經知道，馬克是以他看世界的方式來溝通，所以，他是個視覺性者。他真的很愛菁，他看到自己對菁的愛像畫一樣清楚。他透過意象和世界產生關連，他看見自己對她的愛，以及兩人看起來就像熱戀中的伴侶的樣子。這是他所想要的感覺，而這也讓他獲得他愛菁的意象。

但是，菁卻是位聽覺性者，她以所聽到的世界來做反應，所以，她聽到自己對馬克的愛就像鐘鈴一樣清晰。告訴她一些讓她覺得聽起來愛她的話，就會讓她覺得她是馬克的伴侶。然後，要她去注意馬克所說的話是否能在她心理創造出內在的對話，只要依照她的語言形式，就能讓她有聽覺性的滿足和親和感。

要創造親和感，我們就要配合伴侶的處理性文字。

當我們配合對方的處理性文字時，我們就是以他們的語言說話，如此才得以被了解，而且，我們也就是和(with)他們一起有關連，而不是對(to)他們產生關連。這是因為，我們是處在他們的意像中；我們變成他們的同夥——都以他們的方式來看、聽、感覺生活。而且，我們的伴侶也以這樣的方式，透過我們的表象系統，來回應我們時，我們就會開始放鬆，重新燃起當初與對方在一起的理由——吸引力。因此，只要以相同的語言來溝通，我們就不只使自己得以被了解，而且，我們也可以重新獲得我們心中渴望的完整無缺狀態。

下面是重新改寫過，充滿親和感的對話。你會注意到，馬克和菁只是變成以對方的表現語言來溝通。這些話語可能不是你使用的話語，但是，我們也不是要談你使用的話語，而是你的意思如何表現的方式。再次地，我強調處理性文字的重要性。

### 配合以及豐富的親和感

馬克：親愛的，我回來了。

菁：(走出房間)嗨，甜心(往左上方看了一下，然後直接注視馬克)。

馬克：你聽起來(sound)很棒。今天愉快嗎？

菁：沒什麼特別的。但是，見(see)到你很快樂。

馬克：(露齒而笑，哼唱著他們的歌曲)。親愛的，妳看，送妳的(把他們的歌曲的CD送給菁)。還記得我們在哪裏第一次聽到這首曲子嗎？

菁：(高興地笑著)我怎麼會忘記呢？我們是在海邊的舊屋子內。你還記得那晚的星星有多明亮(bright)嗎？我幾乎可以想像(picture)。你知道(see)我有多愛你嗎？

馬克：菁，我很清楚(clear)你所做的(從一邊看到另一邊，然後注視著菁)。我也愛你，甜心。妳知道嗎，菁，我們總是這麼和諧(harmony)。

你會注意到，只是藉著以對方的語言交談，馬克和菁就已經發展親和感了。馬克現在是以菁的聽覺模式和菁溝通，而菁也是以馬克的視覺模式和他溝通。多麼不可思議，它就是這麼簡單而且有效。這真的不是很困難的事。當你採用別人的表現對話時，你就立即地建立了親和關係。通常，信任也因著這個過程而產生，而且，你還會因此了解別人。在語言上建立親和感，不是像牛頓學說的物理學一樣，需要根本的理論。我們只要使用這些技術來幫助我們和別人的交往。

馬克和菁一樣地彼此相愛嗎？或是以同樣的方式相愛？我不知道。我所知道的是，他們相愛，而且想要在一起。這是保持持續動力，以及建立高度親和感的一個方法。

有時候，作爲一個親和感的建立者，我們會覺得很懊惱，因爲有些人就是不會使用這些描述性的處理文字。一開始，的確很麻煩，我們可能會覺得陷入困境。但是，這只是暫時的。當某人不是在談論感受性的經驗時，他們就容易使用數位化的語言——也就是說，他們的語言無法讓我們觀察到這是源於何種表象系統的語言。例如這些例子：

我要你知道某些事情。

我了解你的意思。

你能更清楚你的意思嗎？

我昨晚的經驗真的很棒。

當你這麼做時，這就不是件好事了。

我今天買了一雙好鞋。

你喜歡這個故事嗎？

你多有興趣？

這些句子的共同特徵就是，它們都沒有表象性的思考在裏面。很少強調內在過程的文字。那些沒有具體指出人們內在經驗的處理性文字，經常被稱爲「不特定的」(unspecified)。它們缺乏具體的感官意義。它們只有傳達出內容，所以，我們要不就

是去猜測它們的意義，要不就是去詢問能表現出經驗意義的問題。我會使用一種技巧，以便要求更多的感官訊息，這個技巧就是詢問對方，「具體地說……？」。舉個例來說，如果某人告訴你：「你知道的，我真的爲她瘋狂」，我就會回答：「具體地說，你是怎麼爲她瘋狂呢？」不管你相不相信，在經過這麼一問之後，人們通常會給予豐富的描述，這些描述就夠我們去找出某些以感受爲基礎的文字，這些文字可能是視覺性的、聽覺性的或觸覺性的。但是，有時候這些口頭上的東西還是不夠。所以，就請你把注意力放到下一章「眼睛解讀線索」。眼睛模式的共同語言，會在我們建立親和感的旅程中，相伴更遠。

到目前爲止，我們已經知道，人們如何藉由他們使用的處理性文字，表現出他們內在的經驗。我們也學習到，建立親和感不僅是可行的，而且，是很簡單很自然的，只要配合對方的語言，並依此來回應對方就可以了。

在下面一章中，我們將把語言和眼睛的解讀線索(eye accessing cues)、映現(mirroring)、解開策略(strategy packing)、以及設心錨(anchoring)等技巧結合在一起，這會產生你從未會想過的親和感。而且，這會是個很有趣的過程，因爲，親和感的技巧本身就充滿親和感。

第七章

眼睛解讀線索

眼睛一定遵從心裏的行動

——愛默生(Emerson)。

當我還是個小孩時，我有個很要好的朋友，他叫馬修。他是個很棒的傢伙，我特別喜歡兩人在草地上跑跳遊玩那種親近的感覺。我最喜歡的一件事就是，他能夠畫出心中所想的任何事物。他有個竅門，能夠讓他集中精神，畫出他所正在想的畫面。每當他這麼做時，我就會注意，他幾乎都往上看，好像在眼前看得到的畫面一樣。那時，我不知道他是否真的看見他在告訴我的畫面。

我有很長一段時間沒有看見馬修了，但是，我一直都記得，他是我的第一個視覺性朋友。這個朋友遠在我知道親和感的技巧之前，他就已經存在了。馬修那時就是忙著攝

取他的「記憶中的畫面」。他能夠把那些畫面從過去回憶出來，好像他原本所看見的一樣。那時候我不知道，但是，他真的是位以視覺為主的人。當他說話時，他的手揮動得很激烈，而且，在畫面改變之前，他幾乎無法說出話來。即使在那麼小的年紀，我就知道要調整自己的速度去跟隨他，所以，當我們在一起時，我就會做他所做的。我進入了他的世界模型中。當我突然了解他做的某事時，我甚至使用了他喜歡的表達方式：「這完全是另外一回事(that is a horse of a different color)」。我們相處得好極了。他很有趣，我真的喜歡他，但是，整個下午和他在一起，晚上回家後，我就覺得精疲力竭。某些視覺性的人就是以這樣的方式影響你。不過，他真的是我最親近的童年伙伴，而且，我們的友情非常好。我猜你會說，馬修和我有親和關係。

我們都聽過這樣的表達，「眼睛是靈魂之窗」。這句話暗示，如果你仔細看一個人的眼睛，你就能夠看到真正的他。這是個很棒的浪漫想法，而且，毫無疑問地，許多電影就是用這種隱喻來吸引我們。但是，還是有很多人認為，注視一個人的眼睛很難讓我們了解他。能嗎？有可能只注視眼睛，就能獲得訊息？果真如此的話，這些訊息可以有效、有意義地被使用，幫助我們創造親和感嗎？答案很肯定，對。

依我看，在神經語言程式學中，最簡潔、最重要的行為模式之一，就是眼睛的解

讀線索。你會驚訝於，對眼睛移動進行觀察，所能獲得的豐富，而且適當的行為訊息。事實上，這種狀況經常發生，人們非常震驚，因為眼睛的移動模式是如此有力量，它們常常被單獨使用，當成建立親和關係的工具。在我的討論會中，人們不斷地告訴我，單是這個方法，就多麼有用。

在這章中，我們將會探討眼睛移動模式，而且，訓練我們自己能夠對它加以解釋。這章完成後，你就不會對別人的行為感到茫然，無法理解了；事實上，你將能夠知道別人正以哪種表象系統進行思考。而且，你對這種非語言的溝通形式，會很精明，而且，有時候，你的確能知道別人在想什麼。

就像我們在第一章中所討論到的，我們都會使用各種不同的解讀線索幫助我們去接近我們的內在狀態，除此之外，這也幫助我們，去接觸到我們曾有過，或是，現在這正在經歷的經驗。舉個例來說，在視覺那一章，我們簡單地提及，當我們談話，以手指著身體的某個部位時，我們就是在使用姿勢的解讀線索。

例如，當某人在回答問題時，如果搔著頭，或是，在被問到比較特殊具體的問題時，用手指著耳朵，這就表示他正在使用他的姿勢的解讀線索。它們被稱為姿勢的，是因為這些解讀線索是透過姿勢，所表現出來的，通常是使用手和頭加以表現。姿勢的線

索，就像其他的所有線索一樣，能夠刺激我們對訊息的搜尋。這些解讀線索不會導致一種感覺、視覺或聲音的經驗，而是產生一種類似化學反應中的觸媒作用。這些觸媒不會參與化學反應，它只是刺激反應的發生。同樣地，眼睛的解讀線索不會真的造成視覺、聽覺或觸覺經驗，而是刺激我們的頭腦去擷取我們正在搜尋的特殊表現行為。如此一來，這些行為就對一個受過訓練的觀察者，提供了訊息，讓他得以知道目前正在使用的表象系統為何。

然而，適當的姿勢解讀線索，和具有眼睛解讀線索所能提供的神奇的正確性比較起來，可能就顯得微弱了。事實上，眼睛解讀線索在進行詮釋時，有它自己的獨特、特殊的規則，這些規則很容易就可以被了解。但是，在我們解釋這些「眼睛解讀線索」之前，我們先看看它們看起來像什麼。

找個朋友，問他下面的問題，而且注視著他的眼睛：

- 你的房間看起來像什麼？
- 你的母親的頭髮是什麼顏色？
- 你昨天穿什麼樣的衣服？

這時，有可能人們回答時會看著左上方。現在，再問其他的問題：

- 你愛你的愛人嗎？
- 如果你曾經被燙過，感覺像什麼？
- 跳進冰冷的湖水中，感覺如何？

這時，當他回答時，非常可能會看著右下方。

人們使用眼睛幫助自己擷取你所詢問的經驗。在上面的例子中，往左上方看，可以讓它們更清楚地看見所記得的意象。而往右下方注視，則自然地幫助他們接觸到對某個特殊經驗的感覺。往右下方看，則會刺激頭腦中，儲存與某種特殊刺激有關的情緒區域。對我們來說，記住這些科學術語不重要，只要我們知道，眼睛的解讀線索是有效的，而且能夠提供我們可靠的行為線索，以及充滿親和感的訊息就夠了。

但是，我要提醒你注意一件事情。當我們說眼睛線索往左或往右時，我們是指右撇子的人的眼睛移動方向。

左撇子的人正好會有相反的反應。

例如，右撇子的人在回想一個視覺意象時，他會往左上方看，然而，左撇子在回想相同意象時，他卻會往右上方看。另外的例子就是，當右撇子聽到內在的對話時，他會往左下方看，而左撇子的人，聽到相同的訊息時，他會往右下方看。不過，上下的部分

則不會相反。左撇子的人，只會在左右部分和右撇子的人有相反的狀況。

因為在我們的文化中，佈滿右撇子的人，所以，這種表現方式就不會有問題。我們所接觸的人中，有百分之九十的人是右撇子。而我這樣說，是要忽略左撇子的人嗎？當然不是！事實上，當你的觀察能力愈強，愈有信心時，只要注視著一個人的眼睛，你就會知道他是左撇子或是右撇子。我是認真的，不是開玩笑！你會很熟練，這就變成你的第二種本能，當你問某人有關感受的問題時，只要看到她在回答時，注視著左下方，你就知道她是左撇子；或者，你會發現左撇子的人在回答某建構的個視覺性問題時，她會注視著視覺記憶的地方。我知道你現在會有點困惑，但是，我向你保證，慢慢地，這些訊息就能井然有序。

某些時候，你會發現有些人不使用眼睛的解讀線索。當然，這本身就是一種反應。這對你的觀察是一種挑戰。在我們的社會中，模仿別人的行為，或對別人行為進行明顯的觀察，都是不適當的。因此，人們對他人的觀察，通常會以沒有反應來應對。所以，在觀察時，要很謹慎。不論你做什麼，都不要引起衝突。而且，不要擔心遺漏了什麼。眼睛的解讀線索很容易重複，所以，不管對方刻意表現出什麼樣的解讀線索，在談話的過程中，他一定還會出現幾次的眼睛解讀線索。

另外一個重點。當我們問問題，以便找出眼睛解讀線索時，記住，每個人都會表現出適當的眼睛線索，以便回答問題。這也就是說，我們在回答需要視覺記憶的問題時，就會看著左上方。而在回答需要感覺經驗的問題時，就會看著右下方，以便找尋線索——不論我們的主要表象系統是什麼，我們都會這樣做。要記住的重點就是，除非我們被問到某種特別感官的問題，以至於刺激我們的眼睛往那個個別的感官位置上移動，或者，我們正在接近所處理的某種心智搜尋的位置，否則，我們的眼睛線索很容易停留在我們主要表象系統的領域中。

下圖是混合的眼睛解讀線索的圖。當我們在談到每個位置，定義這個位置的重要性時，我們會把這個圖加以分解。

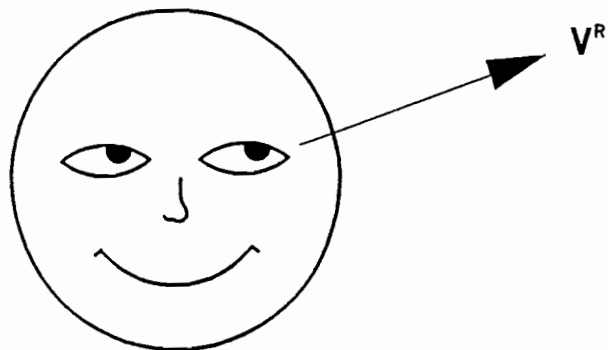
#### 眼睛解讀線索

V<sup>R</sup>：記憶中的視覺意象：以前看過的意象，以這個方式來回想第一次看見時的景象。

C<sup>V</sup>：建構的視覺意象：對以前沒有看過的事物的想像或意象。

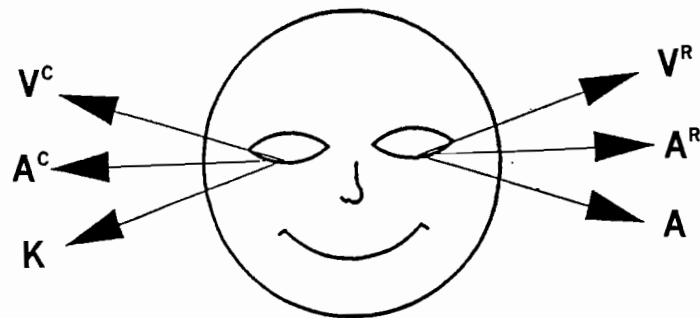
A<sup>R</sup>：記憶中的聽覺聲音：以前聽過的話語或聲音。

A<sup>C</sup>：建構的聽覺聲音：以前沒有以這種方式聽過的聲音或話語。



圖二 左上方

尋、擷取某個記憶中的畫面。他們試著找出以前曾經見過的某個人，或某件事情的意象。我們心中有種不可思議的方式，可以把這些意象儲存起來，而且，在需要時把它們呼叫出來。往左上方看，的確會刺激腦中的視覺區域，幫助我們回想以前看過的意象。我們有許多行為是建立在對過去事件所記憶住的意象上，而且我們不斷地把過去的部分和現在或者可能的未來加以比較。因為如此，所以另一個眼睛線索——往右上方看，就表現出建構的意象（以前沒有見過的意象）。而且，你可以發現，這個意象要不是在視覺記憶線索之前出現，就是緊接著記憶線索之後出現。這通常表示，某人正在把過去記憶中的事情，和目前或者可能的未來加



圖一 眼睛解讀線索

A<sup>D</sup>：聽覺性的對話：在心中，和自己或別人進行對話。

K：觸覺性的：感受、感覺和情緒。

### 記憶的視覺意象

這可能是最容易發現的眼睛線索，因為在每天的生活中，這是如此常見。當我們問別人問題時，都見過某人往上看、摸著下巴，喃喃地說：「嗯……讓我想一想」。既然有這麼多人都是屬於視覺性的，所以，你會常常見到這種眼睛線索。即使那些主要表象系統不是視覺性的人，也常常會把視覺當成主要的策略，所以，他們也常表現出視覺的眼睛線索。

當人們看著左上方時，他們就是正在搜

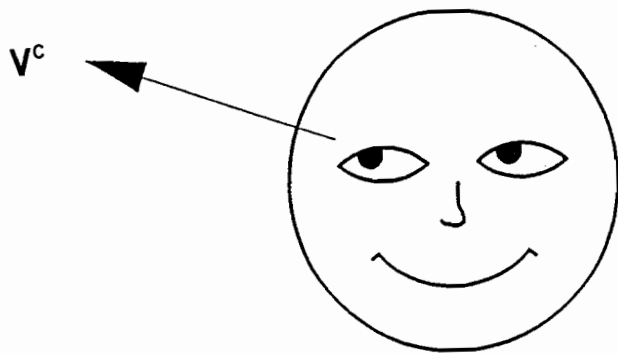
個人的偏好。舉個例來說，視覺性的人會花很多時間停留在左上方或右上方，這就表現出那種特殊的眼睛移動模式。同樣地，那些短暫地把眼睛停留在左上方或右上方位置的視覺性者，也會長期地表現出那樣的特殊模式。

如果想要某人去擷取記憶中的意象，我們只要讓他們進入視覺模式就可以了。這很容易達成，只要問他們類似下面的問題，這些問題會刺激他們去尋找記憶中的視覺意象。然而，這些問題只是說明性的，只陳述出眼睛解讀過程的有效性，這些問題並沒有考慮到親和感的其他標準的獨特性。換句話說，視覺性的問題會使任何人產生眼睛的解讀線索，不論他們是聽覺性或觸覺性的人。這些問題的真正內容應該是放在你當時想要了解的脈絡下來看。在整本書中，我們會在適當的地方，繼續解釋透過眼睛解讀線索建立親和感的技術。

- 當人們要回答下列問題時，注意他們的眼睛注視著左上方的頻率。
- 你母親的頭髮是什麼顏色？
- 當你第一次見到你的房子時，它看起來像什麼？
- 你今天見到的第一個人是誰？
- 你有紅色的毛衣嗎？

以比較。當我們把昨天所做——卻不成功——的事情，和今天要如何去做加以比較時，這種比較會很有用處。但是，我要警告的一點是，這種比較也可能是一種陷阱，尤其是使用在有缺陷的吸引策略，把新的戀人和過去所信賴摯愛的人進行比較時。使用這種策略時，我們常常會陷在過去之中，把不完美但是覺得還不錯的東西加以理想化。我們尋找每個還沒有嘗試過的可能的愛，利用這種愛，來看看我們目前的想像——有關我們自己及新愛人的想像——是否符合過去幸福親密關係的畫面。這種狀況，就像是我們在生活中常見到的，對配偶的選擇是建立在不適當的眼睛吸引策略上。停止這種策略對我們會有幫助。

當你和一個視覺性者談話時，多數時候，她的眼睛會接近左上方或右上方的位置。然而，我們都是各種表象系統的混合體，所以，你也會注意到視覺性者利用眼睛去尋找對話或感覺。這很常見。而清楚區別視覺性者的主因是，他們的眼睛停留在上方的時間量和頻率。有時候，你會發現，視覺性的人突然很快地把眼睛投射在左上方或右上方的視覺位置上，但是，這種狀況卻不常發生。另外，你會發現，他們在和談話的大部分時間，眼睛都往上看。我觀察的經驗是，視覺性的人（聽覺性和觸覺性的人也一樣）會保持他們特殊的眼睛線索模式。我所謂模式的意思是，每個人對眼睛線索持續的時間都有



圖三 右上方

· 你父親的眼睛是什麼顏色？

### 建構的視覺意象

這是另一個很容易認知到的眼睛線索，因為它也很常見到。你可能會無意識地發現對方在談話的過程中注視著右上方。但是，你可能沒有注意到，這種眼睛線索是如人去建構意象，或者把意象放在一起。當人們在考慮某事物看起來應該如何時，我們會觀察到這種眼睛線索。這種狀況可能是，他們今晚看起來如何，或是，我們要如何運用一百萬元，甚至，下一個戀人會是什麼樣子。我們都有共同的文化傾向，對曾經發生過的意象的興趣，大於可能的意象。因此，眼睛往右上方看的頻率，可能會低於往左上

方看的頻率。

當我們往右上方看時，我們就是正在搜尋，還沒有見過，或是還沒有以某種方式見過的某事物的意象。透過這種眼睛線索，我們就能一瞥未來的樣子。多數人們擅長於這麼做，而且那些很有想像力的人就是透過他們這種建構的意象使自己能夠充滿活力。許多人透過建構的意象來過日子，就像透過已經發生過的經驗來過日子一樣。然而，也有人利用這種才能為自己創造出許多的挑戰和機會。

要讓某人去搜索這種建構意象，必須要問對問題。應該要像下面的問題一樣，以現在式或未來式的時態詢問相關的視覺線索。

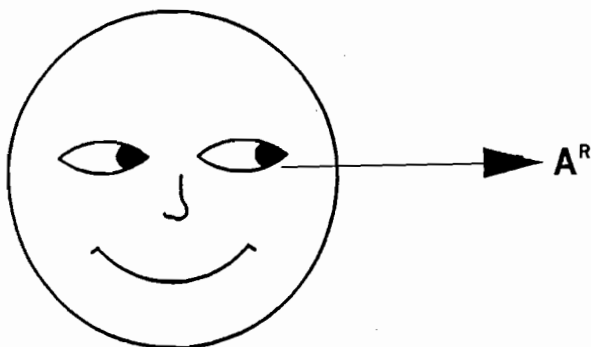
- 如果你有一頭紅髮，你看起來會像什麼樣子？
- 你能夠想像滿天通紅的夕陽嗎？
- 你能夠想像草地中間的雙子城嗎？
- 你能想像自己和美人魚談戀愛嗎？
- 探險應該是什麼樣子？
- 你可以想像一隻北極熊搭乘七四七飛機嗎？
- 明天會怎樣？

### 記憶中的聽覺

對自己唱歌，這是我們都可以認知的過程，特別是只唱單一曲調或是部分內容。……？

當在聽覺的回想時，眼睛是平平往左邊看。當我們一開始要觀察眼睛的移動時，我們必須多用心注意這個解讀線索。因為，我們的腦子就是不把這個線索當成很重要。或許，它看起來太自然，所以，人們只是一瞥而過，沒有把它特別選取出來。然而，在你以行動來觀察，並且察覺到它之後，就很難忘記它了。這就是在訓練之中達成的。

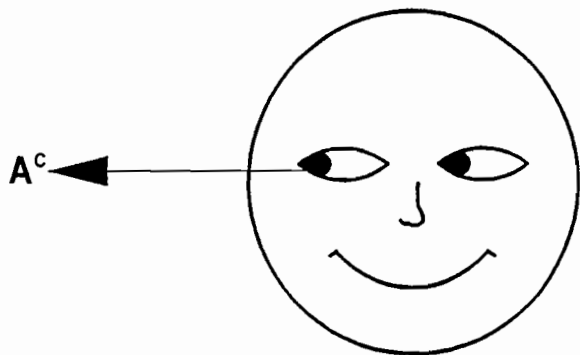
當某人看著左邊時，她就是正在回憶她以前聽過的聲音。我最喜歡用的例子就是寂



圖四 左方水平移動

靜夜晚的普通火車的聲音。這種獨特的聽覺設錨（參見第十章），立刻能刺激我們記憶中的聽覺的眼睛線索。然後，就能產生強烈的感覺，而接觸到我們的觸覺表象系統。如果，你想要觀察人們擷取記憶中的聽覺時的眼睛線索，就問他們，是否可以回想起普通車的響笛聲。有些人會很快地往左邊瞥一眼。有些人則停留在左邊。那些停留在左邊或是很快又回到左邊的人，可能是以聽覺性為主的人。但是，即使是聽覺性的人，也會注視到右下方的觸覺位置。藉由聆聽普通車的響笛聲，可以刺激他們的感覺。這就是超越根源的搜尋。它的意思是，我們使用一種感官系統，促進另一種感官系統的反應——在這個例子中，我們是透過火車響笛的聽覺系統去刺激觸覺系統：我們聽到這響笛聲的感覺。對許多聽覺性的人來說，聲音是感覺的起源。了解這一點，你在和別人溝通時，就佔有優勢。我那些了解親和感的重要性的朋友們都知道，與我交往最有效率的方式就是傳達給我聽覺上的關心——這就是從根本上取悅我。而且，他們也理解到，當我的眼睛瞥到左邊時，就表示他們已經輕易地透過聲音和語調而接近我了。

產生一種聽覺性的狀態，而且因此表現出搜尋記憶中的聽覺時眼睛的解讀線索，是很簡單的事情。現在，我們詢問一個會刺激聽覺表象系統的問題，就可以明顯觀察到這一點。記住，觀察某人在搜尋記憶中的聽覺時眼睛的線索，不一定表示這人就是聽覺性



圖五 右方水平移動

的人。這只是意味著她在當時，是處於聽覺的過程中。

下面是一些能刺激聽覺模式的問題，而且這些問題會引出相對應的眼睛線索：

- 你最喜歡的曲子是什麼？
- 你家門鈴的響聲如何？
- 你最喜歡的歌曲怎麼唱？
- 你覺得海浪拍擊的聲音聽起來很熟悉嗎？
- 你家壁爐裏，木材劈啪的聲音聽起來像什麼？

### 建構的聽覺

當某人直接注視著右邊時，她就是正在建構一種聽覺經驗。她可能正在想像明天聽

起來會如何，或是其他人聽起來如何。她可能正努力聆聽一種新的聲音，例如她的小孩所發出的第一個字的聲音。當哲學家思索存在性的問題：「一隻手拍掌的聲音是什麼？」時，他們所表現出的答案，就是建構的聲音。

在觀察眼睛解讀線索時，很有趣的一點是，我們會發現，眼睛解讀線索經常和相反的記憶中的聽覺線索結合在一起。你會注意過嗎？有些人在談話時，眼睛會來回掃描。這是他們的策略，當在聆聽一些不熟悉的聲音時，他們會很快地把這些不熟悉的聲音，和儲存在聽覺記憶中，熟悉的聽覺訊息進行比對。

當我們想要聆聽一些過去沒有聽過的聲音時，我們就會接近建構的聲音。如果，某人帶你去參加從來沒聽過的音樂家的音樂會，你一定會整場都在檢查你的建構的聽覺。指出句子中的某些文字，也會產生相同的眼睛移動。快，國歌中的第六個字是什麼？你注意到了嗎？你的眼睛瞥到右邊。這是很自然的反應。對這種反應的了解，可以使我們對於建立親和感具有洞察力。藉著知道別人是屬於何種表象系統，我們就可以沿途處理掉障礙物了。

當我們把想法放進文字中時，我們也正在進行聽覺的建構。想法通常是模糊不明的，沒有具體的形式或內容。使用這種聽覺性的建構能力，我們就可以把經驗性的資料

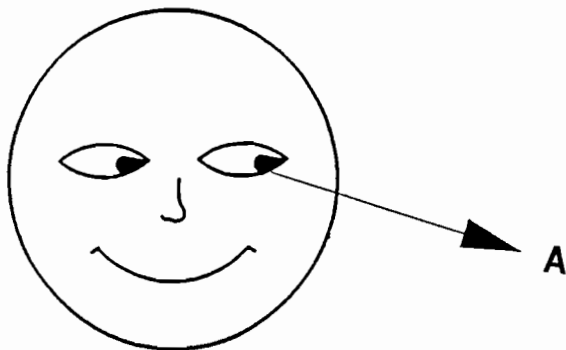
很專心地聽著，然後，突然了解了平常對話的開端就是這樣——某某，怎樣，怎樣，不是嗎？就像下面這樣：

當然，史帝夫，你的日子可能很好吧！因為你老板上兩個禮拜度假去了。而且，你的新女朋友那麼棒，真是討厭！而網球賽呢？對對……不起！你做了什麼？以你的設計工作把副理打敗？嘖嘖！」。

嗯，上面的這種聲音就是內在對話，而且，是在某個位置上的對話——聽覺性的對話。當我們接近內在對話時，我們會看著左下方。

如果你是位聽覺性者，那麼，內在對話就很重要。因為聽覺性者是以聲音，而不是畫面或感覺來思考，所以，和自己對話及討論事情，是非常重要的。聽覺性者能夠透過內在對話聽到雙方的意見，並且加以討論。當你和正在進行內在對話的人在一起時，你很容易觀察到，他們的眼睛會瞥向左下方。這很重要，它可以讓我們知道他們正處在主觀經驗的哪個地點，而且，可以幫助我們和他們建立親和關係。我們許多人在做重要決定時，也都會產生內在對話。只是聽覺性的人比多數人更經常進行內在對話。

眼睛往左下方瞥這個線索帶給我們最有意義的事情之一，就是它讓我們知道某人正在思考某些事情。在這個時刻，允許聽覺性的朋友暫停幾分鐘，是很重要的。考慮到這



圖六 左下方

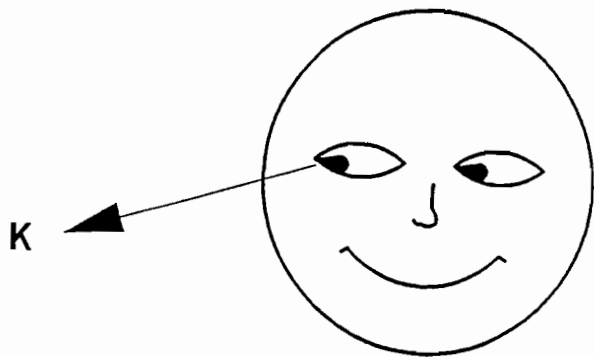
轉化成別人可以理解的文字。

下面的問題，可以引出建構聽覺性資料時的眼睛線索：

- 你能够想像你下一位戀人的聲音嗎？
- 我說什麼，可以让你聽到你下一位戀人的聲音？
- 你能够聽到你的孩子，夾雜著豎琴的聲音嗎？
- 空氣擊在水面上，是什麼聲音？

### 聽覺性的對話

你在俱樂部的人口處和一位熟人說話。他告訴你他的日子多美好，他的新女朋友多麼不可思議，以及，在兩場網球賽中，他把新來的行銷部副理打得落花流水的經驗。你



圖七 右下方

種簡單的方向，表現出一致的系統。第二，它看起來就像感覺應該看起來的樣子：有一種憂鬱、沈思的感覺，或許還有點感傷。最後一點，雖然觸覺性的眼睛解讀線索很簡單、清楚，但是，它一點都不隨意草率。我說完了，就是這樣。

當然，當我們在和觸覺性者互動時，會最常見到觸覺性者的線索。然而，當把感受聯繫到某些事情時，每個人都會表現出這種模式眼睛的移動。當我們要求高度視覺性者想像童年時的家鄉，我敢打賭，當他把情緒與畫面相聯繫時，他會把眼睛從左上方移動到右下方。

你曾經和某人談話，而他的眼光卻遠離你，而注視著地板嗎？最可能的原因是，他

一點，就像這樣簡單的事情，就能使我們處在完美的親和感的軌道上。

眼睛線索最常發生的結合狀況，就是左下方的對話位置和右下方的感覺線索相結合。人們在進行內在對話時，有時候會確認眼睛右下方的線索，以便刺激他們的感覺或觸覺表象系統。透過確認他們所說的，以及對於所說之事所產生的感覺，就能幫助他們做決定。如果他們的對話和感覺是一致的，他們就會依照這種策略做決定。

下列的問題，能夠刺激往左下方看的對話搜尋，表現出這種眼睛線索：

你可以講故事給自己聽嗎？

你能夠聽到雙方的觀點嗎？

當你閱讀時，你會和自己說話嗎？

我生命中，真正想要做的事情是什麼？

把「八十七年前……」（出自林肯在蓋茨堡的演講詞，譯者注）做個結束。

你能對自己重述剛剛我所說的話嗎？

### 觸覺性者

我喜歡觸覺性的眼睛解讀線索。它有許多很美的品質。首先，它很單一具體化。一

正在搜尋你所談的感覺。

我的經驗是，觸覺性的人會花許多時間注視著右下方。這可能是因為，感覺，不像聲音或畫面，它不是短暫的事物。有的人會沒有停止地、持續地某個感覺狀態跳到某個感覺狀態。事實上，我們的社會覺得這類的行為很怪異。觸覺性的人容易持續某種感覺，至少一段時間，而且，我們可以觀察到他們深陷在思考當中。一個藝術的例子就是，著名的雕塑「沈思者」。當我們把觸覺性者定義為「與他們的感覺接觸」時，我們就正中靶心了。

知道某人何時轉移到觸覺性的表象系統，是很重要的，因為這讓我們知道，他們正以情緒的方式表達他們的經驗，而不是透過聲音或意象。除此之外，它也透過非語言的方式，提供我們應該使用的策略。

在這章的下一部分，我們會了解，眼睛的解讀線索比公式更能預測眼睛的移動。它們就是指向豐富親和感和創造性親和感的人際關係之途的路標。

下面這些問題，是一些觸覺性的問題，可以刺激眼睛往右下方移動，由此而產生感覺或感受：

- 你曾經被燙傷嗎？

- 你曾經墜入情網嗎？

- 曾經洗過冰冷的冷水澡嗎？

- 從高處平臺跳入水中感覺像什麼？

- 你曾經戀愛又失戀嗎？

記住，這些觸覺性的問題會刺激觸覺性的眼睛線索——即使在視覺性者或聽覺性者的身上。而視覺性的問題會產生視覺性的眼睛線索——即使在聽覺性或觸覺性的人身上。當然，聽覺性的問題也是如此——它們會導致聽覺性的眼睛移動，即使在視覺性和觸覺性者身上，也是如此。

現在，我們清楚知道，什麼樣的表象系統合刺激眼睛往什麼方向移動，而且，也充分了解到眼睛解讀線索的重要性，現在，讓我們進行系統轉換及沈默策略。

## 系統轉換

很簡單，這是一種過程，在這過程中，我們來回地從一種表象系統穿梭至另一種表象系統，並且，具體地展示出相對應的、非自主性的眼睛移動。

人是多感官的動物，沒有人一直只使用單種表象系統。如果我們刻意這麼做，不僅會遺漏這世界上許多不可思議的美麗，而且，我們也必定會有障礙。事實上，所謂有障礙，就是我們所說，那些不會好好利用某種主要系統的人。當我們不能看時，我們被稱為瞎眼。當我們無法聽時，我們被稱為耳聾。依此類推。然而，既然上帝賦予我們多數人，有豐富的感官能力，所以，當我們要向所生活的世界表達我們自己時，我們就要整合這些感官能力。而且，當我們觀察眼睛的解讀線索時，我們也應該知道，人們經常由一種感官跳躍到另一種感官，是爲了要獲得他們正在搜尋的訊息的豐富經驗。在這麼做的同時，眼睛就會依循著搜尋所使用的內在神經，根據當時正在擷取的表象模式而移動。我稱這是「在當下的瞬間」。

在當下的任何瞬間，我們都只擷取表象方式的單一面向。換句話說，我們要不是在

擷取視覺表象系統，就是在擷取聽覺或觸覺表象系統。我們要不是聽到某些訊息，就是看見或是感覺到某些訊息。當我們從當下的每個瞬間的表象系統進行轉換時，我們的眼睛線索也會跟著改變它們的位置，以應和我們當時所使用的系統。所以，當我們要求某人說出效忠美國誓詞的第八個單字時，我們會看見對方的眼睛移動到左邊，以便獲得這誓詞的聽覺記憶，然後，又會看見他把眼睛移動到右邊，以便建構出這些誓詞的聽覺聲音，如此一來，他才能數出第八個字。

但是，我們也可能首先看見，那人把眼睛移動到左上方，去擷取視覺記憶，以便描繪出這誓詞看起來的樣子；然後，他的眼睛又回到左邊、右邊，以便完成聽覺擷取的搜尋。除此之外，我們也會觀察到，對方可能先執行系統轉換的前兩個方式，然後，把眼睛移動到右下方。這表示他正在擷取某種感覺——可能是有關誓詞對他的意義的感覺。這種情況可以以任何順序發生，它會表現出許多的關連和美感。當你想知道某人的吸引策略、購買策略或是安排美麗週末的策略時，你就可以這樣來進行觀察。一旦你知道如何滿足他人對成就某事的標準，本質上，你就開始了建立立即親和感的過程。

系統轉換不是你偶爾見到的奇怪現象。在實踐的過程中，它隨時發生，而且，是我們經驗很自然的表現。當我們對生活的經驗進行回應時，我們不斷地從一個表象系統移

到另一個系統，即使，我們以為自己是傾向一個主要的系統，我們也是如此不斷地變換著。舉個例來說，如果我們是視覺性者，雖然我們主要的地圖是透過畫面，但是，我們也會使用到聽覺和觸覺的感官，這不只是為了某種特殊的任務，而且，就像先前提過的，是爲了讓經驗能夠「充分形成」。即使我們完全是視覺性者，我們也不會放棄其他的感官。像是打網球或化粧——甚至刮鬍鬚——這樣的工作，即使需要許多的視覺能力，但是，沒有聽覺或觸覺的話，我們也很難好好地完成它們。這是因爲我們會使用第二種表象系統來加以確認——就像弓箭手在箭離開弓時，會利用箭的重擊聲來確認視覺上所見到的目標位置。所以，沒錯，我們生來就以某種模式爲主，但是，我們從來不會喪失其他支撐的感官能力。

觸覺性的人在轉換系統時，和視覺性者或聽覺性者沒有兩樣。沒有人只透過單一感官來表現經驗。不過，視覺性者的確在很多時候，使用他們靈巧的視覺感官，而聽覺性者也主要依賴他們對聲音的敏銳度，但是，我們要隨時記住，視覺性者、聽覺性者和觸覺性者會利用掃描其他的感官，來確認主要的表象系統。這就是爲什麼我所說的轉換系統。

我們從一個系統轉換到另一個系統，是爲了確認主要系統對我們報告的事項。而

且，我們經由與當時正在擷取的某種表象系統相對應的無意識的眼睛移動而表現出這種轉換過程。你曾經和某人交談，而且發現她的眼睛到處移動嗎？嗯，這就是系統轉換。你曾經和某人說話時，發現她的眼睛卻老是往下看，然後，又沒有理由地往上看嗎？這也是系統轉換。

系統轉換的一個好的例子，就是以視覺性爲主的人，在接近聽覺或觸覺的眼睛線索之後，有時候會往左上方或右上方看。這表示他們一開始擷取了你所談論之事物的感覺（如果她往右下方看），然後，他們看見了與那個感覺相聯繫的畫面（當他們往左上方或右上方看時）。舉個例來說，如果你詢問視覺性者，他是否曾經在烹煮時被燙傷過，他的回答是「有」，同時，他的眼光很快地投射到右下方，注視著觸覺性的位置——他正在擷取被燙傷的感覺——然後，眼睛轉移到左上方，看見自己被燙傷的畫面。同樣地，當你詢問視覺性者，有關他們最喜歡的歌曲或旋律時，可能會使得他們的眼睛先往左邊的位置移動，使他們能聽到那個聲音或音樂，然後，眼睛往右上方移動，以便看見與那個聲音有所聯繫，具有歌曲意義的畫面。

系統轉換。

從一個表象系統轉移到另一個表象系統。而且，透過眼睛的解讀線索表現出來。

當然，知道這些，有一個特別的好處，就是能獲得建立親和感的能力。如果我們不只透過觀察他人的眼睛移動，而且，還了解眼睛移動的順序，而弄清楚他人是如何與我們交往，那麼，我們靜靜地就可以知道他們的特殊策略。現在，我不要求你馬上就能解開他人的策略，而且消化這些創造親和感的技術。在第九章中，我才會仔細地說明解開策略。但是，現在，我要讓你知道，如何透過觀察他人眼睛的移動，就能了解別人所正在思考的事情。

## 沈默策略

現在，我們知道眼睛會透露出某人正在使用的表象系統，而且，知道眼睛移動的順序，就能了解某人當時做出某種行為的過程。事實上，結果就是這樣，也就是說：如果你的男朋友告訴你：「我今天真的想見我的朋友鮑伯。妳覺得這符合妳原本的計劃嗎？我們稍後再見面，然後一起去看電影，好嗎？」如果妳沒有觀察他的眼睛解讀線索，妳所獲得的只是他所說的語言。但是，如果妳注意到他眼睛的移動方式，妳就不能夠知道他所正在轉換的表象系統，而且，妳也會知道如何與他建立親和關係——即使妳不同意他的想法。妳看，我們把親和感定義為，利用與對方相同的表現語言，使用對方的眼睛線索透露出相同表現順序，以善意和簡潔的行為加以回應，就能創造出親和感。我們來闡明這個例子：

「我今天想見(see)我的朋友鮑伯」(眼睛往上，而且往右移動，意味著正在進行建構的視覺意象)。「妳覺得這符合(fit)妳的計劃嗎？」(眼睛往右下方移動，意味著接觸到觸覺性的位置)。「我們稍後再見面(see)，而且，一起去看電影(flick)」(眼睛往右

上方移動，意味著接觸到視覺建構的意象）。

現在，妳已經獲得一些訊息了。妳切中他的表象方式，不只是經由語言，而且也透過他的眼睛解讀線索。他已經告訴妳，在某個行為上（他今天下午想做的事情），和他建立親和感的策略。有了這個親和感的公式，雖然只限於下午的活動，但是，它也能讓妳擁有全新而且很有效的影響工具。藉著它，妳可能不贊成他的計劃，甚至可以改變他來投妳所好，而且不會破壞你們的親和關係。妳看，妳將會以非常個人性的公式來回應他，這個公式就是，從建構的視覺到觸覺性到建構的視覺性，或者，這樣表示： $V \downarrow K$ 。

如果妳以相同的表現脈絡來回應他，也就是先以視覺式，觸覺式，然後又是視覺式，妳想，會發生什麼事？妳想，你們會是在相同的波長上嗎？你認為你們會有親和關係嗎？當然！

現在，如果你們現在有很好的親和關係，但是，妳不同意他想要做的，妳覺得這會破壞彼此之間的親和感，甚至可能造成爭論嗎？當然不會！。

當你們處於親和關係時，不贊成對方的意見不只是偶發的狀況，而且，還可以藉此把他們的觀點改變成你的觀點。

很明顯地，這是一個大獲全勝的陳述。它可能是親和感技術中，最有力量的概念，而且，是讓你在當時，不會表現得太明顯的好方法。但是，更重要的是，這個技術讓你得以掌握你的人生，而且，確實地產生能創造出幸福、滿足的結果，或許，這是你第一次有這樣的經驗。

即使如此，人們多半還是要求語言很豐富，而很少依賴眼睛解讀線索。如果你的伙伴告訴你：「你知道嗎，我真的為她瘋狂。」而且，眼睛注視著左下方，你想，他是如何對他自己陳述那個女孩？暫停一下，回想眼睛解讀線索的圖示。如果你說，他聽到了那女孩的聲音，或者，她對他說的一些事情，那麼，你就看著左邊，經驗到我們對你的喝采聲吧！因為，雖然他什麼也沒說，但是，你知道他正在想的事情，因為，你注意到他注視著左下方，這說明了他正在聆聽一些熟悉的聲音。假設，後來他說：「我記得上次和她在一起的時候。真是難以置信。」而且注視著左上方。發生了什麼事？你可以推

你如何依照他的表象順序進行)。

「我知道，只要一想到安妮，你就好像聽到(listening)她一樣。而且，我也知道，她總是能夠觸動(touch)你的感覺(feeling)。而看著(watching)你們兩個在一起，是那麼自然，我可以了解(see)你也這麼想。」

你已經成功地和你的朋友建立起深厚的親和感。首先，你以他的語言說話，第二，你充分地描述出他正在想的事情。最後，你也正確地說出他所思考的順序。最後這一點，是最重要的一點。當我們利用他們某種行為的策略或公式去和他們交往時，即使我們不知道那個行為是什麼，我們也必然會和他們建立親和關係。你看，我們在這裏所做的，只是變得與我們的朋友相似。我們變成一面鏡子，我們所想，所談，所行動就像對方一樣。如此一來，他怎麼可能不會和我們建立親和感呢？難道，他要拒絕自己的語言、思想和行為嗎？絕對不會。記住，人們喜歡像他們自己的人。

我們已經學習到，和他人說相同的語言可以開啓親和感，而且，在這章中，我們也學習到眼睛解讀線索，以及它們在定義人們的主觀經驗時，所扮演的重要角色。更進一步地，我們也學習到，這些技術本質上就會產生親和感。現在，我們需要了解，當我們想要去影響我們想要信賴的人時，如何以這種方式，和他們建立親和感。

測他正看見她或是他們兩個在一起的畫面。現在，如果他什麼也沒說——我的意思是他完全地沈默——但是注視著右下方呢？你可以確定，他已經離開那個畫面，直接進入了畫面有關的感覺狀態。事實上，我敢打賭，他下一句話一定與他的感受有關。

讓我們更進一步來看這個例子。

你的伙伴，在回答你的問題：「你上一次和安妮在一起是什麼時候？」時，眼睛注視著左下方，然後又注視著右下方，然後，轉移到左上方。他在想些什麼？

1. 左下方：他聽到她的聲音，或是她製造的聲音。
2. 右下方：他感覺到與她聲音有關的一些事情。
3. 左上方：他看見她，或者，他們在一起或分開時的景象。

這些眼睛的移動告訴你什麼？太多了。它讓你立刻知道你的朋友處於經驗上的什麼狀態；它允許你能夠真正了解他在想些什麼；它讓你清楚地知道為什麼他那樣表現；而且，這也可能是最重要的一點，它允許你滑入他的世界模式，因和他產生親和關係——立即地！

你知道嗎？只要注視著他的眼睛，你就能夠在支持他的經驗時，和他建立並且維持深厚、由衷的親和感。嗯，你一定可以做到。跟著做。假設你這麼說：（而且，注意到

現在，我要把你引導到策略親和感的領域中。但是，我們必須先學習建立親和感的另外一個核心成分。這是我們必須了解的非語言溝通的最後一個重要步驟。然後，在下章中，我們就會擴建、增強我們到目前為止學習到的部分，然後，在轉移到策略的藝術層次，在這個層次中，我們就能真正和立即親和感的神奇魔力面對面了。

## 第八章

### 映現配合過程

秋天。樹葉轉黃，而楓葉也染紅了。煙囪冉冉上升的螺旋狀炊煙，訴說著黃昏的到來。每年的這個時候，鄉村和山野最富吸引力。在一個寒冷的十月傍晚，你決定和朋友去看電影。在排隊買票時，你被旁人的談話所吸引。談話的主題熱絡起來，很快地，每個人都表達自己的意見。不久，你發現，你和你的朋友是以友善的方式在討論，但是，其他人卻試著找出你們意見的弱點。幾分鐘過去，你注意到，不只你們贏了，而且，雖然你們沒有排演，但是，你們兩個配合得完美無瑕。你朋友所說的論點，正好補充你所說的，而你所說的，也加強了他的觀點。數分鐘之後，你的朋友開始總結你一開始說的話。你們有些意識到這情況，而且覺得很興奮。一抹微笑閃過你們的臉龐。你準備要陳述重點。你張開嘴巴準備說話，而當話語出口時，你注意到你的聲音特別地愉快和諧。你的朋友，也正要說和你相同的話！

我們每個人都有過這樣的經驗。有時候，是和朋友在一起時，而有時候只是認識者。我們也可能和陌生人在一起時，有相同的經驗。我們想著：「他怎麼知道我要說什麼？」或者，「我想我知道她要說什麼，但是，我是怎麼知道的？」我們經常把這歸諸於巧合。然而，我敢打賭，有許多人真的希望和想要好好交往的人也有這樣共鳴的經驗。或許，這些人就是你的妻子、男朋友，或是老板吧？如果你這麼想，那你就來對地方了。因為，我們的朋友和我們所共有的，而且，彼此一致的特質，就是，親和感。

你說什麼？親和感和與某人共鳴、處在同個陣營或適當地總結別人的話有什麼關係？關係可大了。沒有親和感，就很難分享目標或達成共同目的。這有點像是跑馬拉松，卻沒有健康的身體。藉著親和感，人與人之間的任何事，都是有可能的。這是一種奇蹟。親和感對於人際關係，就像是，汽油對於車子一樣。沒有親和感的友誼，總是陷在泥沼中，徒費力氣，這種關係甚至不能稱為友誼。我猜想，為什麼我們會有熟人（acquaintance）這個字。當我們熟悉時，我們就有粗略的知識；而當我們知道時，我們就有意識到的確定性。

當我們想到那些我們所認識，而且尊敬的人時，我們通常會欣賞他們看起來的樣子，他們的想法、談吐，甚至他們的衣著。他們的任何特質都是好的，只要我們認定，

他們在我們的經驗中，是有價值。而因為這種高度的尊重惦記，我們很自然地要把他們的某些行為融合入我們自己的行為中。

我想，佛洛伊德有一套長的理論可以來解釋這一點，但是，重點是，我們企圖與那些我們認為值得欣賞的、好的特質相像，或者，希望那些特質變成我們的一部分。我們希望和那些人具有相同的波長——至少，在某些方面如此。在我們覺得成功地達到這些事情時，我們就會有好的感受。我們覺得和那些人有一種特別的親近感。我們覺得，我們好像知道了他們的想法，他們的喜好，能令他們愉快的種種事情。當這種情況發生時，我們通常稱他們為朋友。我們欣賞他們，而且覺得和他們有親近的感覺。我們希望我們和諧相處。有時候，我們確實能夠創造出這種親和感的狀況。

數年前，我第一次注意到自己生命中的這種狀況。在我大學二年級時，我知道，我在大一時，教我有機化學課程的教授充滿敬畏。他是如此聰明，對於這門課程有不可思議的知識，而且，在這個領域中，具有相當程度的地位——在分子軌道理論方面——所以，聽他講課，實在是令人振奮的事情。我的化學不是很好。但是，我後來才了解，對他有了這種親近感之後，我的行為就變得有點像他，特別是在實驗室時。我發展出他的姿態、聲音的語調，甚至，他凝視著地板思考問題的習慣。大約一個月之後，我發現，

這個親和感技術的假設是，如果我們把對方的行為映現在我們身上，來回應對方，本質上，我們就會變得和對方相像。如果我們把之前的定義：「人們會被和他們相似的人所吸引」，包含進來，那麼，映現的結果應該會產生親和感的狀態。而事實上，我們也發現的確如此。

當我們映現他人，吻合他們的行為時，我們不只提供他們，有關他們自己的視覺和潛意識的意象，而且，所傳達出的這個意象，也不會加進我們的意義。換句話說，人們會看見沒有我們的評論攪雜在其中的他們自己。這讓他們可以自由地陶醉於自己的樣

上他的課時，我的行為舉止更像他了。然後，發生了一件趣事。當我和他一對一談話時，我就能真正搞懂化學。雖然，那時我不知道這是為什麼，但是，那時我的確很有效地把他映現(mirroring)在我自己身上，而且，不知不覺地，和他建立了強烈的親和感。

相同的事情也發生在我女朋友身上。我們的關係一開始大部分只是外表的吸引。然後，才有其他方面的吸引。她的表現，正是我所希望的女性的樣子。她說話清晰自然，非常優雅，風度雍容高貴，就是我所欣賞的那一型。但是，她對生命和人的接觸卻幾近勇猛。有一天，我才開始了解，我是被她堅定的態度所吸引。嗯，很久以前，我就注意到，我會和與我有相似態度的人交往。我和女朋友的交談、交往愈來愈多。很有趣的是，這對我們兩人的關係有正面的影響。當我和她在一起時，我變得和她愈來愈像，雖然，她從來沒有察覺到這一點。這是很特別的過程，因為它為我們兩個開啓了新的探索途徑。漸漸地，因為我擴展了各種的行為，我的女朋友也開始和我的行為愈來愈像，而我也開始以一種嶄新卻更親密的方式經歷到她的存在。我們共同達到了很棒的親和關係。然而，那時，我完全不知道發生了什麼事，我甚至也沒有想過，我也可以對其他人創造出這種親和感的境界。我興奮死了，這真是美好，而且這種經驗是屬於我的。雖

然，這個經驗已經離我很遠了，但是，它仍然存在我腦中的某個地方，因為能透過意志和其他人有這種聯繫，而且，不只限於我的私生活，這真是太美妙了。

映現(mirroring)就能創造出這種聯繫。

在親和感的裝備中，映現是最簡單的技術。即使如此，它仍然是創造親和感，很有效、很快速的技術。

映現是一種技術，藉著這種技術，我們以非語言的行為來回應對方。

子，而且把自己無意識的意義添加在自己的樣子上，就像我們每個人都會這麼做一樣。這個技術的絕妙之處，就在於，當我們變得與我們所映現的人愈來愈相像時，我們就能建立親和感。

在四周，都有不少很棒的這種映現的例子，而且，你應該也知道了不少，因為，在某個程度上，你已經這麼做了。在生活的過程中，我們經常映現他人和環境，如此一來，我們的社會適應能力才能熟練。當我們去百老匯觀賞電影或芭蕾舞時，我們不就表現的像其他觀眾一樣嗎？我們不也是在戲院內坐定、注意著舞台，甚至別人鼓掌時，我們也跟著鼓掌？我的意思是，你不會在幕升起時，才坐下脫下外套，不是嗎？

我希望你不是這樣。（這就是定義上的打破親和感——特別是對於坐在你旁邊的人！）你映現其他觀眾的行為，而且，表現得像他們一樣。你曾經在觀眾席中，覺得和其他人具有共同目的的感覺嗎？甚至，你覺得和他們有著親和感？你知道嗎？當燈光熄暗時，每個人都會閉口，四周變得寂靜，等待幕簾升起。你可能一直都感覺到，坐在你旁邊的人正是和你處在相同的狀態下，充滿期待，完全地把注意力集中向舞台。在那個時刻，你和他們就是處於幾近完全的親和感。即使你帶進劇院的生活問題，也會在燈光熄暗之時消失無蹤，你只把意識和知覺朝向舞台，映現著其他人的作為。是的，在那個

時刻，你和其他數百人或數千人正參與著親和關係。

但是，映現可以不必是這麼大規模的。當我們去教堂時，我們也映現他人嗎？當然。下次當你去教堂時，低頭看看你所坐的長條椅，你就會發現許多參加聚會的人，和你的坐姿一樣。我們的確是遵循其他人祈禱時的身體姿勢。而晚上，當我們和一些同性戀者相處時呢？你和他們的說話方式和你在家里時一樣嗎？絕對不會一樣。我們會映現他們的語言內容，如此一來，我們才會與他們相像，和他們在一起時，才會覺得舒服。而跳舞，就是映現的最好例子。你還記得，當你滑行過樂團時，你和樂團一致的樣子，看起來如何？

跳舞，在許多方面來說，是人類對某種基本驅力的模仿，以便和別人能夠一致。你曾經看過遊戲中的兒童嗎？他們所做的就是映現。他們看著他們的朋友，而且，試著去做朋友們所做的事情。事實上，兒童的語言學習過程，很大一部份就是透過這種映現過程。而且，當我們和兒童相處，試著與他們建立親和關係時，我們不也是映現他們的高度，屈膝，讓眼睛視線和他們處在同樣位置嗎？但是，因為這是一種如此平凡、一般的事物，所以，這種微妙的映現就很少被注意到。那麼，比已經存在的方式更有效地創造出親和感的技術是什麼呢？而且，什麼是我們已經精通的技術呢？

就是映現的技術。

你還記得，當你小的時候，和朋友們玩模仿的遊戲嗎？你知道嗎？不論你朋友做什麼，你也會跟著做。如果他舉起右手，你也舉起右手。如果她微笑，你也跟著微笑。如果她突然大笑，你也大笑。你甚至說與他幾乎相同的話。嗯，這就是映現。而且，即使現在你長大了，你也會做和小孩時，同樣的事情，除了你現在比較純熟了之外。讓我和你分享我第一次有意識的映現經驗。

在我唸心理學領域所說的認知風格時，我被一篇談論非語言模式表達的文章搞得焦頭爛額。在文章最後，我注意到有個註解包含了有關映現和配合(matching)的參考資料。那時候，我不了解它的意義，所以完全忽略它，一直到我很幸運地有機會接觸一個豐富的心理學圖書館。在那裏的第一個小時之內，我就發現有一本關於行為模式的手抄本，標題面都折舊了。這次，我不再錯過這個巧合了，很快地閱讀它——它不是很長的專題論文。然後，我把它借出來，帶回家，又讀了一次。

它幾乎很簡單。沒有複雜的專門術語，或是要記憶背誦的東西，也不需要聰明的頭腦才能使用它所談到的技術。簡單而言，它的重點就是：如果你映現——也就是說，和某人相處時，行為舉止很像他——，你就會實現親和關係。而且，如果你很成功地映

現別人，就有可能在親和關係中取得主導權。換句話說，如果你真的建立了親和感，你一開始所映現的那個人，就會開始映現你。

所以，當你抬起頭時，對方爲了要和你維持親和關係，他也會抬起頭。同樣地，如果你把手放進口袋中，他也会跟著這麼做。當時，對我而言，有些部份聽起來很荒謬。但是，我心裏有個聲音說：「你必須承認，如果它真的有效，那就太不可思議了」。老實說，我有點被這些東西迷惑住了，所以，我做了一些努力去學習映現，如此一來，我就可以在不信任的「犧牲者」身上，嘗試這個新技術了。雖然，我以一種奇怪的態度來看待映現技術，也沒有真的認爲這東西是可靠的，但是，在修正過這個技術，把它變得更簡潔後，我就足以直接「上路」試驗它了。我真的不知道實際上應該如何做，也不知道如果我成功後，會發生什麼事情，但是，我知道我就是必須去嘗試。事實上，試驗後我就忘記了，直到數星期後，我和好友貝姬吃晚餐時，我才記起這件事情。她現在已經是一所著名大學的神學系系主任了。

貝姬那時正努力想要有傑出表現，雖然，不是很成功。她接手一個寵物社區的計劃，她認爲我可以給她一些幫助。我們有幾個星期不會一起吃晚飯，只透過電話聯絡，她電話裏的聲音聽起來很愉快——她有辦法在電話溝通時，讓你有音樂聲入耳的感覺。

我忘記為什麼做這樣的決定，但是，帶著些許的罪惡感與很大的期待，我還是把我的嘗試付諸實行了。貝姬，就成了我的「犧牲品」。

我們常到一個小酒館，在那裏我們可以得到放鬆。但是，那晚，我卻有另外的目的。藉著貝姬無心的支持，我想要知道映現這個概念是否真的有效，或者，它只是一團「棉屑」。

吃了一頓很美味的北義大利餐點之後，我們討論，並且分享各種事情。就像我們兩個平常的互動一樣。她是個直覺性的人，能夠把她的感覺放進思考中，然後很適切地以語言表達出來。和她相處是一種挑戰。她有時具有一些古怪味道的幽默感，讓她的表達方式很有效。和她相處很有趣。我猜想，我有很好的環境來進行我的的小實驗。

時間到了。我們結束主要的談話，喝著卡布其諾咖啡時，我就開始進行了。一開始，我映現她大略的動作，例如，坐的姿勢。我交叉著腿，把左手肘靠在桌子上，以左手握著咖啡杯，掀起桌布。然後，我把頭擺在和她的相同的位置上，微微地傾向一邊。她總是這麼做。那時，我就記住，映現不是被動或靜態的事情，而是一件你隨時在調整的事情。所以，當貝姬把咖啡放下時，我也跟著把咖啡放下。而當她的身體往前傾時，我也跟著這麼做。同時，我在心中記著，映現的根本原則就是，絕不要模仿。我再說一

次：

映現的根本原則就是絕不要模仿

人們對於他人模仿自己的行為，有一種天生的保全警告本能。因此，很重要的一點就是不要模仿。當你映現他人時，速度慢一點，延遲幾分鐘，不要好像把被觀察者的行為重複播放一樣。舉個例來說，當貝姬拿湯匙攪拌咖啡中的奶精時，我暫停幾秒鐘，然後，才以另一隻手拿起湯匙——不過，只是把湯匙靠近我。然後，當她習慣性地撫弄她的金髮以便思考時，我就以和她相反的一隻手去調整我的衣領。本質上，我是以相反的方式映現她的動作。當我們以這種方式交互映現時，在別人有意識地看來，沒有什麼可注意的明顯點，但是，我們已經在對方無意識的心靈中，賦予某種意義了。

盡可能地有節奏。例如，如果某人說話時，有特別的韻律，那麼，你就試看看能否配合他的韻律，。如果他的呼吸很深沈，或是很淺薄，那麼，你也以同樣的方式映現。事實上，你可以映現他人的每一方面，只要不違反主要指令：絕不要模仿，就可以了。模仿絕不會成功，而且對方的心裏會立刻記住，這會破壞你已經建立起來的任何親和關

係。嗯，貝姬的呼吸方式總是深沈從容，所以，我也盡量地以這種方式呼吸，不管是在對她說話，或是在對我說話時。

然後，有趣的事情發生了。在我開始尋找成功的跡象之前，我突然發現，貝姬和我一直相處得很快樂。有一、兩次，我察覺到，我忘了我正在做實驗，當貝姬在笑時，我也自然地回以笑容——一點都沒有意識，就自然而然地映現了她的行為！然後，我知道，我們已經有了親和關係。但是，這不是我原本以為的結果。我的意思是，除了和她處在相同波長的主觀經驗，以及覺得和她很親近的感覺之外，我怎麼推論出我們是處在親和關係中呢？然後，我發現引導(leading)的重要性，也了解它如何成為親和關係的試金石。

引導，就是為對方製造出能映現的行為。

如果你開始引導，使得對方映現你的行為，你就能夠很理性、客觀地測試你們的親和關係。很有趣地，我和貝姬相處的時間如此美好，以至於我幾乎要放棄我的實驗。但是，我還是堅持下去。然後，我又再次覺得，反正我也沒有很努力在進行，所以，為什麼不繼續進行下去，看看會發生什麼事情呢？

後來，我們談論到家庭，她在訴說她多麼想念在老家懷俄明州的姊妹時，我改變了速度，開始扮演引導的角色。我期待某些難以置信的事情會發生，但是，什麼也沒有。其實，我並不真的知道我在期待什麼，除了希望貝姬會開始跟著我做一些動作。我舉起左手臂拿糖，把糖放到我的空咖啡杯中。我沒有發出敲打聲，而且，也沒中斷談話，而貝姬竟然舀起奶精，放到她的咖啡杯中！哦，你可以想像卡通中的人物見到他們不敢相信的事情時的表情嗎？他們的眼睛突到頭頂上吧？這就是我當時的感覺！但是，我壓抑住這種驚訝。

接下來，我把原本交叉的兩腿放下，然後，以相反的方向重新交叉一次。再一次地，停了數分鐘後，貝姬把椅子輕輕往後挪，把腿分開，然後，以相反的方向交叉！我一直記住這個場面——我猜想震驚是最能形容我當時的字——我不敢相信這真的發生了！「這不是真的！怎麼可能呢？」我對自己結結巴巴地說著。我的思考突然中斷了一會兒，擦拭前額；而貝姬跟著抓了一下她的鼻樑。然後，我喝了一口水，而貝姬也跟著拿起咖啡杯啜了一口。但是，她的杯子裏面已經沒有任何咖啡了！我敢發誓，她甚至沒有注意到自己的動作！不論我做什麼，我們始終處於親和關係中，她無意識的心智認為

這些是她應該這麼做的事情，因為，我和她是相像的。我以貝姬覺得舒服的動作而行為。她怎麼能不想相信自己呢？這時，我才真的驚訝於映現以及創造親和感的巨大力量。它們是如此地和諧，一個纏繞著另一個，就像在水中的氫分子和氧分子一樣地自然。

那真是個特別的夜晚，我們流連了許久，直到店家有技巧地提醒我們要打烊了。我記得當我想要傾身吻她時，我心有同感地注視著她，而她也自動地前傾半身，好像我們依照著某個寫好的特別腳本演出一樣。那真是太美妙了。但是，我想知道在打破親和感之前，我們能維持多久。其實，我並不真的想這麼做，但是，對我而言，確定這個極限是很重要的，如果映現是有極限的話。我很快地找出極限了。當開始進行這個檢驗時，我調整引導的速度，慢慢地跟隨彼此的姿勢。這會產生放映錄影帶時的快轉效果。貝姬手腳揮來揮去，好像無意中被電氣插座電到一樣。我想，有幾分鐘，我們就像掉入戴菲鴨卡通中的陷阱一樣。這持續了十或十五秒鐘左右，直到我觸及到所謂的「關鍵點的親和感」。在這個門檻上，你的速度將有可能破壞親和感，因為，對方的心智無法去處理這種映現的意像。可能發生的狀況不只會破壞親和感，而且會讓對方惱怒。

事實上，當我製造出這種親和關係的障礙時，貝姬突然不再跟著我移動，她以一種

困惑的眼神直視著我的眼睛。「你在做什麼，麥克？」她厲聲地說道。毫無疑問地，她被惱怒了；好像有什麼一直煩著她，但是，她卻不知道那究竟是什麼。人們總是不知道為什麼他們會在那時刻覺得煩躁，但是，可能就是「超速」有效地摧毀了新鮮的親和感。貝姬的確有這種感覺。她的心智告訴她，在某種程度上，我是這種煩躁的原因。本來這麼棒的夜晚，卻被我的愚蠢及無意義的作怪給搞砸了。我絕不會忘記這一點。如果你在積極地映現對方時，玩弄他的信任，你就要冒很大的險，因為那時候所建立起來的親和感或友誼會被摧毀。

隔了一個禮拜之後，貝姬和我遇過兩次面，我立刻和善地重新建立親和感。我向她解釋所有關映現之事，以及我對親和感技術的研究，這時，她知道我已經深深涉入其中了。我們最後言歸於好，而且，在那天享受了真正親密的友誼。

你可以實際地映現、配合別人的任何行為。爲了要指導你，給你一些具創造性的參考訊息，下面的資料提供給你一些映現時最通則的領域。我鼓勵你自己設計一些可以使用的範圍，以便有更豐富的資源。

## 身體的移動

當你映現別人的身體的移動時，你就映現他們的走路方式、坐姿、手勢、姿勢，以及其他非語言溝通形式的身體表現。

你映現的方式應該是細微而順暢。在重複別人的動作時，不要以突然、劇烈的方式行動。而且，多數時候，應該避免直接模仿對方的行為。比較好的策略是交叉映現（cross mirroring）。也就是說，你以相反的姿勢來配合對方的行為。舉個例來說，如果對方調整他的領帶，你就可以整理你的領子。如果她的手指輕敲著桌面，你就可以靜靜地以腳拍打地板。如果對方撫弄她的戒指呢？嗯，調整你的錶帶可能是個不錯的主意。假設某人和你談話時，經常把重心由一腳移動到另一隻腳？那麼，傾身向她，可能就是映現的好方法。重點是，你希望這些訊息能夠進入對方無意識的心智中，這個心智就會把這些訊息解釋成因為你們是相似的。如果你太直接僵硬，你可能會吸引他們的注意力，他們就會說：「你在做什麼？」或者，「你有什麼問題嗎？」

### 聲音

這可能是映現別人的很好方法之一。既然溝通方式中，有一半是透過聲音語調來傳達，所以，映現這個行為是有效果的。

有時候，來參與我的研討會的人，會打電話給我，希望和我溝通。這對我來說，一直都是個挑戰，因為，我要和來自世界各地的人談話，而我正在尋找可以使他們覺得更愉快的電話交談方式。我所做的一個方式，就是更清楚地從他們的聲音中，得知他們的家鄉話，或地方習慣。作為一個聽覺性者，對我而言，要從別人的腔調中找出這些細微的差異，不是件太困難的事情。這是你可以立即進行的事情，當你以他們的方式說話時，人們會覺得很高興，因為，我們通常是以我們比較喜歡聽到的速度來說話。即使他們察覺到你這麼做，例如，你住在美國西部，卻以南方的腔調說話，這也會讓他們覺得愉快。我特別喜歡和南部地方的人說話，因為我能夠把他們起伏的抑揚頓挫的腔調映現得很好，而立刻和他們建立良好的親和關係，即使是透過電話。記住，唯一覺得不自然的人是你。想想看，如果你從德克薩斯州打電話到紐約，卻聽到一個熟悉，令你想起家鄉的聲音。這不是會讓你們的談話更容易，更有效果嗎？

聲音的映現不只包含腔調，還包括高低、音色、抑揚、節奏、韻律和語調。把這些特質都加以映現會相當有效。如果某人的音質是微軟的，你就以微軟的音質來映現。如果她說話緩慢，你就配合她的速度。你曾經和別人有不同意見，而試著透過大聲講話來壓過他嗎？當你在異國時，也會如此，你可能會對著說不同語言的人吼叫，企圖讓他了

解你所說的。這是很愚蠢的。你曾經在一個靜謐的餐廳，要和愛人耳邊嘶語，卻因為她沈重的回答聲而打破了你們的親和感嗎？我知道某些人擅長於聲音的映現，所以，他可以和對方處在親和關係中，卻不必說著和與對方相同的語言。他只是配合對方所說語言的音調。沒有見過，你一定很難相信。看吧！你不需要多麼專業，就能獲得你想要的結果。我想，你一定會驚訝於，只要試著配合對方的聲音語調就能這麼輕易地創造出高度的親和感。

### 臉部表情

我們覺得愉快時，一定會有特定的表情。有時候，是嘴唇邊或眼角有皺摺，有時候，則是很明顯可以觀察到的表情，例如微笑或是蹙眉。我們都知道，當人們想要努力闡明重點時，都會有眨眼的習慣，不是嗎？我們也都知道，專橫的強尼·卡森(Johnny Carson)用這種簡單的方法，使來賓覺得有安全感。你認為卡森會以相同的姿勢來回應對方的優雅態度嗎？當然會。適當地映現各種表情，絕對會增進親和感的可能性。

### 特殊的姿勢

我有一些喜好。每個人都會有屬於自己的個人姿勢，那些姿勢很容易映現，因為它是獨特的。有時候，很簡單，例如，你的手移動的方向和對方一樣；有時候，對方則可能是配合著呼吸節奏，以手輕敲桌面。當人們談到重點時，他們傾向於以某種特別的方式來移動身體，以便加強所要表達的重點。我喜歡交叉映現這些姿勢，以相同的身體移動，卻用不同的方向或角度來進行。

### 呼吸

配合對方的呼吸模式，是另一個建立親和感的很好方法。我在這裏不是在宣傳祕方。而且，我也不是說，要達到聯繫，你就必須完全地與對方相同。只要映現，盡你能地映現對方呼吸的深度、頻率和幅度。現在，我經常對我的朋友們這麼做，因為，他們總是期待我以這種相同的、明顯的老方法來映現他們。我努力解釋親和技術不是什麼祕密主義的東西，只是另一種激勵良好溝通的方法。當然，當我這麼告訴他們時，我也在映現他們的呼吸模式。

一旦你對這些不同的映現方法熟悉之後，你就可以開始引導了。引導(leading)是替別人製造出可以映現的行為，而且，藉由這個過程，我們可以證實是否真的建立了親

和關係。我們可以改變映現的速度，然後觀察對方是否也跟著配合我們的速度。

在我映現貝姬數分鐘後，我就藉著引導她，來檢查是否我已經達到親和關係。我只是扮演「引導」的角色，然後注意她是否跟著我做。當你第一次引導成功時，真的會覺得大開眼界。最能描述的方式，就是把它和騎馬做比較。當你學習騎馬時，你大部分時間所做的，就是聆聽教導指令，然後在馬場四周慢慢騎，直到教練滿意你的表現。但是，騎馬最令人震驚的部分，就是當你自己能夠騎上山中小徑，與你的馬合而為一時。當馬自然地跟著你的引導而映現你的移動時，你和動物之間所發展出來的聯繫和同理心，就像當你要證實親和感時，你引導同伴的方式一樣。當對方藉著映現你的行為來回應你時，你心中所產生的感受是很巨大的。這不只證實了你是一個豐富親和感的溝通者，而且，這種善意、親近的感受，是你從沒有經驗過的。

當你開始引導時，你必須表現得自在、溫和。事實上，如果你不夠自在、不適當的話，你就會覺得引導是一件令人挫敗的事情。你必須記住，你想要證實的是親和感，所以，這個過程就暗示了一種和煦、穩妥的態度。而且，記住一點，當別人接受你的引導時，這表示他們由衷地信任你。所以，不要因為突然的成功而驚嚇到他們；不要笑，也不要對你所獲得的權力有不適當的表現。如果你在這時候失誤，通常就不會再有第二次機會。

我很幸運，一開始的對象是貝姬。然而，我也幾乎要失去一位朋友。

如果你試圖引導，但是，卻沒有得到任何反應，可能就是還沒有建立親和關係。這沒關係，不要洩氣。再試一次。有時候，你可能要花十五、二十秒，才能引導成功。有時候，則需要四、五分鐘。這要視當時你們兩個的關係而定。你會發現，在某些時候進行引導，比其他時候更容易成功。這是可以想見的。當你的親和技術愈靈光，愈來愈能熟練地使用它們時，你就不只能夠輕易地引導，而且，也很自然地就會產生親和感。

一旦你開始引導，你就要使用其他的親和感技術，例如，設錨(anchoring)(這是在第十章會學習到的技術)、策略的回應，親和感的語言學。然而，沒有哪一種技術優於哪一種。立即親和感的美妙之處，就是你可以隨心所欲地創造。最後，你會找到你最喜歡的技術，以及最好的風格，這些技術和風格讓你覺得最愉快，最容易成功。

「身體語言」這個字暗示著：在每個人的行為背後都有意義。可能如此，也可能不是這樣，但是，這都不是我們在這裏所要談的。在映現的技術中，我們想要做的是配合他人的行為，而不是了解他們的行為。除了對某種特殊姿勢的解讀線索之外，我們從別人的手、足姿勢所推論出來的訊息很可能會造成誤導。舉個例來說，如果有位女士在和我们談話時，交叉著雙腿，這表示她在誘惑，或是她的雙腿肌肉疲倦了呢？如果你的丈

夫或老板叉著雙臂，這表示他很清楚你所說的，或是他覺得很冷呢？對我們的目的而言，這些訊息不僅無關，而且可能會誤導。我們是在需要知道(need-to-know)的基礎上建立親和感。既然身體語言可能誤導我們，我們就不需要學習它。映現是跟著別人的步伐，而不是去了解步伐的意義。

最後一項警告與模仿有關。在我們的社會中，我們對於模仿有很強烈的文化成見。很簡單，你不會看到有人是帶著敬意去模仿別人。事實上，模仿不僅讓人討厭，而且，它經常被詮釋為無禮。如果你在追求親和感，那麼，模仿就是你絕對要避免的行為。我提到這一點，是因為我們在映現時，不可避免地會傾向完全地複製他人的行為。有時候，你會發現這麼做是適當的。但是，多數時候，映現應該避免對別人行為完全複製。映現應該與我們企圖使用優雅、藝術的自我這部分的天生能力有關係，而這部分的自我就是構成親和感的部分。

好了，時間到了。稍早前，我們談到親和感的語言，然後，我們進入眼睛解讀線索的奧妙處，了解眼睛解讀線索能帶我們進入他人的思考中。而在這一章，我們從這些可觀察到的技術出發，透過映現，來創造親和感。現在，為了要達到更深層次的關連，以及，創造出更完全，甚至更由衷的親和感，我們將要學習如何解開他人的策略。

## 第九章

# 策略

心智的定義：心智是一堆表象。它是對當下連續時刻的所有記錄採取多感官方式的線性安排。

這一章是殺手。它開啓了技術的嶄新領域，讓你出神、啓蒙、而且得到可怕的力量。你將被裝備有我們親和感彈藥庫中，火力最強大的技術。對你們某些人而言，這可能是第一次學習到這種不只有用，而且還會被用到的技術。它也是在建立更有效、更完整的人際關係之途上很自然的一步。在下面的篇幅中，你會發現一種不可思議的方法，它會在你自己，和你所溝通的人之間，創造出一種改變。現在，我們要開始探究立即親和感之旅的最深處了。

有時候，親和感會在無意之中自然發生，而且，如果剛好發生在你想要得到它時，最好。但是，如果這種發生不是有利時，我們可能會被親和感的一些麻煩給困住。例

如，當你在匆忙進入飯店，希望只遲到一個小時到晚宴時，卻不小心和幫你開車門的服務生有了親和感的交談。你還記得，要打破與他的親和關係，是件多麼困難的事情嗎？當你急著希望你的教授給你實驗室考試的結果時，他卻把他剛出生寶寶的相片一疊排在你面前，還附帶解說時，又怎麼辦呢？還記得你多麼想要把他手上的報告扯下來，但是，卻還是只能微笑，對照片發出由衷的驚嘆的情景嗎？

不幸地，我們許多人都得忍受這種隨機產生的親和感。但是，當我們需要時，這種隨機的親和感卻總是躲著我們，例如，當我們在與我們真正喜歡或希望他們喜歡我們的人相處時。有這種隨機式的親和感的效果，可能和我們完全無法創造親和感一樣糟。

## 為什麼要學習策略

策略提供一組軌跡，讓我們可以循跡跨入心智的景觀中，而且，它可能就是創造規律親和感的最有效工具；也就是說，你要進入別人的世界模式，和對方分享他的世界。既然我們對所作的每一件事情，都採取了某種策略，那麼，去了解這些策略的功能，以及，人們如何獲得這些策略，是很重要的事情。知道這些，然後，遵循著親和感的通則——人們會喜歡與他們自己相像的人——我們就可以「映現」他們的策略，然後，變得像他們。

究竟，我所謂的策略的真正意思是什麼？或許，對我們多數人而言，策略是在軍隊作戰中，將軍所會使用到的東西，或者，足球隊伍用來贏得比賽的東西。我們甚至在公司的會議中聽過這個字，它通常是指公司用來達成某特殊目標的許多行動。任何特殊的行為都牽涉到實踐的策略。我最喜歡的例子，就是，伍迪·艾倫(Woody Allen)拍製電影的策略。我們應該都同意，他是個觸覺性者。然而，他拍製電影的策略卻是強烈聽覺性式的。在他的電影中，文字的聲音就是一切。不只是文字本身的意義，還有文字被說

出的聲音——特別是它們的節奏韻律。事實上，伍迪·艾倫強烈依賴文字去產生特殊感覺。只要觀察在他許多作品中，對突兀的救星(*deus ex machina*)的敘述使用就可以發現。我覺得最好的例子，就是Annie Hall這部卓越的電影。伍迪事實上是直接對觀眾說話的旁白作為開場。這種獨白的開場白，在電影中很少看到，所以，你很難忽視它的聽覺意涵。一旦，他所使用的文字導致某種感受時，他就創造出視覺表象，讓我們得以在螢幕上實際見到。很明顯地，他這種拍製電影的策略就是A↓K↓V。也就是說：

聽覺表象導致一種觸覺的表象，然後，

這種觸覺表象又會引導出一種視覺表象。

既然他的策略的第一個成分是聽覺式的，我們可以概略地說這是聽覺性的拍製電影策略。

在我二十多歲時，我的朋友和我到處去曼哈頓的大專院校閒晃，而且，設計了一些可以與女孩子搭訕的策略。有時候，這些策略不是很成功。事實上，這些計劃很滑稽，在施展的時候，常常引起嘲笑。但是，慢慢地，我們逐漸改良這些社交策略，我們有幾個人把這些策略條列出來，最後設定幾個一直有效果的策略。當然，那時我不了解，但是，那時候我的確在學習親和感，以及如何創造親和感。

在親和的技術中，策略是表象系統的特殊結果，依照著策略，就能產生某種能製造出親和感的行為或結果。

在第一部分，我們討論了所有人「表現」經驗的三種不同方式。我們學習到有些人主要透過他們所見的來表現經驗；有些人透過所聽的；有的人則透過他們所感受到的。我們把他們分成三種範疇：視覺性、聽覺性或觸覺性——也就是說，一般而言，人們都由這三種表象系統或感官的其中一種作為主導。我們也談到，即使某人是高度視覺性者，也會使用聽覺或觸覺來完成某任務。這是我們應該充分了解的一個信念；如此，對我們來說，才能接受親和感的另一個規則：

我們主要的表象系統要不是視覺性，就是聽覺性或觸覺性。然而，有時候我們許多行為策略卻是以其他的表象系統，而不是主要的表象系統來作為引導。

但是，我的意思不是說，如果我們以視覺性為主——透過意象或畫面來看世界——我們就一定會利用聽覺或觸覺策略來處理某些事情。這不是真的。然而，因為我們都是獨立發展的個體，而且有些感官比其他感官更發達——在某些領域方面。所以，有時候，我們就會以其他的感官為主，來設定某個策略。事實上，幾乎我們所作的每件事，都是結合了各種策略。我們有的策略如下：

激勵、購買、販賣、愛、吸引力、溝通、性、賺錢、獨立和依賴、友誼。

除了這些，還有數百種。在我們所涉入的每件事情中，我們幾乎都會使用一種策略。我們很靈巧地藉由試探別人的策略來考慮做這件事，這就是戀愛，我們可以帶領對方重新經驗這種感覺，不過，是在我們自己的脈絡中，去經驗到。所以，如果你回應別人的戀愛策略，你猜會怎樣？那人和你談戀愛的機會增加了幾千倍。這是做善事的白色魔法(whitemagic)嗎？當然是！而且，策略親和感幾乎是無限的：它可以應用到任何的策略上。你將能夠弄清楚——或者我所說的解開——他人的策略，不論對於什麼事情，而且，可以在對方的策略架構下，創造出親和感。

所以，如果你在賣衣服、電腦或是軟體程式，或者，你的工作是鼓勵別人採取行動，或者，你要賣的是你的服務，那麼，你就解開你的客戶的購買策略，在他們的策略

架構中，和他們建立立即的親和關係。一旦你和工作上接觸的人有了親和感之後，自然地，你就能夠明顯地改善你的賺錢能力。記住，親和感就是你回饋別人的情況，而且，在這種情況下，你就能實踐親和感的第一原則：人們喜歡像他們自己的人。

很奇怪地，策略就像某種需要對事件進行特殊排列順序才能做得好的事情。我現在想到的例子，像是騎腳踏車、談判、學習乘法表、會計決算、打電話、煎蛋捲、以及開車。要做這些事情時，你都需要遵守特定的順序。策略的美妙之處就在於，如果你確實地遵守它們的順序，你總是能夠成功。讓我們舉上面例子的其中一個，好好解釋策略看起來如何，而且，也對結構排列或順序的簡單概念加以討論。

在每天的生活中，我們幾乎都會使用到電話。事實上，我們如此頻繁地使用它，以至於我們從來沒有想過，要如何地使用它。我們只是拿起話筒，然後撥號。但是，停住。當我們想要打電話給某人，我們是撥任何一個舊號碼嗎？我們只是隨便按鍵，希望這是最好的號碼嗎？當然不是。如果我們這樣和別人溝通，就不會有人要聽我們講話。然而，有些人對他們所做的多數事情，就是採取這樣的策略，然後，他們總奇怪，為什麼別人都不了解他。我們所撥的數字，以及這些數字的順序，給我們許多不同的結果。要打電話給某個場合的某個人，我們就必須對這些電話號碼有所排列、或有順序。有了

這些正確的號碼，才是好的開始，如果沒有這些正確的排列（順序），我們絕對無法和所要聯繫的人溝通。而且，區域號碼也必須正確。只要有一個號碼的排列錯誤，你打電話所得到的結果，一定就和你所期待的不一樣。而且，某種特定的結果也可能有好幾種不同的撥號策略，特別是當我們所要聯繫的人，不只有一種電話號碼時。所以，你應該立刻就可以發現，策略很強烈地依賴著排列或細節。沒有這些細節，解開策略也是不得要領。就像你要開車去鄉村拜訪朋友的農舍，你所拿到的地圖卻沒有路線或地址，只有一、兩個箭頭作為指標。想要利用這份地圖到達那裏，恐怕徒勞無功。要到那裏，也須有些具體的細節。

當然，有些人不需要這些明確的細節。在生活中，總是會見到這種人。他們能夠掌握結果的產生；只是那個結果經常不是他們想得到的。或者，他們曾經無意中碰到正確的策略，而得到成功，例如，賺錢的時候。而且，在他們的生活中，他們也是以這種態度來生活。他們要不是只能以某種特定的方式，在某種特定的情況下，才能賺到錢，要不然就是他們做其他生活之事時，也把它當成生意上的冒險投機一樣。

排列的重要也可以以麵包師做蛋糕來說明。不是只有材料就能完成，火爐的溫度，以及烘烤的時間……都很重要。這些就是你所應該知道的全部嗎？還不夠。再一次，牢

記我們的排列。如果你以錯誤的順序把材料混合，蛋糕可能就不會像你所想的那樣——也就是說，你的結果和你的意向不一致。

你曾經炒過蛋嗎？嗯，你可以試看看，把蛋炒了之後，再把油加上去。或者，用正確的順序炒蛋，但是，以華氏七百度的溫度炒兩個小時。或者，在蔬菜收割之前，把沙拉醬淋到蔬菜上。了解了嗎？當我們努力要解開別人的策略時，排列順序是很重要的。點。然而，當你對於排列順序的使用愈來愈熟練時，它就變得很簡單順暢，而且，對你有幫助。

## 策略：它是什麼，它如何奏效？

我最好的一個朋友，她是個可愛的女性，還自己創辦了一家公司。她遇到了一位很棒的男士，偶然地被他所吸引，而且陷入了愛河，倆人在一起享受了富含親和感的親密關係。她陷入這位男士的戀愛策略。但是，漸漸地，倆人愈來愈疏離，最後，完全沒有親和關係，也遠離了愛戀。這位朋友是位富於才智策略的女人，她能夠利用一些方式把生活維持在一定的軌道上：使用那些能奏效的行為，把不能奏效的行為丟棄。然而，她卻不能和愛人生活在一起。不論她表現出對某男士多有興趣，她都得不到令她滿意的回應。長久以來，她一直為此而沮喪。

「自從貝瑞離開我之後，我就好像吸引不了任何男人一樣。」有一晚，我們共進晚餐時，她說道。「我的意思是，並不是他們沒有發現我迷人的一面。而是在初次見面之後，或者，更正確的說，是第一次約會後，我就再也見不到他們了。他們不再打電話給我。偶爾，我打給他們時，他們總是……嗯……似乎沒有興趣。一開始，我沒有注意到這現象。我想，我仍然覺得受到傷害，而且還在想念貝瑞。但是，拖了幾個月後，我開

始看清楚這個模式。麥克，我就是覺得這麼挫敗沮喪。我不知道我哪裏錯了。我真的感到茫然。」她的眼神朦朧，而且正在擷取她的建構畫面，然後，以感覺來證實她的陳述。她真的陷在過去的舊行為當中，而且，很明顯地，這些對她沒有幫助。

「珍妮佛，告訴我，」我說，「當你和一個新傢伙出去時，你們都做些什麼？你們如何交往，這對你而言很困難嗎？你的表現和以前你與貝瑞在一起時，有所不同嗎？」

「現在，不是真的這麼困難了，麥克。」她說，「你知道的，貝瑞和我已經分開一段時間了，本能地，我試著和其他的人交往，而且很明顯地，我可以做到。事實上，我對待他們，就像第一次和貝瑞見面時，一樣地真誠、有興趣。所以，好像不是因為我做了什麼奇怪的事情，或是使用了什麼不同的方式……」

珍妮佛又繼續說了幾分鐘，但是，我沒有再聽。我已經得到所有我要的訊息了，而且，我也被這麼明顯簡單的解決方式嚇一跳。我感覺到她碰觸到我的手臂。

「麥克，你沒有在聽我說的話，我不相信你。我把我的心都掏出來，而你只是坐在那裏，沈默地露齒而笑，連聽都沒有在聽！」

「我的好友，我的確在笑，但是，對於你的問題，我已經有解答了！」我說。「使那些男人離開你的原因，就是你的吸引策略。你仍然在使用舊的吸引策略。我的意思

是，你仍然在使用貝瑞吸引你的策略。告訴我，如果你被某人吸引時，你就是以和貝瑞的交往方式，和他交往，是嗎？」

「嗯，當然不是。我從來沒有這麼做。」

「珍妮佛，我的意思是，你說話，以及和他們在一起的方式，和你前幾次和貝瑞約會的方式很像吧？」

「如果你的意思是，我是否做我自己，我的答案，是。」

「好，我可以告訴你，毫無疑問地，你認為的「做你自己」，其實只是以你和貝瑞在一起的方式「做你自己」。既然如此，難怪你得不到你想要的回應。不過，珍妮佛，以另一個角度來說，你正得到你想要的回應。你採取貝瑞的吸引策略，因為在許久之之前，它對你真的有用。你在第一次遇見貝瑞時，你就發現了這一點，而你現在還在使用它——即使貝瑞已經走遠了。我現在要告訴你的是，讓這個策略離開。不要緊，我會讓你知道，如何找到對其他男人有用的新的吸引策略，而且，我這麼做之後，我會讓你不受束縛，希望你不要變成吹笛人(Pied Pier，德國傳說，譯者註)一樣，以空言而使別人學習你的榜樣。」

當我教她如何找出別人的吸引或戀愛策略時，珍妮佛很驚訝這竟然這麼簡單。我的

意思是，她興奮的目瞪口呆。沒多久，她就很能夠解開策略了。每個遇見她的人都會和她談戀愛，我千鈞一髮地逃過了。

現在，你要知道我告訴她什麼嗎？我教她什麼，以至於她可以自己創造出這麼大的自信、和力量？我不過是對她解釋策略而已。就像生命中許多精彩的事情一樣，策略也是很簡單、明顯而且充滿力量的。

成功的親和感的關鍵，就在於能夠正確地指出他人用在某個行為上的策略，例如吸引力，以及，他人和別人交往時所使用的策略。如此一來，如果我們希望某人被我們吸引，我們就使用他的吸引策略和他溝通，他就會被我們吸引。如果我們想要別人買我們的東西，我們就可以用他的購買策略和他溝通。當你適當地執行這些策略時，別人很快地就會和我們建立親和關係；甚至，他們可能會落入某種策略所產生的某種特別的親和感。

我們如何正確地找出別人進行某個行為的策略，例如戀愛的策略呢？難道，我們只是走向前，然後說：「嗨，查理，告訴我，你談戀愛的策略是什麼，或者，哦：嗯：你對性的策略？」可能有人會這麼做，但是，這可能不是建立親和感的好方法。還好，我們有更好、更有效的模式，可以用來解開他人的策略。

## 解開策略以及播放策略

### 解開策略

我們在解開他人的策略時，所要做的，就是讓別人把速度放慢，向我們重播我們想要解開的行為，然後，我們再向他回應同樣的策略，以便引起親和感。方法就是，我們問對方一些與我們想要發現的策略有關係的問題，引導對方再進行相同策略。這些問題是故意設計過的，所以對方就會透過表象系統來表達；換句話說，他們會以想像性的（視覺性的），或是，聲音和字語（聽覺性的），或是，感受及觸感（觸覺性的）的用詞來表達。我利用一些例子來解釋我所說的。

如果你從事房地產的工作，希望史密斯先生能買你的房子，你想要找出他購買房子的策略。記住，買房子也像其他的行為一樣——和洗澡或賣文具沒什麼不同。我們在生活中的所做的每一件事情，都可以被分析到某個策略。策略就像公式一樣，可以給觀察者一些了解複雜事情的簡單方法。在發展親和感的過程中，了解別人做某事情所使用的策

略，就像得到某人內在線路的配置圖一樣。如果我們遵循圖的指示，就可以直接引導我們達到親和感。所以，如果我們遵循某人吃東西的「地圖」，我們就能夠在他吃東西的脈絡下，和他建立親和關係。換句話說，知道別人所滿意的食物的地圖或策略，我們就可以總是製造出對他們而言，最棒的食物。（隨便一提，我知道至少有十個人，因為知道他們愛人的吃的策略，而從中受益不少。不過，這又是另一個故事了。）

如果你確實知道史密斯先生對買房子的策略，你所得到的結果，就像是你知道密碼鎖的正確號碼一樣。遵循著正確的順序，使用正確的數字，保險箱就可以打開了。嗯，如果你知道史密斯先生買房子的策略，你就能夠達成交易。你看，裝備有這種知識，你就可以創造強烈「房子購買親和感」力量，而且，這種力量是令人無法抵擋的。相信我。

我們現在就要詢問一連串特別設計的問題，以便引出以感官為基礎的答案。你的問題絕對不可以像我所寫的那麼「露骨」。想一想下面的問題，把這些問題當成你在不同場合，面對不同熟識程度者，可以修改並加以應用的範本。

你要解開他的買房子策略，所問的第一個問題，將會引導出他策略的第一步。

1. 你能告訴我你買房子的愉快、滿足的經驗？

你在這裏所做的是帶他回到他過去在買房子脈絡下，所經驗到的親和關係。史密斯先生，將透過「超越根源的搜尋」(transderivational search，參見第四章註一)這個過程，回到他生命中，購買房子的特殊經驗，以及，這個經驗帶給他獲勝的結果的感受。或許，那是他對住進某棟特別的房子享受，或者，是他投注在房子上的大筆交易——這些都無所謂。重要的是，要帶他回去，並且涉入他對於買房子的愉快滿足的經驗中。他會以三種我們所熟悉的方式的其中一種去重新經驗：

#### 視覺性的過程

#### 聽覺性的過程

#### 觸覺性的過程

不論他所採取哪一個途徑，當他回憶這愉快的經驗時，無疑地，他就會完成心理過程的搜尋。他會讓我們知道，他何時明顯、輕易地獲得這種回憶——而且，不只以一種方法。首先，他會口頭告訴你。不論你是否真的相信他的口頭說明，他的說明是很重要的。我們不是真的對史密斯先生的連續劇或電影腳本有興趣。我們真正希望從他那裏得到的是他的感官。我們希望透過以感官為基礎的描述語言，來和他過去的滿足經驗相聯繫。特別是透過他的視覺、聽覺或觸覺感官。

第二，藉著生理的信號，他會讓我們知道他的搜尋何時完成。當他抵達那個經驗時，你會觀察到他「進入狀況」的表現。

當某人「進入狀況」，就是身體上展露或表現出他的內在經驗時。

如果你曾經詢問某人，關於某個精彩的生日派對的經驗，或者，婚外情、或是父母死亡的經驗，你很容易就會看到他們「進入狀況」。他的身體可能會移動、臉色改變，眼神也不一樣——甚至呼吸也會改變。有時候，這些改變會很明顯，特別是當笑容閃過臉龐，或是淚珠落下時；其他時候，這種改變可能很細微，例如聳肩或是移動身體的位置。當我們回想起重要的過去經驗，我們就會進入狀況。作為一親和感的主動者，我們的工作就是注意這些改變，而且把它們當成幫助我們解開策略的線索。

你已經提出這個問題了：你能夠告訴我，你過去某次買房子的愉快、滿足的經驗嗎？

史密斯先生最可能以他所回憶，以及在心中對自己陳述的方式來回答你。他可能會說：「哦，當然，我還記得。那棟房子是我和太太及孩子們一起去看的。」當他以語言

或非語言的方式讓你知道他正在回想那個經驗時，你就要準備第二個問題。

2. 史密斯先生，你能告訴我，使你下定決心要買那個房子的第一個理由是什麼？

1) 是因為你看到了什麼東西嗎？或者是，

2) 你聽到的某些東西？或是，

3) 你碰觸到什麼，或是你感受到什麼？

藉著問他這些以具體感官為基礎的問題，史密斯先生就會老實地把他購買房子的第一步策略，交到你手中。

「嗯，我知道這聽起來(sounds)很有趣，」他說，「我想，對我而言，第一件我覺得聽起來(ran)很真實的就是，那個地方聽起來(sounded)似乎充滿生機。從我走進去的一剎那，我就可以聽見樹葉在午後的微風(breeze)搖動，沙沙地響著(rustling)，而且，鳥兒在枝頭上吱吱地叫著(chirping)。這種情景把我帶回到孩童時的故鄉。對，這就是我喜歡那個地方的第一個原因。」

看！你現在已經獲得史密斯先生購買房子的第一步策略了。就是聲音或聽覺。他回想起成功地買下房子的經驗，讓他有愉快、滿足的感受的標準就是聲音。第一件事，他必須去聽(hear)看看，是否這個房子值得買。作為一個親和感的建立者，我們很自然地

就把這第一步的策略稱為「聽覺性」，我們以A這個字來表示。

3. 史密斯先生，在你聽到微風及鳥兒鳴之後，你還記得使你對那個房子感到滿意、愉快的第二個因素是什麼嗎？

1) 是因為你看到了什麼東西嗎？或者是，

2) 你聽到的某些東西？或是，

3) 你碰觸到什麼，或是你感受到什麼？

再一次地，你以這些具體感官性的問題來詢問他。

「你的意思是在聽到戶外的聲音之後嗎？」他回答。

「是的，先生，下一個原因」

「嗯，我真的想不……哦，對了，是——是我聽到這些聲音時的感覺(feeling)。就像我告訴你的，它讓我回想起我還是個小男孩時的家。那是一種安全感(secure feeling)。一種與他人同為一體(togetherness)的感受(sense)。完全不像現在這樣。」

史密斯先生已經提供給我們他的策略的第二個成分。戶外的聲音導致一種感覺。一種來自童年的快樂感覺。讓我們以字母K來表示觸覺。到目前為止，我們得到：

## A ↓ K

下一步就是很簡單地重複前兩個策略。我們只要把他提供給我們的訊息，塞進適當的空格中，然後，再以另一個以感官為基礎的問題詢問他。

4. 史密斯先生，你聽到能夠帶給你安全感和與他人同為一體的感受的微風和鳥鳴聲後，你還記得，下一個使你有對那個地方感到滿意和愉快的原因是什麼嗎？

1) 是因為你看到了什麼東西嗎？或者是，

2) 你聽到的某些東西？或是，

3) 你碰觸到什麼，或是你感受到什麼？

「你問我這些，實在是很有趣，」他說，「因為，我已經很久沒有看到(seen)那個老地方了。」

在這裏，你就得到要所詢問的訊息了。他眼睛注視著左上方，擷取記憶中的意象，他正在以視覺性的文字表達。……「我已經很久沒有看到(seen)那個老地方了」。不過，即使你沒察覺到這一點，如果你讓他繼續說下去，多數時候，他會提供給你任何你需要知道的事情。你的工作就是觀察和聆聽。

「我真的很久沒有見過(seen)，像射進那棟房子客廳的夕陽(sunset)餘暉(shone)

那種美麗(pretty)的情景了。真棒。」

當然，史密斯先生的第三個(對我們而言，是最後一個)策略的成分就是視覺性。讓我們以V來表示視覺性。現在我們寫下史密斯先生購買房子的三個策略步驟，看起來就像是：A ↓ K ↓ V。

這公式的精華真是具神奇魔力。它確實是開啓史密斯先生購買房子策略這個金庫之鑰。

就技術而言，在策略中，幾乎有無數種的成分。然而，對於建立親和關係而言，這三個步驟或是表象方式，就已經足夠了。

但是，要記住，這個公式嚴格地只限於史密斯先生購買房子的策略。雖然你也可能遇到和他有相同的買房子的策略的人，不過，這幾乎是不太可能的。記住，每個人都是獨特的，就像密碼或電話號碼一樣。只要有個號碼錯誤，或是順序不對，你就不會得到你想要的結果或回應。

「現在，我所知道的，真的是史密斯先生買房子的策略嗎？」你可能會疑惑，「現在，我要拿這些策略做什麼呢？」我很高興你這樣問。現在，我要教你的將會讓你永遠和別人處於親和關係中。

你要記住，親和感的某部分定義，就是優雅善意地回饋別人。嗯，如果我們回應史密斯先生的行為，特別是以他購買房子的策略的方式回應他，我們就是和他有親和感。而且，我們都知道，當你和別人有親和感時，獲得你所希望的結果的可能性，就比你對對方沒有親和感時，增加幾千倍。讓我們來回應史密斯先生對於房子的夢想：以他獨特的買房子策略。

但是，等等！我們應該怎麼正確地做呢？我們要叫他聽微風，感受到安全感，然後把契約丟給他嗎？當然不是。雖然，從某些我看到賣房子的例子中，有時候這確實有效。

### 回應策略

當我們還是小孩時，都喜歡父母說故事給我們聽。他們是否已經唸過這些故事，或是，這些是否是真的，都無所謂，只要這些故事能吸引我們注意，使我們覺得快樂就好了，不是嗎？即使我們聽過這麼多次，對結局及故事的內容瞭若指掌，我們也一樣覺得有趣。雖然我們已經知道虎克船長最後會得到他的報酬，但是，當一聽到故事開始，我們還是覺得有趣。有時候，不知道是不是父母記憶力的關係，故事中的角色總會改變，

甚至還會加入真實戲劇中的人物。但是，只要故事的大意完整，我們還是會像以前聽過的數十次一樣，得到滿足和快樂感。對我們的父母而言，他們所說的故事至少有一些意涵或潛意識的訊息。有時候，這些故事是與誠實有關，例如華盛頓砍櫻桃樹，有些是與善、惡有關，例如彼得潘的故事；有些則是一些狡猾的事情，例如狐狸與葡萄的故會，灌輸我們他們覺得善的觀念。而我們父母卻不知道，利用自己小孩的策略，就可以學到其他更多的東西，而不只是善、惡，對、錯的不同。

心理學家很久以來，就知道故事是使人改變的有效工具。每個人都會說故事。我們也必須如此。藉由說故事，我們就能和別人溝通某些太敏感難以說出口的事情。我們使用故事，取代公然的語言，和別人溝通某些訊息。我們一直都這麼做，只是沒有察覺到。當你要解釋你真正的意思時，有時候你會以這種方式來取代直接的表達：「我曾經知道某人……」或者，「很久以前……」或是，「我曾經聽過，有個傢伙……」然後，就繼續說故事，而事實上，這故事可能就發生在我們自己身上，或朋友身上的意外或經驗，不是嗎？嗯，我們就是利用故事，來說出我們不願意直接開口的事情。我們很自然地利用故事，目的是希望別人知道我們希望他知道的事情——但是，卻不想直接表達出

來。這或許是我們被別人惡意對待的憤怒，或者，可能是我們覺得某人應該約束自己。不論是什麼，這種方式不僅是適當、無害的，而且，透過這種方式，我們也不會冒著做錯事的危險。另外，這也讓我們可以保有親和感——即使我們不同意別人的想法。

透過故事來重播他人的策略，而達到親和感，是溝通過程很自然的動力。它會奏效，是因為它充分利用了既有的傳達工具。它不會被意識的心智所注意到，然而它對無意識的心智卻是很明顯，而且具有意義的。我們要利用策略來極大化這個現象；以獲得使我們和其他人聯繫在一起的親和力量。

我們會對說故事有反應，是因為它直接說中我們的無意識。如果我們把有關溝通的新理論建立在這個觀點上，我們將會得到非常具有力量的說服、影響、及親和感的機制。就像一種增強馬力的渦輪裝置一樣，可以加速親和感建立的過程，也可以很快傳達出相同的波長。很不可思議地，這樣的技術很簡單、卻又有很大的效果，它可以被簡化成下列的陳述：

我們可以運用別人在相同脈絡下的策略，不過將內容加以改變，依此和別人處於親和狀態中。

很簡單的陳述。我們一樣由播放他人做某事時的策略作為開始。然而，當我們要這麼做時，我們必須改變這個策略的內容，如此一來，對方有意識的心智才不會被這個過程所干擾。這個意思很簡單，就是要嚴格遵守策略的脈絡——某個特殊的狀況下，依照A↓K↓V的模式，但是，一定要使用新的內容。就像是利用電影的情節，卻加入不同的對話一樣。我們有整套長的科學解釋來說明這個一點，簡單的說，就是與心智有關，怕有意識的心智不會接受別人完全相同的故事陳述。但是，對我們而言，真正重要的是，我們要知道，隨時以相同脈絡下的相同策略，但是內容新穎的故事來回應心智。我再告訴你一次：

隨時以相同脈絡下的相同策略，但是內容新穎的故事來回饋心智

隨時以相同脈絡下的相同策略，但是內容新穎的故事來回饋心智。這是最自然的一連串結果。就像插入對的鑰匙一樣。完全吻合。毫無困難，毫無疑問。鎖不在乎這把鑰匙是由什麼做的，誰做的，看起來如何，只要鑰匙能完全符合鎖就可以了。我可以向你保證，只要你真的聽得夠仔細，你就會發現，這個過程是多麼順暢，你會聽到，咔的一聲，鎖就被打開了。

現在，我們可以實際地應用建立親和感的技術，我們引用策略的第一守則：

爲了要能處於賣房子的親和感中，我們就要播放對方的買房子策略——

除了一個項目不同——。這個項目就是，要改變故事的內容。

我會盡可能護送史密斯先生得到與他所想要的類似的房子。我會利用他的策略，A↓K↓V，把這個策略當成引導我知道他真正想要的房子的工具——一個聽起來(sounds)有趣，足以產生一種的感覺，而且這種感覺會讓他聯想起記憶中的愉快畫面。然後，我就會實行策略性親和感的第一個守則：我會透過一個全新內容的故事，來回播他的策略。

我會帶他繞著房子，而且，透過講故事，來回播他買房子的策略。

## 第一組

「嗯，史密斯先生，你喜歡這房子嗎？不錯嘛，不是嗎？你知道，當我帶你看這房子時，我幾乎可以聽到(hear)昨天我自己走過這裏時的聲音(sound)。好像我在這裏住很久了。多有趣呀(funny)，一棟房子竟然會給你這種感覺(feeling)。我可以感受到(sense)，住在這裏的任何人都會感到溫暖(feel warm)，以及安全感(secure)，事實上，這棟房子真的有價值。從這個觀點(perspective)來看(look)，你就會了解(see)我的意思了。」

如此一來，我不僅使用到策略的第一守則，而且也實踐了親和感的基本原則：人們喜歡像他們自己的人。史密斯先生信賴我，他覺得和我有一種親切感。你看，我只是像他而已。我只是讓他想到他自己。他表面上聽我說話，事實上，他聽到的是他自己買房子的策略。畢竟，我就是把他的策略回應給他，不是嗎？我在實踐他對買房子的滿足和愉快感受的需要。

我只是跟隨著史密斯先生的購買策略，A↓K↓V。首先，給他聽覺性的表象方式，然後是觸覺性的方式，最後是，視覺性的表象方式。而故事的內容則是臨時偶發

的。我所要做的，就是使用 A↓K↓V 這個脈絡，再加上一些新的故事內容。

有時候，只是「排練一遍」，就足以產生親和感。雖然如此，在某些場合你還是必須數次重複對方的策略。這不是什麼大問題。你可以隨你所需要，重複策略的次數。但是，要記得每次都必須改變內容。爲了更詳細說明，讓我們來「重新設計」史密斯先生這個例子的內容，然後，加以分析。

## 第二組

「史密斯先生，你知道嗎？前幾天我在這裏時，發現一些蓋穀倉的舊式木頭。這些木頭的狀況令人驚訝。它們被釘製的很結實，與穀倉的外表如此協調，使我對現代式的房子覺得惋惜。現代房子一點都不符合房子應有的樣子。失掉了一些藝術感。當你注視著某些漂亮的東西時，你真的會得到一個畫面，好像這東西是屬於你的一樣。」

### 分析

#### 聽覺性

「史密斯先生，你知道嗎，前幾天我在這裏時，發現一些蓋穀倉的舊式木頭。這些

木頭的狀況(tone)令人驚訝。它們被釘製(hammered)的很結實(clarity)，與穀倉的外表如此協調(harmony)……。」

#### 觸覺性

「……使我對現代式的房子覺得(feel)惋惜。現代房子一點都不符合(三)房子應有的樣子。失掉了一些藝術感……。」

#### 視覺性

「當你注視(look)著某些『漂亮(pretty)的東西時，你真的會得到一個畫面(pic-ture)，好像這東西是屬於你的一樣。』」

這裏我所做的，只是把內容變得不同。只要你所做的符合史密斯先生，A↓K↓V 的策略，而且，也正是依照著他的策略的結構排列，那麼結果就不會造成很大的差異。

當我開始發展這種技術時，我會在和朋友吃晚飯，或是駕車經過鄉村時，練習這個技術——甚至，也在網球場上練習。當我和朋友相處，有一、兩個鐘頭的時候，我就會重新包裝對方的策略，並加以回播。我多數回播的內容，其實就是文字沙拉而已。這是對的。把完全沒有意義的句子，放入對方的策略中，只要它能幫助我們建立親和感就可以了。另外，你必須記住，溝通的口語部分，有效性只有百分之七。聲音的語調、身體

語言，以及整個脈絡佔了百分之九十三。

所以，你自己去試看看吧！你一定得親自去試。不要忘了，在親和感的技術中，唯有你親自涉足，把腳沾濕，你才會持久成功。一夜就能學會的東西，不是好東西。這種技術，一定要練習才會完美；就像其他事物一樣，你愈練習，你愈能精通於建立立即的親和感。我知道這一點對你而言，聽起來好像太簡單，但是，一旦你學會處理運用這些技術，你真的就可以很容易地使用它們。它們也真的奏效。

你們有些人仍然會覺得懷疑，而且想要更清楚地搞懂，現在，讓我們來把所學到的策略運用到購買之外的其他狀況吧！史密斯先生購買策略的所有準則也可以運用到下面這個策略中。我經常在研討會中，說明這個例子。

你最近和史考特出去約會，他是你很想了解的男士。他就是你所喜歡的類型，而且，你覺得如果有機會更進一步認識他，就會發生美好的事情。問題是，似乎每件事情都斷斷續續的。原因很多。緊張、焦慮、錯誤的溝通——似乎整個交往的路上，都是一些垃圾擋道。怎麼辦？嗯，這時候，正好是你要了解別人的吸引力策略，以便能徹底地改變糟糕的結果的時候了——對你們兩個而言，都是如此。

對於處理這種吸引力策略，我最喜歡的環境是一家很棒的餐廳，加上舒服、迷人的

氣氛，這些可以增進親和感的有效性。但是，你是不是真的去這種餐廳，並不是那麼重要，只要你們彼此能夠平和地談話就可以了。而且，不要為此而感到太沈重。你不是在開刀，也不是在公開場合演講，親和感的建立也不是什麼天體力學。你只是出去渡個快樂時光。

當你們的話題轉到彼此的過去經驗，你們開始分享個人歷史時，就可以問下面的策略問題，把他帶進他的策略中。

1 史考特，你還記得，你被某人深深吸引的時候嗎？

記住我說的這個問題。你可能本來就很會使用我在這裏所提出來的問題。但是，要記得，這個問題所提出來的情境，是否適當。明顯地，如果你才剛認識對方，你就像我所陳述的方式來提出這個問題。你或許可以以不同的方式來表示，例如，表現出你對他所談之事充滿興趣。例如，當你們談到與異性有關的主題時，你或許可以微妙地這麼問，讓他可以說出對某人的描述：

「當你見到她時，你就被她所吸引嗎？」「她的什麼地方吸引你？」「你還記得，當時你是被她的什麼地方所吸引嗎？」

這些問題都是適當的。記住，你只是要確定他對她的第一個表象方式而已。做一些

會成功的事。接近對方的可能性愈多，愈有可能獲得最大的正面結果。這個道理可以運用到任何解開策略的問題上。

就像我們對史密斯先生所進行的方法一樣，我們也要把史考特帶回他和某人擁有豐富親和感的經驗時光裏。在這個例子中，整個脈絡是吸引力。他會搜尋他的記憶，試著把他曾被某人深深吸引的經驗標記出來。他可能會想到他的前一任女友，或是初戀情人；或者，他可能想到的是，令他深深愛戀，但是卻不會知道他心意的那個人。記住，他所回憶的內容，不是我們所要關心的。事實上，在我們要和別人建立親和感時，我們要時時記住的一點就是，尊重別人的隱私權。我們所要關心的，是把他帶入那個情境中；讓他很清楚地說出被別人吸引的經驗。

史考特將會透過視覺過程，或是聽覺、觸覺過程，來搜尋他記憶中的每個步驟。當他停駐在某個被吸引的特殊經驗時，他會以口頭的方式讓我們知道：「好……對，我記得……」，而且，他會以身體的表情，顯露出他已經進入那個狀態中，例如，他會微笑、揚眉、或者利用其他的身體語言。每個人都有表示自己進入狀態的方式。有的人改變坐姿；有的人臉頰泛紅；有的人可能往下、往右看去擷取對回憶的感覺；有的人可能晃動手臂。你的直覺會告訴你，某人已經進入狀態了。信任你的經驗，把注意力放在對

方如何回應你的問題。

當史考特停止搜尋，而且，已經獲得被深深吸引的清晰經驗時，他可能會告訴你，但是，也可能不會。這都無關緊要，我們要問他的下一個問題，就會讓他不只回應出內容，而且，更重要的是，透露出他的感官表象系統。如果他想要告訴你故事，那很好。你就仔細地聽，這會增進你對他的了解。

讓他回答你的問題：史考特，你還記得你被某人深深吸引的時候嗎？史考特可能微笑，回答：「你這麼問，實在很有趣，因為這讓我很自然地想起了我很久以前，所認識的一個人。她是我的初戀情人。我對她記憶深刻，現在想起她，實在是很有趣。」

他在內心對自己呈現出這個經驗，他可能已經很接近狀態了。你現在可以詢問下一個策略問題了。

2 史考特，你可以告訴我，你被她所吸引的第一個原因嗎？是

1 (你看(saw)到的某些事物嗎？或是

2 (你聽(heard)到的某些事物？或者

3 (某些觸動(touched)你，或你所感覺(felt)到的某些事物？

再一次地，藉著以特殊的感官的方式來詢問他，史考特的回答自然就會說出他的吸

引力策略的第一步驟。

「我怎能忘了她？她是讓我第一個瘋狂的人，你知道嗎？我現在就可以看見(see)她，她就在我心眼(eye)中。她正站在我朋友家的鋼琴旁邊，對著她的朋友說話……」

「而你被吸引的第一件事情是……」你繼續問。

「哦，對，我記得第一眼看到的是她斜倚在鋼琴邊看起來(looked)的樣子。看起來就像一幅與真人大小相同的照片(photograph)。真是令人難以相信。我幾乎現在就可以畫(picture)出來。」

很容易可以看得出來，史考特的吸引力策略的第一步驟是視覺性的。當他想到被某人吸引時，他就想像出心中的經驗。他看見自己被吸引。他的吸引力策略就像他第一次被某人深深吸引時一樣。

我們以V來表示他的第一個策略的成分。

3 史考特，在你看見她立在鋼琴旁邊之後，你還記得，你被她所吸引的第二件事是什麼嗎？

1 你看(saw)到的某些事物嗎？或是

2 你聽(heard)到的某些事物？或者

3 某些觸動(touched)你，或你所感覺(felt)到的某些事物？

再一次地，我們所做的，就是以特殊感官為基礎的問題詢問他。

「看見她之後？」他回答。

「是的，就是見到她之後的下一件事情。」

「嗯……」他微笑，而且臉上泛紅。「我就是聽到(hear)我腦袋中有個聲音(voice)說著(saying)：『小子，我要過去她身邊』，這聲音很響亮(loud)、清晰(clear)。」他說著，這時，他注視著左下方，搓著耳朵。

這就是他的第二個步驟。對他而言，視覺引導至一種關於吸引的內在對話。他可以聽到證實那個畫面的聲音。

我們以A來表示聽覺性的內在對話。到目前為止，我們已經有：

V ↓ K

下一步驟就是重複前兩個步驟。我們只要把史考特所提供給我們的訊息，套入適當的空格中，然後，再以另一個感官性的問題問他就可以了。4 你看到她斜倚在鋼琴邊，而且聽到內在的對話之後，下一件吸引你的事情是什麼？1 你看(saw)到的某些事物

嗎？或是2)你聽(heard)到的某些事物？或者3)某些觸動(touched)你，或你所感覺(felt)到的某些事物？

「之後就沒有了，我的意思是，我還有什麼要說的嗎？」他回答，眼睛注視著右下方。「我已經告訴我所記得的每件事情了。我看見她，告訴我自己，她是多麼令人難以相信，就是這樣了。你還想知道的，大概就是我的感覺(feeling)吧！我覺得胃裏有一種感覺(feeling)。你知道的，就像胃裏真的有個東西在一樣。」

即使他否認，但是，他的確有第三種表象方式。在聽到內在對話之後，他有一種感覺。一種被吸引的感覺。

了解他的策略的最後一個表象方式，觸覺性的，我們就完全地解開了史考特的吸引策略，我們可以這樣表示： $V \downarrow A \downarrow K$ 。

### 回播策略

你要記住，建立親和感有很大一部分，與回應對方的行為有關。我們現在開始向史考特編織一個故事，而且，這個故事運用了他的吸引策略。我們透過隱喻的方式，把我們所要交往的人帶入一種無意識的快樂中。

知道了史考特的吸引策略， $V \downarrow A \downarrow K$ ，我們就可以繞著他的吸引公式的架構(脈絡)，編織出一個故事(內容)，藉此，讓他也被我們吸引。如果把這點記住，牢記我們可以運用他人的策略(但是要改變內容，以便避繞過他的意識心智)，來主動和別人建立親和感，我們就可以突然發現自己很奇蹟似地，和別人充滿親和感。在這個例子中，既然我們要運用史考特的吸引策略，我們最後就會發現自己處於親和感的接受一方，而且，這種親和感是立基於史考特對吸引所表現的方式上。換句話說，史考特將會突然神魂顛倒地被我們所吸引。當這種狀況發生時，不要驚訝。你看，要讓他不被吸引，是這麼困難，因為我們正在實踐親和感的準則：人們會喜歡像他們自己的人。

到目前為止，我們已經藉由詢問他被某人深深吸引的經驗，而解開了史考特的吸引策略。在這麼做的同時，我們不僅確定了他的個人公式，而且，我們也因為表達出對他個人過去歷史的興趣，而增加了彼此親和感的機會。你知道，這是很有趣的；我們不是被某個有趣的人(interesting)所吸引——以長遠的眼光來看，絕不是如此。而是被表現出興趣的人(interested)所吸引。藉著使用策略，我們就會把自己放在表現出興趣的位置上，而且，如此一來，我們很自然地就增加了建立豐富親和感的可能性。

這時，史考特已經比較容易接納你，而且，對你所說的感到興趣了。在適當的時

刻，或許是當對話緩慢下來，你們彼此對望，感受到一種開放、澄澈的心靈，這時，你委婉地說出包含有史考特的吸引策略（V↓A↓K。）的故事，他就會開始覺得被吸引——被你所吸引。

### 第一組

「史考特，你知道嗎？從你對她的描述中，我發現，你的初戀情人看起來（looks）真是一位很棒的女孩。你和她相遇的情景（scene），必定很不可思議。我可以想像出（picture）你注視（looking）著她，而且，告訴（telling）你自己，你多麼被她所吸引，認識你的人一定和你的想法一致（tune）。從你聲音的語調（tone）中，我似乎可以很確定（safe）地說（say），你當時一定很興奮（excited），而且，深深著迷（charmed）。」

在你未完成這個策略之前，史考特就會改變了。他的觀點一定會改變。他會從一種改變的觀點，經驗到你的存在。史考特被你所吸引的程度，將會大大增進，因為，你正遵從了親和感的第一準則：人們喜歡像他們自己的人。你不知道嗎？嗯，你認為你像誰呢？你已經變成誰理想中的吸引者呢？沒錯！你正像史考特，而且，你正和他處於吸引親和感的狀態中。你正讓他想起他被某人深深吸引。表面上，他是在聽故事，但是，

事實上，他聽到的是他為你敞開的心靈的砰砰聲。這時，他不得不被你吸引，因為你正在把他的吸引策略回饋給他，不是嗎？你正在實踐他被吸引的需求。

故事的內容是偶發隨機的。我們真正所要做的，只是使用V↓A↓K。這個脈絡，然後，再增添一些內容。

這個策略可以一次又一次地重複，只要改變內容就行了。雖然如此，我還是必須警告你，連續的重複會自然地增快速度，然後，你可能突然發現自己處於一種受到懷疑的情境中。所以，要仔細留意你所得到的反應。爲了要讓你更充分了解，我們再使用另一個「解開」的技術，如此一來，你就會更明白如何回播策略。

### 第二組

「從你的觀點（view）來看，好像（looks）你很清楚看見（see）什麼使你被她所吸引。我也有相同的經驗。只要注視著（looking）類似的人，就會讓我模糊憶起這件事（bells to ring）。那天整個狀況（tone）都不一樣。心中有個聲音，很興奮地（warm）告訴我（tell），這個人很特別（special），讓我有一種蝴蝶在胃中的緊張的感覺（feeling）。」

這很簡單，不是嗎？

再一次，我們遵循V↓A↓K。的順序，先給史考特第一個視覺性的表象方式，然後，是聽覺性的、最後，則是觸覺性的表象方式，與我們在第一組所做的一樣。重新解開策略，也就是第二個版本的內容，一定要與第一個不一樣。我們所要使用的是V↓A↓K。的脈絡，所以，要重新設計故事的內容。記住，在重新回播放對方的策略時，你要謹慎小心，我不希望你的處境愈來愈糟糕！

你們有些人，可能很好奇，如何在工作場合中運用策略。嗯，在辦公室中，可能沒有任何其他技術，像解開策略，以及重新回播策略一樣，那麼具有說服力及影響力！如果你停下來想一想，了解你上司對某個任務的策略，你自然就能和她站在同一陣線上。事實上，「不在同一陣線」是導致我們無法在辦公室極大地發揮潛能的主因。

當我們知道他人對某個行為的策略時，如果他要求我們，我們不就能夠完全地滿足他所要求的行為嗎？當然是如此。但是，如果我們不知道他對滿足的標準，我們就很難做出能滿足他的行為。一個例子就是，多數時間我們的確做好了上司要我們做的——甚至得到他想要的結果——但是，卻還是無法取悅他，或者，讓他了解。這種情況很熟悉嗎？想想當你確實做到他所要求的——甚至遠多於你所需要做的——甚至產生了你的上司希望發生的結果——但是，你還是沒辦法得到上司的稱許。

更壞的是，有些和你一起工作的人，他做了你覺得不重要的事情，但是，你的上司卻很高興！你還記得當時你的憤怒嗎？你當然有理由憤怒。你真的盡力在做——只是不夠好。但是，重點就是在這裏。你是在盡你的力量。你的上司卻要你盡他的力量。以他的策略進行，而不要以你的策略來做，這表示你就是以他所想要的來回應他，而不需要透過你的頭腦去阿諛奉承他。這就像喬治·波恩(George Bruns)和葛萊西·艾倫(Gracie Allen)的節目一樣，當節目進行到最後，波恩就會說：「葛萊西，說晚安吧！」這時，葛萊西就會說：「晚安，葛萊西」。她就是正在做他所說的(回應他的策略)。如果她以自己的策略來進行，她應該向觀眾說晚安。

不論你是位主管、律師、祕書、中堅的管理幹部、零售店老板或是業務員，甚至是位資深的副總裁，如果你能夠滿足你上司對你被賦予的工作的策略，你所得到的結果會更容易得到賞識。所以，去吧！問你的老板，你應該怎樣呈現工作，才能產生對她而言最好的結果。只要記住如何陳述問題，你就可以得到以感官為基礎的答案，例如，我們在稍早前所學習到的問題。所以，如果你的老板要你在下星期以前給他帳目，你就可以這樣問：

「約翰，你曾經叫別人幫你準備帳目，而他所做的方式正好是你想要的嗎？」或

者，「約翰，你曾經有誰最會呈現帳目資料嗎？或許，有些人真的能夠很簡單地，把這些細目處理得有快又有效率吧？」

然後，你就注視他的眼睛解讀線索，聆聽他的處理文字，觀察他表象方式的順序。相信我，他會逐實地告訴你。有時候，你只要透過他的眼睛解讀線索，就可以知道整個策略。如果他看著左上方，然後再看右下方，然後是左下方，你就可以知道他的策略是V↓K↓A。所以，幫你的老板準備帳目的第一步驟，就是要使帳目強烈視覺化。事實上，你可以透過長條圖、餅圖，或是色澤鮮明的圖示，視覺性地把帳目呈現出來。這就能夠滿足他對視覺部分的要求了——這是他策略的第一部份。這會使他的心裏，產生對帳目的強烈感受，因此，也就達到了觸覺性的部分——他的策略的第二步驟。然後，你要以適當的口頭的方式解釋資料，於此，也就滿足了聽覺性的要求——策略的最後一部分，如此一來，你就完成了他的對帳目的呈現策略。

當你呈現帳目時，就把你上司整個映現出來了。事實上，當你運用他的策略時，也要映現他的坐姿，他的頭傾斜的樣子，以及他使用雙手的方式。但是，記住，不要模仿。當你在進行他的策略時，使用和他相同的處理文字，以和他繼續保持親和關係。如果你覺得你需要更多的親和感，就再重新解開他的策略，把他的帳目呈現策略再運用一

次。

在下面一章中，你會學習到設心錨(anchoring)。透過設心錨，你就能夠使用你上司對以前某件事情感到愉快成功的方式，然後，使他把這種愉快成功的感覺轉移到你身上。當你在回播他的策略、映現他、使用他的眼睛解讀線索，配合他的處理文字時，也開始設心錨，你想，你對帳目的呈現會怎樣？你認為你的上司會覺得滿意嗎？嗯，我來問你：是誰的行為受到評判？當然是他自己的行為。你整個過程所做的，只是以你上司所喜歡的方式去呈現帳目而已，而且，你會發現你的上司有很大的滿足感。你可以把這種策略的技術運用到工作的任何一方面。不需要把它當成緊急時才可以拿出來的神秘武器。

如果你想要獲得加薪，就去找出你上司對於加薪的策略，然後以此回應他數次。同時，使用設心錨的技術，讓他把你和過去運用這種策略時的愉快感受聯想在一起。

如果你要升遷，就突然地問上司，什麼時候讓某人升遷的經驗。這會讓你得到他的升遷策略。然後，當你在映現他時，持續地運用這個策略，同時，使他設心錨，產生寬宏的感覺。這可以減少你數月的等待時間。

如果你希望在公司銷售成績維持第一，就只要不斷地解開客戶的購買策略，就可

以毫不費力地創造業績了。

策略非常有效，因為你所做的，正是以對方自己的祕密公式回應他們。你正在接近他們的神經系統，得到他們某個行為的模式藍圖。不要忘記，詢問他們對某件事情的策略。對人們來說，要拒絕自己的行為公式是很困難的事情。你能想到，有誰曾經以你對某事情的標準行事嗎？或許，可能是在某個早晨或夜晚，你的男友做了你所想要的事情——甚至你沒有告訴他你想要這麼做。或者，你的女兒讓你很以她為榮。當你的方案進行得非常順利——正是你希望獲得的狀況時，如何呢？這不是使你非常高興嗎？這時，你不是會對涉入方案的每個人獎賞嗎？當然是如此。但是，你知道為什麼會這樣嗎？因為很偶然、不知不覺地，涉入的人都剛好與你認為他們當時應該有的策略態度一致。如果，你也可以讓你老板對你的感覺，就像你對男朋友、或女朋友、小孩、或者朋友，想給他們全世界的感覺一樣，這不是很好嗎？

你可以，藉著策略你就可以做到。

## 複習

### 解開策略

我們可以透過放慢他人的行為，以及使他人重複我們所了解的行為，藉此而得出別人對某行為的策略。我們要別人這麼做的方式，就是去問一些與我們有興趣了解的策略有關的具體問題。這些問題經過設計，所以，對方會以感官表象系統的方式來回答你的問題；換句話說，他們會以意象（視覺性的），文字和聲音（聽覺性的），或是感覺或觸感（觸覺性的）的方式來回答。下面是策略的問卷。你可以利用它來獲得別人的策略。

策略問卷——XXXX的II行為

舉例：吸引的、滿足的、購買的、創造性的、操縱的、完美的、完全投入的關係、美妙的性、徹底學會某些事情、覺得自己很好、動機的、趕上時間：等等。

- 1 你可以告訴我（或是你記得），當你覺得很XXXX的時候嗎？
- 2 你可以告訴我，使你XXXX的第一件事情是什麼嗎？是

1) 你看(saw)到的某些事物嗎？或是  
 2) 你聽(heard)到的某些事物？或者  
 3) 某些觸動(touched)你，或你所感覺(felt)到的某些事物？  
 3 在你(看到、聽到、或是感覺到)XXXXX之後，你記得使你感到XXXXX的下一件事  
 情是什麼嗎？是

1) 你看(saw)到的某些事物嗎？或是  
 2) 你聽(heard)到的某些事物？或者  
 3) 某些觸動(touched)你，或你所感覺(felt)到的某些事物？  
 4 在你(看到、聽到、或是感覺到)XXXXX，然後(看到、聽到、感覺到)XXXXX之  
 後，下一件使你XXXXX的事情又是什麼呢？

1) 你看(saw)到的某些事物嗎？或是  
 2) 你聽(heard)到的某些事物？或者  
 3) 某些觸動(touched)你，或你所感覺(felt)到的某些事物？

對我們所希望達成的目的而言，學習別人策略的前三個步驟就足夠了。第一個問題  
 可以使他們進入狀況，下面三個問題則可以解開他們的策略。

## 回播策略

1 藉著透過故事，來解開策略，以便開始建立親和關係。  
 2 重新包裝策略的內容，如此一來，有意識的心智才不會受到這個過程的干擾。把  
 策略當成脈絡或是支撐故事的「骨架」，而故事就是「內容」。再重複故事。  
 3 策略(「骨架」或「策略」)必須正確——而內容則要不一樣。  
 4 內容(故事)必須一般性。  
 5 不要太殘忍。你不需要城市裏的所有人都愛上你吧！是嗎？  
 停！深呼吸一下……放輕鬆。

你剛剛學了很多。現在，是放輕鬆的時候了。在這一章裏，我給了你很多材料。但  
 是，不要以工作忙的藉口來推拖。策略是需要努力學習的。一旦你精通了這技術，你會  
 無法相信，你的工作和個人生活竟然會有這麼大的改變。

一開始慢慢來，先從觀察別人開始，去注意他們在完成某項事物前，如何採取某些  
 明確的步驟。然後，當你覺得可以開始預演時，就問他們一些問題，親自看看他人是如  
 何表現經驗。不久之後，你就會想要投身進去，解開他人的策略了。你一定要去做。花

一些時間，看看會發生什麼事。

但是，記住——你只是剛開始，難免會有一、兩次的失誤。你沒有看見我一開始進行時的狀況。如果你去翻翻字典裏，對「笨拙」的解釋，你就可以看見我當時的畫面了。但是，沒多久，我就可以颯颯地順利進行了。我向你保證，只要努力一下，你就會精通這項無與倫比的技術，而且，可以在家裏、辦公室、或是生活的任何地方，把它運用得很好。

現在，讓我們來品嚐一下甜點吧！把你的魔術帽放下，找個學徒吧！因為我們即將進入神奇的設心錨技術了。

## 第十章

# 設心錨

你和某人爭執。

脾氣爆開了，你已經生氣一、兩個小時，你在房內走來走去，覺得這房子搖晃，而且你也失去了步伐。你真的很想要和好，但是，就是無法讓他知道你的想法。你已經厭煩這種無盡的抑鬱，你決定試著打開僵局，和他說話，即使你知道這很不容易做到。你走進房間，他埋在書桌前，趕著星期一要準備好的資料。你知道現在不是和他說話的好時機，但是，你覺得現在去處理這個情況，是很重要的不能再拖下去了。

所以，你叫他：「親愛的？」，然後開始等著最壞的情況發生。他抬起頭看著你，然後，對你眨了一下眼，他特有的這種眨眼姿勢，一向是你最喜歡的。就像有一隻手觸動了你的靈魂，你再次感覺到愛和安全感。你們兩個的怒氣都消失了，你們又再次連結在一起。你們又重回親和關係中。

你正在上司的等待室裏，重新看你們小組所完成的市場調查，五分鐘以後，你就要向他報告這份調查。你無法克制地，就是聽到門後面傳來很大的聲音，你聽到這老男人正在吩咐事情給某人做。當門打開時，你開始變得焦慮，你那個部門的副總走出來，看起來驚愕、邋遢樣。祕書小聲地說：「每天都這樣」。你聽到她桌上的電話響起，她示意你可以進去了。你煩惱地走進去。他正站在窗戶邊，往外看，不過，聽到你進來就回過神了。你是如此緊張，以至於把文件掉在地上，你彎下身，撿起，而且，不由自主地叫了聲「哎呀，該死」。你站起身，發現他笑得很奇怪。雖然覺得很挫折，不過，你還是回以微笑，希望這是最正確的反應。他走過去坐進塞滿資料的椅子，輕鬆地吐了口氣，然後說：「自從我還是個小男孩，我就沒有看過別人這樣的表情神色。你知道嗎，我還記得某次……」你深深地吐了口氣，慢慢放鬆下來了。那種感覺一定像是有九條命一樣。結果，這次的會談輕鬆順利。

你躺在她身邊，而且這是你們的第一次。和前任戀人分手一來，已經六、七個月了，你決定再次投身愛情。每件逝去的事物還是如此令人不愉快，過去的記憶湧起，你還是猶豫不決，無法確定是否要和某人在一起——你甚至不知道他是不是你真的喜歡的人。你剛搬家，認識了一位女子，她和你共度第一夜時，你發現她對你的撫摸的力道、

方式與位置和以前的戀人正好一樣。突然間，你覺得一切都沒問題了。有個聲音從心底響起：「再次戀愛的感覺是多麼美好啊！」

這些情況很常見吧？嗯，這三個情節的共通點就是，事情發生的結果，和我們自己或是別人所期待的不一樣。而且，每個情節都導引出的一些根植在過去經驗的行為。心理學家告訴我們，我們因為刺激——反應的作用而行為。社會學家可能會說，我們正在表現某種社會意義。但是，就我們而言，以及所有對於建立親和感有興趣的人來說，這三個情節的共通軸線就是設心錨(anchoring)。

什麼是心錨(anchor)？就技術而言，心錨是一種表現陳述——它要不是內在的，伴隨著感覺或畫面；就是外在的，伴隨著聲音或碰觸——這都會引起另一種表現。也就是說，它是一種感官的刺激，配合著一種反應，或是，某組特殊的狀態。

我們四周都有心錨——家裏的門鈴聲，辦公室裏的咖啡味——甚至做愛，每個人都無數的心錨。廣告中充斥著心錨。當你在看電視，聽到很熟悉的三聲鐘響時，你想到什麼？當然是NBC。如果我告訴你，「你今天可以休息」，你會想到什麼？肚子餓嗎？只有一點餓嗎？在廣告使用心錨之前，如果我告訴你相同的話，你可能會要我替你清掃房子或洗衣服。

教堂的鐘聲是一個很莊嚴的心錨——我們自然就會感到信仰與虔誠。對美國人來說，美國的國旗或禿鷹也是一種心錨作用，使美國國民感到以美國為傲。當某人握著到我們的手，我們感受到溫暖和包容的心錨就會開始活動起來。你曾經聞過舊書的味道嗎？試試看。它會讓你有回到童年的感覺。你和摯愛的人所分享的某歌曲呢？當你再次聽到這首歌時，你想到什麼呢？心錨是很有用，很有效的工具。某種經驗的任何一部分，都可以用來作為接近那個經驗的其他部分的心錨。

我對音調或音樂的心錨特別敏感。因為我是聽覺性者，我會很明白地去注意旋律或音調的改變，所以，我的感覺也會隨著不同的歌曲或樂章而完全改變。每當我聽到瑪麗亞的晨星時，我的感覺狀態，甚至生理也會立刻產生變化。這個旋律已經設下失戀狀態的心錨，所以，對我來說，聽到這旋律很難抑住不哭。哦，順便一提，當我和人出去約會時，這當然不會是最好的心錨。當我的女友叫我「寶貝」時，——只是一個簡單、平常的字詞——但是，對我而言卻是非常有力量的聽覺性心錨，因為，它讓我把與她相愛的感覺聯想在一起，聽到這個字時，我就覺得和她有很親密的感覺。而且，這也使我很興奮，甚至覺得陶醉。這就是心錨的力量。

心錨與刺激——反應機制有點不同，心錨不需要強化或重複制約。舉個例來說，在

刺激——反應的學習模式中，每當作出正確的行為時，就藉由獎賞來增強制約；這種獎賞可能是微笑、讚美、誇獎……等等。但是，設心錨完全不需要這麼做。在設心錨時，就可以產生出行為，而且，真的不需要任何的獎賞或重複的制約。所以，在使某人對某種特定感受產生心錨的過程中，一次試驗就成功的學習是完全有可能的。換句話說，制約就是把所希望產生的行為一次又一次地重複，以便使這行為烙印下來，但是，設心錨只需要一次嘗試——一次明白、良好的嘗試——就可以使它安裝下來。當我們說「安裝」心錨時，我們就在隱喻心錨的所在安置。

你可能很想知道，我們要如何使用心錨來建立親和關係，現在，我給你一個例子。我曾經和一個很棒的女士約會，她是如此可愛，我很想和她談戀愛，但是，她卻喜歡抽煙。嗯，對我來說，要我和她的煙盒一起散步是不可能的事。我想，這是使用心錨的好時機了。

有一天晚上，她在向我訴說，當她被解雇時，是多麼沮喪。我要她詳細地說出來，並且委婉地鼓勵她。然後，又逐漸地增強她失望、被拒絕的感覺。我不是要虐待她，我只是要她進入被拒絕的負面經驗中，如此一來，我才能利用這個感覺來設心錨，讓她自然地遠離香煙。你看，設心錨只有兩個規則，其中一個就是盡可能地讓你所要設心錨的

人，進入狀況。

進入狀況的意思就是，現在把以前曾經發生之特殊經驗的某種特殊感覺加以複製。

例如，爲了要設心錨，我們可以把某人放到焦慮的狀況中，如此一來，我們就可以把抽煙和焦慮聯想在一起，我們要不是可以等著對方自然地進入那樣的狀況中，要不然就可以要他回想曾經覺得很焦慮的某個時刻。當我們處在強烈的情緒狀態時，我們就可以設心錨——因爲，在強烈的情緒狀態下，身體和心理處在完全一致的狀況中。

就像我們在解開策略時所用的方式一樣，我們可以要求某人說明，在焦慮的狀況下，他的感覺如何。我們可以這樣問，讓他可以以視覺性的方式去經驗焦慮：「你看見(see)是什麼事物使你焦慮嗎？」，或者，以聽覺性的方式：「你聽到(hear)什麼，或是別人說了(said)什麼使你覺得焦慮的事情嗎？」，而且，也可以以觸覺性的方式：「是因爲有人觸動(touch)你，使你感到焦慮，或是，你就是從心底升起焦慮的感覺(feeling)呢？」對方不必真的回答導致焦慮的內容。事實上，這幾乎是不重要的。

的。重點是要讓他進入焦慮的狀態中；如此一來，你才能安裝有效、有力量的心錨。當然，焦慮就是你用來與心錨聯想在一起的狀態。你可以想到好理由，讓某人設下愉快狀態的心錨嗎？當然可以。如果你希望某人去應徵工作時，能得到所有可能幫助他成功的資源，你就可以使他有成功狀態的心錨。就像焦慮狀態的設心錨一樣，你必須確定他所回想的對他而言，歷歷在目。

所以，你要問一些問題，刺激他以感官表象的方式來回想成功時的狀態，就像前面所說的焦慮一樣。當別人進入狀況時，你應該可以辨別出他的非語言行爲。你還記得當你升遷、得到期待的約會，或是當你被解雇時，你臉上的表情，以及你當時的感受嗎？那時候，你就是處於狀況之中。這就是我們要應用或安裝心錨時，所想要再次創造的狀態。

當我們使某人設下某狀態的心錨時，我們引導他們所回想起來的訊息，是脈絡性的。這表示所回想起來的感覺狀態(歡喜、快樂、成功、受拒、性慾、悲傷或其他感覺)——不是真正的內容或事件。所以，當你進行愉快狀態的心錨設定時，你所設心錨的那個人，會重新經驗到快樂，但是，這種快樂不是當時引起快樂狀態的那個特殊經驗。這絕對是很棒的一件事，因爲，這讓我們可以創造原始經驗，再把它和我們所

選擇的任何心錨連結在一起。

例如，如果我們工作設定成快樂的心錨，他就會變得很快樂。就是這樣。我們不必管過去快樂的特殊經驗。透過心錨，我們就把創造快樂的能力和我們產生關連。如果我們讓老板有快樂的心錨，然後，當我們要向他表達我們的想法時，我們再拋下這個心錨，你想，會發生什麼事？他會經驗到快樂！他可能會雀躍狂喜，這時，你可以確信，不論你向他說什麼，他都會經驗到快樂的感覺。這就是心錨的美妙。我們從別人的過去，取得一個感覺狀態，然後，再把這種狀態設錨在現在的情境中。

所以，我現在就要和這位可愛的抽煙女士一起來進行了。我要引起她受拒的感受，而且增強這種感受，然後，耐心地等著她的聯想。當我開始覺得她進入狀況時——我可以告訴你，她已經進入狀況，因為她的眼睛充滿淚水，姿勢就像一個失敗者一樣——我就把手壓在她的肩膀上，溫和但很明確地拍著她。然後，傾身向前，皺著眉告訴她：「這真是太糟糕了。」她同意我的話，告訴我，她覺得我能了解她，真是太好了。

我想，唯一真好的一件事情，就是我自己已經安裝好心錨了。而且，的確是如此，因為，從此以後，每當她點一根煙時，我就設下同樣的心錨。我壓住著她的肩，皺著眉

頭，看著她的煙，對她說：「這真是太糟糕了。」她無意識的心智就把這種壓肩的刺激（觸覺性的心錨）、皺眉（視覺性的心錨），以及我的話語（聽覺性的心錨），和過去受拒的狀態連結一起，創造出一種不快樂的感覺。在很短的時間內，她就將這三個心錨概化為我臉上的皺眉。對於抽煙，她開始覺得有點不愉快——後來，這種不愉快大到足夠讓她有噁心的感覺。因此，我的問題也就結束了。她不再抽煙，至少和我約會時不抽。不久，她在電話中告訴我，她已經戒煙了。她說，抽煙不再讓她覺得舒服。我微笑著。

我告訴你這個故事，讓你知道心錨的力量。心錨不只能讓我們支持正面的行為，而且，也能幫助我們建立親和關係。當然，你可以把心錨用在任何事情上。事實上，情侶或夫婦之間多數的負面行為，都與心錨有關。不幸地，一個心錨會啟動另一個心錨，所以，當他們倆人爭吵時，要使他們和好的唯一方式，還是只有透過心錨。這種情況都會發生在我們身上。

你可能以一種讓她想起過去不愉快的方式注視著她（而過去的這種經驗可能就是與你有關），所以，她就將你的這種眼神和不愉快聯想在一起，因此，她就真的感到不愉快了。她說：「有什麼問題嗎？」而這又拋下了與老板有關係的心錨，因為，他

說話的聲音和語氣正是如此。你注視著地上，或者，以走開作為反應，而這又拋下她覺得被拒絕的心錨，因為，數年前，她正是被母親安裝了這樣的心錨。她開始哭泣，這又拋下你覺得罪惡感的心錨，這是，你十五年前，被初戀情人所安裝的心錨，然後，你就失措，不知該如何處理。有時候，我們就是這樣帶著糟糕的情緒上床，希望明天一早醒來，這些糟糕的感覺能被抑制住。而有時候，這的確有用。只是有時候。但是，心錨卻可以幫助我們改變這一切。你知道嗎？很簡單就可以為別人快樂的感覺設心錨。只要設計一個現在的誘因，讓這個誘因可以導引出以前所有過的快樂感覺就可以了。要對他人安裝任何感覺的心錨，真是太簡單了，但是，卻很有用。在我們談到實際的技術之前，我希望你熟悉兩個條件，這兩個條件，對於創造、安裝有效率的心錨是絕對必要的。

### 條件一：強烈的情緒狀態

或許，設心錨最重要的部分，無論是替自己設或替別人設，就是安裝心錨時的狀態。所處的狀態很重要，因為，心錨是否有效，完全視感覺的強烈而定。

安裝心錨時，感覺狀態愈強烈或愈真實，愈有可能在日後引發心錨的反應。

既然我們正要使用心錨，創造親和感，我們就要確定，在安裝心錨時，完全涉入整個狀態。當心錨涉入時，它就與某種特殊的經驗連結。就此而言，感覺的強烈度是設心錨唯一重要的因素。舉個例來說，假設我們想要某人完全涉入受到明顯鼓舞的經驗中。在整個過程中，要鼓勵她。透過視覺、聽覺或觸覺，讓她和她的感官經驗保持接觸。你想要達成設心錨，就必須使人們和你想要他們設心錨的狀態強烈關連。

我再給你生活中，設心錨的例子。我要你完全地放鬆一會兒。把燈熄暗；放輕鬆，跟著我的指示做。只有一個準則：花一些時間，慢慢地試著重新創造出我所描述的經

驗。如果你可以找到朋友幫你唸接下來的過程，就會更有效果。

我要你回想你真的覺得很快樂的時光。不是裝出來的快樂，而是陶醉忘形的快樂。我要你花一些時間，盡量試著回想起那時候的經驗。這可能是你和愛人相處的時候，或是，你拜訪某個地方的經驗，或是，你曾經歷過的某種特殊心理狀態。當你回想起這個事件時，它看起來像什麼？是什麼顏色？是光亮或暗淡？我希望你盡可能地看清楚。

好。現在，你繼續想著那段令人無法相信的快樂時光，開始聆聽它的聲音。是海邊的海浪聲嗎？還是公園中，鳥兒鳴，孩童嘻戲的聲音？有任何音樂聲嗎？或者，是讓你有所聯想的某個曲子？如果是如此，就讓它繼續在你心中播放。放輕鬆。讓音樂帶著你漫遊。

很好。這段快樂時光聞起來如何？像爆米花？棉花糖？巧克力？還是義大利餐，或者是古老商店的味道？是新被褥的味道嗎？是鹹溼空氣的味道？還是古龍水、香水的味道？

你可以嚐到那段快樂時光嗎？你還記得那個味道嗎？是薄荷味，或是辛辣味？你會把水果酒的味道和幸福的感覺聯想在一起嗎？當然，你會。泡泡糖的味道，會把你帶回歡樂、受寵的時刻嗎？現在，真正進入經驗中吧！花一些時間，回到那裏，快樂的時光

裏。你可以感覺到快樂的浪潮向你湧來嗎？是的，我知道。從你的腳尖以及頭頂，我就看出你正沈浸在那個快樂、幸福的時光中。嗯……。真好。現在，放輕鬆。深呼吸，放輕鬆。

放輕鬆……。是的，就是這樣。放輕鬆。我打賭，能夠如此快樂一定是很歡喜的事情。你可以看見自己沈浸在幸福中嗎？我可以。你臉上掠過一抹燦爛的微笑。微笑說著：「我真的很快樂。希望永遠停留在這時刻。」你可以聽見這回憶潺潺地由心底流出，就像森林中的溪流一樣嗎？當然。你曾經嚐到口紅味嗎？——不管是你自己的，或是愛人的口紅。記得那個味道嗎？哦，這些快樂的時光呀。太棒了。

現在，把你的右食指壓住你的右邊太陽穴，輕輕地按五秒鐘。

謝謝。

你剛剛安裝好一個心錨——一個很棒的心錨，以後，你就可以利用這個心錨作為提神劑，當你的生活需要幸福的感受時，就可以使用它。在這章最後，你將會啟動這心錨，而且，只要你和這種快樂幸福的感覺深深地聯繫住的話，你一定就可以再次創造出你剛剛所經歷到的快樂感受。我保證。

## 條件Ⅱ：心錨放置

現在，我們對於設心錨時，情緒狀態的強度的重要性已經清楚了解，那就讓我們來看看一個良好心錨的其他要件：放置。

明顯地，你不會想要把心錨放置在經常會使用到的身體部位。握手，或者類似的動作，就不是好的心錨，因為，這些動作經常被誘發出現。這樣的心錨，不只會在不適當的場合產生心錨反應，而且，經過長時間的耗竭後，也會減低心錨的反應。另外，碰觸某人的肩膀也是一種觸覺性的心錨，但是，在日常生活中，別人可能在無意中經常誘發這個心錨。同樣的情況也會發生在很一般性的聲音（聽覺性心錨），或每日可見的視覺性心錨。換句話說，如果你要使某人設觸覺性的心錨，你可以有兩種安裝的選擇，一個是碰觸肩膀；另一個是壓著無名指，那麼，你使用手指心錨的結果會比較有效率，而且，動作也不會那麼明顯。聽覺性心錨和視覺性心錨也是如此。然而，因為觸覺性心錨與我們的感覺狀態強烈關連，所以，它們會比其他兩種感官心錨更有效率一些。所以，如果你可以選擇，就試著使用觸覺心錨——可單獨使用，或者和其他心錨一起配合使用。你

會發現，這能提供你很大的幫助。

我極力推薦的另一個技術，是附加心錨（additive anchors）的使用。附加心錨（或者說是過剩的心錨 redundant anchor），簡單的說，就是同時以一個以上的表象系統來使別人設心錨。在我的女友抽煙的例子中，我以三種表象系統來設她的心錨。當我壓住她的肩膀時（觸覺性的心錨），對她皺著眉（視覺性的心錨）時，說：「這真是太糟糕了」（聽覺性心錨）。這些心錨的時效性比較久，而且也比較有效，因為它們使用到經驗領域的三種表象方式。

## 隨機設心錨（random anchoring）

隨機設心錨是一種特別的方式，它是指因為強烈的情緒所自然產生的設心錨過程。這是懶惰者的心錨系統，當然，也是我的最愛。它是最喜歡的方式，因為它需要最少的力氣，就能達到最大效果。事實上，我經常對朋友使用這種心錨，我也經常告訴他們我所做的事。你看，心錨是如此有效，所以，當你使用它們時，你甚至不需要隱藏它們。我只是等著朋友對某事感到快樂興奮，然後，簡簡單單地把心錨放置在以後要使用的位置上。有時候，他會說：「我知道，你正在設我的心錨」，而我也點頭同意。有趣的

是，即使他的意識有些部分察覺到心錨，還是不損心錨的有效性。這就是隨機。或許，稱之為「機會」心錨比較好吧。我來給你一個例子。

一個小時前，我的朋友史帝芬打電話給我。他很高興有新的客戶。他在電話中講述的時候，真的很興奮。我不需要鼓勵他的熱度，我只要讓他清晰地描述那個客戶將會介紹另一個客戶，而且，這個客戶所帶來的利潤可能更高的情景就可以了，我只要等著安裝心錨。這時，他栩栩如生地高談闊論。爲了不讓這大好機會溜走，在他積極充滿熱情地陳述時，我給了他一個高音調、短促，但是非常聽得見的口哨聲。這稍微干擾到他，但是，他並沒有停太久，也沒有問我爲什麼要這麼做。嗯，今天晚上，我和史帝芬、他太太，以及他太太的父母（史帝芬一直與他們處不好）一起吃飯時，這聽覺性的心錨正好可以使用。你看，這就是他打電話給我的另一個原因：他希望我今晚能給他一些道德上的支持。

所以，你知道今晚我去赴宴時，應該做些什麼嗎？或許，在快吃完飯時，如果他的感覺很失敗，覺得和這些人在一起很無聊，我應該誘發他那個興奮熱情的心錨。現在，我不知道這是否會改善他與岳父母的關係，但是，我還是說會。

第一點，史帝芬將會感到興奮熱情，所以，他就不會咒罵了。第二，我認爲，正面

愉快的情緒是會傳染的，如果他快樂興奮——即是他不知道爲什麼如此——我也可以確定，他的這種情緒會傳染給其他人，而且，使我們今晚共渡的氣氛會很好。我的意思是，別人對於活潑、有活力的人的反應會比看見一個人死氣沉沉，好像被子彈打到、趴在桌子上好。

### 勸誘式心錨(induced anchoring)

隨機或機會設心錨會有好的效果。但是，如果我們需要爲了某種目的，希望安裝某人的心錨，卻又沒有時間等待他自然地進入狀況時，我們應該怎麼辦呢？這是個好問題。答案很簡單。我們可以問對方一些問題，讓他可以重新經驗到某個經驗，藉此而讓他可以進入狀況。有個很好的例子，就是大衛·賴特曼(David Letterman)在節目結束時，和特別來賓的握手動作。

特別來賓經常不知道訪問已經結束，還繼續坐在那裏瞪著雙眼，這時賴特曼就要主動伸出雙手。但是，對主持人來說，伸著雙手，等著來賓也伸出手，是件很不好看的事情。所以，賴特曼，這個視覺性的人，就使用了一種很神奇的心錨方式，他注視著自己伸出的手，讓來賓也不得不跟著他的視線，留意他正在注視的事物。當來賓的眼睛接觸

到眼前賴特曼所伸出的手時，自然地就誘發了握手的心錨。來賓沒有其他選擇，一定會接受這個姿勢，如此一來，就使得賴特曼可以使節目告一段落，進廣告。這就是一種勸誘式的心錨。我再給你另一個例子。

大約一年多以前，我和最好的朋友出去露營——我們真的度過很棒的時光——他還向我透露，他正為一個月前開始約會的女士所著迷。我拍著他的背，笑著聽他說這是多麼棒的一件事，我想，他真的值得擁有愛情。但是，這些話似乎和他所說的有點不協調。他說，他們之間有些小問題。雖然他已經愛上她，但是，那位女士似乎對他沒有相同的感覺。她最近才剛和男友分手，雖然，已經能夠獨自過活，但是，仍然還在思念前任男友的狀態中——而且，經常是在和我朋友相處時，表現出來。

「有時候，我們到某地方去，她的眼睛會突然充滿柔情，一副沈醉在幸福中的樣子。」他解釋，「我知道，她對他還念念不忘。」

她為此感到罪惡感，告訴他，她就是無法克制，偶爾她還是會陷入過去和前任男友的溫暖甜蜜的感覺中。其實，這也不是多麼可怕的事情，而且，也不會因此就讓她變成一個壞女人。但是，我的朋友就是介意，而且，也因此開始影響到他們之間的親密關係。

我和他坐在露營溪流旁的一塊大石頭上。聽完他訴說的半小時，我教他，如何讓她把過去所得到的這種愉快的感覺，不只變得更豐富，而且改變它們——你猜對了——讓這些感覺，變成對他的感覺。

大約三天之後，我在辦公室接到他的電話。他很興奮。幾乎不能克制自己。半結巴地說著，他稱我為魔法師，他說：「我把你所謂的設心錨運用在克麗絲提身上，我真不敢相信！就像我對她施了魔咒一樣！她真的轉變方向了。當我們一起散步時，她勾著我的手；當我們看著夕陽時，她的心真的在我身上了。」

我問他是如何設她的心錨。

「嗯，我們在海邊，慵慵懶懶地打盹——很浪漫的狀態——她又陷入過去的情景中，而我也在我自己的思緒裏。但是，這次我不在乎了。我就是享受這種她帶給我的寧靜、安詳與滿足的感覺。然後，我要她告訴我，像她這種幸福的狀態像什麼。嗯，雖然她很驚訝我竟然想要知道，不過，她還是告訴我。你知道嗎，她真的是能夠把事情描述得栩栩如生的人。」

我耐心地等著，直到她……哦——就是你所說的什麼？——完全進入狀況。然後，當她充滿幸福感時，我逗弄地抓住她的手臂，輕輕地壓著她的手腕，然後，發出

「嗯……」的聲音。因為一些理由，我們兩個都開心地笑著。她笑，是因為我表現得很滑稽、可愛。而我笑，是因為我正興奮地想知道設心錨是否有效。

然後，最不可思議的事情發生了。大約一個小時候，我們準備要去市場——你知道的，這是一件很稀鬆平常的事情——而我再次抓著她的手臂，輕壓著手腕，然後發出「嗯……」的聲音。這次，她沒有笑，而是走向我，臉上帶著一種表情，你知道嗎，那種表情就像是我是她以前的男友一樣。那時，我很想殺了你。你這傢伙。我以為，我把事情搞砸了。然後，出乎意料之外地，她與我靠得很近，墊起腳尖，在我耳旁輕聲地說：「你對我而言，真是意義非凡。」我以為我是死掉上天堂了。

最近三天，我偶爾誘發心錨時，那天就會過得很好。真是不可以思議。麥克，她是如何進入那個狀態。那個狀態就像以前一樣，除了主角是我。我曾經只是電話中發出「嗯……」的聲音，她就會叫我甜心！我真是不敢相信。」

所以，他們的戀愛生活就是始於她以前記憶中那個冬天的溫暖感覺，而在重生的這個春天綻放。

設心錨是個很神奇的工具，我們可以藉由這個工具來達成快樂的狀態。

我們來復習一下成功的設心錨所必須的步驟。

### 1. 情緒狀態的強度

這點是很重要的。你的心錨反應很大一部分與你所涉及關連的經驗程度有關係。在隨機的心錨中，我們可以自然地等待這種狀態的發生。而在勸誘式的設心錨過程中，你必須鼓勵對方再次回到那個特別的經驗中，推他一把，讓他可以完全地重新再創造那個經驗。情緒狀態愈強烈——也就是他們再次獲得以前那種感覺的經驗愈強烈——當你誘發心錨時，你就能做得愈好。

### 2. 放置

不要因為疏忽，把心錨安裝在薄弱的放置地點，而喪失了大好的成功機會。要有創造力。記住，當你祕密地使用心錨時，你所設心錨的人不會對你正在做的事情賦予意義。所以，你自己覺得不適當的動作，其實很可能不會被對方所注意到。觸覺性的心錨，很有可能產生最好的效果。但是，如果社會的習慣不允許我們和他人有太多碰觸的話，視覺或聽覺性心錨也可以運作得很好，特別是兩者同時發生時。

## 結合心錨和眼睛解讀線索

當你要確定對方是否進入狀況時，眼睛線索可以提供你很大的幫助。你或許可以在某種眼睛線索出現時，開始安裝心錨。舉個例來說，如果對你的上司而言，得到你向她報告之事的畫面很重要，那麼，你就要問她是否能夠想像你所說的。當她想像到的時候，她的眼睛就會從移動到左上方或右上方，這種眼睛的線索就暗示她已經想像到你所說的，這時候，你就可以對她安裝適當的心錨。但是，如果她還沒有得到那個畫面，你就可以把頭往上移動，把視線注意到牆上的某個點，或是藉由玩弄頭髮，甚至直接注視著她的左上方（你的右上方），把她的注意力導向左上方。然後，當她這麼做時，你就可以安裝心錨了。你可以點煙，或是亮一下打火機；或是突然改變聲音的語調；或者，以某種的碰觸設立觸覺性的心錨。如果你遵守設心錨的原則，你就可以毫不費力地，在任何需要的時刻，得到能見到相同畫面的行為，因為你只要輕輕地誘發出你已經安裝好的心錨就可以了。我是說真的。

## 結合心錨和策略

在運用某人的策略時，心錨非常有幫助，對任何事情都是如此。假設，你已經決定約翰的公開演講策略是 A↓A↓K。你知道，對約翰而言，要能成功地公開演講，一定要遵守下列順序：

- 1（聽覺性）聽到心中的字句，然後
- 2（聽覺性）聽到自己在說這些字句，然後
- 3（觸覺性）有正確的感覺。

約翰是你的上司，所以，當他向數百名員工演講時，你知道，如果他看起來很好，你也會有好日子。所以，在上台前五分鐘，你已經回應給他一場完美演講的策略，所以，他正準備開始一場有力的演講。如果，你再給他安裝一個成功、搏得滿堂彩的心錨，如何？要他回憶覺得很興奮、很成功的時刻，然後，當他進入狀況時，就給他安裝一個聽覺性的心錨——在這個例子中，可能是你誇獎的聲音。如果，你設心錨成功的話，你想，當他被介紹出場，聽到這些讚美的聲音時，會發生什麼事？沒錯，他會被誘

發成功演講的心錨。你能告訴我，還有比這個更能讓你升遷的好方法嗎？

或許，你早已猜到，對自己設下豐富資源狀態的心錨，會更好。你想到有什麼特別豐富的狀態，是你有時候希望處於其中的？我有。所以，我就會自己回想某個我覺得很豐富資源的經驗，而且這個經驗適用於所要設心錨的情境。有時候，它可能是信任或自信，有時候可能是所經驗到的幸福或喜悅的狀態。啊，我甚至利用設心錨，作為減肥的好工具呢！有一次，我使用心錨去克服飛行的恐懼，它真是有用，讓我可以參加飛行課程！重點就是，你可以利用設心錨去做任何事情。嗯，一旦我知道我需要設心錨，我就會讓自己真的進入某個特殊狀況中，回想那時看起來像什麼，其中涉及了什麼文字或對話（內在以及外在兩方面），而且，在那時候的感覺是什麼。然後，當我真的進入狀況時——完全而且強烈地涉入那個經驗時——我就開始安裝自己的心錨。

成功！立刻，我就獲得我想要得到的這些資源。現在，當我處於需要這些資源的情境時，我只要簡單地誘發已經安裝好的心錨，讓自己享受裝配好的結果。就像喜歡吃蛋糕，而且就去吃一樣！設心錨，或是配合策略的設心錨，或是配合眼睛解讀線索的設心錨都是一樣。它會很有力量，非常有效，因為它結合了兩種很棒的親和技術，所以，把它們配合在一起，就能創造出更無限的力量！

### 結合心錨和語言

文字是很強烈的心錨。不敬褻瀆的語言就是一例。不論我們處於什麼狀態，聽到下流的話語，就會直接讓我們陷入不同的情緒中。嗯，任何的文字都可以作為心錨。就像出神或催眠，文字可以產生真正的心理變化。如果你想要使用語言作為心錨，要記住，文字可以創造出畫面、聲音和感覺。所以，當你要讓某人進入狀況，做好安裝心錨的準備時，你就使用與心錨功能一致的文字。

例如，如果你要某人設下能打好網球的心錨，那麼，你就要他回想曾經很輕鬆地打好網球，而且痛敗對手的經驗，而且，你用來設心錨的文字必須是「比賽！競賽！創紀錄！」這樣的字詞，這會讓他的腦袋中，出現勝利的畫面。或者，你也可以使用完美的擊球聲。或是，替他創造出勝利的感覺。不論在他的經驗中，是以哪一種方式來表現勝利，你都要以最好的方式賦予他力量，很簡單，就是使用心錨。我已經在幾場的比賽中，替敵手設下失敗的心錨了（我竟敢這樣說？）當我收集勝利的光榮歷史時，還覺得有些可怕呢！不過，後來，我還是比較達觀了，而且，我想起了伍迪·艾倫說的話，他

說，不要指望那些很興奮的觀眾，因為他們都只是草率、馬虎地笑著。

設心錨奏效了！

哦，順便一提——把你的右食指放在右邊太陽穴上。嗯……。現在，這不是很好嗎？

## 第十一章

# 性的親和感

有個有趣的觀念在四周飄飛著——或許，它與異性相吸的概念有關係——而親和感可能是整套社交中，很重要的一部分，在房間內也是……哦，這與主題無關。

但是，當我們沒有性的親和感時，我們的生命有部分是空洞的。只要聽聽日常生活中的談話，你很容易就可以觀察到這一點。當女人和其他女人談話時，你聽到什麼？她的愛人是她所遇過，最體貼、令人興奮的男人嗎？她真的感到與他身心相連嗎？在她的關係中，性已經以新的面貌被看待了嗎？不盡然。通常，情況正好相反。她的愛人粗魯又遲鈍，不體貼；當他們進入臥房時，他要不是變得軟弱無能，就是變成一個瘋子，而她真的不知道，當燈熄暗時，他是誰。她或許是對的。她不知道他是誰，因為在他們之間，完全沒有性的親和感。

去年，我邀請幾位朋友到我夏天所住的海邊來玩。有一天晚上，大家都累了，但

是，我還是察覺到大家的心理狀態，而且，注意到有對夫婦，牽著手正準備到樓上他們的房間內。這些是我的好朋友，所以，我停了一會兒，想一想我們認識了多久，以及我們會一起分享的經驗。才沒有多久，我們竟然都退休了。

大約是深夜兩點，我被晃動的傢具聲以及大聲的耳語吵醒。聽起來像是樓下一組人在開會。我走到陽臺，從樓梯往下望，我發現吵雜聲是來自樓下一對夫婦的房間。真是不可思議。白天時，他們對於倆人的關係是如此厭倦，而現在，他們似乎無法把手由對方身上移開。我笑著，回房間上床，利用一些策略來隔音之後，就睡著了。隔天早晨，我們在甲板上吃早午餐。氣氛有一點不同。因為大家都注意到那對夫婦似乎有了爭吵。太太已經私下告訴我的女友，而先生在我們要回紐約前，也把我拉到旁邊幾分鐘。他告訴我一些我已經聽過好幾次的話：他愛她，希望她快樂，不能想像失去她的生活——但是，在床上，他們就是無法彼此契合。就是無法這樣。他們試過各種技術，但是，費心努力的結果卻微不足道。而我的女友也從他太太那裏，聽到相同的話。我很驚訝嗎？一點也不。事實上，這種對性的幻滅最近很流行。當性生活美滿時，只能解釋百分之十的關係，但是，當性生活不好時，卻能損耗兩人關係的百分之九十。

每個人都應該想到，性的滿足是親密、溝通關係中，很自然、補充性的一部分。所

以，不管怎樣，現在所要說的，還是很重要的吧？

你看，沒有性的親和感，沒有這個可以使所有行為得以凝聚一致的東西，我們對於性，就只有原始或不適當的反應。我們可以把這種原始粗糙的反應視為很自然，具吸引力——如果你願意的話，甚至可以說它是「樸實、不做作」。我們對於有這種表現的人給予評價。我們沈溺於這種觸感，好像它是我們生命中應該追尋的品質。當然，有個笑話就是說，這種原始對性的反應就是我們——所有人——生而具有的反應嘛！但是，我們不是都試圖使自己看起來像Marlboro廣告中的男人或Laurén中的女人，成為性幻想的象徵嗎？我使用幻想這個字，是因為，我們的性信念也有許多的親和感。所以，我們就設立了一個情境，這個情境和我們真正所想要達到的不一致。你看，我們都想要親密感。我們想要親密關係，想要與某人契合。但是，我們所追求的卻是一些怪物，一些微弱燈光所形成的一團詭異的東西，讓我們，以及我們的社會，在性方面完全沒有親和感。

成功的性，有自己的一套規則及條件。而我所謂的成功——並不是有效，因為有效表示我們不在乎主觀的感受。而性則是比較複雜的行為，有價值的性，不只是對雙方而言如此，而且，對個別的主體而言也是如此。兩個自主的成人，各有自己的需要與

慾求，如何能在性的結合過程中，不只獲得滿足，而且得到讚賞呢？我們如何在實現他人的性理想時，也能獲得我們自己想要的？嗯，你從任何閱讀過的性手冊，或諮詢過的指導中，或是清晨的電話中，都找不到答案。你也無法透過把性當成一個「東西」來思考，而獲得答案。這個答案甚至超越快樂的原則。而「好的性」和你們的關係的親近程度，可以就像你家的後院那樣近。但是，這種豐富親和感的性，就像機會一樣，需要你去創造。

### 從無中生有

性親和感有兩部分。第一部分，在意識之流中創造它。第二部分，在世界中把它創造出來。也就是說，在我們使用親和感這個技術之前，我們必須在自己的心中，創造出性經驗。如果你對這個感到懷疑，就考慮下面所說的。

我們以兩種不同的邏輯層次來創造經驗。第一個層次，就是在我們自己心靈的脈絡中，創造出我們想要的經驗。這一定可以發生，但是，我們很少察覺到它，因為我們沒有學會與它所有關連。但是，它的確存在。而且，它必須存在。我給你一些例子。如果你要建造一部汽車，在真正進入工廠之前，你會努力地設計好每個細節。你可能會考慮是否要把它變成一部賽車或是轎車。它的速度要很快或是緩慢；坐椅和窗戶是什麼樣子；它適合各種地形或是只能用於高速公路。

假設，你正在計劃公司的郊遊。你要帶大家去一個偏僻的原野，帶著路上買的三明治裹腹嗎？你要告訴其他人如何到達那裏嗎？你需要事前確定天氣預報嗎？

如果，你想要在鄉村建造你理想中的房子，你會考慮每個房間的位置嗎？你希望這

個房子有幾坪呢？你要把廚房蓋在哪裏？它要有多大？房子要在紐約或是猶他州？

這些可能都是很基本的問題。但是，當我們愈有意識地去思考這些問題時，我們就愈要考慮到細節的部分。我們愈想到細節，我們就愈能掌握到外在世界的情況。而我希望你做的，就是盡量根據我們「裏面這裏」(in here)的東西，去創造出「外面那裏」(out there)的結果。對每件事情都這麼做。

「外面那裏」的概念，是指我們在物質世界中表現出我們的經驗之前，我們必須先在裏面清楚地建構經驗。我們所努力的程度，正好與經驗成功、有價值、快樂的程度相類似。事實上，在第一個邏輯的層次中創造，就是我們所要做的事情。沒有這種覺知，我們就無法有親和感。具體地說，如果我們沒有喚起性的意識——而且更重要的——如果，我們沒有在性生活的脈絡中，創造出親和感，那麼，我們注定就會像之前我所提到的那位夫婦一樣。

## 性親和感的策略

就像我在第九章中所提到的，每個人在完成某種任務時，都會使用一種策略。一章中，我們把其中兩種策略加以擴充，這兩種策略就是購買和吸引力的策略。在這的策略與這兩種策略很相近。就人類的行為而言，策略就是策略。這個意思是說，任何的策略都多多少少與其他策略有相同的準則。換句話說，我們引出別人的性策略，任何回應別人的策略，就像我們知道並且回應別人打高爾夫、公開演講、或是吸引力的策略一樣。你看，它們的共通點就是它們都是行為。而行為總是包含著能實現結果的表象方式。舉個例來說，如果某人的購買策略是A↓V↓K，你可以確信，在他的生活中，所會運用到的購買策略就是如此。如果他們的幽默策略是V↓A↓K，你就可以認為這是鍵，就會得到相對應的結果。永遠如此。心智是一堆表象方式所構成的——表象方式的表現——這些表象方式就是，當下開始連續時刻的畫面、對話和感覺狀態。我再告訴你一次：

心智是一堆表象方式所構成的——表象方式的表現——這些表象方式就是，當下開始連續時刻的畫面、對話和感覺狀態。

現在，讓我們來談一些具體的。你在第九章所學習到的透過問題引出對方的商業策略的方式，可能對性親和感不是很適當。這並不是說，不能使用這種方式，而是我們還有更細緻，更能有效地獲得性策略的方法。就是使用眼睛解讀線索，當成獲得策略的回饋機制。所以，當你想要知道某人對性的策略時，只要問一個問題，就能引出他對性的完整策略。但是，在你這麼做之前，很重要你要記住的是，對方已經涉入你所想要達到的狀態。也就是說，既然你在追尋一種深沈的感覺狀態，那麼，就有必要在你得知他們的策略時，讓他們就接近那種性的狀態。你可以只是等著這種狀態自然發生；你也可以藉著把話題導引至與性有關，而讓這狀態發生；或許，你也可以等到你與某人真正上床時。記住，這不是你之前所使用的吸引力策略。這是你爲了追求美好的性，所要使用的策略。這表示你已經和你希望發生關係的人建立了吸引力的親和感了。

所以，你正與完全吸引你的人在一起，而且，你已經把話題引導到性方面，或者，你已經做了一些能夠把對方帶入性狀態的工作了，而且，你也準備好要得到他的策略。很好。現在，你可以以會話式的方式，或是直接地問他這個能引出性策略的問題：

你還記得什麼時候有過真正愉快美好的性經驗？

記住，問題只要能得到基本的重點就可以了。而且，牢記，只能在適合的情況，才能提出這個問題。舉個例來說，當你們很親密地共進晚餐，自然地談起性的話題時，就可以問這個問題。或者，當你們真的躺在床上，很溫柔地愛撫對方時，你也可以提出這個問題。甚至在商業聚會時，也可以問——只要你正在溝通的人也處在相同的情境下，完全可以涉入性的主題，像你一樣。這些時候，都是適當的。而且，記住一點，這個問題可以有幾種不同的問法，例如：

在回答一連串的想法時：

所以，那真的很棒？

是？那真是令人無法置信吧？或者，你記得這麼清楚？或是不，你說「在床上很棒」的意思

我在這裏，要讓你知道的是，問題的內容一點都不重要。是問問題的脈絡才構成區別。脈絡才能使對方涉入性反應狀態。你或許可以重複問題，或者說服他往這方面去

想，直到你觀察到你所想要得到的反應。一旦你得到這種反應，你就可以準備閱讀他的眼睛解讀線索。

這是最容易的部分。多數人在這裏受到阻礙，是因為眼睛解讀線索的基本技術的問

題。所以，在繼續進行下去之前，先回到第七章再看一次，然後，再回到這裏，繼續進行下去。

眼睛解讀線索最美妙之處，就在於它完全是反應式的，不在意識可以察覺到的注意力之內，但是，卻又可以幫助我們立即得到任何策略。所以，當你去詢問完全涉入性狀態的人，有關性的問題時，你只要注視著他的眼睛，你就可以觀察到他們對於美好的性的策略。然後，是否要採取這個策略來回應對方，以獲得性的親和感，就取決於你自己了。

如果某人在回答你的策略問題時，眼睛注視著右下方，然後，在注視著左下方，然後，又看著右下方，這種眼睛線索告訴你什麼訊息？很清楚，它必定要告訴你：

1. 正在經歷某種感覺。
  2. 正在告訴他自己，剛才所經驗到的感覺。
  3. 正在獲得另一種感覺，這感覺可能是與剛剛告訴自己的事情有關。
- 另一個描述的方法就是： $K \downarrow A \downarrow V$ 。感覺 $\downarrow$ 對話 $\downarrow$ 感覺。
- 眼睛會依照性策略的順序，表現出同樣的線索。就看你自己是否要去觀察，而且回應這個策略。如果你第一次沒有成功地得到對方的性策略，沒關係。只要再重複一次問

題，再次觀察對方的眼睛。一旦你熟悉這個技術，它就變成你的第二種本能了。

現在，你已經知道，可以把對方帶入性親和關係中的策略是什麼了。下一步你要去做的事情，就是使用 $K \downarrow A \downarrow V$ 的公式，去促成他對性的反應。你可以以許多方式去做。你可以利用隱喻的方式——也就是告訴他一個使用了 $K \downarrow A \downarrow V$ 公式的故事，然後，內容加以改變。或者，你也可以直接以對方的性策略來表現。這兩種方式一起進行，會更有效。你可以把手環抱著他，在他耳邊輕聲細語，然後，撫弄著他的頭髮。這就是以 $K \downarrow A \downarrow V$ 的方式來表現。當然，你在他耳邊所說的話，也套入 $K \downarrow A \downarrow V$ 的公式：當我抱著你時，覺得如此快樂，我好像可以聽到鈴聲在響，我感覺到好溫暖。

我的一個朋友是心理學家，他曾經和一個很聰明、很漂亮的女人約會，但是，那女人卻對性提不起興趣。這個朋友最近打電話給我，告訴我有關他「笨拙」（這是他自己的用語，可不是我說的）的性親和感的技術。我想要把一部分的談話讓你們知道：

「……有趣的是，我開始懷疑我對她是否有吸引力。不是她表現出沒興趣，而是她那種屬於中西部的性價值觀困擾著她。而我從自己的臨床經驗中，我知道，這種情況愈久，我們就愈不可能有正常的性生活。」

「不過，我上一次和她約會時，我還是對她如此著迷，我想知道，是否我還能再

努力看看。我們一起吃晚飯，然後，回到她的住處喝咖啡。我說話不再拐彎抹角，我就是等待任何有關性的話題出現，然後，就要直接問她關於這些事情的態度。我注意到她已經在那樣的狀況中——就是在狀況中了——我無意中詢問了她，她覺得讓性美好的事物是什麼。她微笑，然後告訴我，地方看起來要怎樣，就像她看過的電影中的一樣，而且，她還說記得電影中的音樂多麼令她感動。稍後，我吻了她，我告訴她，她看起來就像電影中的主角一樣，我多麼希望能在電影中與她相遇，而且，我還記得與她相遇第一天，她看起來是那麼可愛，然後，我還告訴她一些我平常會覺得好笑的話，但是，我知道，在當時的情況下，這些話會讓她感動。她變得願意接納我。不過，最棒的部分就是我們在床上的時候。我遵循她的性策略——你知道吧，就是V-A-K，——這讓她得到很大的滿足，我無法相信，這就是我一直見到的純樸女孩。事實上，只要與性有關係的任何事情，我只要遵循著這個公式，就讓她無法抗拒——甚至，原先我讓她感覺不舒服的事物——透過這個技術，那天晚上真是太好了。

當你創造性的親和感時，你主要進行的，就是讓別人能夠覺得很安全，很舒服地表現出在性情境中的自己。而且，藉著完成這種神經系統的循環，把對方映現中的想像放置在無意識的層次上，你就可以運用他們認為美好的性應該有的行為藍圖。這可能不是

某種特別的性行為，也不是某件特殊的性事件，但是，一定都與親和感有關。你看，透過親和感，空間可以更敞開更清新，讓你和伴侶可以自在溝通你們想要的。想一想，你有多少次和別人上床時——在這個所謂的親密時刻——覺得無法自在地和愛人溝通你所想要的？你信任某人完全裸露的軀體，卻無法說：「這樣才讓我著迷？」，這不是很奇怪嗎？當然是很奇怪的事情。所以，建立親和感，只是讓你的性行為更有意義。對方而言都是如此。如果一個駕駛員不了解航程，你真的認為他們能到達想要到達的地方嗎？拜託！

## 設心錨的愉快

在你思考的同時，不要忘記設心錨對美好的性也是有助的。事實上，你可能會說，設心錨是你在回播策略時的保證政策。如果你和我一樣，你就不會想一次又一次地回播別人的性策略。如果有自動排檔，為什麼還要用手排的車呢？你已經知道什麼是設心錨，也知道它能在當下出創造出以前的行為狀態。那麼，在別人的性策略中設心錨，或是設下別人反應的心錨就是很簡單，很有用，而且是很有趣的事情。當然，它能夠奏效。

這就是如何去辦到的方法。當你已經獲得對方的性策略，或是，把他們帶進性的狀態時，就可以對他們設心錨了。這個機會太好了，不要浪費。你要記住，你可以以視覺性、觸覺性或聽覺性的方式設心錨。而以過剩的方式設心錨會更有效，也就是說，同時以一個以上的表象系統來設心錨。我最喜歡的方式，是結合說話（聽覺）和碰觸（觸覺）。當我把某人帶進性的親和關係中時，我總是在碰觸到他們身體的敏感點時，以某種聲調說某些話，以此來設他們的心錨。這種方式的效果令人不可思議。在第十章中，我們已

經很詳細地解釋設心錨的技術了。

不管以什麼表象系統呈現，性的心錨都很有力量，因為被設了心錨的行為本身就很有力量。舉個例來說，當你傾身向你的愛人，對他說話時，你就誘發耳語的聽覺性心錨，這種方法非常有效，很能夠使他進入性的親和關係中。事實上，耳語只是傳達了某種原始的聲音，但是，你在耳語的脈絡中，已經深深印下某種暗示或命令了。所以，一旦你被安裝高度興奮狀態的耳語心錨，從此以後，你就可以把所想要的字詞放入耳語中。當然，這些字詞內容的可能性是無限的。一旦你安裝了這樣的心錨，那麼，你就隨時可以達到這種資源豐富的状态，你隨時可以把它們呼叫出來。希望你是在適當的情境下這麼做。我想，我不需要告訴你，當你在錯誤的情境下，誘發別人的性心錨時，你可能要去處理一些麻煩事。不過，我要提醒你的是，你要確定你所安裝的心錨，不會被他無意間所觸發。所以，握手、笑、或是明顯的手勢都不能用來作為性心錨的技術。

## 映現

映現是如此有力量的技術，所以，在日常生活中我們要謹慎地使用它，但是，在性的親和感中，我們可以自由地使用它這種無與倫比的力量。它會提升你性親和感的層次幾百倍。如果你映現你的愛人，那麼，你所達到的，不只是身體的結合，而且，還包括心靈的融合，這種合而為一的境界，可能是你作夢時才敢想的。

性反應很大一部分，以及最有力量的映現工具，就是呼吸的節奏。我無法告訴你，呼吸模式在性的親和感中，有多麼不可或缺，多麼重要。當你配合愛人的呼吸，你就可以讓他進入不同的意識狀態，這不只會讓他飄飄然，而且，也開啓了暗示之途徑，這會有很大的影響，因為它非常具有說服力。你看，性就是位於心智中，而既然我們已經知道，心智就是一堆多元的表象系統，我們就可以藉著與伴侶相同的呼吸模式，來達到性的真實和神迷。這意思是說，我們一定要和伴侶有相同的呼吸方式和呼吸節奏嗎？當然不是。

如果我們過於公開地表現，可能就會妨礙我們主要的目的。但是，我們可以短暫地

直接映現對方的呼吸。而且，當我們暫緩映現時，我們還是可以繼續以相同的節奏來進行性動作。如果你以對方的呼吸節奏做愛，你就會創造出深度的性親和感。如果你的動作配合對方呼、吸的韻律，你就能提供對方所想要的。而且，當你覺得累時，可以以另一種表象系統的領域來進行，例如，你可以撫弄他的頭髮（觸覺性的步調），或者，改變你的臉部表情（視覺性的步調）。而且，不要忘記你已經學過的其他技術，要勇敢。試著把這些技術結合在一起——我所說的層疊（layering）。設下很情慾狀態的心錨。在映現呼吸時，回播對方的性策略；在性高潮時，以某種聲音來設心錨。你看，如此一來，你的伴侶在多數時候，就會真正在乎你所做的，以及你如何這麼做，這就好像你們兩個，搭著同一列火車，往相同的目的地行進一樣。以馬所要奔跑的方向去駕馭馬，騎馬一定就是件很簡單的事情。

性之旅的最好方式，當然就是兩人並行。但是，更重要的是，讓音樂帶著你走。記著，

在這章裏，我所給予你的技術，就是讓你的伴侶可以跟隨著你，不論你想去哪裏旅行。我向你保證，這個技術是很安全的，你要不是可以藉此在生活中創造出真正的情慾，要不就是可以大大增進你原來的人際關係。

在性關係中，要處在相同的波長上。當你配合伴侶的呼吸，你就能創造出愉悅的波長。在物理學上，這就是所謂的量子論。但是，在床上，你可以稱之為性的親和感。

## 第十二章

### 結論

從前，在加拿大北部，有位著名的巫師，據說他有無比的力量。當他對著北極光揮動毛毯時，光線就改變顏色。每次他一揮動毛毯，

北極光真的就改變顏色。

有一天，他遺失了他的毛毯，而北極光還是一樣改變顏色。因此，這就壞了他作為一個巫師的名聲。

沒有了親和感，生命對你而言，就像是北極光對巫師而言一樣。努力要使生活過下去，就像在空中揮舞你的毛毯一樣。不論你怎麼做，生活還是一樣沒有親和感地過著。

現在，如果你希望生命具有親和感，而且願意學習能獲得親和感的技術，那麼，毫無疑問地，你的生活就會反應出相當程度的親和感。事實上，生活就會映現出你的親和感產量。在這麼做的同時，你的產出能力——不論在個人的人際關係，或是事業的關

係——都會得到很大的改變。

爲了要得到這種結果，我們絕對必須實踐他人對滿足的標準——甚至，我們還能夠讓他們在我們自己的計劃內，與我們合作。要達成這個結果的最好方法，就是足夠地注意我們和別人的溝通方式，以確保這個方式能夠清楚、簡單地被了解。當你停下來想一想，你就會知道，現在所有的人想要的，就是被了解。完全地被了解。當人們感覺到你了解他們，你真正經驗到他們所說的情況，他們就會覺得很安全；對他們而言，他們就願意讓他們個人的符號——他們的觀點——受到改變。如此一來，我們就可以讓他人自己主動地與我們的目標一致，而這種目標會在我們的生活中，產出結果。透過這種作法，我們就創造了親和感。

你要不是有結果，就是，有得不到結果的理由。

親和感強烈依賴著我們是否能和別人的策略一致。當我們想要得到和別人合作的好處時，我們只要去找出他們用來得到我們想要的結果的策略就可以了。透過我們已經學習過的技術，這個工作就變成很純真、無阻礙、很自然的過程。而最棒的部分，就是，透過我們對目標的達成，我們也滿足了涉入我們計劃中的人。這就是爲什麼，當我們運用別人的策略來得到有價值的結果時，雙方都互蒙其利。

你也可以很容易在政治領域中，看到相同的應用。雷根在當總統時，他就充分了解親和感的關連性。事實上，他當總統的成功，很大一部分是取決於他的個人魅力。他知道要把美國型塑成他認爲適合的樣子，所需要付出的努力，不是國會或一般老百姓覺得有價值的。但是，他還是成就了，而且，大部分時候，是很簡單的。雷根知道如果他和別人處於親和關係中，人們就會支持他——即使他們不贊成他的政策。這就是爲什麼當他需要得到某種他認爲的重要結果時，他就會使用民衆的脈絡，來聆聽了解國會和大衆，透過國會和大衆來實行他的想法和理念。在他的第五年總統生涯時，有個研究指出，如果可以的話，許多投票大衆，願意畢生稱雷根爲總統。有哪個總統能夠忍受雷根在任最後兩年的醜聞——受到人們公開、嚴厲的批評——但是，仍然維持著和大衆的親和感？雖然，我們對他開一些玩笑，認爲他某些後來的行爲不適當，但是，我們還是喜歡他；我們從他的參考架構來考慮事情，因爲他總是提醒我們，使我們想到自己。我們甚至稱他爲「偉大的溝通家」。至今，雖然他因爲外交政策的失誤，以及放任主義式的管理而飽受批評，但是，人們還是比較記得他使我們喜歡、支持他的能力。而且，由於他對親和感的熟練使用，所以，即使年代遠久之後，還是會有人追溯去分析雷根在位期間，政府和民衆之間的和諧及支持。

事業關係，就像政治和個人的關係一樣，也受到親和感功能的影響——愈能產生親和感，得到正面結果的機會就愈大。業務員和可能買主之間的溝通協調狀況，最能反應出售貨員建立高度親和感的能力。就像總統的人際關係一樣，這種關係是一人對十幾億的關係，而個人的人際關係，則只是倆人之間的關係——任何事業的人際關係的成功，就建立在了解與信任。親和感就是允許雙方獲得成果的機制。親和感的程度愈豐富、愈高，售貨員和買主之間的關係，就愈滿足愈有生產性。當我們觀察一個業務曲線往下降的公司時，我們總是可以發現，這個公司和買主之間的親和感也是往下降。

你現在已經有創造深度的立即親和感的技術和實力。去實踐你所學到的，直到你的技術變得很流暢、而且具有你的個人特色。不要把你自己限制在我給你的例子中。試看看，不斷地去延伸、接觸親和感的新領域，以擴展你所學到的技術和方法。如果你把應用親和感技術這項工作，當成是每天的生活作息，你就會發現，不只你的溝通品質有很大的改變，而且，你的人際關係脈絡也會不一樣。你看，對你而言，溝通的意義將會是你想要得到的反應！所以，在許多方面來說，你的生活品質就是你的溝通品質。你就是你的溝通，包括你和你自己，以及你和別人的溝通。

幫你自己一個忙。當你讀完這本書後，不要把它放到書架上！而是再讀一次。仔細

地注意每個章節。真正盡可能地去學習每個技術。如果數月之後，你發現這本書已經破舊，有折角，你就知道你真正學習到一些東西了。你們許多人一直在尋找能永遠改善你們人際關係的奧妙魔術。嗯，你的追尋把你帶到這裏來。就好好利用你已經得到的好東西吧！你可能已經發現你的心得到了一些滿足。不要讓它輕易溜走。

你知道我們是如何去經歷生命——特別是你的人際關係嗎？——我們總是隱藏了自己的一部分，爲了避免下次的大打擊。我們隱藏自己的部分很足夠了，以至於我們無法完全地涉入，就像例子中的一樣。舉個例來說，如果我們遇見了真能讓我們心動的人——某個會對我們的生命增添無數品質的人——我們還是保留了百分之二十的我們，所以，我們總是無法成功，或者，不會有良好的人與我們相伴。嗯，偶爾把你的生命交出來。讓它盡情釋放。我保證，如果你在學習親和感的過程中，犯了某些錯誤，我絕對不會取笑你。給你們自己親和感的技術吧！完全致力於獲得生命中的親和感，使你的人際關係動起來。專心於這種技術；把你自己浸泡入親和感中。也把這些教導給你的親人和朋友。讓人們知道你很關心他們，想要改善你和他們互動的能力和品質。如果你對這些技術的有效性和可靠性有所考慮和判斷——你就要繼續擁有這些技術。如果你對這些們——如果你放棄它們，對你會是個打擊！只要一次，讓它們存在，而且運用它們。

讓你自己停口氣。如果，在專心於這些技術——研究它、學習它、使用它、分享它——之後，你還是想把它丟到一旁，你麼，就去做吧！這是你的權利。但是，至少，要給你自已一個機會。我的意思是，如果你要去尋找其他有效的改變，你會去尋找其他什麼呢？親和感不就是那遺失了的環節嗎？它不是最有意義嗎？

如果你去做你一直都這麼做的事，

那麼，

你就總是得到你一直都得到的東西。

你知道什麼是gluon嗎？它是很小的次原子粒子。它被命名為gluon是因為它能把其他的次原子粒子，例如陽電子和介子結合在一起。在某種程度上，它就是生命本身的黏著劑(glue)。嗯，親和感有點像是gluon。所有真正人際關係的核心，就是親和感。沒有親和感，我們都四分五裂；有了親和感，我們才得以有關連。你能想像某人的生命很豐富，卻和別人沒有親和關係嗎？我很懷疑會有這樣的人。即使那些我們不喜歡，與之沒有親和感的人，也會和他認為在他生命中有價值的人，產生親和感。如果你想要生活得很成功；想要和別人有充滿力量的人際關係；想要和某人持續一個有意義、長久的關係——你就必須能夠創造而且維持親和感。獲得親和感的第一步，就是把你的毛毯放下。

下。

我想要把這個留給你。親和感的技術是一種模型，而且，應該要被如此看待。不要讓它，或是其他事物，操控你。當你很清楚它的功能，當你變成生氣蓬勃的鬥士時，你會發現，你自己就是和生命處於親和狀態中的你，你的生命充滿愛。記住，要點是，不在於你愛了多少，而是你被別人愛了多少。

祝你成功。

**N. L. P.**

激發潛能系列 6

# 瞬間親和力

---

著者：邁克·布魯克斯

總審訂：陳威伸

譯者：郭寶蓮

編輯：黃敏華、羅煥耿、賴如雅

美術設計：陳麗真

發行人：林正中

出版者：世茂出版社

負責人：簡泰雄

登記證：行政院新聞局登記版台業字第3208號

地址：台北縣新店市民生路19號5樓

TEL：(02) 2183277(代表) • FAX：(02) 2183239

劃撥：07503007 • 世茂出版社帳戶

電腦排版：辰皓電腦排版公司

印刷：長紅印製企業有限公司

初版一刷：1996年（民85）五月

---

## 合法授權・翻印必究

INSTANT RAPPORT

Copyright © 1996 Chinese language edition arranged with  
WARNER BOOKS through BARDON-CHINESE MEDIA  
AGENCY. All Rights Reserved.

---

• 本書如有破損、缺頁，敬請寄回更換。

定價：280 元