

本书由PDF电子书网整理制作，转载请注明出处



更多精彩电子书，请访问PDF电子书网
www.xgv5.com

更多精彩PDF电子书尽在www.xgv5.com

宇琦◎编著

本书教会你在最短的时间内和陌生人愉快地交谈并迅速与他们成为好朋友。

更多精彩PDF电子书尽在www.xgv5.com

儿童励志文学系列

1分钟和陌生人交朋友

宇琦

中国华侨出版社

目 录

前言

第一章 心理自备——消除害怕面对陌生人的恐惧心理

陌生人也是人，没什么可怕的

陌生人并非是危险的代名词

开口前先给自己打打气

放平心态，战胜害羞心理

做好被拒绝的心理准备

深吸一口气，缓解下紧张的神经

克服自卑，不要被心魔打败

改变不和陌生人说话的偏见

第二章 主动搭讪——见面之初先缩短与陌生人的距离

搭讪前要先想好第一句话该说什么

搭讪前给人一个微笑，迅速拉近距离

搭讪前要设法了解对方心理

善于观察，先做判断再搭讪

搭讪要自然，不要一开始就让人起疑心

一个有利的搭讪场景，可以更快打开对方的心

搭讪举止得当，让对方眼前一亮

赞美的搭讪是拉近双方关系的催化剂

第三章 继续沟通——顺畅的交流让彼此从陌生到熟悉

选择一个好话题，敞开心扉进行交谈

多听少说，激发对方的表达欲

更多精彩PDF电子书尽在www.xgv5.com

真诚请教，激发对方的热忱

抛出问题，引发对方的探索欲

巧施善意，消除对方的戒备心理

学会幽默，及时化解沟通的障碍

美化表达，让沟通变得更愉悦

尊重对方，满足其自尊心

第四章 结束再约——让友谊的萌芽不因谈话终止而枯萎

察言观色，把握时机结束交谈

道别的话儿要慎说，以免前功尽弃

掌握相送的礼节，为你的形象再添一分彩

未雨绸缪，创造下一次见面的机会

不妨留下网络联系方式，分别后常问候对方

第五章 印象装饰——打好让陌生人“一见倾心”的王牌

举止优雅，给人有教养的第一印象

注重仪表，保持整洁清爽的形象

首因效应：决定成败的第一印象

真诚微笑，让人感受到你的善意

籍由眼神传递你的情感

虔诚的递上名片，让他牢牢记住你

异性面前，不妨适当展现性别魅力

优点要显缺点也要露，给人坦诚的印象

突出自我，让个性成为对方记忆的焦点

把握好说话分寸，不要给人口无遮拦的坏印象

第六章 投其所好——抓住陌生人内心世界的命门

更多精彩PDF电子书尽在www.xgv5.com

投其所好前要捕捉对方的真实意图
从言语中窥探对方的内心世界
做好准备，进入他人的“私人乐园”
话不投机，要学会及时转弯
不吝赞美，从对方得意的事情谈起
暴露自己的缺点，消除对方的戒心
避开那些涉及个人隐私的话题
不说人坏，不揭人短

第七章 拓宽渠道——结交能够认识的陌生人

借助朋友，认识赶场的陌生人
察言观色，认识邂逅的陌生人
冷庙烧香，敢于结交潦倒英雄
借助朋友介绍，认识陌生人
畅游网络，认识虚拟世界里的陌生人
借助财经访谈，认识生意场上的陌生人
三言两语，认识谈判桌上的陌生人

第八章 肯定对方——让陌生人在被肯定中卸除心防

赞美对方，需要发自心底的真诚
不妨恰当的恭维下对方
认同对方，增强其交谈的欲望
与人交谈时，认同对方的兴趣和爱好
赞美不可笼统，一定要具体
高帽之下，男女有别
从对方的身份中给其更多的肯定

第九章 放低姿态——满足陌生人潜在的表现欲

学会做一个最佳配角，把主角让给对方

给予对方充分的尊重

不要显得太精明，适时地以糊涂衬托对方的聪慧

放低姿态，以低姿态衬托对方的高姿态

以对方为中心，把对方作为交谈的重点

倾听别人时，不要以一种审讯者的姿态

第十章 情感传递——寻找到连接彼此情感的纽带

恰当的称呼对方，在称呼上拉近彼此感情

真心交往识真人

知其所想，吊住对方的胃口

学会与不同性情的人相处

熟知对方的语言方式，重复下对方的口头禅

学会换位思考，多替对方想一想

第十一章 细节装点——于细微处让陌生人感受你值得深交

记住对方的名字是一种基本的礼貌

即使对对方的话题不感兴趣，也不要左顾右盼表现出来

不要贸然打断对方的话，搅了对方的兴致

在别人谈兴勃勃时，要用眼睛与人交流表示赞许

用眼睛注视对方，但不要目不转睛地死盯对方

正确的握手透露正确的心理信息

赢得人心的5个小细节

学做肢体语言高手

第十二章 洞察人心——把话说到陌生人心坎里去

更多精彩PDF电子书尽在www.xgv5.com

投其所好，满足对方的心理需要

从面部表情中洞察出陌生人的心理

适当夸张自己，激发对方结交我们的欲望

诱其深入，把话说到点子上

要探测出对方的底线，不要说超过底线的话

找到对方的“动情点”，才能把话说到对方的心坎里

别人想听什么，我们就尽量说些什么

前言

行走在熙熙攘攘的街头，当你微笑着对一个路人说：“你好”。相信那个路人的脸上一定会呈现出惊诧与不解的神情。假若你是一个30来岁的男士，而对方是一个20几岁正当最好年华的姑娘，她很有可能会回敬你一句：“神经病”。也许你原本善意的与人搭讪，结果却遭致别人的不解甚至是误解。这是为什么呢？因为你们是陌生人。

提起陌生人，有相当一部分有着很强的戒备与防范心理，好像对他们而言，那些陌生人的脸上写着诸如“坏人”、“骗子”等不好的字眼。正是因为对陌生人极其不信任的心理，以至于面对陌生人时，他们往往感到十分恐惧，不知道应该如何与陌生人进行正常的交往。

在这个竞争异常激烈的现代社会，与陌生人之间的接触会比以往任何时代都更为频繁。假若你一味地拒绝与陌生人交往，你就会被这个多元化的世界所孤立。这会在生活、事业、交际等方面给你带来很大的阻碍，很显然，你想在重重的阻隔中脱颖而出，那简直如同痴人说梦、天方夜谭。

我们为什么要结交陌生人呢？我们每个人的时间、精力等都是有限的，很多事情依靠我们自身的努力与能力是无法完成的，这就需要借助他人的力量。人与人之间的关系是靠情感来维护的。我们要想得到他人的帮助，首先就要想方设法地和那个人成为朋友，至少也应是熟人。一个陌生人对另一个陌生人往往是不会有太大的关注的，只有彼此成为了朋友，那个曾经陌生的人才会愿意助你一臂之力。

在美国流行着这么一句话：“一个人是否成功，不在于你知道什么，而在于你认识谁。”的确，一个人的成功，85%要归功于他的人脉关系。也许你很羡慕那些有着厚实而宽广人脉的人，你会认为那些人格外受“幸运之神”的垂青，其实那多半是他们努力经营的结果。有良好人脉的人，似乎总是能够呼风唤雨、无所不能。

其实，你也可以与那些成功的人士一样拥有超强的人脉，只要我们懂得去经营。你怎样才能拓展自己的人脉圈呢？结识各种各样的陌生人就是你经营自己人脉的一大渠道。

初次面对陌生人时，或许你会戒备，或许你会恐惧，或许你会……

无论你对陌生人有着什么样的顾虑，翻开《一分钟和陌生人交朋友》这本书都会让你打消前念、耳目一新。这是一本关于如何和陌生人交朋友的全面而翔实的书。本书用浅显易懂的语言，加以相关的案例分析，让你读起来省力而又高效。

假若你在繁忙之余抽出时间认真读完了这本书，相信你一定会有不小的收获。再次面对陌生人时，你不会像以往那样戒备与恐惧了，你知道怎样才是得体、如何才是恰到好处。假若你能够深刻体悟书中的那些策略与技巧，相信不管是在生活里，还是在工作上，还是在人际交往中，你都会感到那种“有如神助”般的顺畅与轻松！

第一章 心理自备——消除害怕面对陌生人的恐惧心理

陌生人也是人，没什么可怕的

在日常的工作与生活当中，我们不可避免地要与形形色色的打交道，特别是我们这些职场中人，社交是展示我们风采的重要方面。有时候可能需要我们和重要人物交谈。但是，面对陌生人我们总是不由自主地退却，即便硬着头皮去了，却因表现失态而让好机会与我们擦肩而过。我们懊恼，我们后悔，可当下一个机会出现的时候，我们再次开始胆怯、犹豫、心慌、手颤，时间长了，我们的自信心就这样在一次次的窘态中消耗殆尽。

其实，陌生人和我们并没有什么不同。面对陌生人时，我们应该消除内心的那些恐惧，把他们当做与我们一样的普通人去看待，勇敢地对陌生人敞开我们的心扉。因为，在陌生人眼里，我们也是陌生人，当我们能敞开心扉时，他们也能做出积极的回应。

我们中国人的传统观念告诉我们：“不要轻易和陌生人说话”、“逢人只说三分话，不可全抛一片心”、“防人之心不可无”……这些观念虽有其可取之处，但也有极大的弊端——它将陌生人拒之门外。然而，所有的朋友都是由不认识变为认识的，都是有陌生人变成熟人的，将陌生人拒之门外正是扩大社交圈子的最大障碍。我们应该消除对陌生人的恐惧心理，把他们当做与我们一样的普通人来看待，勇敢地对陌生人敞开我们的心扉。

你或许会这样认为：一个在熟人圈里得心应手、如鱼得水、花样迭出的人，在陌生人面前自然也会落落大方、热衷于表现自己的。

然而，这个推断并不是百分百的准确，有相当数量的人在家人和朋友圈里都很随便，但一遇到陌生人、陌生的场合，他们就会感到浑身不自在，仿佛处处都是陷阱，而人们的眼光、即便是友好的目光，在他们看来也如芒刺一般。他们虽然也渴望与陌生人交流，扩大自己的社交圈，但就是“有那贼心，没那贼胆”。

今年24岁的小沫，是某知名院校设计专业的大学生。眼看就要毕业了，她的担心与忧虑却越来越重。虽然她跟同学和老师的关系相当融洽，但她却害怕见到陌生人，每当与陌生人交流时，经常会紧张得说不出话来，甚至有晕倒的感觉。为此，她几次求职均受挫折，一直打不开自己的交际圈，更不知道毕业后该如何踏入这个社会……

小沫为此十分苦恼，她内心其实很想跟陌生人交往，但是她一见到陌生人，就不由自主地感到恐惧。

逢年过年，总有很多人会带着一些礼物来看小沫的父母，家里很热闹。平时遇到这样的情况，客人们总会事先打电话过来，小沫就跟父母讲要出去一会儿，然后，她就在外面独自

溜达。等到客人差不多要走时，小沫再打电话回家，问客人走了没有，她要等客人走了以后才回去。

无独有偶。李玲在某外企做部门主管已经好几年了，跟同事和下属沟通，她游刃有余，办事雷厉风行，可一见到陌生男子，她就会紧张、脸红，甚至连与对方对视一眼的勇气都没有。

曾有位陌生的男士追求她，她也对那位男士颇有好感，心里还想着怎样尝试着去和他交往。但是每当那位男士出现在她面前的时候，她都会觉得十分不自在，甚至不顾男士的感受采取种种逃避的行为，最终导致男士对她产生厌恶感，一段刚刚萌芽的感情就这样不了了之。

上述故事中的小沫与李玲之所以不敢与陌生人说话，原因是比较复杂的，不过有一点可以肯定的是这些人通常是完美主义者或幼时受过某种心灵上的创伤。“一朝被蛇咬，十年怕井绳。”这种心理上的阴影需要时间和方法才能克服。这种对陌生人“有贼心、没有贼胆”的人，多少是有些社交障碍的，应该针对不同的情况采取相应的心理和生理措施。

有相当多的人，认为现在社会太过复杂，报纸上、电视里总能看到一些上当受骗的事例，父母也都在提醒他们不要跟陌生人太接近。所以，他们对陌生人有着很强的防范之心。虽然他们也都认可陌生人也不全都是坏人的观点，但觉得有所防备才能避免吃亏。

在沈阳打工的小郑坐上了返回老家河北的火车。途中，他把家庭住址和电话留给了一个初识的男子。很快，小郑的家人就接到小郑“病重”的消息，打电话的人还留了个账号，让其家人给寄医疗费。家人为了不耽误小郑的治疗，寄了2000元钱。但是，10个小时后，小郑却没事人似的回了家。

很多人之所以会对陌生人有着极强的戒备心理，是因为他们或其身边的人曾遭受过陌生人的欺骗，生活中这样的例子也是数不胜数。像什么拐骗啊，捡钱分赃啊，冒充乞丐行骗啊。这样危险的陌生人，在人群流动的街头经常会碰到。特别是人流量大的车站、码头、广场、地铁上等，鱼龙混杂，什么样的人都有。然而，这些行骗的伎俩，被骗的教训可以让我们多一些积极的防范意识，避免受骗，而不是让我们消极地避免所有的陌生人。有时，人们也常常感慨还是好人多，这好人很多就是陌生人。有时，陌生人也能成为好朋友，让自己收获一份难得的友谊。

基于以上这样那样的原因，我们中有一些人觉得跟陌生人交往，太过危险，他们对陌生人往往采取敬而远之的态度。其实，这是不对的，我们需要敬而远之的是行骗的陌生人，需要提防行骗的伎俩。毕竟，我们通过与陌生人的交往才会收获很多新的东西，多了朋友，多条路，能结识陌生人，也能让自己的的事业和生活走得更顺。

陌生人并非是危险的代名词

很多社会上的过来人告诫我们：不要和陌生人说话。在理论上，这好像是一个颠扑不破的真理，因不慎与陌生人主动说了话，从而引发出麻烦、纠缠甚至于悲剧的实例实在是太多太多了。但“一朝被蛇咬，十年怕井绳”并不是一种正常的心理，心理学实验表明，和陌生人交谈，碰到好人或正常人的几率要远远大于碰到一个歹徒或骗子的几率。

某权威机构最近的统计表明，在中国的大城市中80%的居民正用他们的行动证明：和陌生人说话、交际存在者很大的风险。

这些来自大都市的被访谈者，并不是拒绝城市空气与自来水的“反城市主义”者，也不是为乡土中国唱挽歌的文化老者；被访谈者，就是我们这些人，以及与我们在街头、胡同、高档办公楼里擦肩而过的人。

其实，我们没有理由去恐惧陌生人，这是因为我们也是别人眼中的陌生者。但是我们中的很多人却对陌生人心存芥蒂，讳莫如深。

法国社会学家弗里德曼对现代社会的陌生性是这样描述的：走在大街上，陌生人保护我们，像警察；发生火情了，陌生人扑灭燃烧的建筑物，像消防员；是陌生人教育我们的孩子、建筑我们的房子、用我们的钱投资；是陌生人在电视、报纸和互联网等媒体上告诉我们地球另一面的新闻；重病住院是陌生人切开我们的身体，解除我们的病痛……

陌生人在在我们的日常生活中扮演了重要的角色，但“不要和陌生人说话”或者“不要与陌生人交心”似乎已经成为人们的一种普遍共识。

当我们行走在清晨的街头，假若我们微笑着向一个不认识的人喊“早上好”，他一定是一脸的惊讶与怀疑。而假若你是一个三十多岁的男人，向一位二十多岁的女子这样表现，你就很有可能被回敬一句“神经病”。在他们眼里，陌生人是危险的，所以陌生人的任何举动都是危险的，即使对方带着一种善意，那也是一种别有用心的善意。

我们没有确凿的数据显示和陌生人交往的危险系数有多高，即便是那么一个数字也不是绝对的。我们来看下面这则故事：

有个男人正走在路上，迎面走来一个陌生人。陌生人像一般的骗子那样，从怀里拿出个形状古怪、色彩陈旧的东西给他看。陌生人说：“这个古董，至少值2000元，因来当地做生意被骗了，想用它抵200元回家的路费”。见那个男人很犹豫，陌生人又补充道：在你之前我问过9个人，都说我是骗子，你愿意帮助我吗？

正好他那天的心情不错，想做个测试，或者做个傻瓜。他说：古董呢，我不懂，我就先借你200元好了，你日后有钱了回来还我。事后周围所有的人都笑那个男人把钱白白地送给了骗子。令人没想到的是，一个多月后，陌生人将钱送还给了他。

正当那个男人热心为“骗子”平反之时，陌生人又找上门来，这次他带了一大堆古董字画。陌生人说：“我将来还要多带些好东西来，到时你再来买，我保证永远都回不来，家

中又没别的人，这批祖传的宝贝想转让给一个信得过的人”。那个男人问总共值多少，陌生人回答，至少30万。他笑说，我总共3万存款。对方说那就3万。他暗自叫苦，心想，这下自己可能真的上当了，如果这个人真如别人所说，是个大骗子我该怎么办呢？但考虑到之前陌生人的守信，再说自己也已答应别人了，总不能出尔反尔吧，于是勉为其难的将那批古董收下了。

等陌生人走后，他不抱多大希望地请来行家鉴定。结果是，那堆古董远不止30万。

他是个社会学讲师。日后他在课堂上对学生讲述完这段故事后说：10个看着像骗子的陌生人中，只有一个真骗子，其余9个都是好人。但我们现实生活中，10个常人中却有9个把陌生的好人当骗子，只有一个相信他是真好人。

我们之所以对陌生人那么戒备，最主要的原因莫过于害怕陌生人会给我们带来危险，对我们的人身造成伤害。而心理学实验表明，人类很多特性的分布都有一个规律：特别好和特别差的人各只占2%左右，中间水平的占95%，也就是说绝大多数的人都是相差无几的。

这样看来，陌生人并非我们想象的那么危险。如果按照概率，我们更容易碰到95%的中间水平的人。

著名作家刘心武先上在他的《心灵体操》一书中提到他母亲就是一个特别喜欢和陌生人说话的人，特别是在某些公众场合，尤其是在火车上，他的母亲都喜欢将自己的家事告诉那些只有一面之缘的陌生人。

有一年的冬天，刘心武和他的母亲从北京坐火车去张家口。那时他已经工作多年，自己觉得很成熟了。坐的是硬座，座位没满，但车厢里满是身上散发出的各种难闻的气味。有两个年轻人坐他们对面，看上去很凶，身上的棉衣破洞里露出些灰色的絮丝。刘心武的母亲竟然去跟对面的那个小伙子攀谈，问他手上的冻疮怎么也不想办法治治，又说每天该拿温水浸它半个钟头，然后上一些药。

谁知那小伙子冷冷地说：“没钱买药。”还跟旁边的另一个小伙子了对对眼。刘心武觉得不对劲，忙用脚尖碰了碰母亲的鞋帮。刘心武的母亲却不理会儿子的提醒，而是从自己随身的提包里，摸出里面一盒如意膏。打开盖子，里面的药膏是肉色的，散发出一股浓烈的中药气味。她就用手指剜出一些，给那小伙子放在座位当中那张小桌上的手在有冻疮的地方抹那药膏。

那小伙子最初想要把手缩回去，但刘心武母亲的慈祥与执着，使他不好拒绝，一只手抹完了，又抹了另一只。另外那个青年后来也被刘心武母亲劝说得了药。

刘心武母亲一边给他们抹药，一边跟他们聊天，大意是这如意膏药厂已不再生产了，这是家里最后一盒了。这药不但能外敷，还能内服治感冒等病症。

最后，她竟把那盒如意膏送给了对面的小伙子，并嘱咐他要天天擦药，别小看了冻疮，不及时治疗抓破感染了会得上大病。她还想跟那两个小伙子聊些别的，那两人却不领情，似乎去厕所后就没再回来了。

更多精彩内容PDF电子书尽在www.xgv5.com

等火车到了张家口站，下车时，只见警察押着几个抢劫犯正往站外走。刘心武一眼就认出里面有原来坐在他们对面的那两个小伙子。又听有人议论说，他们这个团伙本来是要在三号车厢动手，都计划得好好的，不知怎么后来就跑到七号车厢去了，结果就被逮捕了……刘心武和母亲乘坐的恰是三号车厢。

刘心武的母亲谢世时84岁，算得上是高寿了。

从刘心武母亲的故事中，我们不难看出，和陌生人交往，有时候也的确难免遇到一些心存歹意的坏人。但是，这种概率是很小的。所以，我们面对陌生人时多一些从容的心态，不要顾虑太多，只有这样我们的人生才能够过得丰富多彩。

开口前先给自己打打气

其实，和陌生人交流并不难。只要我们鼓足勇气，开口之前我们先给自己打打气，并暗暗地告诉自己：我一定能行。能行，就会真的行。而怀疑，不自信只会让自己把话憋在心里，开不了口。

我们中有很多人在与陌生人进行交流的时候往往会存在这样的心理障碍：羞于或不敢于对陌生人开口。让他们说出第一句话甚至比登天还难。其实，与陌生人交流很容易。只要我们鼓足勇气，开口之前我们先给自己打打气，并暗暗地告诉自己：我一定能行。如果你做到这样，你就会发现，其实，与陌生人交谈并不是一件困难的事情，更不是一件让人恐惧的事情，甚至还会给你带来意想不到的惊喜。

我们先来看看“世界上最伟大的推销员”乔·吉拉德的故事吧。

一连十二年，乔·吉拉德一直在根底特律市的一家雪弗莱汽车经销行担任汽车零售推销员。在他担任推销员的期间，他一共售出了13000多部汽车，这一惊人的成就使他登入了吉尼斯世界纪录，最终成了“全世界最伟大的推销员”。

每天我们都会遇到不同的陌生人，这一点是毋庸置疑的。推销员职业的特殊性，决定了其与陌生人打交道是习以为常的。作为世界上伟大的推销员，乔·吉拉德具有超强的与陌生人打交道的能力。但是，在最开始的时候，他在面对陌生人时也会产生一些恐惧心理，但是每次在对陌生人开口之前他都会给自己打气，告诉自己“我能行！”时间长了，他就成了一名与陌生人打交道的高手。有一天，他想到了一个如何向陌生人推销汽车的好主意。给自己打足气之后，他是这样做的：

乔·吉拉德随手从电话簿上撕下两页。首先，他让自己注视着那张电话名单两三分钟，找出那些听起来比较悦耳的名字，然后拿起话筒拨号。

一位女性接电话。

“喂，您好，您是克瓦尔太太吧！我是梅诺丽丝雪弗莱汽车公司的乔·吉拉德，您订购的车子已经到了，所以通知您一声。”（注意，这个电话是乔随意打的，当时眼睛还注视着电话簿的他，仅仅知道对方的电话号码、住址而已，至于谈话内容则是他随机应变的。）

“你恐怕打错电话了吧？我们没有购买车子啊！”

“真的没有吗？”

“当然，我没有听我先生提起过。”（这个时候，他依然不想退却，为自己打气，并暗暗地告诉自己只要随机应变，还有机会。）

“请您稍等，你那里是克瓦尔先生家吗？”

“不，我先生叫史蒂芬。”（其实，电话簿上已有记载，他早明白。）

“真对不起，打扰您了。”（这时候，她可能会说：“哪里，哪里”或“没关系”，不管怎样，他的工作尚未完成，多讲几句也无妨。）

更多精品PDF电子书尽在 www.xgv5.com

“史蒂芬太太，你家就不想买部新车吗？”

“想买。”

“是吗？那么什么时候打电话给您先生比较方便呢？”

“他一般六点回家。”

“我知道了，等一会儿我再打过来，希望不会影响到你们吃晚饭。”

“我们通常在六点半左右吃晚饭。”（等对方回答后，乔·吉拉德才满意地挂断电话。到了六点，他会做什么事情已是不言而喻的了。）

“喂，您好，您是史蒂芬先生吗？我是梅诺丽丝雪弗莱汽车公司的乔·吉拉德，今天下午我打电话给您的太太时，她要我这个时候再打电话给你，我想请问你是否有意购买雪弗莱新车。”

“不，目前尚无此打算。”

“那您什么时候想购买呢？”（对方或许只想尽快摆脱他，但与其考虑如何说谎话，还不如说出真心话较轻松！）

“大约半年后就必须换新车了。”（于是，他便开始做结论。）

“我知道了，到时我再联系您。我很冒昧地请问，您现在开的是什麼牌子的汽车呢？”

待对方回答后，乔向他表示感谢并挂断电话，随即将他的名字、住址、电话号码及通过谈话所了解的有关他工作的地点、子女人数等一切资料，全部记录在了卡片上，做成卷宗和邮票广告名册。且在日记簿上不是他所说的六个月后，而是在五个月后某一天的六点那一栏写下来。到了那一天，乔再打电话给史蒂芬先生，并想方设法地让他产生想买他所说车子的欲望。

一个只有联系电话的陌生人，就这样成为了他的准客户。

从上面的故事中，我们可以看出，乔·吉拉德看似漫不经心的陌生电话拜访，实际上包含了很多的勇气与技巧。其实乔·吉拉德的角色换成是你也是一样的，只要你像他一样，开口前为自己打足气，表达出自己想要表达的东西来，就一定能够掌握和陌生人相处、交谈的技巧，并最终成为与陌生人打交道的高手。

放平心态，战胜害羞心理

你是不是有过这样的经历？别人喊你一块聚餐，你有些害羞不敢去；朋友叫你一块出去玩，你有些放不开，不敢去。其实这就是我们的害羞心理在作祟。害羞让自己失去了机会，放不开则让害羞主宰了我们自己。

每个人多多少少有些害羞。国外相关研究表明，约40%的人都承认自己是害羞的。可见，害羞并不是一种病，而是一种非常普遍的现象，诸如，面试时，不敢直视考官的眼睛；发言时，看见台下的听众就脸红心跳……相信，我们很多人都吃过害羞的“苦头”，不能充分表达自己的想法，展示自身的优势，让机会与自己擦肩而过。

我们先来了解一下我们人为什么会有这样那样的害羞心理。美国斯坦福大学的心理学家约翰·加伯瑞里研究发现，害羞与基因有着一定的关联。他发现，害羞的人有1-2个基因比较短。这些基因和大脑中一种名叫血清素的化合物的分泌有关，血清素能影响人的焦虑、抑郁和其他一些情绪状态。

虽然相关研究发现，害羞与基因有关，但这并非不可克服。如下一些简单的方法，就能让羞怯远离我们而去。台湾《康健》杂志在一篇文章中称，想击败害羞，请从跟陌生人谈话开始吧！

卡内基训练大中华区负责人黑幼龙建议，给予支持和关怀的环境是害羞族踏出破冰的第一步。黑幼龙举例称，在卡内基训练课堂上，学员必须轮流上台和大家聊天，即便他词不达意、颠三倒四，讲师和其他学员都会找到他的优点加以肯定与赞扬。

美国沟通专家利尔朗蒂在《再见，脸红心跳》一书中指出：外部环境的创造固然重要，但克服害羞关键还是要从自身着手。利尔朗蒂说自己曾经也经历过“害羞得恨不能变成隐形人”的心理煎熬，后来之所以能在全美巡回演讲，就是得益于克服害羞的步骤疗法。

为克服害羞，我们具体应该怎么做呢？

首先，在一张纸上列出让你感到恐惧的清单。按照恐惧程度大小，逐条列出让自己害羞的人和事，比如害怕见到的人分别是老板、客户、陌生人等。罗列得越详细越好，以便日后更有针对性地逐一克服。

其次，要和那些人缘好的人做朋友。尤其是同性的性格开朗的那些人，害羞的人更容易被朋友这种活泼外向的个性所感染。自然能帮这种朋友开口说话。

最后，一些传统方法对克服害羞也很有效。如打好腹稿再说话、多和朋友聊天、对着镜子进行自我练习等。

而最新的研究又给害羞者提供了一个好办法——找陌生人谈话。哈佛大学心理学家杰罗姆·卡格恩建议，远离害羞，首先从跟陌生人交谈开始。研究人员提出，招待酒会和聚会是结识陌生人最好的场所，这期间，我们要尽量多和不熟悉的人坐在一起，并找机会与之进行交谈。卡格恩说：“当我们同时和陌生人交谈时，害羞在正常紧张或半疑的焦虑状态更

强烈。”我们不妨这样想，当我们能克服这种超常的紧张时，和熟悉的人在一起就更不成问题了。

除此之外，跟陌生人交谈更能培养独立性，从而帮助克服羞怯。我们大家都知道，在熟悉的人之间存在一定的既定关系，如朋友、亲人、爱人等，面对这些人，害羞的人内心会产生一种依赖感，自然会感到放松。而同陌生人交谈，彼此之间是独立的个体，这种对等的关系会培养我们人的独立性。与此同时，跟陌生人说话还要更讲究艺术与技巧，这可以锻炼人的交流沟通能力。当独立性和交流技巧提高时，我们的羞怯感也就自然而然地克服了。

对于那些羞怯的人来说怎样和陌生人交流呢？

和陌生人说话时，你可以先看着对方的某个部位，如手表，然后再慢慢地将视线转移到对方的脸上。害羞的人，要理性地看待别人尤其是陌生人的评价，不要以为别人都在注意自己。除了跟陌生人说话外，还可以进行一些跟陌生人交流的模拟训练。比如，闭上眼睛，把空椅子当作陌生人，想象跟他们交流的细节与情景，这样反复锻炼一段时间后，你就能意识到，羞怯已不再那么纠缠你了。

害羞心理会让一个人失去更多的机会，让自己封闭在自己的狭小圈子里。因为害怕、担心，所有才会害羞。然而，一旦让自己变得平和起来，学会用积极的心态去看待，掌握必要的技巧和方法，就能战胜害羞的心理。放平心态，才能赶走害羞，让自己收获开朗与阳光。

做好被拒绝的心理准备

日常的工作与生活中，我们往往不敢做某些事，不敢跟人打交道，更害怕向别人求助，这一切都是因为我们害怕被别人拒绝。被拒绝，难过，受伤，正是这些情绪让我们不敢行动。

害怕遭到别人的拒绝，是我们很多人不敢与陌生人说话的最主要原因之一。这种害怕拒绝的心理，在人与人初次见面时最容易发生。

日本的保险推销大王齐藤竹之助说，被人拒绝是社交中再正常不过的事情，可以说，没有哪个人没有被拒绝过，特别是那些从事推销职业的人，拒绝对于他们而言更是家常便饭，但是，他们正是在一次次的拒绝中，促成生意的。因此，对于陌生人，我们没有必要担心被拒绝。多一份从容，多一些淡定，很多的陌生人会成为你一生的好朋友。

我们来看下面这则故事：

一位讲师在对新进来的销售员进行培训。

“首先，我先问大家一个问题，请这位同学回答我，做什么最容易获得成功？”讲师指了一个人问道。

“销售！”那人回答说。

“对，就是销售，销售最容易让人成功，我们这里做过销售的请举起你的手。”

讲师点了一个举手的女生问：“做销售最容易成功，为什么还是没有多少人愿意去做呢？”

“被拒绝！”那女的迟疑了一下说道。

讲师拿大黑笔，在白板上重重地写了“被拒绝”几个大字。

“说到成功呢，我们就不可不说IT行业，前些年热门是吧！哪位同学是学计算机的……好！你起来回答一下。”讲师指了一个高个子的男生说道，“你们学计算机的同学找工作大概多少钱一个月？”

“大概一千多吧！”那男生犹豫了一下说道。

“好！我就给你们来算一笔账，你想想一个月算是给你1500元。一年是18000元，你每个月平均交200元房租。”讲师顿了一下继续说道，“50元电话费，吃饭一天10元，算30天一月300元，一个月再花点其他的钱，算200元，我想对你们现在的女强人来说不多吧！”

“一点都不多！”底下有人回答道。

“这样你一年可以存下来的钱有9000元左右，市里的房子大概3000元一平方，这样你一年大概可以买三平方。一个60平方米的小房子，大概要花掉你20年的积蓄，当然还得房价不涨的情况下。”讲师笑了笑。

“这样20年以后，那个时候你已经有了孩子，你们一家住在60平方的房子里，每天用自行车送你的孩子上学。更多精彩PDF电子书尽在www.xqz5.com小孩看着别人小孩用小轿车一定会

问：“爸爸，为什么别人坐小轿车去上学，而我坐自行车呢？”相信你一定会觉得很没面子。”

“年轻的时候你西装革履地上四五十层的写字楼工作，做白领，很有面子，等你年纪和我差不多的时候，你没有什么面子可说了了！年轻人为什么找工作难，找不到好的工作，因为……”讲师顿了一下，用大黑笔，在白板上重重地写了两个大大的字——面子，并圈了起来，并在旁边写了两个字——放下，然后和那个被拒绝之间划了个等号。

“我们都知道做销售最容易获得成功，可是我们大部分人都选择了待在写字楼里面，拿着固定的千多块钱，因为你们害怕被拒绝，放不下自己那点可怜的面子，年轻的时候放下面子，到年老了你就没有什么面子可言了。国外，发达国家的富翁，成功人士基本上都是从基层的销售员做起的。他们挨家挨户的去敲门，推销自己的产品，被人拒绝了无数次，所以他们才会那么地成功。”

看完上面的这则故事，我们会作何感想呢？如果我们能够放下面子，不怕被人拒绝，当然最多的是陌生人的拒绝。沉下心来，用心去思考别人拒绝我们的原因，总有一天，我们会变成别人眼中的“万人迷”。

我们常常不敢做某些事，不敢与人打交道，更是害怕向人求助，一切都因为我们害怕被别人拒绝。为了能够让自己成功的几率大些，我们一定要学会挣脱“害怕拒绝”的网。

有报载说，有位可怜的父亲，儿子考上大学了，他却自杀了。因为他无法支付儿子的大学费用，又不敢向亲戚邻居求助，面对孩子渴求的目光，他无可奈何，在极度愧疚中，采取了自杀这种极端的方式。他宁愿自杀也不想求助于人，这是一位害怕被拒绝的极端例子，虽说现实中很少有人会这样，但这种心理却极为的普遍。

害怕被拒绝的人往往心思细腻却性格软弱，细腻敏感的心灵使他们放大了人性的自私面。

面对现实中的确存在的某些难以逾越的障碍，他们深感自己的无力与无能，却因害怕遭到别人的白眼或拒绝而放弃了向人求助，只能自困愁城，以至于在绝望的泥沼中越陷越深。

其实，“拒绝”并不可怕，可怕的是“害怕”二字。害怕被拒绝后自己会特别没面子。俗话说，死要面子，活受罪。害怕被人拒绝，说白了，就是死要面子。

如果你害怕被拒绝而迟迟不敢向心仪的女孩表白，那么你失去的不仅是一个心仪的人，还是自己一生的幸福。如果表白了可能遭到拒绝，但至少还有一半的希望，如果不表白一点希望都不会有。如果推销员害怕被拒绝，那么，他的产品就永远都无法卖出去。

陌生人对您心存戒备是正常的，把你拒之门外也是人之常情。只要我们意识到了这一点，就不应该再去害怕遭到别人的拒绝。而是要主动地采取方法去消除隔阂，使他们能够接受我们，从而达到我们自己的目的。

我们人类的任何行为，都可以归纳为在推销我们自己。推销界里有句至理名言：成功是从拒绝开始的。换句话也就是说任何关系的建立都是从拒绝开始的，被人拒绝是正常的。有了这种心态，我们面对任何陌生人，就都不会害怕了。因为如果我们不敢主动向别人推销自

己，我们失去的可能就是千载难逢的好机会。

深吸一口气，缓解下紧张的神经

当我们面对某些或某个素不相识的人时，为了不说错话，心理上往往会承受很大的压力。我们都知道，第一印象在个人交往和职业关系中都是十分重要的。所以，在与陌生人进行交流时，我们难免会感到紧张。如果我们正确运用深呼吸，则可以减轻我们的紧张感。

我们很多人都担心第一次遇见陌生人时说错了话。因为第一印象不好的话，就永远无法改变对方对自己的印象了。如果对方是某个在我们的生活中有着重要影响力的人，那么与这种人交谈，会进一步增强你的紧张情绪。我们或许都有过这样的感觉：和一个素未谋面的新朋友谈论自己（比如对方问你养家糊口的职业是什么）时，我们往往会感到不舒服。这时如果做一下深呼吸，也许能帮助我们缓解紧张的神经，放松紧绷的身心，调整到良好的状态。

深呼吸之所以能够让人放松身心，主要就在于它能够激活人体中的副交感神经系统。在人体中有一套自主神经系统，包含两个部分：交感神经系统与副交感神经系统。这两个部分总是处于相互排斥的状态，就像汽车的加速器（交感神经系统）和制动器（副交感神经系统）一样：当交感神经系统处于被激活状态时，就会促进机体的能量消耗，同时通过释放压力激素（肾上腺素、去甲肾上腺素），在降低消化系统活动的同时，使呼吸与心率加快、肝脏释放葡萄糖，使身体做好运动准备（比如应对压力的“战”或“逃”反应），这就是人们经常感受到的压力紧张状态，久而久之，人就会出现疲劳，吃不下去饭等问题；而在副交感神经系统处于激活状态时，则会使机体的能量得到保护，身体得到放松，因为副交感神经系统有合成代谢功能（相对于交感神经的分解代谢功能），可以促进细胞重新获得能量。副交感神经被激活后，可以释放乙酰胆碱，降低心率、呼吸频率、肌肉紧张度以及其他功能，从而降低机体的新陈代谢活动，恢复体内平衡，让机体进入放松的状态。每当我们进行深呼吸时，副交感神经系统就会被激活，因而我们的紧张情绪就能够迅速得以缓解，从而达到身心放松的目的。实际上，经常做深呼吸的人，心态会更加平和，其呼吸频率、心率、肌肉紧张度等都会相应低于同龄人。

深呼吸，调整紧张的情绪，能够帮助我们更好地与陌生人进行交流，增强我们的社会生存技能，扩大自己的朋友圈子，并使我们的生活变得更加丰富多彩。罗斯福就是一个长于调整情绪，与陌生人打交道的高手。他使用的那种主动与陌生人打招呼并保持联系的办法，值得我们借鉴与学习。

我们来看看关于罗斯福的故事。

美国前总统罗斯福是一个善于和人打交道的人。在他还没有被选为总统的时候，有一次参加宴会，他看见席间坐着许多不认识的人。他想要结识这些陌生人，并使他们都成为自己的朋友。但是他感到有一些紧张，于是他深深地吸了一口气，并暗暗地告诉自己：要放松，没有什么好怕的，这些人将来都会成为我的朋友。冷静下来的他想到了这么一个好办法。

罗斯福找到自己认识的人，打听清楚后，鼓足

勇气，内心平静地主动走上前去叫出他们的名字，谈一些他们感兴趣的话题。

此举使得罗斯福在日后大获成功。后来，他运用这个方法为自己竞选总统赢得了众多的选民。

在现实生活中，我们中有很多人似乎都对社交有一种“畏惧”心理，这时，我们就要试着去学习一下罗斯福的方法，深呼吸，待内心平静之后，主动大胆地与陌生人进行交谈，使其成为我们的朋友，最终达到我们自己的目的。

克服自卑，不要被心魔打败

“疯狂英语”的创始人李阳在自己名片上写有如下三句话：越是自个儿不敢做的事情越是要去做，越是令自己恐惧的事情越是要去做，越是自己没信心的事情越是要去做。只要勇敢地与内心的自卑作斗争，大胆地与陌生人说话，我们的人生定会变得与众不同。

在日常的生活和工作中，很多人都害怕和陌生人接触。面对陌生人他们不知道如何开口、不知道该说些什么。比如，在聚会上我们想不到有什么幽默或是言之有物的话可说；在求职面试时拼命地想给人好印象，却紧张得连话都说不完整。这其实是一种社交恐惧症。社交恐惧其实是自卑的一种表现。

我们来看下面一则故事。

王峰大学毕业半年多了，可是至今仍没找到合适的工作。大四的时候，看到同学们纷纷拿着自己制作的简历四处求职，虽然辛苦，但他们还算乐观、自信，屡败屡战，无论是笔试，还是面试，都能坦然应对。

王峰十分苦恼，因为生性害羞的他对此始终有一种莫名的恐惧感，一到招聘会那样陌生的场合，他就手足无措，浑身不自在，甚至不敢与面试官对视。看着身边的同学一个个找到称心如意的工作，他却始终犹豫着，不知怎样才能勇敢地迈出第一步。

从上述故事中，我们不难看出社交恐惧症可谓自我推销的克星，它往往使人与机会擦肩而过。

我们要想克服“畏惧心理”，最重要的就是要克服我们内心的自卑感。有哲人说：“自卑就像受了潮的火柴，再怎么使劲，也很难点燃。”自卑不仅会使我们陷于孤独、胆怯之中，而且会造成一定的心理压抑，受这种心理的支配，人们就会越来越不敢主动去和陌生人进行交往，越来越自我封闭。

有很多方法都可以克服自卑感，最有效的就是对自己进行“心理暗示”。比如，在与陌生人交往感到恐慌时，我们不妨想一想：我的社交能力虽然还不够好，但别人开始时也是这样的，无论做什么事，开始时都不见得能做好，多尝试几次就好了，其实大家都是这样的。

问题的关键就在于，我们必须敢于走出与陌生人交往的第一步。熟能生巧，我们练习得多了，就不会再感到害怕、胆怯、腼腆、羞涩了。这样就会使我们自己的交际能力大大提高。

其次就是进行一定的“心理认知”治疗。这种方法就是让患者通过回忆、与心理医生交谈及催眠治疗等方式，找出产生心理障碍的确切原因，再据此对症下药，进行“行为治疗。”

“行为治疗”就是根据患者的病因教其采取相应的心理对策，找到解决问题的办法，最终形成正常的社交思维习惯和模式。常见的治疗方法有如下几种。

（1）集中注意力法

在与陌生人呢交往的过程中，多精彩PDF电子书尽在www.xg95.com留下良好的印象，要知道

自己不过是个小人物，不会引起人们的太大关注。我们要学会把注意力放在自己要做的事情上。

（2）兜头一问法

当我们心理过于紧张或焦虑时，不妨兜头一问：再坏又能坏到哪儿去？最终我又能失去什么呢？最糟糕的结果又会是什么样的呢？大不了再回到原点，有什么可害怕的。如果我们想通了这些，一切就会变得容易起来了。

（3）钟摆法

为了战胜内心的恐惧，我们心里不妨这样想：钟摆要摆向这一边，必须先往另一边用力。脸红有啥，心跳怕啥！其实，实际情况远没有人们想象得那么严重，于是注意力就被转移到正题上了。

（4）做一些克服羞怯的运动

为了克服自卑，我们不妨做一些运动。比如，将两脚平稳站立，然后轻轻把脚跟抬起，坚持几秒钟后放下，每次反复做30下。每天这样做3次，坚持一定时间后我们就可以消除那种心神不宁的感觉。

（5）看着别人的眼睛说话

注视，对于生性害羞的人来说，刚开始时可能会比较困难，但这样做是很有必要的。你和对方始终都处在平等的地位，为什么不能拿出自己的那点勇气来，大胆而自信地看着别人呢？必要时甚至可以把此当成一场小游戏：“我就这么盯着他看，看他能怎么着！”

（6）话题早准备

有时，我们在社交场合的手足无措是因为我们没有选择好合适的话题。针对这一欠缺，我们应平时多注意报刊上热门的报道，积累一些话题，这样在陌生人人面前就不会有无话可说的尴尬了。

（7）不要太关注个人表现

在与陌生人进行交谈时，我们应该将注意力从自己的表现转移到如何能够完成这件事情上来。要知道，别人关心的是事情本身，而不是你本人，除非你是某名人伟人。所以，你只要把需要讲的内容清清楚楚表达出来就可以了。这样，自卑恐惧的心理就会被转移到我们要做的事情上去。

自卑是一个人最大的包袱，它让我们不敢想象，不去行动，不愿打破。在自卑心的驱使下，一个人自然也就不愿同他人打交道，他同其他人的联系，沟通，互动就变得更少了。缺少积极的回应，改变，只会让人更加自卑，关注于自己，被心魔所控。敢于改变，有所准备，能够行动，才能走出自卑的陷阱，大胆地跟陌生人说话。

改变不和陌生人说话的偏见

我们细想一下就会发现，人与人之间的认识，都是从陌生人开始的——认识久了以后，颇有好感的叫朋友；没有什么来往的，叫普通朋友；如果有缘，就会发展成情侣……可见，任何关系的建立都是从陌生人开始的。

生活就是如此奇妙，两个萍水相逢的陌生人，只要其中一个先伸出友谊之手，陌生人也会变成好朋友。人生在世，多个朋友多条路，多个敌人多堵墙。其实构建人际关系最重要的一点就是从陌生人开始的。从陌生人开始构建自己的“关系网”，需要我们注意如下几点。

（1）陌生人，正在影响我们的生活

说到每个人与陌生人的关系，在畅销漫画作品《向左走，向右走》里有着这样的描述：都市里的大多数人，一辈子也不会认识，却一直生活在一起。

我们每个人都无法避免与陌生人打交道。同时，在每个人的一生当中，都或多或少地都得到过陌生人的帮助。陌生人正在以这样那样的方式影响着我们的生活。

（2）陌生人与我们如影相随

我们有没有想过，在我们所有的人生经历中，陌生人在我们的生活中充当着什么的角色，对我们的生活造成了什么样的影响？

其实，人与人之间的影响，是没有国界，也没有种族之分的。许多人看似外表冷淡的人，其实他们的内心也是热情四溢的。

无论你愿不愿意，也无论你是否已经意识到了这一点，陌生人一直都是与我们如影相随的。

（3）陌生人在积极影响我们的生活

人与人之间的血缘之爱是上天赋予的，而与我们没有血缘的陌生人的爱则是一种大爱，一种比血缘感情更深刻的东西，它有着无形的凝聚力，把人类团结在一起。

相信我们每个人都有得到陌生人帮助的经历。我们有没有想过，大多数的陌生人愿意帮助我们，而且觉得帮一个人是很稀松平常的事情？他们就是以这样的一种角度在积极地影响着我们的生活。

我们来看下面一则故事：

在美国纽约时报广场上，有一位步履蹒跚、白发苍苍的老妇，她天天在广场上走来走去，不管是严冬还是酷暑，不管是烈日当头还是细雨连绵，她没有一天不出现在广场上。

有人猜测她是在活动筋骨，也有人猜测这是位无家可归的、可怜的老人。有一天，报纸上登出了这位老人的照片和事迹，人们全都惊呆了。原来这位老人既不是在活动筋骨，也不是无家可归，她是在熙熙攘攘的人群中搜寻那些需要帮助的人。见到独自乱跑的小朋友，她就上前关切地问一句：“小东西，是不是找不着家了，需要我帮忙吗？”

见到满目忧伤的小女孩，她就会上前去问：“小东西，是不是有什么烦心的事吗？那就说

出来吧，或许我能帮助你。”

见到心事重重、满脸沮丧的年轻人，她也会主动上前打个招呼：“遇到什么困难了吧？要不要我给你出出主意呀？”

就是这位老人曾救助过因长期失业感到前途无望而企图自杀的人，还送过离家出走的学生和迷途的智障老人，她还曾成功地劝说过走投无路的犯罪分子去投案自首。

报社曾特意找到了一位曾被这位老人救助过当时想要自杀的男人，他现在在一家跨国公司担任高管。他在回忆当时的情形时说：“听到她关切的问话后，我竟然扑到了她的怀里大哭了一场，当时我感到她就像是我的母亲、又像是我的祖母。在她的劝导下，我对生活再次充满了信心，并且时时刻刻地记着老人当时说的话：‘只要活着，一切都有希望。’”

在这位老人的感染下，纽约成立了一个自发性的银发老人救助组织，他们唯一的口号就是多和陌生人说话。现在越来越多的退休老人加入了这个行列，他们都像那位老妇人一样，走上街头用他们那双睿智的眼睛，去搜寻那那些需要帮助的人。

从上面的故事中，我们就可以看到，我们的生活和工作甚至我们所有的一切，都受到过从未谋面的陌生人的影响甚至是支配。我们吃的食品是陌生人加工的；我们在互联网搜索到的信息是陌生人是传播的；我们在人生的旅途中，随时随地得到陌生人无私的帮助；在人生的迷途，我们曾得到或将要得到陌生贵人的指点……陌生人已经成为我们的世界里熟悉的一份子了。

随着网络信息技术的高速发展，我们的生活圈子在自觉或不自觉地向外扩张，所以，我们与陌生人之间也就自然而然地产生了一个交集圈。并且，这个交集圈在前所未有的影响着我们的生活。

这种改变让我们不得不去审视自己的惯有看法和偏见——不要和陌生人说话。既然陌生人在我们的生活中扮演着重要的角色，那跟随缘分而来的任何一个陌生人，都不应该被我们隔离和疏远。和他们相见相识，从陌生人成为好朋友，我们的世界就会变得更为丰富多彩。

第二章 主动搭讪——见面之初先缩短与陌生人的距离

搭讪前要先想好第一句话该说什么

搭讪也就是主动和陌生人交流，有些地方把搭讪叫套近乎，用北京话来说就是“套瓷”。很多时候，很多场合都需要我们和一个陌生人去认识与沟通，而搭讪是一切交流活动的开始。善于搭讪者，就有机会认识更多的朋友；而不善于搭讪者，就永远只能孤芳自赏。搭讪是一种智勇结合的良好沟通行为，我们每个人都要学会与人搭讪。

搭讪，可以提升自我；搭讪，可以增强自信心；搭讪，可以让人生更美好；搭讪，可以让生活更多彩；搭讪，可以拓展自己的社交圈。搭讪有那么多益处，因此，一定要学会搭讪，但我们搭讪的第一句话应该说什么呢？

在与人搭讪前，我们一定要想好第一句要说什么，该怎么说。一般来说，搭讪分为直接搭讪和间接搭讪。不同的场合，应使用不同的搭讪。

直接搭讪一般适用于完全没有说话理由的场合，比如你的目标是在街头匆匆行走的女郎。搭讪的经典话语是：“你好，我想认识你。”话虽生硬了些但却非常实用。一则是因为，当今社会上推销和骗子实在是太多了，所以你必须先表明自己的来意，否则别人就没有安全感。二则，我们中华文化绵延几千年，有时直抒胸臆反而会成为一种魅力。三则，搭讪讲究个眼缘，直接搭讪能够让彼此都进行快速筛选。

间接搭讪也叫自然搭讪。间接搭讪就是从一个自然的话题开始交谈，通常适用于party、夜店、书店、展会、旅途、婚礼等场合。因为当你与他人必须共处一个空间的时候，直接搭讪一旦不成功就会让双方都陷入尴尬的境地，而街搭失败，大家可以马上离开，只是一面之缘日后再次相逢依然是陌路。

在一些常见场合，我们搭讪的第一句话应该怎么说呢？

（1）商场

在这种场合，你要选择人流少、相对开阔的地方，直接跑过去对人说，“你好，我想认识你”，行不行都没有太大关系。

（2）街头

在这种场合，你千万不要在四下无人的地方开始搭讪，特别是晚上，尽量找有路灯的地方再开口，以免让人觉得你心存歹意。还是直接搭讪，“你好，我想认识你”，行就行，不行就算。

（3）食堂、自习室、咖啡厅、快餐厅

更多精彩PDF电子书尽在www.xgv5.com

这些场合，你就直接过去，先坐下，然后对人说：“你好，我其实很想认识你的，我能坐在这里吗？”行就继续，不行就走人。

（4）公交车、地铁、飞机上

在这些场合，最好用间接搭讪，比如，“你的杂志能借我看一下吗？”“你的手机真漂亮。”而直接搭讪的麻烦就在于，被人拒绝时不能立刻跳车（跳伞），你和对方面子都将不好受。所以，假若实在找不到话题，可你又非常想认识对方，那就跟其一起下车（下飞机），然后在路上用直接搭讪。

（5）校园

在校园里，直接、间接搭讪都是可以的。比如，你看见一个背着画板的女生过来了，间接搭讪可能会先从美术聊起，而直接搭讪则还是先表明来意，确定MM态度友好之后，再聊美术方面的话题。

（6）旅途

人在旅途中，时间上一般比较充裕，可以把一步分作两步走，以创造最佳时机。比如在火车上，吃饭和去厕所都是与人搭讪的好机会，通道里谦让一些，排队时微笑一下，过会儿再见到，自然就可以聊天了。我的原则是，有条件的话尽量避免尴尬，实在做不到，那也就不客气了。

（7）书店

书店是一个安静的场所，与人搭讪的时候你要先小声问一句：“这本书好看吗？”一般会有如下三种反应：一，对方态度积极，继续聊下去就行了。二，对方露出迟疑迷惑但也并不拒绝的神态，那么你马上重拾直接搭讪“其实，我就是来想认识你的。”三，对方回答冷淡、不愿搭理，你直接闪人就是了。

（8）婚礼或其他社交场合

在婚礼上，你一定不要直接与人搭讪，因为这样不仅会让搭讪对象尴尬，更重要的是还会给活动发起人的形象造成负面影响。稳妥的搭讪方式是自我介绍开始，比如：“我是新郎的中学同学，你呢？”

在社交场合，想要与人搭讪，要说好第一句话要遵循这样的原则是：可以客套但要避免庸俗，要以消除陌生感为主。一般比较合理的开场白语式有三种：一是攀亲式——初次见面，说道“早就听说您的大名了”，“能认识您真的很荣幸”之类的短句，这样就缩短了你与陌生人之间的距离。其实，任何两个人，只要用心留意一下，就不难发现双方有着这样那样的“亲”“友”关系。二是仰慕式——如果你对人尊重、尊敬就会引起对方的好感。对初次见面者表示敬重、仰慕，是热情有礼的表现。用这种方式你必须要注意：掌握分寸、恰到好处，不能胡乱吹捧，千万不要说“久仰大名，如雷贯耳”一类的过头话。表示仰慕的内容应因人、因时、因地制宜，要恰到好处，让听者感到舒服。三是问候式——“您好”是问候对方的常用语，如能因对象、时间的不同而用不同的问候语，效果会更好。对德高望重的长辈，应

说“您老人家好”，以示敬重。逢年过节要说“新年好”、“过节好”，给人以庆贺节日之感。

搭讪要讲究方法和技巧，盲目地搭讪则会给人一种轻佻的感觉。学会了搭讪就可以为结识他人开一个好头。好的印象以及进一步交往的意向正是通过一个的好搭讪取得的。

搭讪前给人一个微笑，迅速拉近距离

微笑是情感内而外，在脸上，眼睛和嘴角的一种反应。每个人的微笑都是发自内心的，是一种无声胜有声的交流。微笑连接起了我们与陌生人之间的桥梁，因而它最能打动人心。搭讪前一个微笑，可以让对方感到自己的诚意，消除陌生的隔阂，拉近彼此的距离。

搭讪是结识陌生人一种简便方式，而微笑则是让搭讪变得更自然的必备途径。我们在搭讪时学会微笑就能迅速拉近与对方的距离。通过下面的这个事例，我们就能得到一些有益的启示。

中央电视台曾做过一期关于对陌生人微笑的节目。主持人对来来往往的每一个路人始终面带微笑，并观察陌生人对她的微笑的不同反应。每一个路人都能感受到她那份发自内心的微笑，是那样迷人，那样美，那样让人心动，没有什么理由不向她回以微笑。向陌生人投去发自内心的一笑，陌生人开始也许没有什么反应，当她向第五位大妈微笑时，大妈回了她一个微笑，大妈的微笑也是发自内心的，真诚的。又走来一位优雅的女士，也向主持人报以一个甜美的微笑。当主持人面对农民朋友微笑时也及时得到了微笑的回报。

每个人的微笑都是发自内心的，是一种无声胜有声的交流。微笑连接起了我们与陌生人之间的桥梁，因而它最能打动人心。

微笑最显著的特点就是它的感染力。当你向某人微笑时，因为你是发自内心的，对方都会自然地回馈给你一个甜美的微笑。

正如卡耐基所说：“微笑能照亮所有看到它的人，像穿过乌云的太阳，带给人温暖。”

面对陌生人时，我们往往不知道该如何前去搭讪，如何拉近彼此的距离。其实，也许我们只要对着他（她）微笑，就能瞬间缩短你和他（她）之间的距离。微笑是有自信的表现，是对自己的魅力和能力持有的正面积极的态度。微笑可以带来温馨、亲切，能给人留下美好的印象，从而形成和谐的交往氛围。在不同的场合、不同的情况下，如果你都能够用微笑去接纳对方，就能反映出你有良好的修养和宽广的胸怀。

发自内心的微笑，能自动调动人的五官：眼睛略眯起、有神，眉毛上扬并稍弯，鼻翼张开，脸肌收拢，嘴角上翘，唇不露齿。只有做到眼到、眉到、鼻到、肌到、嘴到，才会亲切可人，才能打动人心。

如果我们保持一个微笑的表情、谦和的面孔，是表示我们真诚、守礼的重要途径。在经济学家眼里，微笑是一笔巨额财富；在心理学家眼里，微笑是最具说服力的武器；在服务行业，微笑最能招揽回头客……

我们来看下面这则故事：

原一平是日本保险推销业的“全国之冠”。他25岁当实习推销员时，身高仅1.45米，又小又瘦，横看竖看，没有一丁点魅力可言，可以说是严重的先天不足。但他苦练笑容，并终获成功，被日本人誉为“多产精兵”。
更多精彩PDF电子书尽在www.xgv5.com

原一平为什么要联系笑容呢？因为他总结出笑容在推销活动中有如下九大作用：笑是给对方传达爱意的捷径；笑具有传染性，你的笑容可以引起对方笑并使对方愉快；笑可以轻易消除二人之间严重的隔阂，使对方心扉大开；笑是建立信赖关系的第一步，它会创造出心灵之友；笑可以激发工作的热情，创造工作成绩；笑可以消除自卑，弥补不足；如能将各种笑据为己有，你就能洞察对方的心灵；笑能增进健康，增强活动能力。原一平说，婴儿般天真无邪的笑最有魅力。于是，他就花了很长时间练习笑，直到他在镜中出现与婴儿的笑容相差不多时才停止练习。他是这样练习的：检查自己的笑容有多少种（原一平认为自己有39种含义不同的笑），列出各种笑所表达的情绪与意义，然后再对着镜子反复练习，直到镜中出现所需要的笑容为止。

要与人进行成功搭讪，然后推销自己，一定得有一两招过人之处。如果太普通，注定不能打动别人。比如，从事销售行业的人不必面面俱到，也不必外表的先天缺陷而自卑，关键是找出自己认为最有希望的“突破口”，进而尽情地表现自己个性的魅力。

在日常生活中，我们可以通过如下有意识的训练去改变自己：

一、面部肌肉放松法。嘴角微微向上翘起，让嘴唇略呈弧形。在不牵动鼻子、不发出笑声、不露出牙齿，尤其是不露出牙龈的前提下，轻轻一笑。

二、冥想法。闭上眼睛，调动内心感情，并发挥想象力，或回忆美好的过去或展望美好的未来，使微笑源自内心，有感而发。

三、对镜练习法。使眉、眼、面部肌肉、口形在笑时达至和谐统一。

四、当众练习法。按照要求，当众练习，使微笑规范、自然、大方，当中练习一定要克服羞涩和胆怯的心理。

微笑是一种力量，可以传递一种感情，迅速拉近彼此的距离。当对方感受到美好，看到了诚意时，自然会做出积极的回应，愿意进一步交往。学会微笑，才能让搭讪变得更有效。

搭讪前要设法了解对方心理

搭讪，就要搭对方感兴趣的话题，要了解对方的心理。因此，在搭讪前一定要明白对方，可以通过细节等去了解对方的心理。懂得对方的心理，我们就能有针对性地投其所好，走进对方和心里。

了解一个人的心理对我们认识陌生人来说是十分重要的。在与陌生人搭讪之前我们要察言观色。只有了解了对方的心理，我们方能做出正确的判断。这种了解别人心理的能力并不是某些人的天赋，我们每个人都能够掌握。

我们先来看这样一个故事：

齐桓公与管仲商讨征伐莒国的事情，奇怪的是，计划尚未公布国人就知道了这个消息。桓公问管仲：“这是怎么回事？”管仲说：“国内一定有圣人。”桓公若有所思地说：“白天工作的役夫中，其中有一位拿着木杵向上看的。你说的可能就是此人吧。”于是命令役夫再回来工作，而且不能找人顶替。

不久，那个役夫被带到了桓公面前。桓公暗暗吃惊，问道：“你是怎么知道的？”役夫回答：“草民听说君王有三种面色：悠然自得的时候，是享受音乐的脸色；忧愁清静的时候，是有丧事的面色；精力充沛的时候，是将要发兵打仗的面色。前些日子臣下望见君王站在台上，精力充沛，这就是将要用兵的面色。君王感叹之下，欷歔不已，所说的都与莒国有关。君王所指的也是莒国的方位。因此草民就猜测，尚未归顺的小诸侯唯有莒国，所以我说出了将要讨伐莒国的话。”

桓公听了这个役夫的分析，十分佩服他的察言观色之术。

通过谈话桓公知道这个役夫叫东郭垂，于是齐桓公把他招到身边，委以重任。而东郭垂也不负桓公所望，为齐国的称霸大业立下了不朽的功勋。

东郭垂的确是不简单，仅仅通过齐桓公的脸色就能够判断出他要做什么事情。其实，他只是了解了齐桓公的心理，所以才能猜测出齐桓公要做什么。只要我们用心留意，察言观色的能力我们也有有之。具体来说，我们应注意如下几点：

（1）透过语言洞察人心

一个人的言语在一定程度上反映了他（她）心理在想什么，想要做什么。但如果我们不善于分析别人的言论也就无法读懂对方的内心。在现实生活中，有人经常欲言又止、吞吞吐吐，其实他内心的心理密码已经泄露了他的真实动机。

① 有的人在讲话之前先清喉咙多半是由于紧张或不安。说话时也不断清喉咙、改变声调，这表明他可能还有某种程度的焦虑。还有一种情况是清嗓子表示他对一些问题不能做出准确的判断，犹豫不决，需要继续思考。这种行为按比例来说，男人比女人多，成人比儿童多。

② 如果有人说更多精彩PDF电子书尽在 www.xqv5.com 一种不满的情绪。意思也就

是说，如果你再不听我说话，我就对你不客气了。

③ 心虚的人，说话往往支支吾吾。

④ 内心卑鄙、脾气乖张的人，往往 心怀鬼胎，声音会阴阳怪气，十分刺耳。

⑤ 有背叛企图的人说话时往往有几分愧色。

⑥ 沉着冷静的人，声音也会心平气和。

⑦ 诬蔑他人的人往往闪烁其词，丧失操守的人说话吞吞吐吐，浮躁的人喋喋不休。

⑧ 温和善良的人话语总是很少，内心平和的人，说话就像小桥流水、平柔和缓，极富亲和力。

（2）透过眼神读懂心理

眼睛是心灵的窗户，眼睛是人体中无法掩盖情感的焦点。因此，眼球的转动，眼皮的张合，眼珠的转移速度和方向，眼睛与头部动作的配合等，所产生的奇妙复杂的眉目语，都在传递着信息，进行着交流。强者与弱者在外在表现上都十分明显。

通常情况下，目不转睛地注视对方的人比较诚实，但不一定是自始至终地盯着不放。一般来讲，初次见面时，先移开视线的人其性格较主动。而对于初次见面就不集中视线跟你说话的人属于挑战型的，你应特别小心应付。

通过观察别人的视线方向，你也能透视他的心态。如果面对异性，只望上一眼就故意移开视线的人，大概是由于其对对方有着极强的兴趣。而对异性瞄上一眼之后就不再看的，是一种“我相信你，但不怕你”的体态语。当看异性时，并不把视线移开，而是闭上眼睛后再睁开眼看一看，如此反复数次，这可能是尊敬与信赖的表现。尤其当女性这样看男性的时候，一般可认为有交往的可能。

另外，眼睛位置移动情况的不同，所反映的心态也是不相同的。职位高或有强势思想的人，视线往往是自上而下的；反之，职位低或弱势内向的人，视线往往由下而上，而且显得软弱无力。

（3）行为习惯透露人的内心

一些人在日常的工作与生活中会有一些习惯性的动作。这些习惯性的动作对我们知人识人具有重要的参考价值。

①手插裤兜，时不时插进插出

这种人的性格一般谨小慎微，凡事三思而后行。在工作中缺乏灵活性，常常用笨方法去解决问题，心理承受能力较差，在逆境中多半是垂头丧气、一蹶不振。

②自然站立，双手背在后背

这种人往往在感情上比较急躁，但与人交往时，关系处得会比较融洽。其中较大的原因可能是他们很少拒绝别人。

③经常摇头或点头以显示自己对某事肯定或否定

这种人往往在社交场合很会表现自己，但很容易引起别人的反感。他们通常自我意识过

强，工作积极，看准了一件事就努力去做，不达目的誓不罢休。

④与别人交谈时吐烟圈

这种人习惯于目不转睛地看着对方，支配欲很强，不喜欢受约束，为人比较慷慨，很讲义气，在他们周围总有一群相干或不相干的人。

⑤触摸头发

这种人一般个性突出，性格鲜明，爱憎分明尤其疾恶如仇。经常会做一些冒险的事情，喜欢挤眉弄眼，爱拿人当调侃对象。这些人中有的缺乏内心修养，但他们特别会处理人际关系。

⑥爱抖动腿脚

这种人很能自我欣赏，性格十分保守，很少考虑别人，凡事只从自己的利益出发，尤其对伴侣的占有欲特别强烈，但当朋友有困难时会经常给朋友提出一些意想不到的建议。

⑦手摸颈后

当我们遇见有此动作的人，我们一定要小心了。这表明他出现了愤怒、懊恼等负面情绪。

察言观色才能了解对方的心理，了解了对方的心理，才能为搭讪做好准备。如果把跟人结识，搭讪比作一场战役时，有准备的仗，获胜的几率自然大些。因此，我们在搭讪前先一定要学会了解对方的心理。

善于观察，先做判断再搭讪

如果我们想要与陌生人成功地进行搭讪并成为朋友，细心的观察是不可或缺的。很多人在陌生人面前之所以会碰钉子或无所作为，很多时候是因为对人的观察不够所致。

很多人在认识上都有这样一个误区，认为观察别人、体察他人的心理是“琢磨人”，这是一件不光彩的事情。其实，完全不是这个样子的。

观察是为了更好地了解，了解是为了更好地接近。如果我们不懂得观察我们也就不能读懂对方的心理，也就不能最终赢得对方的好感。当一个人盲目地向他人搭讪时，得到的多半是不懈和不解。

人与人之间做朋友，也必须是在有过一定了解之后才能成为好朋友；“桃园三结义”里的刘关张，即使了解得不够深，但也有了一定的了解。三人通过观察彼此，了解了对方的脾气秉性，为豪爽，义气走到了一起。

与人搭讪就像是敲门，“当当当”之后，主人自然会问“谁呀”，这时候，直接表明来意是最起码的礼貌，大脑不正常的人才会说“你出来瞧吧”。

而即便是在主人微笑着开门之后，我们也不能就直奔人家卧室。从前院到后院，要一步一步来，这才叫登堂入室呢。这一路上需要我们的观察和判断。

所以，搭讪与其说是一项技巧，倒不如说是一个礼节，一个与陌生人交往的礼节。学会了观察，往往能让搭讪变得更容易。

比如：与一个手提重物的年轻女郎搭讪，是否应该帮她拿东西？

正确的方法应的：可以提出要求，但只提一次，如果她拒绝，就不要再提了。即使你要助人为乐，也应该先获得对方的允许才行。

又比如：聊了一会后，女郎表示要去坐车了，多数搭讪者就开始要号码然后说再见。

正确的方法应是：可以提出陪女郎到车站,还是只提一次要求。只要对方没有明确拒绝，你都可以尝试；但是，人家如果说“不”了，就不要再坚持了。而根据实际经验，大多数女性是不会拒绝的。

我们与人谈话时要善于去听对方的言外之意，这是长辈们从小就教导我们的话，但那是与认识的人进行交往的情况下。跟陌生人交往，我们就要善于观察，先做判断然后再搭讪，根据搭讪的场景和对方的状态说该说的话、做出相应的行为。

我们来看一则关于汉武帝的故事：

汉武帝刘彻（公元前156-87年），中国西汉皇帝（公元前141-87年在位） 他在7岁时被立为太子，16岁登基做皇帝，在位共五十四年（公元前141年-公元前87年）。汉朝是中国封建王朝史上第一个黄金时代，历时约210年，而汉武帝一人就独占了55年，他统治的时候又是西汉王朝的黄金时代。这样一位能干的皇帝必然有着非比寻常的品貌。

长安城外有一个更多精挑PDF电子书尽在www.xgv5.com女，就靠几亩山地过

着清贫辛苦的日子。

有一天，老两口吃完晚饭准备休息，忽然听到门外有车马的吵闹声声。老头出来一看，门外尘土飞扬，一群人坐在高头大马上，有背着弓箭的，有拿着棍棒的。老头看来者不善，以为是盗贼，不敢怠慢，连忙作揖行礼，叫老伴出来请人进屋，小心翼翼地伺候着。

众人歇息之后，老头和老太婆就商量，想去召集村里的年轻人来打这伙强盗。老太婆却说：“我看那领头的人气度不凡，眉宇之间有种顶天立地、不为世事屈服的气概。他绝不是一般的盗贼，他们不会加害于我们的。只要我们小心伺候，什么事都不会有的。”

其实，这伙人还真不是别人，正是汉武帝和他的大臣护卫。他这次只是轻便服装，几个人出去打猎。天色已晚，便在这个小村庄借宿一晚。

汉武帝已经就寝，但是他的护卫都还没睡。其中一人听到了老太婆的话，报告给汉武帝听，请示汉武帝是不是把这两个人抓起来或者杀掉。汉武帝摆了摆手，依然安息。

第二天早晨，汉武帝一行人等告辞了。一夜相安无事，老头子心中稍安。几天之后，朝廷下旨，给了老两口许多赏赐。

幸亏上述故事中的老太婆眼力独到，看出这些人并非平凡之辈。如果照老头那样想把那些人给打了，相信他们不光得不到赏赐，甚至会有送掉性命的危险。由此我们可以看出，善于观察对于一个人来说是多么地重要啊。

观察，判断，可以搭讪更有效果。如果说观察是了解的第一步，那么判断就是搭讪之前必走的一步。基于观察做出的判断，可以让搭讪变得更有针对性，更有效果。

搭讪要自然，不要一开始就让人起疑心

其实，搭讪就是为了主动与人交往，说白了就是增加自己成功的机会，增加自己人生的阅历，慢慢的通过前期搭讪的交流，叠加自己的情商。搭讪不是让你见到陌生人就死缠烂打，自然的搭讪能够让双方进行更进一步的交流。

“无所不自故他亦成自，无所不然故他亦成然”，“不然之然亦无所不然，故自亦成然，是则自之与他，俱有然义。今但明自然者，以‘他’语涉物，义成有待，自名当己，宜以语绝也”。

上面这段话说的是什么意思呢？这段话也就是说自然并无自己内在的特质，也没有创造的“作者”，因而也没有自然的运动法则。所谓自然，就是没有自我，没有外物。这个是收集的关于自然解释的精华。世界上的事，能拿就拿，能放就放。我们要在有意无意之间，若即若离之际，灵活变通、随机应变。

这段话用在搭讪里面，就是说有的人一看就是大色狼，或者搭讪的时候对女性不怀好意。你刚刚看见别人背面，就表现出很“爱”对方的样子，这样难免会让人起疑心。所以，搭讪要自然，不要一开始就让人起了防备之心。

搭讪，其实最直接的目的就是为了主动与人交往，说白了就是增加自己成功的机会，增加自己人生的阅历，慢慢的通过前期搭讪的交流，叠加自己的情商。搭讪并不是让你见到陌生人就死缠烂打，自然的搭讪能够让双方进一步互相了解，看看彼此是不是适合做朋友，然后进一步了解，看看你们之间是否有可能成为好朋友。如果不合适还可以做普通朋友。毕竟，多个朋友多条路嘛。

不擅长搭讪的人，也没有必要把自己搞得太过紧张，可以先从易到难进行训练。比如，你在适当场所，看到一个想要认识的人，先不要想着是不是能认识或者成为朋友，也不可以试图要联络方式，只要能与他自然交谈一番，这就是你成功的开始。

如下几则小窍门，助你与人自然搭讪：

（1）不要为提问而提问

只问那些对你的搭讪“有用”的问题。这个“用处”主要是指帮你判断眼下跟她交往的可能性有多大。

比如，“你在哪一站下车？”“你的事情办完了吗？”“你累不累？”“你觉得这家餐厅如何？”.....此类问题直接影响你对她下一步采取的建议和行动。需要注意的是，任何提问对于建立舒适感都是无济于事的。所以，“你做什么工作的？”“你是哪里人？”“你平时喜欢干什么？”“你在哪个学校？”.....此类问题在搭讪的初期阶段就是一堆废话。

其实，这也和我们内心的诚实有关。我们扪心自问一下，我们与人搭讪，这跟对方是哪里人、干什么工作、学什么专业又有什么关系呢，我们只是觉得对方看着顺眼，我们只关心此时此刻能跟对方相处的时间，其目的不是为了交朋友，而是为了搭讪。但是对那些没有经验

的搭讪者来说，因为紧张、因为找不到话题，所以总是用一个个问题去填充眼前的尴尬。我们要知道，其实这只不过是未经大脑的条件反射，只能表明我们是个没有思想的人。所以，提问不但要少，要精，还要讲求实际。

（2）用陈述句代替疑问句

比如，搭讪一个正在大厅徘徊的人。如果与人搭讪说“你是在等人吗？”，就不如“看来你的朋友也晚了”有效。

仔细体会，后者的语气更果断，更自然，更友好，而且还巧妙地暗示了搭讪者本人的状态。相比之下，前者的单纯发问不但没能说明自己的任何信息，还要求对方向你提供情况，这就很容易让对方紧张和抗拒。

（3）所提问题，不需对方回答

像“认识一下，好吗？”以及“我们一起走怎么样？”这两句话的实质是“我是个想认识你的人”以及“我是个想跟你一起走的人”，这仅仅是向对方陈述你的来意。可假若说完之后你就沉默了，那么这两句话就变成了纯粹的疑问句“我想认识你，行不行？”“我们一起走，好不好？”

而对方也就必须在肯定与否定之间做一个选择了。这时候，出于自我保护的本能，对方很容易做出否定的回答。所以，关键就在于不能沉默，不能尴尬，不能等着对方说话，要马上切入第二句闲聊。比如“今天天气真不错啊”“这个地方挺好的”……这样，双方就都有得台阶下了。

（4）结束时，提问要直接

搭讪时最后的问题往往就是向对方索要联系方式。坦诚地向对方说出你的愿望其实也是一个策略。那种先找个再见的理由再索要电话的方式其实是十分幼稚的。所以，在搭讪的最后，我们向对方的提问，一定不要拐弯抹角。直抒胸臆，反而更容易为人所接受。

如果我们要迅速与人进行搭讪，我们就要遵循“三秒钟法则”。

所谓“三秒钟法则”，即看到目标三秒钟之内就出手。这招在于让搭讪者没有时间与空间进行思考，凭着一鼓作气而达成目的。有人觉得这是有经验的人对有经验的人的做法。但也有人说这更适用于新手，对于老手，关键还是得看自己的内心是否够坚定。如果够坚定，即使跟踪一个小时也是像狙击手在等待时机；不够坚定的话，就算三秒内出手还是会遮遮掩掩、弄巧成拙。

因此，当外在环境的束缚，自身经验的欠缺，对方的拒绝不再成为我们搭讪的心理障碍时，剩下的对手就是我们自己了。

做到自然，才可以展现一个人的真实面貌，表露内心的真实想法。矫揉造作，不自然的搭讪往往会引起对方的疑心和反感。学会自然地搭讪，才能真正地和他人成为朋友。

一个有利的搭讪场景，可以更快打开对方的心

我们人的情绪和环境有着很大的关系，如果我们选择的是一个合适的地点与陌生人进行搭讪，我们自己与陌生人都能够打开心扉，畅所欲言。彼此之间也就有了进行深度交流的可能。

合适的搭讪场景是我们与陌生人结交的必要条件。任何交谈活动都必须有一个社交地点作为载体，而社交地点又每时每刻在影响着我们与陌生人是否能成为朋友。

小王在一个汽车公司做销售，他做事非常有头脑，他的销售业绩在公司里始终是排在第一位的。有一次，另一位销售员对他说：“你的销售业绩是咱们公司的NO.1，但是，你敢去啃一块‘硬骨头’吗”？“‘硬骨头’？怎么说？”“在咱们这个市里，有一个怪人老李头，他是专门搞玉米研究的，自己的公司已经上市，但他每天到田里工作都是骑着一辆破旧的自行车。咱们几个兄弟就想着能够卖给他一辆汽车，不过遗憾的是，兄弟们忙活了几天，别说汽车了，连老李头的面都没见着。你有没有把握卖给他一辆汽车呢？”

小王还从来没遇到过这样的难题，以他的性格当然不会错过这次挑战了。回到家里，他立即搜集老李头的材料，准备第二天就去会一会这个怪人。

说老李头是怪人还真不冤枉他，小王给老李头打电话，他一般会挂掉：登门拜访，他根本就不见；小王又托人介绍，他把介绍人也拒之门外。

小王不相信事情就只能这样了，又详细地查看了一下老李头的资料，终于发现一个突破口：老李头很喜欢钓鱼。

事不宜迟，小王立刻置办了一套钓鱼的工具，用了两天的时间练习钓鱼，终于练得像那么一回事了，于是他就每天到老李头钓鱼的地方等他。但是，老李头来了之后，小王又假装视而不见，一心一意钓自己的鱼。开始老李头还有点警觉，一连几天都是这样。老李头就有点好奇了。

小王仔细观察，发觉老李头时不时地就向这边看一下。他知道老李头已经对自己产生兴趣了，于是就主动上前搭讪，并请教老李头关于钓鱼的技巧。这一下，可打开老李头的话匣子了，讲个滔滔不绝，而小王则听得津津有味。

才一天的功夫，两个人就成了老朋友了。后来老李头不光买了小王的车，还介绍了很多人给小王当客户。

我们人的情绪跟所处的环境有很大的关联，选择一个合适的地点能让我们自己与陌生人都打开心扉，畅所欲言。那么，什么样的地点才是合适的呢？

（1）自己熟悉的地方

我们与人搭讪的地点最好是我们自己所熟悉的地方。因为人们往往在自己熟悉的地方与人沟通没有那种拘束感，在心情上也十分放松，容易取得优势，并可充分地展示和推销自己。有研究表明，与陌生人搭讪时，在自己熟悉的场所（如自己的办公室、家里的客厅里）表现得更加自信。

更舒适，同样的道理更容易说服对方；反之，如果是到自己不熟悉的地方，而又恰好是对方所熟悉的，这样通常会引起恐惧与不安，从而影响社交的成功。

（2）“我可以往，彼可以来”的地方

“我可以往，彼可以来”，此语出自《孙子兵法》，这种地方一般被称为“通形”。即四通八达的地形。要本着与人方便自己方便的原则，同时又有“我得则利，彼得亦利”的结果，也就是我们现代人时常提到的双赢的原则。

（3）所选地点不能让对方感到不适

我们与人搭讪所选择的地点一定不能让对方产生屈就感和压抑感。尤其当对方是老人、长者、女士的时候，我们应该随机应变。选择一些他们较熟悉的地方，而我们若肯于前往，更能体现我们对其的诚意和尊重，这也是我们与陌生人进行良好沟通的开端。

如果我们冒冒失失地向周围的一个陌生人提出借用什么东西，在很多情况下是不合适的。比如，晚上就特别不适合，除非我们是在特定场所。我们人类的天性就是怕黑。而且，在晚上别人很难看清我们的面孔，感觉不到我们要表达的真诚，借东西真的是十分的困难。在特别空旷的场合也不合适，因为想人借用东西不能让人感到不安。在对方有其他人陪伴的时候最好。

我们来看下面这则故事：

一天晚上，杨园在车站等车的时候注意到了一位男士。他穿着一件深蓝色的毛衣，剪着碎碎的头发，看起来正派的样子。最重要的是，还拿着一本她也在读的书《围城》。于是杨园一直注意着他。

十分巧合的是，到了杨园家附近那站，他也下车了，那时候已经快晚上10点了。当时的环境非常不好，周围的路灯暗淡无光，恰巧杨园那天又穿了件非常短的裙子。理智告诉她不能上去，但最终她还是稀里糊涂的跟上了。

“你好，可以认识一下吗？”杨园开口了。那位男士似乎吓了一跳，转过头来看了看她，脚步并没有停下来。杨园又继续和他说话，他回了几句，非常慌张。路灯的光亮越来越暗了，到前面路口的拐角已经没有路灯了，他也越走越快。杨园说：“真的没机会认识一下吗？”人家连停都没停，就一溜烟地跑开了。

由此可见，与人搭讪选择合适的地点是多么重要啊。

选择合适的地方搭讪，就是要珍惜自己搭讪的机会，不能盲目地搭讪。在一些容易让人起疑心的地方，最好不要搭讪，而在一些搭讪机会比较多的地方，则要注意自己搭讪的方式。这样才能在合适的地方搭上合适的人。

搭讪举止得当，让对方眼前一亮

温塞特说：“要做一个襟怀坦荡，光明磊落的人，不管是在深藏内心的思想活动中，还是在表露于外的行为举止上都是这样”。我们可以毫不夸张地说，一个人展现在别人面前最真实的名片，就是他的行为举止。

假若一个人站着时双手插在双肋，或别在身后，或交叉在胸前，就会给人一副无礼傲慢、爱答不理的样子。坐着时，跷着“二郎腿”，用手托下巴，掏耳朵、挖鼻孔，身体前倾后仰，左摇右晃等，则给人一种坐立不安的感觉。走路时歪走横行的走法总会被人看不惯，受到指责。

一个人的行为举止是他展示给别人的最好的名片。尤其是与人初次见面时，自己的一举一动都会被对方细心观察到。所以，我们平时的举手投足都要稍加留意，尽量给人留下一个落落大方、彬彬有礼的好印象，这是让陌生人接纳我们的一大要素。

我们可以看到人际关系广的人总是重视自己的外在形象，不放弃每一次完美展示的机会。

鲍勃是一个行为举止彬彬有礼的人，因此到处受到人们的欢迎。有一次，纽约举办“读书和读者”联谊会，当鲍勃和其他人到宾馆去吃午饭的时候，在走廊遇到了推着餐车的女服务员。那些人对这个服务员视若无睹，纷纷绕过餐车走了进去，而这位女服务员也没有任何不满的表示，仍旧推着餐车向前走。这时，鲍勃却向她走了过去，微笑着对她说了声“嗨，你好，我是鲍勃，请问你叫什么名字呢？很高兴认识你。”说着，还把手伸了过去。

很显然，这位女服务员没有料到鲍勃会跟她打招呼，她很惊讶。随即，她意识到是鲍勃在跟自己说话，于是，脸上绽开了灿烂的微笑，双手紧紧地握住了鲍勃伸过去的手，并愉快地回答了鲍勃先生的提问。

当他们吃完饭再出来的时候，马上有不少人围了上去，纷纷向鲍勃问候，大厅里顿时充满了欢乐祥和的气氛。不用问，一定是那个女服务员把自己的经历向伙伴们说了，所以才会有那么多人问候鲍勃。

上述故事讲的是一个成功人士在与陌生人搭讪时平易近人的举止行为。他善于营造舒适、自然、轻松的氛围，从而使自己获得了良好的人际关系。

得当的举止行为是一种教养，更是一笔无形的财富。举止行为的好坏，除了对人的身体健康有很大影响外，对人的心理也有着一定的折射。从某种程度上来说，人们的行为举止也是一种无声的语言，有时比有声的言语更具说服力，是许多有声语言所无法比拟的。

得体的行为举止是一个人基本的教养，也是一个人应有基本礼节。培根曾说：“礼节要举动自然才显得高贵。假如表面上过于做作，那就丢失了应有的价值”。很早以前的古人就对人的行为举止作过要求。随着人类文明的提高，人们对自身行为的认识也在不断地加深。

温文儒雅、镇定从容 更多精彩PDF电子书尽在 www.xgv5.com

要让自己成为一个举止优雅的当的人，我们应该从以下几个方面入手。

（1）走姿

站有站相，坐有坐相，走也应有走姿。从礼仪的角度来说，一个优美的走姿是，行走时应步伐稳健、步幅自然，给人一种大方从容、矫健、轻快的感觉。

行走时，步态要轻一些，目视前方，身体挺直，双肩自然下垂，两臂协调摆动，膝关节与脚尖正对前进方向。行走的步子不要过大也不要过小，要适中，要自然稳健，节奏与着地的重力一致。与女士同行，男士步子应尽量与女士保持一致。

不管怎样，走相是千姿百态，并没有固定的模式，或轻盈或矫健，或精神抖擞，或庄重优雅，只要我们走出与交际场合和谐并表现出我们自己的个性的步伐，那就是我们正确的走姿。

走路时我们要注意：双臂是摆动幅度不可过大，约45度左右，不要左右摆动。要保持身体的挺直，切忌左右摇摆或摇头晃脑。膝盖和脚踝都应轻松自如，以免浑身僵硬。两个以上的人一起行走时，不要排成横队，也不要勾肩搭背。遇急事可加快步伐，但不可慌张奔跑。

总之，走姿上要体现自己的风格，以给对方留下良好的印象。

（2）站姿

古人云说“立如松”，就是说人的站立姿势，要像青松一般笔直挺拔，这是对男子站立美的要求。对于女性来说，应当“立如芍药”，即追求婷婷玉立的风姿。

男性也好，女性也罢，站立的时候，都要直立、挺胸、收腹、提臀，尽量把重心落在两个前脚掌，眼睛平视，双臂自然下垂或者在体前交叉。站立时要注意克服僵直、呆板的姿势，要注意放松颈部、肩部，使关节能自由活动。

而两腿交叉站立的姿势就会给人一种轻浮的感觉；双臂交叉抱于胸前，容易给人一种傲慢的感觉。

（3）坐姿

古人云“坐如钟”，即表现坐姿的端庄之美。入座的时候要轻稳，腰部要挺直，上身要正直，不要“瘫倒在椅子上”。手要自然地放在膝上或椅子的扶手上，头平衡，目平视，要给人一种从容淡定的风度。如果需要侧坐，上体与腿要同时转向一侧。

一定不可猛起猛坐，弄得座椅乱响，造成紧张气氛。无论哪一种坐姿，都切忌两腿分开，两脚呈八字形，也不要脚跟朝外，呈内八字形。当两腿交叠而坐时，脚尖朝上不可露出脚底，晃动足尖、双腿，都是不可取的坐姿。

（4）表情

一般来说，表情是人内心的思想感情的外部表现，这种外化是通过面部肌肉的运动来实现的。随着人内心情感的波澜起伏，人的表情会有多种表现形式，或喜，或怒，或哀，或乐。但在人际交往中，我们的面部表情应以喜、乐为主。

微笑是一种无声的语言，人的面部表情千变万化，而笑是最常见的。在面对陌生人时，微笑无疑是极具魅力的。

眼睛是心灵的窗户，眼神常常可以表达出声音难以表达的意义和情感。

在与陌生人进行搭讪时，得体的眼神，应是目光直视对方：好像“看而不见”，即把自己的目光放虚一些，好象是在用回光环绕对方整个人似的，这样，对方就能感受到我们的关切之情。

与对方搭讪时，一定不要紧紧盯住对方的某一个部位，使人发怵。一定要纠正不礼貌的眼神，如眼神总是向上、向下或转往别处，更不能突然扫人一眼或上上下下仔细地打量。这些都是对方不会接受的，也是不礼貌的。

举止反映着一个人的内心，一个人举止得体就能展示自己的风采，赢得对方的好感。有时，一个细小的举动就能成就一个搭讪；有时，一个细小的举动也能毁掉一个搭讪。有了基本礼仪，做好细节，再加上得体的举止，就能为我们的形象增添分数，让自己在对方眼中亮起来。

赞美的搭讪是拉近双方关系的催化剂

赞美，就是用语言表达对人或事物优点的喜爱之意。赞美不仅能满足人的自尊心、荣誉感，还能够让人感到心灵的欢欣与鼓舞，从而会对赞美者产生好感，相互间的交际氛围也会有很大的改善。所以，喜欢听赞美就似乎成了人的一种天性，其实，这也是人的一种正常的心理需要。

赞美是人际交往中最动听的语言，搭讪也不例外。在搭讪中巧妙运用赞美的言词，不仅可以迅速拉近彼此的关系，还可以达到事半功倍的效果。

在日常的工作与生活中，我们经常会听到别人的赞美，我们也会去赞美别人。赞美不但是一种心情，还是一种品德，更是一种境界；被别人赞美是一种快乐，也是一种幸福。赞美可以使人际关系和谐，拉近人们之间的心理距离，增强相互间的亲近感，可以帮助去寻找心中尚未发现的美。赞美是一种抚慰，它像一股清泉，泽润人们干涸的心田；赞美是一缕阳光，拨开生活的阴霾，给人们心灵以光明；赞美是一种能源，它给那些行走在人生路上的人提供取之不尽、用之不竭的能源。

我们要学会适时地赞美别人，赞美别人，不用花钱，就能使人感到快乐，我们又何乐而不为呢？如果有人问我们，为什么要与其搭讪搭讪，这便是我们赞美对方的机会。我们就可以真诚地把看到对方第一眼的心理感受说出来，无需心口不一、虚情假意。

希望得到他人的尊重与赞美，是人们内心深处最大的愿望。搭讪时的赞美一定要能够贴近对方的内心，把话说到对方的心坎上。当然，搭讪前要事先考虑说话的语气和态度，对于不同的人我们要选择不同的表达方式。有时，我们谈论对方擅长的运动或游戏，本身就是对他的赞美。

赞美别人一个比较实用的技巧就是要多用“我”而少说“你”，多描述自己因为对方而在情绪情感上产生的感觉。赞美可以扩大我们的社交圈，增强我们的交际能力。

如果你经常参加朋友和同事的聚会，难免要遇到很多不认识的人，一般情况下都是朋友介绍相识。但是，经过自己搭讪认识的朋友关系可能会更明朗一些。

我们来看下面这则故事：

一次，李红参加一个广告公司举行的答谢酒会，在酒会上她看见了业界知名的前辈，趁着他休息的片刻，李红上前自我介绍后，说：“我已经仰慕您很久了，没想到今天见到您，真是十分荣幸……”而后，李红发现他的手表是劳力士的，对手表她还是有一些研究的，没想到那位前辈对手表也很感兴趣，于是借手表这一话题他们又聊了很久。之后，遇到工作难题李红还向那位前辈请教请教，他们的关系就更是融洽了。

赞美式搭讪的方法男女老少皆宜，尤适于女性。但是我们要注意，对于“你真漂亮”之类的老套赞美，漂亮女士早就听烦了，通常她们对此只会淡然一笑。所以我们应该努力寻找她与众不同的地方，这就要多观察我们身边的电子书籍在www.dxgvs.com即便称赞她高跟鞋的款式

也是不错的称赞。

我们再来看下面这个例子：

柳刚追上从商场出来的女孩：“打扰一下，请问人民南路怎么走？”女孩指路后，他作深呼吸状，说：“天啊，可以告诉我你用的什么香水吗？”女孩立即戒备地看着他，他解释：“我找这个香水已找了好久了，是在这家商场买的吗？什么牌子？多少钱？”一连串只是关于香水的问题让女孩放松了警惕，她善意地告诉他答案，还主动带他到柜台。香水自然是买了，不过他送给了她。

上述故事中那位男士对那位女士的赞美可以说是一个很成功的赞美。不但赢得了对方的好感，还有了进一步交往的可能。赞美的技巧还有很多，比如无奈要尽量用主观感受的表达代替客观结论式的陈述等。

赞美，可以让对方感受到自己内心的情感，对对方的重视。学会赞美，既能展示自己的水准，也能让对方感到喜悦。在在赞美时，一定要做到真诚，虚情假意的赞美只会让人觉得浅薄。

第三章 继续沟通——顺畅的交流让彼此从陌生到熟悉

选择一个好话题，敞开心扉进行交谈

正常的人际交往是维护我们人类身心健康的基本需要。人生来就是一种群居动物，在日常的工作与生活中，不管是接人待物，还是为人处世，我们都难免会和各种各样的人打交道。对于初次见面的陌生人，我们要学会与其搭讪。在合理的搭讪之后，为了能够与人继续良好的沟通，我们还要注意其他方面的问题，比如在选择话题方面、提出问题方面等，我们还要注意一些相应的策略与技巧。

如果我们懂得自如地与人交往，就能扩大我们的交际圈，使生活更加地丰富多彩。现实生活中有很多人都害怕与陌生人交往。面对陌生人时“不知该如何开口”“不知该说些什么”，这是很多现代人的通病。比如，在聚会上，找不到幽默风趣或言之有物的话题；求职面试时，拼命地想给人留下好印象，结果却弄得一团糟。

无论是在工作上，还是在生活中，当我们遇到不太熟悉的人时，心里难免会七上八下，不知道怎样进入正题。也有一些人，在与陌生人交谈时，会很快找到双方共同的话题，并能获得对方的积极回应。

我们来看看关于富兰克林·罗斯福的故事，看看他面对陌生人是怎么做的。

富兰克林·罗斯福是美国第32任总统，他是美国历史上唯一蝉联四届的总统。罗斯福在20世纪的经济大萧条和二战中扮演了重要的角色。被评为是美国最伟大的三位总统之一，他同华盛顿和林肯齐名。这位身残志坚的总统，受到了世界人民的尊重。

1911年，富兰克林·罗斯福结束了对非洲的考察，回到美国，准备参加第二年的总统选举。很多人都十分看好这个年轻人，因为他不仅是美国前总统西莫多·罗斯福的堂弟，又是一位知名度很高的律师。

但是，罗斯福开始时非常地不顺利。虽然很多人认识他，但是他并不认识那些人。一次宴会上，很多人和他打招呼，他也礼貌性地给予回应。可是他发现，人们尽管都和他打招呼，但脸上的表情却是冷漠的，似乎看不出他们对自己有什么好感。

必须改变这种对自己不利的局面。罗斯福想到了一个接近自己不认识的人并同他们交谈的方法。他对坐在自己身边的好友陆思瓦博士悄悄说：“我很想认识这些人，但对他们不太了解，您能给我介绍一下他们的大体情况吗？”陆思瓦博士十分热情的帮助了他。

这样，罗斯福的心里就有了底。他热情地走向他们，根据自己所了解的情况向他们提出了几个简单的问题，从中了解到他们的兴趣、爱好、性格、特点等，知道了他们曾经从事的

职业，做过什么事情，最得意的事是什么。掌握了这些，罗斯福就拥有了同他们交谈的资本，并引起他们极大的兴趣。在不知不觉中，他成了他们的新朋友。

事实上，我们每个人都或多或少地有一些可以与人分享的乐事。许多人会因为自己和别人见解的不同而不愿表达。但正是因为人与人之间的不同，人生才能成为一个多姿多彩的大舞台。如果我们能找到共同的话题，能坦诚相待，彼此就能谈得来。

那么，我们怎样才能找到与陌生人之间的共同的话题呢？

首先，我们内心要有一个同陌生人交谈的愿望。愿意与陌生人交谈，这是解决同陌生人交谈这一难题的关键。许多人对参加有陌生人在场的谈话，都有一种恐惧心理。有的人甚至见了陌生人沉默不语，这其实是不明智的。我们只需稍稍想一下，即便是我们最熟悉的老朋友，当我们刚认识的时候，不都是陌生的吗？如果我们拒绝同一切不认识的人谈话，我们怎么会有自己的朋友呢？如果我们轻易放弃一切认识新朋友的机会，我们会抱憾终生的。

我们与陌生人交流最大的障碍就在于彼此不了解，因此，同陌生人交谈首先要解决好的问题就是尽快熟识对方，消除彼此间的陌生感。比如，我们可以先自我介绍，再去请教对方的姓名职业，然后再试探性的引出双方都感兴趣的话题。

一般来说，当对方是敏感、害羞而内向的人时，你要表现得比他更内向，但这并不表示你不需要主动和对方交谈。而是在言谈之间表现得迟疑、不肯定，希望能获得对方的意见，询问对方的看法，鼓励他提出自己的意见。那么一来，等于给对方提供了一个谈话的方向。

为什么这种人不愿与别人沟通呢？分析起来，大概有两种可能的原因。

第一，这种人一般是年纪比较大的或较小的。他们或者学问品位较高，而同时在座的其他人则比较市侩，所以他才躲在一边。只要你知道症结所在，是不难应付的。你可以在几句谈话中了解他的兴趣是什么，然后再和他展开话题。他见你谈吐不俗，一定会把你当成知己，这样一来，僵局就打开了。

第二，还有一种人，他们沉默寡言的原因是因为他们的思想并非特别高超，只不过生来古怪，不合群。你和他谈上几句，了解了这类原因后，就可以采取另外一种方法进攻他。

如果我们没有向对方先介绍自己的情况就开口向别人问这问那，一般情况下，他是不愿意回答我们的问题的。我们在哪方面谈了自己的情况，对方多半也乐意就这方面谈他的情况。我们可以想方设法在短时间内，通过敏锐地观察初步了解对方，包括其发型、服饰、领带、烟盒、打火机、随身带的提包、说话时的声调及他的眼神等等。这些都可以给我们提供了解他的线索。假若他是屋子的主人，了解他会有更多的依据：墙上挂的画啊，橱子里摆设啊，台板下的照片啊，书厨里的书啊等等，这一切都会自然地向我们透露关于主人的情趣、爱好和修养。假若我们事先就知道将要同个陌生人见面，则在见面之前通过别人打听一下对方是情况，这对于将要开始的交谈是极为有利的。

在与陌生人交谈时，要特别注意他的职业、性格、爱好、兴趣等。在对方谈话过程中，适时地插入一两个小问题，或由衷表示我们的感受，“啊，这真有意思。”“真是这样的

吗？”让对方觉得我们很乐意听他的谈话，并因此在第一次谈话时就把我们看成他的知己。

同陌生人交谈，我们还要努力营造一种温馨舒适的氛围。首先从我们自己做起，我们说话要直率而自然，不要遮遮掩掩的。最重要的是不要让对方有约束感。特别是对那些比较害羞，很不习惯于同陌生人交谈的人，我们一定设法使他放松。我们可以先同他谈些无关紧要的事，越随便越好，就跟老朋友谈话一样轻松、自在。要尽可能多让对方说话，要注意对方态度的变化，不要自顾自地说个不停。

一个好的话题，可以让彼此进行顺畅的交流。如果遇到了对方不感兴趣的话题，出现尴尬，也学会巧妙地转换话题，寻找话题。正是在一个个话题的讨论中，两人增进了对彼此的了解，让友情得以成长。

多听少说，激发对方的表达欲

生活中，最有魅力的人一定是那个善于倾听的人，而不是那个滔滔不绝、喋喋不休的人。倾听，不仅是对别人的一种尊重，更是对别人的一种赞美。我们知道，那些社交中的高手，往往是那些善于倾听的人。可能在交谈过程中他并没有说上几句，但是他一定会得到他人的肯定，并认为他是个善于言辞的人。

倾听是对别人最好的尊重与赞赏。用心地听别人讲话，是我们给予别人的最有效，也是最好的赞美。不管说话者是上司、下属、亲人还是朋友，或者是其他人，倾听的效果都是一样的。人们总是更关注自己的问题，同样，假若有人愿意听我们谈论自己，我们也会马上有一种被重视的感觉。所以，在人与人交往的过程中，尤其是与陌生人初次见面的时候，多听少说，激发对方的表达欲望，是促进我们和对方关系更为融洽的润滑剂。

小莉虽是公司里年纪最小的姑娘，但大家都很喜欢她。她积极上进，总是很虚心，无论是谁说话，无论是和工作有关的还是无关的，她都能够做到安静地聆听，提起她都说她是个体贴乖巧的好员工。其实她只不过是注意倾听别人讲话，给人留下良好的印象。

在小说《傲慢与偏见》中，丽萃在一次茶会上用心地听着一位刚从非洲旅行回来的男士讲他在非洲的所见所闻，几乎没有说什么话，但分手时那位绅士却对别人说：“丽萃是一个多么会说话的姑娘啊！”这就是多听少说的效果。它能让我们更快地交到朋友，赢得别人的喜欢。当然，倾听绝不仅仅是保持沉默，只需奉上两只耳朵听听而已。如果我们只用眼睛或耳朵去接收信息，而不用心去察觉对方的心意，就没有我们倾听别人的目的，结果只是浪费时间，并不能做到有效沟通。真正的倾听，是要用心、用眼睛、用耳朵去听的。

多听少说这一原则尤其适用于年轻人与长辈的交往以及职场新人与上司、同事之间的交往。

对于老者的事情，我们要多听少说。年长的人一般不喜欢年轻人对自己的事发表太多的评论，如果年轻人说得太多，他们就会认为你不是一个尊敬长辈、谦虚好学的人。

对于那些刚从大学校园走进办公室的职场新人，最先看到的往往是企业的各种问题，包括管理制度、用人机制、工作方式等等。而且，进入一个团队以后，新人们往往会听到那些公司的老人在抱怨这个领导不行，那个领导不好。于是有的新人也开始随声附和，这恰恰是企业招聘的时候最不希望看到的结果。企业为什么要招新人，就是想培养一批新生力量，跟现在这些老员工隔离。你可以听，但你最好不要说，可惜新人往往把握不好这个度。其实你要想清楚，不管是国企还是私企，人家都是老板，你只不过是刚入职的新人。

总之，多听少说是一个处世良策，做到这一点，我们就会在人际交往中少受一些伤害，多交一些朋友。

多听少说，一则可以表示我们的谦逊，而使别人感到高兴，一则可以借此机会，观察对方的语气神色，给我更多精彩PDF电子书尽在www.xg15.com，现实生活中总有许多

多人，总是喜欢抢着说话，好像自己先说了，就可以占据优势；还有一些人，一开始说话，就滔滔不绝，自以为是个能言善辩者，殊不知别人早已对他有一个不好的印象。实际上，他已经失败，以后他也不会受到人们的欢迎，人们见到他只会退避三舍。

多听少说这一原则适合于人一生中的任何一个阶段，初涉社会，多听少说是学习；中年时期，事业蒸蒸日上，多听少说可减少阻力；到了老年，更没有什么好说的了。老年人就应该箴默养气，鼓励年轻人，否则就无法赢得别人的尊敬。

既然倾听那么重要，我们如何巧妙地引导对方谈论自己，以使对方感到重要，从而达到我们自己的目的呢？

（1）别人说话时，我们要注视着对方。这样就会让对方感到我们很重视他。

（2）稍微靠近说话者，要用心地听，要让对方感到他说的每一句话每一个字对我们来说都很重要。

（3）我们要适时地提问，使说话者知道我们在认真地听。事实上，提问题是一种较高形式的奉承。

（4）不要随便打断对方的话题，无论我们多么渴望一个新的话题，也不要打断对方的话题，直到他自己结束为止。

所以，当我们与人谈话时，一定要学会抛砖引玉，把谈话的主导权交给对方，并且巧妙地引导对方谈论他们自己。这样我们就能够成为社交场合最受欢迎的人。

真诚地倾听可以让对方看到我们的诚意，也会让他对自己的表达充满信心。在交谈中，最怕的是对方没有表达的欲望。多听少说正好可以激起对方的表达欲，让话题滔滔不绝，让了解更深入。

真诚请教，激发对方的热忱

与陌生人初次见面，我们可以利用人性中“帮助别人，自己快乐”这一点，向对方虚心请教一些问题，使对方感到被需要的心理满足，从而也为我们结交新朋友打下一个良好的铺垫。

我们人是一种复杂的情感动物，有着各种各样的需要，其中包括被人需要的需要。在我们遇到陷入困境的时候，会特别需要别人的帮助；而在别人有问题向我们求教的时候，我们又非常愿意为对方提供我们的意见，并把能够帮助对方解决问题当成一件十分开心的事情。

王成是一位大学刚毕业的法律系学生，因为律师考试没有通过，只好在一家法律事务所当职员。按照公司的规定，试用期间每一个人在一个月内至少要拉到一个新客户。可是他刚刚离开大学校园，又没有什么背景，每次去拜访新客户，不是吃了闭门羹，就是要他回去等消息。

眼看着一个月的期限就快要到了，他心灰意冷，打算另谋出路。没想到就在这个时候奇迹竟然出现了，他不但开发出一个新客户，而且还借着这个客户的引荐，一连吸收了十几家新客户。他不但没被炒鱿鱼，反而晋升成正式职员，薪水也几乎翻了一倍，成了老板特别关注的新员工。王成到底是凭着怎样的本领，能够这么快就实现“鲤鱼跃龙门”了呢？

有一天，王成抱着试试看的心态去拜访一家公司的客户部经理。那个经理见王成是一个年轻人，脸上顿时显出了不悦的神情。王成心里有点惴惴不安，不知道怎样开口了。这时他突然发现经理的桌子上有一个牌子，上面写着“尉迟怀”三个字，王成猜测这可能是经理的名字。他想：“如果以这个名字找话题，应该错不了。”

于是，王成就问道：“您知不知道李世民发动玄武门政变时，功劳最大的那员猛将是谁？”经理愣了一下，说：“知道，是尉迟恭。”王成心里想：“你们是一个姓，当然会知道这个人了。”王成又说：“对，就是他。今天听您一说，我才知道他叫尉（yu）迟恭。以前尽出丑了，总是叫他尉（wei）迟恭。”

经理笑了：“这也不能怪你，十个人里有八个人都会把这个字读错。”

王成说：“是啊，尽管这个姓有点怪，可我听说，历史上姓尉迟的名人有不少呢，您知不知道都有谁啊？”

这一下就打开了这位经理的话匣子，他开始饶有兴致地讲了起来。

用这个少见的姓氏作为话题，王成和那位经理聊了起来。尽管他并未说明来意，也没谈什么细节，但仅凭这次愉快的交谈，就让他开发出一家财团做客户。而这家财团旗下所有的关系企业，全都与事务所签下了合约，聘王成所在的事务所做法律顾问，为事务所增加了一个极具实力的客户。

当面对一个陌生人时，我们可以利用“帮助别人，自己快乐”这一点，向对方虚心请教一些问题，使对方感到被需要，从而也为我们结交新朋友打下一个良好的铺垫。

比如，我们可以问一个热心的园艺家：“我想把花园中的一年生植物改种多年生的，您觉得我应该种什么好呢？”或对于一个IT行业的人，我们可以问：“我想买一部传真机。您有什么好的建议吗？”

现实生活中总有一些人好为人师，老喜欢指导、教育别人，或显示自己。我们就可以有意找一些不懂的问题，或装不懂地向对方请教。如：“王总，在计算机方面您可是专家。这是我公司研制的新型电脑，请您指导，您看一下我们在设计方面还存在什么问题？”受到这一番抬举，对方就会接过电脑资料信手翻翻，一旦被电脑先进的技术性能所吸引，推销也便大功告成。

对于陌生人，向他询问有关任何方面的观点都是可以的：政治、体育、股市、时尚和当地新闻，任何请教的问题都可以提，当然得除了那些很敏感或会引起争论的问题。

请教，是把自己放在一个较低的位置，也体现了自身的好学，这就为对方展示自我提供了可能和机会。需要注意的是，在请教中，一定要做到真诚。当一个人在用心请教，倾听时，对方才会感受到诚恳。这样一来，自己既收获了答案，也留给对方一个好的印象，为交谈提供了良好的氛围。

抛出问题，引发对方的探索欲

塞缪尔·约翰逊说：“好奇心是智慧富有活力的最持久、最可靠的特征之一。”

那些不熟悉、不了解、不知道或与众不同的东西，常常会引起人们的注意，我们可以利用人人皆有的好奇心来激发对方的交谈兴趣。

现代心理学表明，好奇是人类行为的基本动机之一。美国杰克逊州立大学的刘安彦教授说：“探索与好奇，似乎是一般人的天性，对于神秘奥妙的事物，往往是大家所熟悉关心的注目对象。”

我们来看关于康宁玻璃公司的一位顶尖销售人员的一则有名的故事。

他是全国安全玻璃销售量的总冠军。当他被问及如何去打开销售对话时，他说他会一走进会议室就问：“您有没有见过一种破了却不曾碎掉的玻璃？”当准客户表示不曾见过的时候，他就会拿出一块完整的玻璃样本，把它放在客户的桌上，然后用一个榔头使劲敲。准客户会往后跳开以躲避玻璃碎片，但却发现根本就没有任何的碎片。这位销售人员就掌握客户完全的注意力，接下来的活动就能迅速进行了。

这位销售员并没有跟客户怎样介绍自己的产品，而是问了一句“有没有见过一种破了却不曾碎掉的玻璃”，从而激起了客户的好奇心，让对方产生了想知道的急切心理，这样销售员就拿出自己的产品证明这就是自己所说的“破而不碎”的玻璃。

一般来说，与陌生人结识之前，他们是不会注意到我们的。所以，我们要先制造一种神秘气氛，引起对方的好奇，然后，在解答疑问的过程中，我们就不知不觉地和对方展开了交谈。

假设你是一个销售人员，当你对顾客说：“您知道世界上最懒的东西是什么吗？”顾客会感到十分迷惑，但也会很好奇。这时你就可以继续说：“就是您藏起来不用的钱。它们本来可以用来购买我们的空调，让您度过一个凉爽而惬意的夏天。”

再比如，看到对方戴着眼镜，我们可以说：“戴眼镜的人冬天会很麻烦，外边进到屋里，镜片容易上霜，不过有一种方法可以防止这种情况的发生。”当我们说到这里，对方一定很想知道这到底是一种什么样的方法，然后我们再继续说下去：“先把一小块肥皂均匀地涂在镜片的表面，再用干净的布去擦拭，把肥皂擦掉就行了。不过，这种方法效果并不是很理想，你一般是如何处理这种事的呢？”

俗话说，好奇之心人皆有之。一个人无论他的年龄有多大，都会对自己所不了解的事物觉得新奇而感兴趣。如果我们从这方面稍微下点工夫，就能想到很多激发对方交谈欲望的话题。

英国著名作家毛姆，年轻时的他就像小草一样默默无闻，苦于自己的书无人问津。要知道，一位作者要让读者了解并接受自己，必须通过他的著作。假若他向人介绍他的作品是如何之好，肯定没有几个人会相信。他不但在报纸上刊登了这

样一则广告：“某年轻百万富翁，性情温和，爱好体育、音乐，希望能够与毛姆最新作品中女主角性格相同的女士为友，而后论婚嫁……”几天以后，毛姆的著作十分畅销，竟使毛姆跻身于著名作家之列。

一则小小的广告竟能带来如此轰动而神奇的效果，这不能不说毛姆自我推销技巧的高超。他巧妙地利用了人们的好奇心理，让人们对他的作品产生了兴趣，从而也就将他自己“推销”给了读者。

在抛出问题，利用对方的探索欲进行沟通时，不能生硬地设问，摆出问题。一定要学会丰富自己的提问技巧，甚至让提问变得有趣起来。用有趣让提问变得生动起来，用提问激发出对方的探索欲，让沟通深入发展。

巧施善意，消除对方的戒备心理

现代人被越来越多的外衣所包围，人与人之间的心理距离越来越远，无论是朋友之间还是陌生人之间。于是“戒备”被不可避免的提上日程。其实，戒备心理并不是人们与生俱来的，自然它也是可以消除的。

我们与陌生人见面，刚开始时一般都会说一些无关轻重的话，像“你也是来参加会议的”、“这里的环境还挺不错”、“刚才领导的讲话真有启发性啊”，等等。尽管这样可以让对方能接上我们的话题，但是，如果我们想与对方想进行深入的交谈还需要转换话题。

但是，假若我们能巧施善意，有技巧性地向对方说些出其不意的话，以表达我们的友好和善意，就能迅速地消除对方的戒备心理，拉近彼此之间的距离。中国有一句古话叫“出其不意，攻其不备”，在战场上用这招往往能够取得迅速的胜利。在与陌生人的开场白中，我们也不妨拿来一用，效果十分不错。

在美国的宾夕法尼亚州有一个富庶的荷兰农民区，让人感到奇怪的是，这里的人家都不喜欢用电。费城电气公司几次派人向他们推销产品均以失败告终。后来一个叫吉姆的年轻人来这家电气公司应聘销售员，公司说：“只要你能在荷兰农民区推销出一件产品，我们马上就聘用你。”

吉姆一口答应下来。他来到了农民区，经过一户整洁的农家时，他就问该区的代表：“这些人为什么不爱用电呢？”那代表显得很烦恼地说：“他们都是些守财奴，你绝不可能卖给他们任何东西的。而且他们对电气公司也很讨厌，我已经跟他们谈过，但无济于事。”

吉姆相信区代表所讲的是事实，可是他愿意再尝试一次。他轻敲这户农家的门——门只开了个小缝，年老的詹姆斯太太探头出来看：“你是不是电气公司派来的？”吉姆刚说了一个“是”字，那位老太太立刻就把门关上了。

吉姆又上前敲门，她再次把门打开，吉姆说：“詹姆斯太太，我很抱歉打扰了你，我不是来向你推销电气的，我只是想从你这里买些鸡蛋。”

那老太太把门开得大了些，探头出来怀疑地望着吉姆。吉姆说：“我看你家养的都是特种鸡，所以我想买一打新鲜的鸡蛋。”她说：“你怎么知道我养的是特种鸡？”她似乎感到好奇起来。吉姆说：“我自己也养过这种鸡，可是没有你这里养的好。”

这时，詹姆斯太太才放心地走了出来，并且和吉姆愉快地聊了起来。最后，吉姆告诉她，如果在鸡房里都装上电灯的话，鸡会长得更快，蛋也会下得更多。

两周后，詹姆斯老太太的鸡房里，安上了吉姆向她推荐的电灯。

每个人都会有戒备心理。当对方表现出提防戒备时，要学会应对。对于初次见面的人，我们除了通常的寒暄外，从对方的角度考虑，将一些善意的话语以出其不意的方式说出，定能让对方吃惊，从而打破他的心理防线。他们往往会这样说。这样，我

们真正的目的也就自然而然地达到了。

学会幽默，及时化解沟通的障碍

当两个人在一起交谈时，有时难免会出现一些尴尬。尴尬是双方进行沟通的大障碍，需要及时化解才能保证沟通的进行。所以，适时幽默的，自嘲等，可以迅速打开尴尬的局面，让交谈变得轻松愉快。

在沟通中遭遇冷场和窘境，并不是可怕的事情。有些人能从容应对，而有些人则感到无从下手，往往会选择逃避，让自己失去进一步沟通交流的机会。

在与人交谈中，当你陷入尴尬的境地时，借助自嘲往往能使你从中体面地脱身。自嘲要求你具备豁达、乐观、超脱的心态和胸怀，同时，你应是一个自信的人。因为，只有足够自信的人才能拿自身的失误、不足甚至生理缺陷来“开涮”，对丑处、羞处不予遮掩，反而把它放大、夸张，最后巧妙地引申发挥、自圆其说，博得众人一笑。

小丽刚认识了一个朋友。小丽由于性格比较直，也深得朋友的喜欢。一次，在聊天中，小丽说，听说你的爱人是老板，方便的时候我请你们到我家做客，一起吃个饭。

小丽的话刚说完，这位朋友就不安起来。她的丈夫前不久刚因车祸去世，一下子说到了痛处，心里自然很难受。原本活泼轻松的气氛，一下子被朋友的表情给拉了下来。小丽也是个聪明人，一下子看到了其中的问题。朋友还是慢慢地说，他刚离开了。气氛一下子尴尬起来。小丽心快手快，她回过神来，先是在脸上打了一下，然后说，之：“你看我这嘴，我从小就是这样，口快心快，没有一个把门的，不知高低深浅，就会胡说八道。该打该打！”

朋友见到小丽一脸急切，诚恳道歉的表情，也大度地原谅了朋友的唐突。朋友平静地说：“没事，都过去了，现在不提它了。”小丽赔完不是后，赶紧转换话题说，走，那边有一家很漂亮的衣服店，咱们去坐坐。就这样，小丽把俩人从尴尬中解脱出来。

经历了这件事，朋友也看到了小丽的为人，友情也自然加深了。

如果在沟通中，出现了这样那样的尴尬，最好的办法就是能迅速地把不好的影响降低到最低点，通过自嘲，幽默等方法，从中走出来。

没有人在一生中不会失态，我们要学的就是抢先一步对自己进行调侃，这既是对对方的尊重，也是避免让自己难堪的方法。

20世纪50年代初，美国总统杜鲁门会见十分傲慢的麦克阿瑟将军。会见中，麦克阿瑟拿出烟斗，装上烟丝，把烟斗叼在嘴里，取出火柴。当他准备划燃火柴时，才停下来，对杜鲁门说：“抽烟，你不会介意吧？”

显然，这不是真心地向对方征求意见。杜鲁门讨厌抽烟的人，但他心里很明白，左面前的这个人已经做好抽烟准备的情况下，如果说他介意，那就会显得自己粗鲁和霸道。

杜鲁门看了麦克阿瑟一眼，自嘲道：“抽吧，将军。别人喷到我脸上的烟雾，要比喷在任何一个美国人脸上的烟雾都多。”

杜鲁门总统通过自嘲幽默化解了难堪的处境，在www.xgwf5.com含着一些的责备和不

满，就让自己开脱了，也在无形中给了傲慢的将军以含蓄的训诫。

这个故事意在说明，面对尴尬，我们可以通过自嘲、幽默等方式来解决。大多数人都不喜欢陷入难堪的境地，也不喜欢身处尴尬之中。然而，一旦碰到类似的情况，如果过分掩饰自己的失态，就会弄巧成拙，让自己变得更尴尬。沟通的大忌，就是自己乱了阵脚，对方心神不宁、坐立不安。这样一来，沟通只会陷入不欢而散的泥潭。学会通过漫不经心、自我解嘲的口吻说一些取悦于人，开罪与己的话，就能活跃气氛，消除尴尬。

自嘲离不开幽默，幽默又与个人的性格和素养有关。要想让自己在需要时能幽默起来，就在平时多观察生活中的细枝末节，多看笑话、喜剧片、相声小品，或是多看名人轶事中的幽默并记住适合自己的那些幽默语句。

在沟通中遭遇尴尬，运用自嘲既能使对方自尊心得到保护，照顾对方的情绪和感受，也可以为自己平添许多风采。当然，自嘲要避免采取玩世不恭的态度。我们要学习的是积极的自嘲，它还包含着自嘲者自尊、自爱，以及对对方的尊重、理解等。

美化表达，让沟通变得更愉悦

要想让沟通变得更顺畅，就要让自己的语言丰富，生动起来。枯燥无味的话语，呆板的表情，迟钝的反应等，都不能激发对方的表达欲，不利于进一步的沟通。在沟通中，学会不同的技巧，在语调上，在用词上等多加注意就能美化自己的表达，让沟通变得更愉快，有顺畅。

美化表达，需要从句调，语调以及谦辞等方面入手。

首先，要学会有特色的各种句调。

句调的定义为，一句话声音的高低变化，句调是语调中主要的内容。根据不同的高低变化，句调可以分为升调、降调、曲调、平调4种。在日常生活中，我们多多少少都接触到了不同的句调，但只有熟练掌握句调的特点，多加练习，才能在沟通中，灵活地表达出不同句调。

一句话是否有表现力，就在于声音的高低，语速的快慢。声音的高低是由声带的松紧决定的，声带拉紧，声音就变高；声带放松，声音就变低。自由地控制声带的松紧，就能发出不同的高低音。

降调是先高后低，但声音不是明显下降，只是逐渐降低，句末音节短而低。这样的特点，决定了在交谈中，降调要多用于情绪平稳地陈述一件事，强烈地表达自己的感情以及表达愿望的句子中。

升调的特点为前低后高，整个句子的后半句明显升高，句末音节高亢，在沟通中，当我们提出问题，等待回答，或者感到出乎意外时，都可以用升调。

平调变化不大，平稳、舒缓，多用于表达分量较重的文句，如庄重严肃、冷淡漠然、思索回忆、踌躇不决等。

曲调最为复杂，表现为句调由高转低，自低升高，或由低转高，再降低。曲调能表达出复杂的情绪或隐晦的感情，所以常用于语义双关、言外有意、幽默含蓄、讽刺嘲笑、意外惊奇、有意夸张等处。

其次，要让自己的语调变得抑扬顿挫。

无论是在同家人的沟通中，还是与朋友的聊天中，丰富的语调才能让自己的表达显得抑扬顿挫，充满一种自然和谐的音乐美。这样的表达能细致地传递出说话者的思想感情和语气，让语言更富有吸引力。一个人的语调越多样化，在表达时就越生动活泼，就会有更大的吸引力。因此，要掌握必要的分寸感，这是语调正确的首要条件。

美国心理学家阿尔皮特经过大量的观察研究指出，一个友好的谈话必然符合这样一个公式：谈话的友好=7%的说话内容+38%的声调+55%的表情。谈话中，声调和表情的重要性可见一斑。

这个公式得到了更多精英PDF电子书尽在www.xgv5.com

意大利著名的悲剧表演艺术家罗西有一次应邀为外宾表演。由于罗西是意大利人，因为在台上用意大利语念起一段台词。台上的罗西非常投入，尽管外宾听不懂他念的是什么内容，但听到他抑扬顿挫的语调，看到他满脸辛酸和凄凉，不禁泪如泉涌。很多人都以为罗西在表演自己的拿手剧目，在表演悲剧。

罗西表演结束后，台下掌声雷动。这时，翻译向台下的观众解释说，刚才罗西念的根本不是什么台词，而是大家面前桌子上的菜单。由此可见，语调在表达上的重要性。

同样一句话，由于语调不一，就产生不同的表达效果，让人产生不同的理解。文明语言在某种语调下，就含有不尊敬对方的意思；同样，一些不礼貌的语言在变换了某种语调，就可以用来形容一种亲密无间的关系。这中差别的关键就在于语调分寸感。恰当地运用不同的语调，是衡量一个人口头表达能力的重要标志。

最后，要控制说话的轻重快慢。

在沟通时，表达一定要有轻重快慢之分。一般来说，重要的词语或需要强调的内容说得重些，句子中的辅助成分或平淡的内容说得轻些。如果在表达中不分轻重，很容易让对方错失重要信息，也是个人表达能力差的体现。说话轻重适宜，就能使语意清晰分明，让声音的色彩更为丰富。双方就能在生动活泼的语气氛围中，进行高质量的沟通。

打雷一般的说话方式，往往会造成听众情绪及听力上的负担，形成疲劳轰炸。大声说话会让对方同自己保持距离。而且大声说话也容易产生误解。

有位邻居天生就是“大嗓门”，说话声大得叫人难以忍受。记得刚与之为邻时，有天晚上突然听见门外有人大声嚷嚷，心想是不是起了什么争执，事后才知原来是“大嗓门”的邻居在和朋友谈天。

说话音量过大，虽然没有敌意，有时却会让人误以为你在生气或是想吵架，这是不是挺冤的。所以说说话声音不宜太大，对方能清楚听见即可。

音量太小也不恰当。一些人说话声细如蚊子，只有自己才听得见。这给对方制造了较大的难题。说话的目的就是与人交谈、沟通，如果无法让对方听清楚，你的话就不具有意义，只能算是自言自语而已。

除此之外，在沟通表达中，还有注意使用谦敬语。谦敬语就是客套话，是指在人际交往中经常使用的、用来表示谦虚、尊敬的礼貌用语。

谦敬语是沟通中的润滑剂、粘合剂，能减少人际间的“摩擦”和“噪音”，可以沟通双方感情并产生亲和力，其作用是不可低估的。一些互不相识的人可以通过谦敬语乐于相交；初次见面的人也会因为谦敬语变得亲近起来。“请”、“您”、“谢谢”等，都是谦敬语。

交谈常用的谦敬语主要有以下几种：

（一）谦敬称呼用语

称呼尊长可用老先生、老同志、老师傅、老领导、老首长、老伯、大叔、大娘等。

称呼平辈可用老兄、老弟、先生、女士、小姐、贤弟、贤妹等。

自谦可以用鄙人、在下、愚兄、晚生等。

（二）事物谦敬用语

称姓名敬辞可用贵姓、尊姓大名、尊讳、芳名（对女性）等。

称年龄敬辞可用高寿（对老人）、贵庚、尊庚、芳龄（对女性）等。住处可用府上、尊寓、尊府等。

见解可用高见、高论等。

身体可用贵体、玉体等。

自谦辞：

称姓名——草字、敝姓等。

称朋友——敝友等。

称住处——寒舍、舍下、蓬荜等。

称见解——愚见、拙见等。

称年龄——虚度X X。

（三）谦敬祈使用语

请人提供方便、帮助——借光、劳驾、有劳、劳神、费心、操心等。

托人办事——拜托。

麻烦或打断别人——打扰。

求人解答——请问。

劝告别人——奉劝。

请别人下请大驾光临、欢迎光临、恭候光临。

请别人不要送——请留步。

请别人提意见——请指教、请赐教。

请别人原谅——请包涵、请海涵。

（四）谦敬欢迎用语。

欢迎顾客——欢迎光临、敬请惠顾。

欢迎客人——欢迎光临。

初次见面——久仰、久仰大名。

许多时未见——久违。

访问——拜访、拜望、拜见、拜谒。

没有亲自迎接——失迎、有失远迎。

自责不周——失敬。

拜别——告辞、拜辞。

送别——请留步、请回、不必远送。

中途辞别——失陪。

更多精彩内容尽在www.xgv5.com

美化表达，可以让双方的语言信息中心更加突出，引起听者的注意和思路，易于被人理解和接受。在沟通中，通过句调，语调以及轻重快慢和谦辞等，就能营造一个更加顺畅的表达空间，让沟通变得更容易，更有效。

尊重对方，满足其自尊心

“做个重要人物”是人类天性中最深刻的动机。有时候，我们请对方帮自己一个忙，这样不但能使对方感到自己重要，也能让我们赢得友谊与合作。假若我们想让别人喜欢我们，就要永远让对方觉得我们认为他很重要。

任何人都有自尊和被人尊重的需要，因此，尊重人应是我们基本的素养。如果一个人不能满足他人的这种最基本、最简单的需要，那么这个人自然不会得到他人的喜欢，也不会有人愿意与他相处。古人曾说，“君子敬而无失，与人恭而有礼。”只有尊敬别人，别人才会尊敬自己，互相尊敬才能互相受益。

学会满足他人的自尊心，让他人感觉到自己是个重要人物，是每一个人内心里最强烈的欲望。我们来看下面一则故事：

5个老太太约好一起去餐馆吃饭，借以祝贺她们之中最年长的那位老太太的生日。这5个人的年龄都在70岁以上。点菜的时候，其中一位服务员说：“这并非一顿平常的午饭，而是为了要庆贺玛莎85岁的生日。”接着，她又问了一句话：

“请问，你们中哪一位是黛西？”这句话当场就得罪了其中的4个人，但却使得她很快和其中的一个人交上了朋友。这句话本是一句再平常不过的问话，但是，在这种交际环境中，它却传达出了这样一层意思，即她们5个人的年龄看上去相差无几，以至于无法分辨出最年长的玛莎。而这句话也使得几个人分别有了不同的感受，其中，玛莎感觉自己和其他4个人一样年轻，这就使得她的自尊心——自己还很年轻的虚荣心得到了很大的满足，因而她十分喜欢这位服务员；而另外的4个人则感觉服务员的意思是她们自己和玛莎一样年长，4个人的自尊心都如同被蜜蜂蛰了一下，感到十分不舒服，进而对她极为恼火。

俗话说：“人要脸，树要皮。”“脸”，说的就是人的自尊，维护他人的自尊心是使双方的交际得以继续开展的前提。若是让他人的自尊心受到了伤害，双方不但无法顺利地交谈下去，甚至还会导致双方无法合作，甚至后果更为严重。

布鲁克林一家最大的医院正在扩建，准备成立全美最好的X光科。一位大夫负责X光科，整天受到一群推销员的围攻，他们一味地向这位大夫推荐他们的设备。

然而，有一位制造商并没有直接上门推销，最终却出人意料地做成了这笔生意。他比其他人更懂得对付人性的弱点。他给那位大夫写了一封信，内容大致如下：

“我们的工厂最近设计完成了一套新型的X光设备。这批机器的第一部分刚刚运到我的办公室来。当然，它们并不是十全十美的。我知道这一点，我想进一步改进它们。所以，如果您能抽空来看看它们，并提出您宝贵的意见，使它们能得以改进，那我们将十分感激。我知道您非常忙碌，我会在您指定的任何时间，派我的车子过去接您。”

那位大夫接到这封信后，颇感吃惊的同时又觉得受到了极大的恭维。因为在此之前，还从没有任何一位X光制造商向他请教过，这就使他觉得自己的意见也是很重要的。虽然

当时他每天都很忙，但是他还是推掉了一个晚餐约会，以便去看看那套设备。结果，他看得越仔细，越发觉得自己非常喜欢它。最后，他下了决定，为医院买下了那套设备。

我们再来看一个反面例子。

一个刚毕业的大学生到某公司工作。上班的时候，突然闻到一股难闻的味道。旁边有一个同事正在说话，他发现原来是这个人有口臭。于是，他就大声嚷道：“大哥，你今天刷牙了吗？我都快要被你的口臭给熏死了，简直就像死鱼的味道。”说着他好心地递给同事一块儿口香糖，“快吃一块儿吧！”周围的同事都看着他们，有几个女同事还在那儿窃窃私语着，而几个男同事则发出了笑声。有口臭的同事霎时面红耳赤，不但没有接他的口香糖，反而摔门而出。

从那以后，那个同事对他的态度十分冷淡。而这个刚毕业的大学生觉得自己只不过是开了一个小小的玩笑，真是好心不得好报！

我们从语言表达上来分析，上述这个大学生说话过于直接，不太会表达。而从心理学的角度来说，在帮助别人时，他没有考虑到他人的感受，无意间就伤害了那位同事的自尊心。

一个人的自尊主要来自于自我价值感的体验，而自我价值感又源于人际交往过程中，他人对自己的态度。别人的肯定会使我们的自我价值感增强，而别人的否定则让我们感觉到自我价值感受到了威胁。所以，这就是为何人们对交际过程之中人们向他传达的否定性的信息如此地敏感。

自尊是一个人力量的源泉，我们应该在任何时候都要学着去尊重他人，保护他人的自尊心，不伤害别人的自尊，这是每一个人应有的底线。尊重别人的自尊心，也是一件微妙的事，需要把握好分寸。如果一个人对他人的尊重过了头，会给人一种低三下四的感觉；如果对他人过度地同情和帮助，虽然是尊重对方，但又难免让对方的自尊心受损。

在交际过程中，我们要尽可能地肯定他人，从而增强其自我价值感，维护他人的自尊心，让他人感觉到自己受尊重和重视。在人际交往中，凡是弱点、缺点、一切不如别人之处，都有可能是他人所忌讳的。因此，我们千万不要去碰触这些“雷区”。

第四章 结束再约——让友谊的萌芽不因谈话终止而枯萎

察言观色，把握时机结束交谈

我们在与人交谈的过程中往往会遇到这样的问题，就是不知道该如何正确地结束谈话。虽然内心想结束交谈，可就是不知道怎样表达才能够让对方在心理上比较情愿地接受。面对此类问题时，我们通常会犹豫不决，我们主要是怕自己说出来的话，一不小心伤害了对方的感情，从而使刚刚给别人留下的良好形象顷刻间化为泡影。其实，我们的问题就是在于与人聊天的过程中不会“收尾”。如果，我们想要与人结束交谈，又想维持已经建立起来的联系的话，只要我们稍微运用一些小策略，问题就能够迎刃而解了。

察言观色是人际交往中的基本技术。不会察言观色，就等于不知道风向便去转动舵柄，不但前进不了，弄不好还会在小风浪中翻了船。

元朝学者陶宗仪关于写文章有个“三段论”的说法，即“凤头、猪肚、豹尾”，而我们与陌生人结交的过程和写文章一样，也需要有个“引子”、“正文”和“收尾”。

与人初次见面，先说问候的话、引出话题就是“引子”。真诚而自然地交谈就是“正文”。适时结束交谈向对方告别就是“收尾”了。只有把这三个部分处理得恰到好处，方能使得一次交谈有个满意的结果。前面的“引子”、“正文”我们都进行得很顺利，那么，我们最后需要做的就是要有个完美的“收尾”。

小王代表公司参加了一个展销会，还认识了一位很漂亮的女士。通过交谈，小王知道对方与自己是同行，因此，他们就自然地聊起了双方所熟悉的话题。那位女士十分健谈，小王虽然话不多，但在关键时刻能说出让人感到舒服的话，有时开解她一下，有时称赞她一下，这样一来，对方谈兴大增，很有与小王相见恨晚的意味。

聊了一会儿，小王就有些坐立不安了，因为老总曾交代他，展销会结束后，尽快把情况向公司汇报。小王几次想打断她，但都不太好意思。毕竟对方是个女士，又聊兴正浓，这样打断对方显得很不得体。

又聊了一会儿，小王心想不能再继续说下去了，得想个办法让她住嘴。突然，小王有了主意。只见他一会儿四处张望，一会儿又看看手表，脸上还显露出很焦急的样子。很快，那位女士注意到了小王神态的不对，就问小王怎么了。小王也没隐瞒，如实向她说明了原因。那位女士笑了，埋怨小王为什么不早说。然后就催小王赶快办正事，还对小王说以后常联系。

幸亏上述这位女士是一个爽快的人，而且观察能力还很强，看出了小王有急事的样子，

否则，小王还真要为结束交谈而费一番脑筋呢。其实，小王的这种做法是不太妥当的。如果对方是个爽快人，可能会询问他是不是有急事，如果对方是一个较敏感的人，很可能会误会他的做法。

俗话说，天下没有不散的筵席。我们与陌生人不管相谈如何甚欢，都有说再见的时候。假若是对方先提出结束交谈，我们就可以礼貌地与之说道别的话；假若对方没有要结束的意思，我们就应该找准时机，巧妙地向对方提出结束交谈。具体我们应做到以下几点：

（1）从时间上进行把握

比如，聚会快结束的时候，我们可以适时提出结束交谈；时间快到中午、晚上，或者是晚上时间很晚了，这时我们就可以以“时间不早了”为借口，向对方提出结束交谈。

（2）从双方的交谈内容中找出结束的时机

假若双方就某一个话题谈得很投机，而此话题所涉及的内容又很广，一时半会儿好像又结束不了，就可以跟对方说另找时间再谈。或者，当转移话题的时候双方都没有什么话可说，这时我们就可以选择结束交谈。

（3）以突发事件结束交谈

比如，聚会时有主持人要讲话，或者有人、有电话找对方（自己）时，是最好的结束交谈的时机。

另外，假若需要见面交谈，我们最好到对方家里“登门拜访”，而不要约他“光临寒舍”，这样我们就可以掌握结束交际的主动权。假若对方来自己家做客，我们不必为了显示热情而拼命挽留对方。否则，假若对方不好意思立即告辞，那么再开始的交谈只能是纯粹的应酬了，很难涉及实质性的问题。

再默契愉快的交谈也会有结束的一刻，把握好结束的时机才能为下一次见面打下伏笔。一些人不善于观察，在对方谈锋甚健时，结束话题，难免会让对方感到遗憾，给人一种不懂事，没有礼貌的感觉。学会适时地结束交谈才能抓住下一次交谈的机会。

道别的话儿要慎说，以免前功尽弃

道别虽然是人际交往过程中的最后一个环节，但我们也决不能因此就予以轻视与忽略。这是因为，道别工作做得是否妥当往往会直接影响到我们人际交往所达到的效果。

同作为口语活动的演说相比，与陌生人交谈的结束语并不需要我们刻意的去追求“艺术效果”，也不需要讲究诸如“楔子”、“噱头”、“幽默”、“出人意料”或“戛然而止”之类的形式和“技巧”。然而，交谈毕竟是一种有目的的社会交往，我们不但期待与对方进行友好的沟通，更希望借此机会让对方成为我们的朋友，以便今后能经常联络。所以，懂得结束交谈的礼仪，会说道别的话也是我们必须掌握的知识。

公司派李东去拜访一个客户，之前他们彼此并没有来往过，互相并不熟悉。李东只是听同事说对方是一个书法爱好者。为此，李东特意书写了一篇大字，以备交谈的时候能够用上。

对方对李东表现得很客气，双方就工作上的事进行了一番交谈，又聊了一些无关紧要的话。时间到了下午六点，是吃晚饭的时候了，该结束拜访了，但李东感觉对方与自己的距离还是很大，这对以后工作的开展很是不利。在起身的时候，他顺手拿出了自己书写的大字，说：“时间过得真快啊，我也该告辞了，感谢您的合作！我还有件事还想向您请教一下，我知道您是书法专家，我也很喜欢书法，但不知道怎样提高自己的水平。”说着，李东拿出了自己写的大字。

客户听完李东的话，眼睛一亮，拿着大字端详了一下，说：“不要说我是专家，我也只是爱好而已。你写得不错。这样吧，这个周末我有时间，你来我家咱们再好好研究一下。”

上述故事中的李东就这样，在与人道别的关口用技巧性的问题拉近了与对方之间的心理距离。我们生活在一个多姿多彩的世界里，在这个世界里不只有着美丽的风景，同样也有着不同个性、不同气质、不同人格魅力的人，而我们每个人都渴望得到别人的欣赏与认同。这一点在与陌生人沟通时，无疑是非常重要的。故事中的李东就是利用了这点。在结束拜访的时候，提起了对方感兴趣的事，不仅争取到了再次见面的机会，还为双方的进一步结交打下了良好的铺垫。

与陌生人结束交谈，如何说道别话，这也是一门需要学习的艺术。聊得好，双方欢喜，感情加深；聊得不好，双方难堪，拉大彼此间的距离。一般来说，我们与人道别的方式有如下几点：

（1）道谢式

这在交谈艺术中具有较强的礼节性，它的基本特征是用讲“客气话”作为交谈的结束语。道谢话适用的场景和对象是最为广泛的，不管是上下级间、同事间，还是左邻右舍之间都是适用的。比如，“如果不是听了您的话，我真不知道这件事应该怎么办，哪天我能再向您求教呢？”“你对我学习上的帮助，真是太多了，非常感谢！”“今天真是太感谢您

了，改天我一定去拜访您.....”

（2）关照式

当我们与对方谈了我们的思想、意见、看法或随口流露了某些内心意向之后，觉得谈话中的有些话或问题是带有范围性、对象性、保密性和重点性的，不宜张扬开去。当交谈即将结束时，我们就要告诉对方不要将其中的某些话，或某些问题向外说出去。例如，“刚才我讲的一些话，还是一些不成熟的个人看法，在我们觉得不必让他人知道的时候，请你保密，好吗.....”“我说的全是心里话，有关某某的事你千万别向外人说啊，不然会惹出麻烦的。”

这种关照性的道别，有一种提醒注意、防患于未然和强调重点的作用，能增强对方的“使命感”与“责任感”。

（3）征询式

所谓征询式道别，是指当一次交谈行将完成时，我们可根据自己的“谈话使命”综合“交谈情况”——即目的与交谈后的吻合情况——说出向对方征求意见、看法、说明、要求，或建设性的建议、忠告、劝诫等。例如，“您对我还有其他意见和看法吗？如果一时想不起来，日后您尽管提出来，我这个人是非常乐于接受批评的.....”“您觉得我还应该注意些什么，怎样做能够更好呢？”“真是听君一席话胜读十年书啊，不知道我们下次会什么时候再见面？”无疑，这样的话让对方听着有种倍感亲切、心心相印的感觉，从而促使双方关系融洽，有利于我们进一步的结交。

（4）邀请式

邀请式即我们运用社交手段向对方发出礼节性邀请或正式邀请。礼节性邀请的效用是体现了“套式”所需的礼仪，正式邀请是一种友谊富有生命力的表示。如正式邀请：“今天跟您的交谈十分愉快。您哪天赏光到我家来吃顿便饭，那时我们再作长谈.....”“您对我们这里的风俗这么感兴趣，不如就在这个周末我带您到处去参观一下.....”

正式邀请是一种礼节，更是一种友好和友谊的表示。运用这种结束语，无疑是最符合我们结交朋友的愿望的。

总之，道别话是多种多样的，只要我们能够驾驭情境，选择得当的结束语，不仅会使我们的交谈是得体、有趣，可能还会迅速达到我们交谈所要达到的效果。

掌握相送的礼节，为你的形象再添一分彩

与人结交，我们最大的愿望就是希望彼此能够成为好友，让对方能够记住我们，悦纳我们。那么，要让对方凭什么永远记住我们呢？凭的就是我们给对方的第一印象和最后印象。

经相关研究发现，在社会交往中，我们每个人都会以自己不同于别人的相貌体态、气质风度、仪表神情、言谈举止等外部特征给别人留下特定的印象。而在与人交往的不同阶段，给人留下的不同印象又会产生不一样的效应。

与人初次接触后所形成的印象称做第一印象。第一印象对后来形成总体印象有着极大的决定力和影响力。也就是说，第一印象在别人的头脑中所刻下的印记是十分深刻的，因而也很难改变。这种现象在心理学上被称为首因效应。所以，一般情况下，不管是知觉者还是被知觉者，都十分重视第一印象。

与人最后一次接触所形成的印象称做最后印象。最后印象往往具有对先前印象的修正与改进作用，以及对总体印象的定格作用。也就是说，最后印象往往会将先前的印象覆盖住，因此它具有长久的、稳定的影响力。

由此看来，如何给对方一个良好的最后印象，就是我们能否让对方记住我们并继续交往的关键所在了。

还记得我们在中学学过的那首脍炙人口的《赠汪伦》吗？现在我们再来看看汪伦是怎样送别李白的。

汪伦一度做过县令，卸任后把家迁到了桃花潭，做了一个寄情山水的普通人。唐朝天宝年间，汪伦听说大诗人李白旅居南陵叔父李冰阳家，便写信以“十里桃花”、“万家酒店”为名邀请李白来家中做客。

李白欣然应邀，并很快前往。李白到后，汪伦盛情款待，搬出用桃花潭水酿成的美酒与李白同饮，并笑着对李白说：“十里桃花是指十里外的潭水名，万家酒店是一个姓万的人开的酒店。”李白听后大笑不停，并不以为被愚弄，反而被汪伦的盛情所感动，于是在汪伦那里连住了数日。

几天后，李白告诉汪伦他将要乘舟去庐山，汪伦感到依依难舍。虽然刚与李白相识几天，但是，他已经把李白当成了一生的朋友。然而汪伦知道李白是一个豪放不羁的人，“此次一别，他还会记得我这个乡下人吗？不如用一个特殊的送别方式，希望他能永远记住他曾经还有我这样一个朋友。”

这一天，李白上了船，但不见汪伦相送。待船快要开的时候。李白忽然听到了一阵悠扬的歌声，这才发现，汪伦着盛装，一边跳着当地特有的送别舞蹈，一边唱着古老的《踏歌》。舞蹈节奏明快，歌声慷慨激昂。李白看到这里，十分感动，顿时文思泉涌，大笔一挥做了一首诗《赠汪伦》：“李白乘舟将欲行，忽闻岸上踏歌声。桃花潭水深千尺，不及汪伦送我情。”

更多精彩PDF电子书尽在www.xgv5.com

李白也的确是把汪伦当成了知己，不仅仅是在于汪伦的热情款待，更在于临行时汪伦特有的告别方式。

所以，我们在日常的社交应酬中应当像汪伦先生学习，学习他的热情待客，更要学习他是怎样将送别的场面做得漂漂亮亮的。

我们再来看一个关于古人的例子：

李夫人是汉武帝最为宠爱的妃子。李夫人生病后，汉武帝刚开始并没有把她的病当一回事，然而没有想到李夫人的病情很快就加重，汉武帝终于有些担心，亲自前往看望。

听说皇帝驾临，李夫人立刻用被子将自己的脸蒙了起来，说：“我已病得太久了，容貌憔悴不堪，不能再见皇上。我死后，希望您能替我照顾我的儿子和兄弟们。”汉武帝说：“你已病成这样了，我此来也许是见最后一面，你当面托付后事，不是更好？”李夫人答道：“不整理仪容，不得见君父。我不敢有违圣人的教诲。”汉武帝急道：“只要你肯再让我见你一面，我就赐你千金，封你兄弟为高官。”李夫人拒绝道：“封不封官全凭皇上您的心意，并不在于见不见这一面。”她越是不愿见，汉武帝就越想见，可是不管他怎样好说歹说，李夫人就是不见，而是径自转过身无声的哭了起来。

放眼天下，恐怕汉武帝从来还没有想过，世上会有哪个人（无论是男人还是女人）敢违抗自己的圣旨、不想见自己的面——而且是自己好言相求之下仍然不见的。他十分恼火，起身就走。

入宫陪侍李夫人的李家姐妹们都被武帝气愤的模样吓坏了，当武帝一走，她们就七嘴八舌地责备李夫人：“你为什么就是不肯见皇帝一面嘱托兄弟儿子呢！难道你怨恨他如今才来看你吗？”李夫人叹息道：“我之所以不肯见皇上，正是为了要更好地托付兄弟儿子。我因为生得美貌，才能由卑贱中得到皇帝的宠爱。世上以色事人者，色衰则爱弛，爱弛则恩绝情断。皇帝喜欢我，完全是因为我的容貌。我重病之后，从前的美色也一并消逝，如果真被皇帝看见我如今这个样子，他只会厌恶唾弃我，就连从前留给他的好印象也会一扫而光，他哪里还会肯回想旧情、照顾我的孩子和兄弟呢！”

就在汉武帝这一次探病之后不久，李夫人便仙逝了。李夫人是历史上最令人难以忘怀的女人之一。

在与对方告别时，我们可根据不同的场合选择不同的告别方式。

（1）如果是在对方家中，离开时要主动告别

我们离开时，要向主人致意。出门后，要请主人留步并道谢，如说声“谢谢您的热情款待”、“请留步”等，一定不可把主人甩在后头，头也不回地大踏步离去。

（2）如果是对方来做客，当客人告辞时，我们应真诚挽留

不管是朋友来访，还是业务上的往来，当对方离开时，作为东道主，一定要热情相送，不要一出门，对方说“请留步”，就不再送了。否则，当客人走几步再回头致意时，发现主人不在，心里会感到很不舒服。同时，送客回屋后，应将房门轻轻关上，不要使其发出声响，

那种等客人刚出门，就把门砰地关上的做法是十分不妥的，并且很有可能会因此而葬送在客人来访时你精心培植起来的所有感情。

对那些远道而来的客人，我们要事先为他买好车票、船票，临走时送客至车站、码头，并等车、船开动消失在视野之外后再返回。送客时尤其不要表现得心神不宁或频频看表，以免客人误解成我们催其快快离开。

为了表达对客人的友好热情，临别时，别忘了告诉客人代表我们向他们家人问好，我们可以这样说：“请代我向令尊令堂大人问好！”“请代我向其他亲友问好！”等。必要时我们还应赠送客人一份土特产或纪念品，请客人带回去。

（3）如果是第三场合，可以与对方握手后再挥手道别

挥手道别的正确做法一般是：①身体站直，不要前后左右的摇晃摆动。②眼睛看着对方，不要东张西望，眼看别处。③一般用右手，也可双手并用，但不要只用左手挥动。④手臂尽量向上前伸，不要伸得太低或过分弯曲。⑤掌心向外，指尖朝上，手臂左右挥动；用双手道别，两手同时由外侧向内侧挥动，千万不可上下摇动或举而不动。

假若是商务会谈，要尤其重视告别时的握手。告别时，我们要真诚的看着对方。如果我们的握手持续三到五秒，那么我们的眼光也要停留三到五秒，并诚恳地说：“我们今天就谈到这里。很高兴认识（或再次见到）您！”如果气氛融洽，此时把你们约定的事情再强调一遍则会更好。如果您是接待方，那么您一定记得先等客人起身后您再起身，否则就有下“逐客令”的嫌疑了。送别的言行中一定要表现出诚恳和从容。如果送到大门、电梯门、汽车门时，最好目送对方直到离开为止。

礼节反映了一个人的教养，也反映了一个人对对方的重视程度。如果整个谈话都是愉快的，在相送礼节上的失分就会让之前的努力前功尽弃。学会相送的礼节，才能为整个交谈锦上添花。

要的合作单位的相关人员、年老体弱的来访者、携带行李较多的人士，等等，当客人要求主人送行时，一般应当满足对方的请求。

在考虑为客人送行的具体时间这一问题时，重要的是要同时兼顾如下两点：一是千万不可耽误客人的行程，二是千万不可干扰客人的计划。为客人正式送行的常规地点，一般应当是来宾返还时的启程之处。像机场、码头、火车站、长途汽车站等。倘若客人返程时将直接乘坐专门的交通工具，从自己的临时下榻之处启程，也可把来宾的临时下榻之处作为送行的地点，像宾馆、饭店、旅馆、招待所等。

如果还要举行送行仪式的话，送行的地点往往要选择适合举行仪式的广场、大厅等。为客人送行的时候，对于送行人员在礼节上也有着一些具体的要求。一是要与客人亲切交谈。二是要与客人握手告别。三是要向客人挥手致意。四是要等对方走后，自己再离去。

如果能够做到这些，我们就创造出了与对方再次见面的机会。

不妨留下网络联系方式，分别后常问候对方

现如今，互联网慢慢渗透了我们的生活，网络聊天交友已变成人们司空见惯的事情。告别时，我们不妨向对方要一些网络联系方式，如QQ、MSN、电子邮箱等，这样我们再次与对方取得联系就便捷多了。

在瞬息万变的现代社会，各种坏人与各类骗子数不胜数，当我们和对方要姓名和联系方式时，对方通常会不愿直接把电话号码给我们。针对这种情况，我们可以先问对方有没有电子邮箱、MSN或QQ等，对方一般都会乐意给我们的。因为这通常不会牵扯到隐私和骚扰的问题。

一个想要和我们取得继续联系的人，即使我们只有他的电子邮箱，只要我们写信给他，他通常都回信给我们的。一个不想要和我们继续联系的人，就算把电话号码给了我们，也有可能是一个错误的号码。所以，想要与别人继续交往，特别是成为男女朋友，最安全最保险的办法是留下网络联系方式，像MSN、QQ、blog等等，以后通过网络继续联系，经常性的问候对方，循序渐进地培养彼此之间的友谊或感情。

由于网络信息技术的发达，我们的人际关系很可能会在广度与密度上得以提升与增加。所说的广度来自网络社区、博客、聊天室等，我们可以认识来自五湖四海的朋友；密度，则因为现代人大多会很频繁地使用计算机。也许正因为是躲在网络及文字之后的安全感，使人与人之间更容易卸下心理防线，建立深刻的情谊。这种自在又深入的交谈方式，我们如果用得好，就能很快拉近我们和刚认识的人之间的距离。

很多时候人们的心里话并不愿意对身边的人讲，却很可能在网络上对一个还不怎么熟悉的人敞开心扉，这是人类情绪生活中一个十分普遍的现象，跟谁说话都是有选择的，说什么样的话也是有选择的。比如我们跟上司说话不能随随便便，跟同学在一起就可以打打闹闹。而有一些话既不能对上司说，也不能跟同学说，和家人说也不合适，这候就需要找到陌生的空间，网络正好提供了这样的空间。

就像有人很喜欢吹嘘，所以在火车上跟所有的人夸夸而谈，把自己一下子吹得特别高大，这是因为他心目中希望自己成为这样伟大的人物，但是当他在身边的人中间做同样的表述就会显得十分渺小，因为大家都知道他是什么样的人。

现在只要一提到网络交友，似乎就跟一夜情、婚外恋、骗钱谋财、未成年少女收引诱甚至是妓女拉客现象联系在一起。其实这些问题的出现，网络因素或许有一点，但并不是唯一的、绝对的。

我们不能因为有了这些问题，就认为是网络交友的问题。我们应从另外一个角度来看，即便没有网络，这样的事情同样会在我们的现实生活中频频发生，网络交友只是给这样一些问题的发生提供了延展的空间，同时也就提醒在我们现代的社会中，大家的时间比较紧迫，工作压力大，学习压力更大，更多烦恼，我们应学会在www.xgwb.com缓解自己的情绪，怎样

去利用现代的媒体工具为自己的生活和工作服务。在这个问题上，大家一定要采用一种更理性化的方式。负面问题的产生并不是因为网络，我们在应用网络的时候应该尽量地去避免一些问题。任何人类的发明尤其是技术方面的发明都会有两面性，就像原子弹一样，很好的利用它可以为人类造福，但是把它造成炸弹扔到某个地方，就会给人带来毁灭性的灾难。技术的两面性是历来存在的，关键是我们运用得当。

我们中可能会有人对通过网络与人联系有一点抵触情绪，认为网络上的东西不可信，可能会上当、被欺骗。其实，对于网络我们应该尽可能的利用它积极的一面，而避免它消极的一面。有时候某“网友”在虚拟的空间中把话讲得很好听，我们可以相信他，但是这个相信是有限度的，必须从理性，从我们的知识逻辑去判断，这个相信是值得还是不值得。所以它对人们的知识和理性思维提出了更高的要求，要求我们整个的社会日益走向成熟，因为我们在对待和应用网络上还是缺乏足够的知识和准备。

那么，最理想的网上交友状态应当是什么样的呢？

在网络这个虚拟的空间中，对于如何与人交往，没有一个绝对统一的标准。不同的年龄，不同的社会阶层，不同的人都会有自己的行为处世准则。但是有一点是共同的，也即不要把网络想象成面对面的交流。即便是面对面的交流，我们也有被欺骗的时候，也有被伤害的时候，道理都是一样的。我们所需要的是通过善待他人和别人善待自己获得生活中应该有的养分，或者来发展我们自己的人格，或者来丰富我们的生活。这是网络交往中应该抱持的一个态度。

如果你对最初的网络交往，就有一种不良的企图，比如随便找一个女的，来个“One Night”，这就跟在现实生活中希望随便找路边的一个男人或女人跟你上床一样，都是极其荒唐的事情。对于网络交友，我们必须持有一个健康的、积极向上的心态。我们不要把网络看成是我们可以在现实生活中不能做的事情的通道，我们能在网上做的，在现实生活中同样能做，我们在现实生活中做的，在网络同样也可以做。我们需要清楚的一点就是网络把我们干事情的时间和空间作了无限的延展。

第五章 印象装饰——打好让陌生人“一见倾心”的王牌

举止优雅，给人有教养的第一印象

有一句话说得很是精辟：没有人有义务必须透过连你自己都毫不在意的邋遢的外表去发现你优秀的内在。如果一个人十分不注重自己的外表形象，必定会给人留下一个不好的第一印象。爱美之心人皆有之，人人都愿意与那些看起来干净、整洁的人交往。在现在这个什么都讲求速度的社会，一个人的外在形象就更是重要了。现代人的生存压力都很大，交际的圈子又特别广，很少有人会愿意花费大量的时间去关注一个外表看着不顺眼的人的美好内心。虽说心灵美很重要，但外表美同样不可忽视。

举止即是指一个人的姿态和风度，是指除坐、立、行之外的交际行为，像身体的姿态、手势、待人接物的方式等。一个人的行为举止就好比是一面镜子，能反映出其文化内涵、知识水准和道德修养。在生活中不管是男是女都要在举止上体现出优雅的气质，一定要温和、谦恭、庄重。

对于萍水相逢的两个人来说，他们互不了解，但这并不妨碍他们对对方做出判断。一个人的外在形象首先毫不客气地作为第一信号打入了对方的眼底。聪明机智的人会在这一时间凭着心理定势为对方对号、打分。有的人费尽心机，却一辈子老不景气，难以结交朋友；而有的人，却总是得心应手，动顺人从，似乎鸿运天降。其中的奥秘就在于第一印象。

我们每一个人的举止行为均与我们的教养、风度有关。在与人交往的过程中，尤其是那些初次见面的陌生人，优雅的举止可以透露出我们良好的礼仪修养。而优雅的举止最重要的是体现在坐姿、站相和走姿上。

（1）优雅的坐姿

一个人的精神状态如何，我们完全可以通过他的坐姿看出来。正确的坐姿给人端庄稳重的感觉。

当别人邀请我们坐下时，我们应当走到座位前，转身后再轻轻地坐下。这里需要注意的是，如果你是女士，身着裙装，在坐下前一定记得要先将裙摆捋一下，以免将裙子坐皱。

坐下时，我们应当只坐椅子的前2/3，而不是一屁股就蹲在整张椅子上。坐下时，我们的上身应保持挺直而稍向前倾的姿态，头平正，两手交叉放在自己腿上，男性可双膝自然分开与肩同宽，女性则最好双膝并拢。

坐姿可以反映一个人的修养和精神状态。注意，即便是十分舒服的沙发或靠椅，我们也不应该将后背靠在椅背上，这样一则会显得我们过于放松、没有礼貌；另一方面，背靠沙发

会给对方留下傲慢与不羁的印象，不利于我们与对方的进一步交流。

交谈时我们应该将身体稍微前倾，特别是在倾听别人说话时，这样的动作会让对方觉得我们正在真诚认真地倾听，而且也显示出我们是一个易于接近的人。

在和别人交谈的时候，我们要身体稍微倾斜而坐，双膝自然靠拢，双腿正放或者侧放。注意通常情况下不要跷二郎腿，这是很不礼貌的表现；也不要抖动腿脚，这会让人感觉你比较紧张或者心烦意乱。

在不少社交场合，标准的坐姿是一种内心修养的反映。随意的、没有分寸的坐姿，一般都是两个非常要好的人的私密行为，在社交场合应尽量避免。

（2）端庄的站相

人们在形容一个人的精神状态不错的时候，经常用“坐如钟，站如松”来形容。很显然，对站相的要求，最基本的是要在站着时要像松树那样样挺拔。

站立时，最基本的要求是抬头、挺胸、收腹。竖看时要有直立感，即以鼻子为中线，整个身体大体呈直线状态；横看时要有开阔感，即肢体及身段给人以舒适自如的感觉；侧看时要有垂直感，即从耳与颈相接处至脚的踝骨前侧应大体呈直线，给人以一种挺拔、正直、高大的美感。

男子站立时身体重心要放在两脚中间，不要偏左，也不要偏右；双脚与肩同宽；双手自然下垂，在体前或体后交叉，给人一种风度翩翩、挺拔向上、舒展俊美、精力充沛的感觉；女子站立时，身体重心应放在两足中间脚弓前端位置；双手自然下垂或在腹前交叉，要给人一种优雅秀美、端庄大方的感觉。

我们必须注意的是，在正式场合，站立时千万不可有双臂交叉抱于胸前、双手背在身后、两手插入口袋、身体依靠在桌椅或墙壁等动作，因为这些动作暗示着消极的语言信息。例如，双臂交叉抱于胸前可能表示权威和戒备，一个人在双手插入口袋时说的话更有可能是谎言。

（3）规矩的走姿

不管是在社交场合还是在日常生活中，走路都是我们最常见的肢体动作，它体现的是人类的一种动态美，也最能体现一个人的风度和活力。走路时，同样有和站姿一样的规范，那就是抬头、挺胸、收腹。走路时眼睛要看着前方，手臂自然摆动，摆幅不要过大，手臂与身体的夹角一般在 10° - 15° 之间，身体不要前后左右的晃动。

假若你觉得自己的走姿不够标准，你可以采用模特那种初步训练的方法，在自己的头顶放一本书，然后挺直后背，双臂小幅摆动，步幅均匀地往前走。等你训练到顶着一本书能身姿正确地在屋里来去自如的时候，你的走姿就算是过关了。

外在的举止是我们给他人的第一印象。举止是否优雅，正是通过基本的站、坐、走反映出来的。优雅是教养的外在体现，更是我们应有的气质。一个在举止上粗鲁的人，难以给人一个好的印象。

更多精彩PDF电子书尽在www.xgv5.com

注重仪表，保持整洁清爽的形象

在与人交往的过程中，注重仪表是一个不容忽视的问题，它对于获得社交和事业的成功都有着不可或缺的作用。人们之所以注重仪表，是因为仪表美是自重自爱的需要，更是尊重他人的表现；仪表美能给人留下良好的第一印象，有助于各种公关和交际活动的成功。

所谓仪表就是我们通常所说的人的外貌，它在人际交往中会引起交往对象的特别关注，并影响到对方对自己的第一印象和整体性的评价。所以，社交礼仪对个人仪容有一个最基本也是最重要的要求——仪表美。

一个相貌妆容不佳的人在马路上很难拦到顺风车。人们第一次与某人或者某物接触时留下的印象，心理学上称为“首因效应”。心理学研究表明，外界信息进入大脑的顺序决定着认知效果，而先进入大脑的信息作用最大，后进入大脑的信息相对次要。而在初次见到一个人时，最先进入我们大脑的信息会是什么呢？正是对方的外貌信息。

心理学家曾做过这样一个试验，他分别让一位打扮入时、妆容得体的漂亮女郎；一位手持文件夹、戴着金丝眼镜的青年学者；一位留着怪异头发、穿着邋遢的男青年在公路边搭车一位挎着菜篮子、脸色憔悴的中年妇女。结果发现，四个人当中，搭车的成功率从高到低依次是：漂亮女郎、青年学者、中年妇女、邋遢男青年。驾车者往往喜欢载那些“整洁顺眼”的人一程。那位不爱卫生头发怪异的男青年尝试了几十次，仅仅成功了一次。

由此我们可以看出，在社会交往中，一个人的相貌妆容与他的社交效果有着十分密切的关系。研究者发现，一半以上的第一印象是由我们的外表造成的。外表是否干净整洁、赏心悦目，是让身边的人决定我们是否可信的前提条件，同样也是别人向其他人评价和描述我们的首要凭借资料。

人们常说一个人的IQ（intelligence quotient，智商）和EQ（emotional quotient，情商）决定了他的职业发展前景，可是在现如今这个竞争异常激烈的社会环境中，除了智商和情商的竞争外，我们的BQ（beauty quotient，美商）也逐渐成为职位升迁和人脉扩展必不可少的一项品质。

那些有着多次面试经历的人都知道，职场的“外貌歧视”和“性别歧视”是十分普遍的。社会心理学家的大量研究表明：男人高大英俊、女子苗条漂亮，绝对有助于其在职业生涯中的升迁。我们当然不是说外貌就决定升迁的命运，但是，事实证明，在同等条件下，BQ（美商）分数越高，就越容易更顺利地与人打交道，也就更容易获得升迁的机会。

为多家企业及个人担任形象顾问的王女士说：“很多努力工作的人，在职业攀升时总遇到障碍，这是因为他们往往输在了忽视形象的包装上，企业其实比个人更爱面子，企业喜欢培养和提拔的常常是那些能上得了台面的人。”

了解了仪表美的重要性，我们也多少理解了那些为了找一份好工作而努力减肥，甚至整容的人的苦衷。要想在社交中占据优势，光靠自己的先天条件是不够的，还要通过后天的努力。

力去修饰自己的仪表仪容，让自己整个人看起来整洁清爽。

我们都应该做哪些后天的努力呢？

（1）从“头”开始

按照人们的一般习惯，我们在打量一个人是时候，往往是从头部开始打量的，所以，一个人对其头发的修饰就必须特别注意。

对于头发的修饰，必须做到：保持干净、长短适中、发型得体。保持干净，就是说要勤梳洗头发。洗发间隔一般保持在三天左右比较合适，容易出油的头发应当缩短间隔。男士最好半个月理一次发，女士可以视头发的长短情况而定。特别注意的是，在有重要应酬时，必须事先对头发进行一番打理。

长短适中，就是说虽然头发的长短可以视个人喜好而定，但是也要符合大众审美的标准，不可太过另类。如商务交往中，男性头发不可过短，理成光头有时会引来异样的注视；男士头发也不宜过长，否则会给人一种男不男女不女的感觉；一头飘逸的长发会让少女更加曼妙多姿，但若是放在一个老太太的头上却会让人大跌眼镜。

发型得体，就是说在理发和修饰头发的时候，一定要注意发型和个人出席场合的契合。像发质、脸型、高矮、胖瘦、年龄等都会影响到发型的选择。在工作场合，发型一般应传统、庄重一些；在社交场合，发型应能够体现你的个性。而比较新潮怪异的发型，除非你参加艺术活动，否则不要将它轻易带出家门。

（2）做好“面子”工程

面容是仪表仪容修饰最重要和最需要呵护的部分。很显然，保持面部清洁不出油，是首先要做到的。其次针对脸部的不同部位，我们除了要从杂志、网络上学会对它们的保养和修饰外，还要遵循以下最基本也是最重要的规则。

眼睛：应保持充足的睡眠，以明亮的双眸示人。

眉毛：女士应当定期修眉并对其进行必要的修饰。

眼镜：要遵循“美观、舒适、安全”的佩戴原则。

耳朵：洗脸时不要忘记清洗耳朵，及时清除耳孔内的分泌物，但千万不可当众掏耳朵。

鼻子：保持鼻腔清洁卫生，不要随便地吸鼻子、擤鼻涕，最好定期修剪鼻毛。

嘴巴：要保持牙齿洁白、口腔无异味，最好养成饭后刷牙漱口的好习惯。男士应当及时剃须，留须者应当注意胡须的整洁。

（3）妆容技巧

化妆是后天修饰改善仪容的最佳方法，职场人士特别是职场女士，一定要掌握一定的化妆原则和化妆技巧。如果想要提高自己的化妆技巧，女士们应当在平时多看一些时尚类杂志，并勤于实践，逐步掌握化妆的诀窍。

化妆的一般要求是：自然、美化、合礼、协调。

自然是化妆的最高境界，以期达到那种“妆成有却无”的效果，即没有明显人工美化的痕

迹，妆容显得真实自然，当然这是需要多次实践才能够达到的境界，并不是一蹴而就的。

美化是化妆的一个重要目的，因为化妆是为了掩盖缺点。因此应当通过适度矫正和修饰以达到美化的目的，不要寻求新奇，那样反而弄巧成拙。

虽说化妆也是展示个性的一种手段，但是一些约定俗成的规则也不能不知晓，比如工作妆宜淡、社交妆稍浓、香水不宜过浓、口红和指甲油最好为一色等。这也就是说化妆一定要“合礼”。

协调是化妆的最好效果。化妆后的整体效果应是十分和谐的，而整个脸部应当只有一个重点，比如稍微突出眼部或是唇部。此外，妆容也应当和当日的服饰保持协调一致。

相貌堂堂，仪态万方，整洁清爽的外表，散发着一股亲和力和美感，更容易让人接近。有时，正是眼睛或指甲等的微小细节让自己的形象大打折扣。注重外表，保持一个健康美丽的形象，会得到他人更多的关注。

首因效应：决定成败的第一印象

第一印象在我们与人的交往中起着十分微妙的作用，如果能准确地把握它，定能让我们脱颖而出，为自己的事业营造出良好的人际关系氛围。

我们先来看这样一个故事：

某知名院校新闻专业的一毕业生正急于找工作。一天，他到某报社对总编说：“你们需要一个编辑吗？”“不需要！”“那么记者呢？”“也不需要！”他毫不气馁，继续说：“那么工人、校对呢？”“没有，我们现在什么空缺都没有了！”谈话进行到这里，几乎所有面试的人都会失望地回去，可是他却不这样想。“那么，你们一定需要这个东西。”说着，他从公文包里取出一块精致的小牌子，上面写着：“额满，暂不雇佣。”总编看了看这块小牌子，微笑着点了点头，说：“如果你愿意，可以到我们的广告部来工作。”

故事中的这个大学生通过自己制作的牌子表现了自己的机智和乐观给总编留下了一个良好的第一印象，引起其极大的兴趣，最终为自己赢得了一份满意的工作。

第一印象的这种微妙作用，在心理学上被称为“首因效应”，也叫“首次效应”、“优先效应”，它是指当人们第一次与某物或某人接触时会留下深刻的印象。第一印象作用最强，持续的时间也最长，比以后得到的信息对于事物的整个印象产生的作用要更强。

第一印象效应是一个众所周知的道理，为官者往往总是很注意烧好上任之初的“三把火”，平民百姓也深知“下马威”的妙用。而我们每个人都力图给别人留下良好的“第一印象”，为自己的脱颖而出寻找突破口。

心理学研究发现，与人初次见面，45秒内就能产生第一印象。这一最先的印象对他人的社会知觉会产生比较强烈的影响，并且会在对方的头脑中占据着主导性地位。心理学方面的专家曾指出：“保持和复现，在很大程度上取决于有关的心理活动第一次出现时注意和兴趣的强度。”并且这种先入为主的第一印象是人的普遍的主观性倾向，会直接影响到以后的一系列行为。

有心理学家曾做过这样的实验：他让两个学生都做对30道题中的一半，但是让学生A做对的题目尽量出现在前15道题，而让学生B做对的题目尽量出现在后15道题，然后让一些人对这两个学生进行评价：谁更聪明一些？结果发现，多数人都认为学生A比学生B更聪明。

这是因为，首因效应在本质上是一种优先效应，当不同的信息综合在一起的时候，人们总是倾向于重视前面的信息。即便是人们同样重视了后面的信息，也会觉得后面的信息是非本质的、偶然的，人们习惯于按照前面的信息去解释后面的信息，即使后面的信息与前面的信息不一致，也会屈从于前面的信息，以形成整体一致的印象。所以，大多数人都会认为A更聪明、出众。所以，能否让自己脱颖而出，与我们在与人交际时给人所留下的第一印象密切相关。在当今这个竞争激烈的社会中，更是如此。在生活节奏如此之快的现代社会，很少有人会愿意花更多的时间去给别人留下良好的第一印象。因为，一般而言，

人们都愿意同那些衣着干净整齐、端庄大方的人接触和交往。所以，那些用语幽默、侃侃而谈、不卑不亢、举止优雅的人，定能够给人留下美好的第一印象。因此，如果我们不能给人留下良好的第一印象，就很有可能就失去了脱颖而出的机会，在应聘面试中尤其如此。

心理学家认为，由于第一印象主要是性别、年龄、衣着、姿势、面部表情等“外部特征”。通常情况下，优雅的姿态、得体的谈吐、合宜的衣着打扮等都在一定程度上反映出这个人的内在素养和其他的个性特征，无论暴发户怎样去刻意的修饰自己，举手投足之间都不可能有家子弟的风度与优雅，总会在不经意中“露出马脚”，因为文化的濡染是怎么装都装不出来的。

人们都希望获得他人的好感，这是人类的一种本能需要。获得他人的认同与肯定，从而得到内心的一种平衡，产生成功的愉悦感。但是，只有一个人的内在修养真的具备了让人获得好感的基础，才能让它为你赢得一个好的好人缘。

所以，不要一味地以为你就是人才、是千里马，却总是英雄无用武之地；不要责怪对方没有慧眼、不是伯乐；这其中是不是也有你自己的原因呢？你在举手投足、言谈举止间有没有给对方留下良好的第一印象呢？要想获得成功，我们就不能忽视第一印象的重要作用，我们必须通过提高自身修养去修饰自己的外在形象，抢占职场先机。

王小姐就是一位极为注意自己给人的第一印象的人。她很看重自己的衣着，什么场合穿什么衣服她都有一定的讲究。出席朋友举办的宴会时，她爱穿庄重的长裙；与男友约会的时候，她喜欢穿青春活泼的短裙配外套；出外旅游或上街购物，她一般会穿干净整洁、精神利落的牛仔服；晴天她选择穿粉红色的毛衣，阴天则选择穿浅绿色的女式西服.....她每天都把自己打扮得优雅漂亮，无论是上班还是走在大街上，她都是人们心目中一道靓丽的风景。她漂亮但不妖艳，引人注目但不张扬，无论男女同事都喜欢和她交往。

这样的人在人群中怎么能不出众呢？有时候，第一印象甚至可以决定一个人的前途，甚至是命运。当然，这在社交活动中只是一种暂时的行为，更深层次的交往还需要个人的硬件完备。这就需要加强我们在谈吐、举止、修养、礼仪等各方面的素质。如果我们内外兼修，而且都能够做的很到位，在与人交往的过程中，我们想不成功都很难。

真诚微笑，让人感受到你的善意

微笑，是人类最基本的动作。微笑，就像是刚刚绽放的花朵，让人倍感清新和芬芳。微笑是一种能够激发想象和启迪智慧的力量。在顺境中，微笑是对成功者的嘉奖。在逆境中，微笑是对失意者的抚慰。

我们先来看下面这则故事：

一个小镇上有个富翁，他非常有钱，但他十分地不快乐。有一天，当他垂头丧气地走在街上时，迎面走来一个小女孩，小女孩用她天真无邪的眼神看着富翁，并给了他一个甜美真诚的微笑。这个微笑点燃了富翁心中的希望，他给了小女孩一笔巨额财富，第二天他就离开了小镇去寻找自己的梦想和快乐。

也许很多人无法理解，一个微笑竟有这么大的魔力，让富翁重获希望，让小女孩获得巨额财富。微笑可以展示幸福、快乐与希望，是向别人表达善意最好的工具，它更是我们拉近与他人心理距离的非言语性的但极其重要的工具。在日常生活和工作中，要想使自己更具魅力，更具亲和力，我们就必须用好微笑这个制胜的法宝。

微笑的作用是不可低估的，但是如何微笑却是有讲究的。凡是成功人士都知道微笑是他们的重要武器，他们善于微调自己的笑容，使之发挥最大的效力。时机、程度和方式如果拿捏得好可以让微笑有更强的力量。笑容在合适的时机展现，会有更强劲的影响力，使你能够带动全世界跟你一起微笑。

小玲是个十分漂亮的姑娘，大学毕业后在一家外企做销售代表，没两年就因业绩斐然成为部门的销售经理。新参加工作的小师妹小雅却因业务开展困难来找师姐取经。小玲说：“我下午和三个客户见面，你跟我一起去吧，看一下我是怎么搞定他们的。”

当天下午，小玲顺利地 and 三个客户签订了三份合同。坐在回程的出租车上，小玲问小师妹：“你总结出和人打交道的什么经验没有？”

小雅想了想说：“师姐你的笑声跟银铃似的，我觉得你的笑非常有魅力，我记得你在学校的时候就特别爱笑。”

“我现在也笑啊，我觉得还笑得更多了呢。”小玲说。

“不过感觉不大一样，可是我还说不好哪里不一样。”小雅说，“你还是跟过去一样开朗活泼，可是人好像变得更成熟、严谨了。你跟那些客户说话的时候特别热情，我看他们都挺喜欢你的，你几乎都把他们都给迷住了。”

“你说对了一点，不过还是没说到点子上。你注意到我的笑法和从前有什么不一样了吗？”小玲说。

“我还真没看出你的笑法和过去有什么不一样呢。”小雅自己先笑了。

“我的笑容和过去有一个很大的不同。”小玲说。“我毕业那年，离校第二天就去公司报到了，回家后我爸找我谈话，我爸爸说，小玲，你现在要正式走上社会了。

你有一个开朗、活泼的性格，很容易和人相处，这很好，这说明我和你妈、学校对你的教育基本是成功的，当然你能有今天，主要还是靠你自己的努力。不过你有一个毛病，我今天必须提醒你，那就是你笑得太快了。”

“笑得太快了？伯父是什么意思啊？”小雅不解地问。

我当时也是一头雾水。我爸就找出一张报纸给我看，原来是一个学者写的文章，文章研究了很多成功女性的例子，其中有英国前首相撒切尔、以色列前总理梅耶、美国前国务卿奥尔布赖特和赖斯等等，最后总结说，那些笑得比较慢的职业女性更容易给人以可靠稳妥的印象。仔细想想吧，还真是那么一回事。我从此记住了我父亲的建议，在工作生活中不断地反省实践，感觉还真是那么回稍微停了一下，她又说：“真诚微笑是社交中的制胜法宝，初入社会的年轻人常常喜欢用笑来表达自己的善意，但是过犹不及，容易给人留下轻浮与不稳妥的印象。其实要是能稍微注意一点分寸，别笑得那么迅速，往往更能给人留下踏实可靠的印象。”

小玲说得太对了。正是她那比常人慢半拍的微笑，帮她在客户心中树立起了内心丰富、深沉严谨的形象，从而赢得更多客户的青睐。虽然只不过慢了1秒钟，却使客户觉得她的笑容是那样的诚恳、特别。

要是你对此还存有怀疑的话，你也可以亲自上街去观察一番。嘴唇和牙齿的悲欢离合看得多了，你迟早会发现，那些容易被当成诚实和正直的人多半都笑得很慢。可一旦他们启齿笑了，就会像缓慢但淹没一切的泥石流一样魅力无边、势不可挡。

当我们和人交往时，不要笑得像闪电一样快，虽说人们看到你的笑容一定会感到很高兴。当想对一个人微笑时，我们要先盯住对方的脸看1秒钟，稍微停顿一下，揣摩一下对方的为人。然后才展现出热情的微笑。这微笑就如同泥石流一样不可阻挡地把对方团团围住。笑容的瞬间的推迟，可以让对方相信你的笑是真诚的，而且是专门笑给他们的。

籍由眼神传递你的情感

在我们和陌生人初次交谈时，有的人会让我们感到舒服自在，有的人则会让我们感到十分别扭，甚至还有一些人会让我们觉得其不可信赖，不想再与之交谈下去。这些感觉的产生往往都是从眼神开始的。

英国剑桥大学的西蒙·伯龙·科恩博士曾做过这样的实验：他将几张人物照片拿给不同的实验对象看，但是每张照片都只能看到眼部，眼睛以下的所有部位都被遮住了。

然后，博士要求实验对象根据他们所看到的照片，给照片上的主人公匹配合适的心理状态，像“友好”、“放松”、“不怀好意”、“忧虑”等；另外，实验对象还要判断照片上的主人公的心理活动，比如“渴望你的喜爱”或是“渴望其他人的关爱”等。

如果我们单纯从统计学上来说，纯粹依靠猜测完成的试题，正确率应该是在50%左右。但是这个实验所提供的25道题目里，男士的平均成绩是答对了19道，女士的平均成绩是答对22道。这个结果表明，无论是男人还是女人，对于眼睛所传递的信号，都有着极强的解读能力。

因此，在与人初次见面的时候，一定不可眼神呆滞，你通过眼神的交流，把正面的信息传递给对方。那么，怎样注视才是积极有效果的呢？

（1）微笑与眼神

通常情况下，微笑着注视对方的人更能给人留下良好的印象。英国研究人员发现，人们一般会认为那些微笑着注视自己的人更具有人格的魅力。正确的方式是微笑着注视对方的眼睛，保持6~7秒，然后微笑着移开眼神。时间既不要太长，也不要草草了事。

心理学家要求实验对象评价呈现在电脑屏幕上的两张人脸图片哪个更有魅力。为了消除人脸的物理特征对个人偏好的影响，每次呈现的两张图片都是同一个人的照片，只是面部表情或者眼睛的注视方向不同而已。实验结果发现，实验对象认为那些微笑着的脸更具魅力，并且那些注视着实验对象尤其是异性实验对象的脸比注视着其他方向的脸有着更高的“魅力指数”。这说明人们很注重她（他）的眼睛注视的方向，伴随着微笑而注视对方，是融洽的会意；伴随着皱眉而注视他人，则是担忧和不安的表现。

（2）不刻意躲避对方视线

注视中，这种“看与被看”的关系往往很微妙。一般来说，在双方对视时，相对弱小的一方会先将目光垂下，而让比自己强的对方去观察自己，发现自己的弱点，这样一来，逃避目光者也就陷入了一种被动的地位。他们之所以会因被看而感到不自在，也就是因为他们对自己的劣势感到恐惧与不安。

同样，在双方初次见面时，如果因为胆怯而低下头，那就等于将支配权让给了对方。这可能会让对方轻易地取得主导权，也可能让对方无所适从，不知道你的心里到底在想什么。

初次与人见面，要建立良好的人际关系，就必须在www.xogv5.com目光。假若别人和我们

说话时，眼睛不看着我们，只顾忙着自已手里的事或者东张西望，从对视中，我们可以看出谁是较弱的一方——两人对视，一人回避对方目光。如果我们想表现强硬，我们也可以直视对方的眼睛但是，交谈时也不能一直盯着对方的眼睛看，那会让人很有压力。

某公司在迁移到一座新建的硬件设施都很好的大厦办公后，员工的工作效率反而降低了许多，经营者百思不得其解。后来管理者经过调查发现，原来问题出在那些为了多方采光而设计的宽广的玻璃窗上，由于外面的情形被一览无余，里面的工作人员觉得外边的人在一直在监视着自己，内心的不安全感导致了工作效率的低下。结果，这家公司只好用百叶窗遮住外面纷扰的情形，以维持员工的工作效率。

上述这个例子就告诉我们说，与人交谈时眼睛要注视对方，但不能一直盯着对方看，那会让对方感觉很不自在，很有压力。

（3）注意眼神的角度

在与他人面对面交流的情况下，学会在什么时候应该注视对方面部或身体的某个部位，将会对最终的交流结果产生十分重要的影响。

在与他人的交往中，目光所投向的区域，应是对方两只眼睛和鼻尖构成的三角形位置。这样的目光既不会给对方造成压迫感等不适感，又能够体现自身的尊重。有很多人不知道在社交场合下该将自己的目光投向哪里，是看着对方的眼睛，还是该看着对方的整个脸部？大多数人认为紧紧盯着对方的眼睛是对的，但是有时候你会发现在社交场合中，盯着对方的眼睛说话并不是十分合适的，特别是当对方是容易害羞的异性的时候，在你紧盯着她的眼睛跟她说话时，她会目光闪躲甚至还会语无伦次。

我们的眼神关注对方的时间以及脸部的不同部位，有着不同的含义。具体如下。

当一个人的目光经常游离对方，注视的时间不到全部相处时间的1/3时，通常会有轻视他人的意思；当一个人不断地把目光投向对方，并将注视的目光保持在相处时间的2/3左右时，就代表着重视；如果一个人的目光始终盯在对方身上，只是有时偶尔离开一下，注视时间占全部相处时间2/3以上，就有敌意，但也能反映出对对方感兴趣。一般情况，如果要向他人表示友好，应不时地注视对方。

在我们注视对方时，如果注视额头就意味着自己是严肃、认真；如果注视对方的唇部到胸部，则多用于关系密切的男女之间，表示亲密、友善；如果注视双眼，则表示自己重视对方；如果注视对方的眼部至唇部，则有友好、亲切的意思。

眼神也是沟通的桥梁。要想给人一种好的印象，就要在眼神上下功夫，让对方感受到自己的诚意，展示自身的形象。

虔诚的递上名片，让他牢牢记住你

在今天这个什么都可以批量生产的社会中，名片可谓是跟陌生人结交并保持联系的重要途径。当我们跟一个陌生人微笑招呼、点头致意、热情地握手后，递上自己的名片就是水到渠成的事了。名片就像一个人的履历表，递送名片的同时，也是在告诉对方自己是谁、住在何处及怎样联络。名片是每个人展示给他人的最重要的书面介绍材料。

我们先来看一则故事：

王晓明大学刚刚毕业，在一个小贸易公司做市场推广工作。有一次，他去参加一个宣传会，那个宣传会的场面做的很大，有很多人，但是大多数彼此不认识。

在王晓明刚坐下的时候，就有一个人过来了。微笑着点了一下头，然后掏出了自己的名片递给了王晓明，说是想认识一下并交换名片。

王晓明不认识他，自然谈不上和他打招呼了，只是礼节性地把自己的名片跟他做了交换。之后，王晓明发现，那个人几乎与每个人都交换了名片，而且很礼貌地表示：“多联系。”

转了一圈之后，那个人又来到了王晓明面前，笑了笑说：“您是不是觉得我的做法不太妥当？其实我是个新加坡人，来中国的时间不长，需要了解更多的人，也需要更多的人了解我。作为一个商务人士，我必须随时随地地推销自己，而这样的场合，恰恰是最好的机会，因为这里的商务人士比较多，我想我这么做，肯定能让大家记得我。”

宣传会结束后，王晓明也认识了几个人，说起那个新加坡人的时候，大家都说能记住这个人，而且印象还特别好。这时另一个人说了一句话：“是他的名片在合适的地方、合适的时间发挥了最好的作用，因为大家没有反感地记住了他，其实他已经成功地把自己推销了出去。”

从上述这则故事中，我们可以学到很多有用的东西。名片在与陌生人的沟通中起着很大的作用，掌握交换名片的礼仪也是十分重要的。精美的名片让人印象深刻，但想让对方牢牢地记住我们，发送名片的时机与场合不能不说是一门学问。

若想适时地向人发送自己的名片，使对方接受并收到最好的效果，必须注意如下几点：

（1）名片的制作

为社交需要印制的名片，自己的职务不应吹嘘夸大、乱挂不真实的头衔。名片的底色最好是白色，或者以淡雅一点的颜色为主，应避免鲜艳的颜色，如红色、黑色或彩色等深颜色，这些颜色会让人的视觉感到疲劳。最好在自己的名片上印个图标来装饰名片，否则是难登大雅之堂的。为了突出名片上的某些内容，可以适当地给以配色，以起到画龙点睛的作用；名片上最好不要印产品的图片，这样做会给人以压抑的感觉，像街头散发的小广告。对于经常与外国人打交道的人士，最好印一个中文名片供国内客户交换使用，然后再印一个英文名片供与外国人交换使用。

（2）名片的摆放

名片最好统一置于名片夹、公文包或上衣口袋之内。在办公室时还可放于名片架或办公桌内，千万不可随便放在钱包、裤袋之内。摆放名片的位置要固定。名片夹由于要长期使用，所以要尽可能买个质地好的。

（3）交换名片

发送名片一般应选择初次见面之际或分别之时。不可在用餐、跳舞的时候发送名片。奉上名片时态度一定要谦恭。要起身站立主动走向对方，面带微笑，上体前倾15度左右，双手拿着名片，举至胸前，并将名片的正面展示给对方，同时说声“这是我的名片，以后多联系（或请多关照）”等礼节性用语。千万不可用左手拿名片。

接受他人名片时，不管自己有多忙，包括端茶倒水都要暂时放下手中的事情，并起身相迎，回以微笑，双手接过名片。至少也要用右手，而不能用左手接对方的名片。接过名片后，先向对方表达谢意，然后至少要用30秒的时间将其从头至尾地默读一遍，遇有显示对方荣耀的职务、头衔时，可以轻读出声，以示尊重和敬佩。如果对方的职务比较低微，最好默读。

接过别人递过来的名片后千万不可随意摆弄或扔在桌子上，也不要随便地塞进口袋里或丢在随身携带的包里，而应将其小心谨慎地置于名片夹、公文包、办公桌或上衣口袋里。另外，还要把别人的名片与本人名片分开放置。

（4）索要名片

对于那些与我们初次见面的陌生人，如果我们想要与其结识，我们不妨向对方索要名片。有两种方法可以帮助你获取对方的名片。第一是互换法。可在递上名片时表明己意：“可以与您交换一下名片吗？”第二是暗示法。比如，向尊长索要名片时可以说：“请问我今后如何向您请教呢？”向平辈或晚辈表达此意时可说：“请问今后怎样与您取得联系呢？”

递送名片已经成为交往的基本礼仪。适时恰当地递送，既能展示个人的诚意，也能达成自己的愿望，并给对方留下深刻的印象。有时，可以在名片上花些心思，这样就能让对方牢牢记住你。

异性面前，不妨适当展现性别魅力

俗话说,男女搭配干活不累,说白了这就是异性相吸的原理。虽然有一些成功人士提醒我们在职场一定要摒弃性别意识。其实,人类只要没有修行成功转为佛陀,就一定会会有七情六欲并会被这些情欲所困扰。性别特征是一个不可忽略的客观性存在。异性面前,善用你的性别魅力,有时可达到事半功倍的效果。

性别魅力是我们开诚布公,同别人接近的标志。通过对别人的欣赏和我们对别人的吸引力,并以我们身体上表现出来的自信来显示我们的魅力。

性别魅力一般更适用于那些职场女士。

人们一般用水来形容女人,比如“似水柔情”“男人是泥做的骨肉,女人是水做的骨肉”等。水能载舟,亦能覆舟。女性魅力假若使用不当,会让人联想到浅薄、轻浮、低能这些负面词汇,给自己的职业生涯带来毁灭性的灾难。

我们来看下面一则故事:

“气死我了!他信誓旦旦地说完全是出于工作考虑,说他对她没有任何偏袒的成分,我都不知道他怎么会被她迷成这样!他对她的偏爱已经是司马昭之心路人皆知,公司上下全都看在眼里,他居然还敢说他对她完全没有任何袒护!太气人了。”

小米一走进好友的咨询室就忍不住抱怨起来,不满和愤恨像连珠炮一样无遮无拦地释放出来。她在抱怨她的搭档、公司合伙人李军。

小米和李军是十几年的老朋友了,两年前一起注册了一家公司,共同投资共同经营,因为各自专长的领域不同,合作一直比较愉快,直到3个月前苏晶晶在公司里出现。

苏晶晶是小米在一个商务party上认识的,人长得非常漂亮,从欧洲留学回来,气质也很不错,娇柔妩媚,说话也是娇滴滴的,像一个粉嫩的娃娃,十分惹人爱怜。小米本来就是一个母性很强的人,很喜欢照顾别人,得知苏晶晶刚刚辞职正在寻觅新的工作时,当即邀请苏晶晶来自己的公司上班。

入职第一天,苏晶晶就向李军发邮件倾诉衷肠,告诉他自己曾经有过悲惨的经历,自己的家境也很贫穷,生活压力很大等等。她的邮件让李军对她陡然生出许多的同情,在工作中有意无意地就会给她更多的机会,对她的过错也会给予更多的宽容和谅解。

李军对苏晶晶的特殊照顾,公司其他员工自然是看在眼里记在心里,对于小米的管理开始出现抵触情绪。每次小米和李军谈苏晶晶的事,都会发生争执,两人的矛盾也是愈演愈烈,终于到了不得不面对的地步,为了公司的利益,李军最终放弃了苏晶晶。

上述故事中苏晶晶的经历就告诉我们,女人在职场上可以利用自己的性别魅力,为自己廓清职业道路上的障碍。但女人一定要把握好一个度,千万不可滥用自己的女性魅力,否则将会适得其反,甚至会葬送自己的大好前程。女人善用自己的女性魅力,一定要注意如下七个方面:

更多精彩PDF电子书尽在www.xgv5.com

(1) 美丽

谁愿意整日面对一个邋遢的黄脸婆？男人不愿意，女人自己恐怕也不喜欢。女人要学会利用服装、发型、首饰、化妆品把自己打造一个有个性的美女，愉悦他人，同时也是快乐自己。不要担心自己的年龄或是面部结构，要知道每个阶段的女性都有自己独特的美丽，不同相貌的女性也一样可以有不一样的魅力，美丽更多的是一种后天修来的气质。

(2) 体贴

体贴他人是世界上最容易让人感动的事情之一，不管对方是亲友、同事、还是陌生人。你轻柔的一句问候的话，那个被你关注的人也许会铭记一生。

(3) 淡定

女人偶尔的示弱会让人生出保护之心，可是如果随时随地无论遇到什么事都会大呼小叫，最终受惊吓的会是你周围的人。女人，千万记得在自己就要喊出声之前遏制住自己的冲动，即使自己已经被吓得不得了。毁誉不动、宠辱不惊是一种让人敬佩的好品质，如果你表现得很淡定，别人就会把你看作是一个天生具备领袖气质的人而甘愿拜倒在你的石榴裙下。

(4) 沉静

沉静既是给他人表达的空间，也是信任产生的平台。有良好教养的女子，永远会比整天摔门撞桌子的假小子，或是张家长李家短传闲话的无聊妇女更易赢得尊重与信任。

(5) 矜持

不管你有多么爱说爱笑，如果你想在办公室里赢得人心，就不能让自己表现出叛逆的姿态，你需要用矜持的形象让所有人相信，你不会让办公室成为风花雪月的场所，也不会把新来的年轻人带入“歧途”。

(6) 自信

充分展示女性魅力并不是要你真的就成为需要人照顾的弱者，实际上男人的肩膀并不像他所言语的那么坚强。办公室也和家庭一样，需要有男人女人的相互支持与配合，你要有足够的能力和你的同事们共同面对所有的问题。

(7) 乐观

快乐就像是太阳，一旦你自己很快乐，你周围所有的人都会被你感染。乐观是走向成功的最重要的基础。

从某种程度上说，性别魅力更能展现一个人的风采，男性的稳重、豪爽，女性的娇柔、文静等，都可以让人感受到一种美。在交往中，展现自己的性别魅力，能更好地抓住对方的注意力。

优点要显缺点也要露，给人坦诚的印象

坦诚是最能打动人心的品格之一。我们每一个人在人际交往中，都希望对方能够对自己坦诚相待，而不是心口不一或口蜜腹剑。谈生意要坦诚，做事业要坦诚，赢得爱情也要坦诚。坦诚比任何力量都要强大，都要持久，它能帮助你赢得他人的信任和尊重，这是你走向成功的坚实后盾。

我们要赢得他人好感，首先要内心真诚、待人诚恳、做人正派，展现真实的自我，这是被人接受和了解的开端。如果我们满嘴的谎言，别人就不会信赖我们，会觉得我们不可靠，时间长了就会疏远我们，甚至是厌烦我们。

我们来看下面一则故事：

一天上午，小朱赶到某公司参加最后一轮面试，面试官正是该公司的李总。到面试时间快要结束的时候，小朱才满头大汗地赶到了考场。李总瞟了一眼坐在自己面前的小朱，只见他大滴的汗珠子从额头上冒出来，满脸通红，上身一件红格子衬衣，加上一头乱糟糟的头发，给人一种很邋遢的感觉。李总仔细地打量了他一阵，疑惑地问道：“你是研究生毕业？”李总似乎对他的学历表示怀疑。小朱很尴尬地点头回答：“是的。”接着，心存疑虑的李总向他提出了几个专业性很强的问题，小朱慢慢地平静了下来，回答得头头是道。最终，李总考虑再三，决定录用小朱。

第二天，当小朱第一次来上班时，李总把他叫到自己的办公室，对他说：“本来在我第一眼看到你的时候，我就不想录用你，你知道为什么吗？”小朱摇摇头。李总接着说：“当时你的那个样子实在让人觉得不舒服，满头冒汗，头发凌乱，衣着不整，特别是你那件红格子衬衫，更是显得不伦不类的，根本不像个研究生，倒像个自由散漫的小青年。你给我的第一印象太坏。要不是你后来在回答问题时很出色，你一定会被淘汰的。”

小朱听罢，这才红着脸说明原因：“昨天来的路上，在大街上看见有人遭遇车祸，我就主动协助司机把伤员抬上的士，并且和另外一个路人把伤员送去医院。从医院里出来，我才发现自己的衣服沾了血迹，于是，我就回家去换衣服。不巧其他的衣服还没干，我就把我弟的一件衬衫拿来穿了。又因为耽误了时间，我就拼命地赶路，所以，时间虽然赶上了，却是那副狼狈相……”

李总这才点点头说：“难得你有助人为乐的好品德。”不到半年，他就被升为业务主管，深得李总的青睐。

如果我们用首因效应的理论来分析，小马根本不具备脱颖而出的外在条件，因为他给人的第一印象很不好。但正是他诚实的品格和深厚的功底，才让他获得了成功。无论是面试还是与人交往，除了要注意外貌和言谈等可以获得良好第一印象的因素之外，也要学会坦诚地展示自己，既展现出优点又流露出缺点。一个人可以坦诚地展示自我，就会给人一种坦诚的感觉，也能让你最终胜出。更多精彩PDF电子书尽在www.xdy5.com，就一定会赢得

丰厚的回报。

坦诚在交往中有着十分重要的意义。因为交往最基本的心理保证就是安全感，没有安全感的交往是很难向深度发展的。用坦诚的态度与人交往，信守承诺，才能让对方有安全感，让人觉得你是可以信赖的，你才会有获得成功的机会。

总之，要想让他人对我们产生好感，首先我们自己要有好的“影响源”，除了外在的形象，还需要加强修炼我们内在的品质。他人对我们的好感一般来自于我们的良好形象和优雅的言谈举止。只有做到谦虚而不自卑、自信而不固执、倔强而不狂妄，我们才能给他人留下良好的印象。

有许多人往往喜欢模仿那些成功者的言行，以汲取别人的经验来弥补自己的不足。但是把别人的言行和经验全部模仿过来，恐怕是无法行得通的，还有可能由此而坏了自己的名声。

每一个谈话者，都想得到对方的喜欢。但得到对方的喜欢，不能试图去模仿别人，也不要试图去表现不属于你风格的东西。学习别人是件好事，但不去模仿别人的风格或说话的口吻。在谈话的时候，表现出自己自然的风格才是最好的，要努力发展你的时候，表现出自己自然的风格才是最好的，要努力发展你的个性，而不是去发展别人。

“金无足赤，人无完人”。有缺点并不可怕，可怕的是极力地掩盖和否认。有了缺点和优点，一个人才是完整的人。一个人做到了真诚、坦诚，才能展现自身的优缺点，给人坦诚的印象，赢得更多的好感。

突出自我，让个性成为对方记忆的焦点

个性是指一个人在思想、性格、品质、意志、情感、态度等方面不同于他人的特质。个性中所包含的需要、动机和理想、信念、世界观，引领着人生的航向。个性在一定程度上决定着一个人的风貌、事业甚至是命运。

心理学家指出，我们每一个人对于初次见面的陌生人的印象只会保持很短的时间。按照莱斯托夫效应的观点，如果想要别人长时间记住自己，就必须巧妙地突出自己的个性和特色，让自己最突出的个性成为对方记忆的焦点。

什么是莱斯托夫效应呢？我们有没有过这样的经历，学习世界地理要记住各国的形状、位置等特征很难，但我们往往对那些具有显著特征的国家的印象却十分深刻？比如，意大利的形状像一只高筒皮靴和足球，法国近似六边形等。生活中这样的例子不胜枚举，其中的规律就是特殊事物更容易被人牢记。这就是心理学上著名的莱斯托夫效应。

为什么会有莱斯托夫效应呢？这其实和人们记忆的特点有关，人们对许多事物的记忆都属于无意识记忆。无意识记忆不带有自觉识记目的，不需任何识记方法，也不需为识记做出意志性的努力。无意识记忆具有明显的偶然性。人们对感知过的事物，体验过的情感，操作过的程序，阅读过的资料，当时并没有识记的意图，也没有考虑用什么方法去识记，但事后却能在脑海里再现。

无意识记忆具有选择性。并不是所有接触过的事物都能被记住，只有那些在生活中具有重大意义的事件，让人产生浓厚兴趣并能激发人的情感的事物，才容易被记住。人的日常生活经验和零碎的知识，往往就是通过无意识记忆获得的。

在信息爆炸的年代，人们获取信息的渠道很多，当大量的信息像洪水般袭来，人们往往被繁杂的信息大潮弄得晕头转向，没有特色和价值的信息根本进入不了人们的视野和头脑。正是因为这样，一些聪明的人意识到莱斯托夫效应在人际关系中的重要性，为了加强别人对自己的印象，不是在服装上力求创新，就是在言行上刻意表现。遗憾的是，我们大多数人对莱斯托夫效应并没有认识到，或者知道有这么回事，却根本不知道怎样将它运用到人际交往中。

大凡成功人士都有其突出的个人魅力，这种魅力也即是他（她）的个性，而他（她）的个性又表现在他（她）做人的态度、做事的风格上。他（她）的言谈举止无不体现着他的个人魅力，表现着他的个人风格。

个性那么重要，那么我们要怎样才能突出自己个性呢？在与人交往中，我们应注意如下几点：

（1）用语言突出幽默

幽默是一道润滑剂，可以化解尴尬，也是一种催化剂，让对方迅速地认识自己。如果你本身就很幽默，那就保持最佳状态，在谈话中将幽默发挥到极致，接触不到几分钟，

别人就会牢牢记住你。毕竟，欢笑快乐的语言足够动人，让人印象深刻。

（2）用眼神突出自信

眼神是最能看出一个人是否自信的地方。自信的眼神应该是注视对方，面带微笑，目光炯炯有神但不咄咄逼人。一旦让自信的眼神成为你的招牌，那你必定会在人群中脱颖而出。

（3）用语调突出从容

在很多人看来，从容的人让人感觉很舒服。表现从容的最好方式就是处理好自己的语调。抑扬顿挫的语调，主次分明的说话方式往往会给对方留下深刻的印象。

（4）适时展现才华

在与陌生人接触的过程中，如果有机会展示自己的才能，就一定不要错过。满腹才华的你一定会让对方在很长一段时间里记忆犹新。

以上四点讲的都是比较主流的、正式的突出自我个性的方法。相信肯定会有人问，如果我没有那些特色，或者不明显该怎么办？那就学会打造自己个性的闪光点呗。

闪光点可以制造吗？当然可以。可能你很难迅速改变你的性格，让自己马上变得热情、幽默、从容起来，但你可以改变你的外在，让自己即刻闪光起来。具体应做到以下几点：

（1）在服饰上突出个性

在人际交往中，人们总是先看到一个人的长相、身材、服饰等，这些最容易进入人们的视线。这些东西中最容易改变的是服饰，最讲究技巧的也是服饰。得体的衣着和人本身的身材、年龄、性格相一致，同时也应和所出席的场合保持协调，在不出错的基础上再讲究搭配的技巧。平时要多浏览一些时尚杂志或网站，根据自己生活和工作的需要，有技巧的打扮自己，让自己变得与众不同。

（2）在妆容上显示个性

有些女明星扬言不化妆绝不上镜，这恰恰说明了一个好的妆容对女人的重要性。化妆最能突出女性的优势，让女性更加自信，更具魅力。同时，经过化妆修饰的皮肤和五官更能给对方美的享受，给其留下良好而深刻的印象。化妆关键在于能正确找出自己最吸引人的部位，然后通过化妆将它变得更加迷人。

（3）保持优雅姿态

行为举止优雅得体很容易让你在人群中脱颖而出。如果你有很好的修养，即便你不说话，只用行动就能给对方留下强烈的印象。因此，在和陌生人交往的时候一定要表现得不急不徐，落落大方。坐有坐姿，站有站相。

（4）让表情生动起来

表情是人际交往中不可或缺的东西之一，人的喜怒哀乐往往都是通过表情来传递的。在和陌生人交往的过程中，相互间最关注的还是彼此的表情变化。如果想要别人对自己记忆深刻，一定要让自己的表情生动起来，一定要多微笑，时不时流露出内心的真实感觉，这会让对方觉得你十分亲切，并很有特点，从而对你留下深刻的印象。

在这个追逐个性和魅力的年代，平庸者注定被埋没，想改变现状并不难，有时候只需要恰到好处的闪那么一次光。只要利用好上面的小技巧，我们每个人都可以成为人际交往中的焦点。

把握好说话分寸，不要给人口无遮拦的坏印象

话不能乱说，荻原朔太郎说：“社交的秘诀，并不在于绝口不提事实，而是即使说到真实面，也不至于触怒对方的技巧”。

我们先来看一则故事：

清朝时期，有一个举人经过三科，又参加候选，终于谋得了一个山东某县县令的职位。第一次去拜见上级，他不知道自己都应该说什么话，沉默了一会儿，他忽然问道：“大人贵姓？”这位上级很是生气，心想这个人怎么连自己上级的姓名都不知道。于是勉强说了自己的姓氏。县令低头思索了很久，说：“大人的姓，百家姓中没有。”上级更生气了，心想这个人怎么如此孤陋寡闻而又无礼。于是压着火气回答：“我是旗人，贵县令知道吗？”县令马上追问道：“大人在哪一旗？”上级说：“正红旗。”县令不假思索地脱口而出：“正黄旗最好，大人怎么不在正黄旗呢？”上级勃然大怒，问：“贵县令是哪一省的人？”县令说：“广西。”上级说：“广东最好，你为什么不在广东呢？”县令看到上级满脸怒气，很是吃惊，于是赶紧告辞出去。第二天，上级令他回去，任学校教职。

上述故事中的那位县令不招上级的喜欢却还不知道自己的问题出在哪里。真是可悲可叹啊！

在与人交往的过程中，人们都喜欢与真诚的人做朋友，但是真诚并不等于想到什么就说什么。在说话之前必须要考虑一下所要说的话是否合适，要学会换位思考，哪些话题可能会引起对方的不快或尴尬，哪些话题可能是对方不愿触及的，哪些话题是在特定环境下绝对不能提及的，哪些话题可能会引起争议……总之，一定要三思之后再开口，不要让你的口无遮拦使对方产生厌烦情绪。试想一下这样的情形，当你和一个愁嫁的大龄剩女大谈婚姻的好处时，当你对于一个低收入的男人吹嘘自己是如何的富有时，当你在一个为孩子的学习成绩而烦躁不安的母亲面前夸耀自己的孩子是全校第一时……那么你和这些人的友谊恐怕还没开始就要戛然而止了。

人际交往坦诚相待的，只有推心置腹的交往，才可能使双方消除戒备，以诚相交。但所谓的诚恳交往，也是需要把握一个度的。即使是无话不谈的老朋友之间，也需要保留一定的余地，更不要说是初次见面的陌生人了。

与人交往的过程中切忌打探别人的隐私。在交际活动中，有些人往往对什么都颇感好奇，总喜欢问个究竟，这在一些涉世未深的青年人身上表现得尤为突出。年轻人往往都直率而热情，根本不懂得“话到嘴边留三分”的道理，但是如果在特定的场合、对特殊的对象说话时，无所顾忌、东拉西扯、问题不断，就很容易让人产生反感。特别是个人情感上的那些问题。当代社会男婚女嫁的观念正在悄然改变，很多人选择了独身，此外还有许许多多的单亲家庭，他们可能出于这样或那样的考虑而不愿提及自己的私事，如果你执意的要打听，对方必定会认为你侵犯了其隐私。更多精彩内容尽在www.xd5.com

与人交谈的过程中要尽可能避开那些容易引起争论的话题。按理说，人与人之间产生争执是很正常的事，但是争论往往都会带来不愉快的结果。事实证明，不管谁赢谁输都不好。赢者当时或许获得一种暂时的满足，但很快会被人际关系恶化的阴影所笼罩。输者的心理挫折感更为强烈，通常会演化为人身攻击，对于人际关系是十分不利的，争论的结果往往是两败俱伤。所以我们在与人打交道时要尽量谈些轻松愉快的话题而避免涉及那些容易引起争论的话题，像政治、宗教信仰、人生观、情感问题等。

红遍大江南北的笑星小沈阳就曾和一家电视台的主持人产生了一点不愉快，事情大致是这样的：

小沈阳到某地电视台去录节目，由于整个节目的录制时间长达3个小时，录到后面的时候，现场稍微有点沉闷，于是小沈阳就和妻子表演了一小段二人转以便活跃一下气氛。

两人演完时，观众掌声未停，主持人就上前搭话，结果小沈阳习惯性地来了一句“臭不要脸的”。没想到这句话当场让主持人红了脸，她坐下来后，很气愤地对小沈阳说，“你必须给我道歉。你不道歉，这节目就不录了。”现场气氛顿时变得十分尴尬，小沈阳也不知该如何是好。

很快，主持人就宣布此环节结束。自己一个人先走了下去。其实，小沈阳并不是故意耍大牌骂人，那句“臭不要脸的”是东北二人转中的一句常用语，在这里也不过是一句玩笑话。小沈阳只是随口说出，并非针对主持人的，但这个主持人一贯的风格就是端庄、稳重，小沈阳这个玩笑显然是开得有点过了。

在与人打交道时，如果我们不注意自己的用语，有时候会给我们的人际造成负面的影响。我们要避免以下语言和话题。

第一，聊个人的健康状况。

你要明白，除了自己的亲朋好友外，没有人会对他人的健康检查或过敏症感兴趣。他人的健康状况，或者一些疾病等，每个人都不希望它们成为彼此谈话的焦点对象。

第二，有争议性的话题。

除非你很清楚对方的立场，否则应谨慎地避免谈到具有争论性的敏感话题。一些话题，如宗教、政治、党派等更要避免。否则会引起双方的抬杠，导致僵持的局面。

第三，询问东西的价钱。

如果一个人总是围绕着东西的价钱，如“这值多少钱？那值多少钱？”展开话题，总会让人觉得这个人俗气，爱财。

一般来说，把握好说话分寸要把握好三个前提，一是要弄清楚自己是谁，二是要弄清楚对方是谁，三是要弄清楚自己想干什么。这三个前提把握好了，你能够掌握说话的分寸了。

把握说话的分寸，实际上就是把握交友的机遇，把握好说话的分寸，我们的人脉之树才能更加茁壮、健康地成长。

第六章 投其所好——抓住陌生人内心世界的命门

投其说好前要捕捉对方的真实意图

在与人交往的过程中，我们怎样做才最能打动人心呢？最佳的方法莫过于投其所好了。谈论别人感兴趣的事物，他会认为我们是一种善解人意的人，从而对我们产生好感。每个人都自认为自己是所感兴趣领域的专家，听他讲，我们可以获得新知，同时也是在走进他的内心世界。投其所好往往是人际交往中的一大法宝，因为这个现实的世界里没有谁喜欢别人反驳自己，每个人的心里都渴望得到他人的认同与肯定。

和人打交道，不仅要善听弦外之音，还要会巧妙传达言外之意，这是最奥妙的人际关系操纵术。老于世故的人大都长于话里有话，一语双关，聪明之人无须多言，就让你心里明明白白；“高明”的小人往往含沙射影，指桑骂槐，用话中之刺让你身败名裂。不管说话之人是否故意暗藏玄机，你只有弄明白他的真实意图，方能正确应对。

理解能力对于人际交往而言，是一个十分重要的前提条件。如果不具备一定的理解能力，不明白说话的真实意图，那么，一切沟通将无法顺利进行。假如我们猜测不准确的话，还很容易产生不必要的误会。

一天，一个中年男人到一家零售店里去买剃须刀。

“先生，”店员很有礼貌地说，“您想要好一点的，还是要次一点的？”“当然是要好的，”顾客有点不高兴地说，“不好的东西谁要？”

店员就把最好的一种剃须刀拿了出来，“这是最好的吗？”

“是的，而且是牌子最老的一种。”

“多少钱？”

“680元。”

“什么？怎么这么贵？我听说，最好的才不过200多元。”

“200多元的我们也有，但那不是最好的。”

“可是，也不至于差这么多钱吧！”

“差得并不多，还有十几元一个的呢。”

那位顾客一听，顿时面露不悦之色，想掉头想离去。这时店老板急忙赶了过去。

“先生，您想买剃须刀是吧？我来介绍一种好产品给您。”

“什么样的？”

老板拿出另外一种牌子来，说，“就是这一种，您看看，样式还不错吧？”

“多少钱？”

“186.7元。”

“照你店员刚才的说法，这不是最好的，我不要。”

“我这位店员刚才没有说清楚。有好几种牌子，每种牌子都有最好的货色，我刚拿出的这一个在同一个牌子中是最好的。”

“可是，为什么会与那种牌子差那么多呢？”

“这是因为制造成本的关系，你知道，每种品牌的设计不一样，所用材料也不同，所以在价格上就会有出入。我向您推荐的这个剃须刀是R牌的，它是市场上目前最受欢迎的也是性价比最高的，主要还是它的牌子老，信誉好，而且它还可以更换充电电池，在外旅行时用起来很方便。”

顾客很痛快地买下了这个剃须刀，愉快地离开了。

相信肯定会有人对上述故事中顾客买了老板拿出的剃须刀感到很奇怪。其实，这也不足为奇。店员错在没有摸清顾客的真正心理。他一进门就要最好的，这表明他有很强的优越感，可是一听价钱，他嫌太贵，这又牵涉到他的经济实力。顾客把错误推到店员头上，是因为他不愿意承认自己舍不得买。而老板就非常明白顾客的心理，在不损伤他优越感的情形下，让他买了一种较便宜的剃须刀。

这位老板之所以能够成功售出那把剃须刀就在于他善于倾听，能从对方的谈话中巧妙地听出其弦外之音，打探出对方的虚实，然后投其所好，最终达到的是自己的目的。

有一则外国笑话是这样讲的：

在一家饭店，一位十分挑剔的叫玛丽的女人点了一份煎鸡蛋。

她对侍者说：“蛋白要全熟，但蛋黄要全生，必须还能流动。不要用太多的油去煎，盐要少放，稍微加点胡椒。还有，一定要是一只乡下的母鸡生的新鲜蛋。”

“请问一下，”侍者温柔地说，“那母鸡的名字叫珍珍，不知可合您心意？”

“哦，随便它叫什么吧。”

在这则笑话中，侍者听出了那位挑剔的女士的意思，说那么多的要求无非是挑剔的心理在作祟。但是，侍者没有直接表达对她所提苛刻要求的不满，却是按照对方的思路，提出一个更为荒唐可笑的问题提醒对方：你的要求太过分了，我们满足不了。这样，顾客也就无话可说了。

在交谈沟通中看，一定要找到对方的兴趣点。如果对方有意吐露了伤心的心腹事，他是想从通过你得到一些同情和安慰。这时，我们就可以在找一些自己的痛苦，去安慰对方。如果把自己的自满自得说对方听，无形中就会刺激对方的自尊。

说话时，抓住别人的特点，投其所好，才能很好地利用他们的力量。如果忽略别人的性格，勉强他们做不适合的差事，结果受挫折的将是自己。

为了能够准确理解说话者真实的意图，我们必须弄清楚双方所讨论主题的倾向。我们

无需改变自己的观点，但是我们要能揣度并了解对方的观点。有时候我们只是刚刚听到几句话就马上得出对方是“同意”、“友好”、“敌对”等意思。其实，我们更应该认真地倾听，仔细揣摩对方的观点，然后在做出判断之前想一想这个判断是否合情合理。这样才不至于曲解或误解了对方的真实意图。

从言语中窥探对方的内心世界

某知名人类行为学家曾说过：“人类有两种表情，一种是脸上所呈现的表情，另一种是说话时所传达给对方的信息。”我们往往可以从一个人的话语中看出他内心的想法。

我们每个人说话都有自己的风格活着说是特点，巧妙地分析对方谈话的语气、语速、声调，揣摩一下对方的内心正在想什么，这是我们能够与陌生人进行深度沟通的必要条件。

在现代这个纷繁复杂的社会中，人际关系就犹如空气一般，只要是活着谁都脱离不开这张巨网。但是，光靠泛泛的交际，是无法建立良好的人际关系的，我们必须用心去了解谁才是我们可以交心的对象，然后加糖加盐，让彼此的关系更亲密与稳固。

在和打交道的过程中，其实仅从谈吐方式、遣词用句方面，就可以窥视出其内心的状况，这样我们就能够正确地应对了。

就在袁绍树起反董卓的大旗后，郭嘉去投靠袁绍。袁绍对他敬重有加，用对待贵宾的方式对待他。

但是很快，郭嘉就看出袁绍靠不住。他对袁绍的另一个谋士郭图说：“袁绍表面上仿效周公礼贤下士，但他说话眉毛胡子一把抓，没有重点，而且经常把家事挂在嘴上；喜欢让大家献策，但他总说让我再想想，不能做决断。这样的人一定成不了大事。”

不久，郭嘉就坚决地离开袁绍，去投奔了曹操。

曹操亲自考察郭嘉，问他：“你说我能打败袁绍吗？”

郭嘉说：“袁绍有十败，您有十胜。”

接着他详细分析了袁绍的十大弱点，曹操的十大优势，说得是头头是道，有理有据。郭嘉的这番分析让曹操心服口服。

郭嘉最后建议先打吕布，然后再逐步扩大地盘，壮大自己。

曹操马上说道：“就依先生所言。使我成就大业者就是你啊，你正是我要找的谋士！”

郭嘉也说：“您也正是我要找的明主。”

我们不妨来分析一下上述故事，袁绍说话没重点，喜欢唠家常，做事不果断，证明他胸无大志，成不了大气候。曹操言简意赅，对郭嘉的建议立刻采纳，这说明他做事干脆利落，不拖泥带水，而且会说恭维人的话，让郭嘉死心塌地为他效劳，因此可成大事。而郭嘉也从言谈中听出了曹操是一个爽快的人，因此，自己也就无所顾忌，该说什么就说什么。因此，一个人说话的速度、语气，正是我们探知对方深层心理活动的关键所在。当然，说话的声调也是不可忽视的要点。

有人说话粗俗不堪，有人说话谦恭有礼，有人说话一本正经，当然也有人一派胡言，或不知所云。总之，不管是什么人，从他的话语中我们就可以窥探出他的内心想法。

一般来说，高贵优雅、气质非凡的人说话温和婉转，表示他们常用文雅的应酬用语。然而，这类人也应分为两种，一种是多彬彬有礼，另一种是外表高尚而

内心丑陋的人，他们不愿被对方察觉自己竭力掩饰着的目的，所以才使用文雅的语气说话。

反过来，那些谈吐粗俗的人显得比较单纯。这种类型的人，不管是对上司还是部下，对同性还是异性，都用其一贯的谈吐方式，喜欢的就喜欢到底，讨厌的就讨厌到底。

此外，在初次见面的时候，这种人的好恶也表现得相当明显，要么表现得很不耐烦，要么就是亲热若多年老友。

一些人还会有“没劲”、“讨厌死了”、“这是真的假的？”“是吗？”等口头禅。它们时常灌进我们的耳朵，我们就可以通过这些口头禅看出一个人是否积极主动，乐观悲观等。心理学家指出，口头禅是人内心中对事物的一种看法，外界的信息经过人们在内心的加工，脱口而出就成了一种固定的语言反应模式。所以在面对同样的问题，遭遇类似的情形时，人们总会用口头禅来应对。

心口是相连的，所以人们才会说某人是心口不一。通过言语，我们就可以了解一个人的内心。

做好准备，进入他人的“私人乐园”

美国法学博士贝尔·特尼说：“要想舌底生花、芳香宜人，在你准备张口时，一定记住中国人的一句古话：有备无患。”有了准备就能做到有的放矢，即使出现了问题，也能从容应对。打一场无准备的仗注定会遭受失败，断了自己的友谊之路。

我们大家都知道世界上没有两片相同的树叶，也没有两个完全相同的人，每个人都是一个不同于他人的个体。所以，在交际过程中，要想使得交际得以顺利地展开，就应该学会用不同的方法对待不同的人。这就要求我们在进行交际之前，对对方要尽可能多了解，只有这样，我们才能够找到适合对方的话题，进入到他的“私人乐园”中。

清朝的大臣盛宣怀是一个非常聪明的人。他是晚清的一位重臣，他刚上任准备去拜见陌生的上级时，就十分注意了解对方的相关情况，一直在准备着和这个上级的对话。

机会终于来了。在李莲英的保荐下，他那个陌生的上级醇亲王终于决定接见这个下级了，并且还特地在宣武门内太平湖的府邸专门设宴接见他，顺便向他咨询下有关电报的事宜。

盛宣怀虽然以前从未见过醇亲王，但与醇亲王的门客“张师爷”却交往甚密，平常盛宣怀就是从 he 那里了解到了关于醇亲王的两个方面的情况：一个就是，醇亲王跟恭亲王不同。当时正是西洋学在中国盛行的时候，恭亲王认为中国必须要跟西洋学习才能壮大自己的实力。可是醇亲王则不这样认为，他不觉得中国人比洋人差，因此在对待外国文化的态度上，醇亲王就是一个十足的保守派；另一个就是，醇亲王虽然好武，但自认为书也读得不少，也颇有文采，经常在很多场合炫耀他的文字功夫。盛宣怀了解了这些情况之后，就迅速到身为帝师的工部尚书翁同和那里抄了一些醇亲王的诗稿，熟记了其中比较好的几首，以备“不时之需”。

为了能让醇亲王第一次接见后就对自己留下好印象，除了这些，盛宣怀还做了很多其他的准备。比如，盛宣怀还从醇亲王的诗中琢磨出了些醇亲王的心思，俗话说“文如其人”，这在和醇亲王的对话中将会发挥很大的作用，以防自己说了不该说的话，那前面的所有努力也就白费了。在准备好这些之后，盛宣怀就胸有成竹地前来拜见他那未曾谋面的上级醇亲王。

一切进行得都很顺利，盛宣怀对醇亲王的话基本上是问答如流，并且句句说到了他的心坎上。当他们谈到“电报”这一名词的时候，醇亲王假装问盛宣怀：“那电报到底是怎么回事啊？”

盛宣怀对此早有准备，他镇定从容地回答道：“回王爷的话。电报本身并没有什么厉害之处，全靠活用，所谓‘运用之妙，存乎一心’，仅此罢了。”

醇亲王听他竟然还能引用岳武穆的话，立刻就来了兴趣，同时对他这个下级也不免另眼相看，于是就问道：“你也读过兵书？”盛宣怀并没有因为上级的这种问话而变得骄横起来。他还是那么谦虚地说：更多精彩PDF电子书请在www.xg51.com 宗显皇帝忧国忧

民，竟至于驾崩。那时如果不是王爷神武，力擒三凶，后果也就真的不堪设想了。”盛宣怀在自谦的时候也不忘夸奖上级一番，这种时机真的是恰到好处。略停了一下他又说：“那个时候有血气的人，谁不想洗雪国耻，宣怀也就是在那时候，不自量力，看过一两部兵书。”

盛宣怀三句话不离醇亲王的“本行”，这也看出他在和醇亲王对话之前确实是下了一番功夫的。

醇亲王是盛宣怀的上级，他的接见无疑会直接关系到盛宣怀的仕途与命运，因此，盛宣怀不惜花功夫来打探醇亲王的情况，甚至在还没见面之前就对他的喜好、性格摸得清清楚楚，在无形中为自己增添了不少信心。拜见之时，盛宣怀句句都说在了醇亲王的心坎儿上，使醇亲王觉得这个人知道自己想听什么话，值得信赖。于是醇亲王很快对他委以重任，最终盛宣怀的未雨绸缪帮了自己一个大忙。

很显然，盛宣怀是一个十分聪明的人，他的聪明不仅表现在他会拍上级的马屁上面，更重要的是他知道拍到哪里才是恰到好处。要做到这些，就得对这匹马先有一个全面大致的了解。这就是事先有所准备，在交谈时灵活运用以赢得对方的好感。

被人称为“私人交际天才”的罗斯福就深谙此道，一位拜访过他的人曾这样说过：“不论来访者是牛仔、勇敢的骑兵队员，还是政治家、外交官，罗斯福都能找到适合对方身份的话题，让彼此的交谈非常愉快。”为什么罗斯福能做到和每一位初次见面的人都相谈甚欢呢？答案很简单，每当有人来访时，罗斯福就会在前一天的晚上查阅有关当事人的资料，对当事人作初步的了解，所以不论来访者是达官政要还是贩夫走卒，会谈时，罗斯福都能找到符合那些人胃口的话题，那些人也会认为罗斯福对他们有着浓厚的兴趣。通过这种策略，所有与罗斯福交往过的人都在心理上都得到了满足。

罗斯福十分重视那些与他人息息相关的事情以及他们特别关注的事情。于是，他就运用这样一个再简单不过的策略，使他人的自尊心得到了满足，最终赢得了他人的好感，为自己轻松进入他人的“私人乐园”打下了坚实的铺垫。

能在人际交往中顺利地进入他人的“私人乐园”，这往往是大人物取得成功的重要原因。这是因为，他们深切地知道：个人兴趣是人与人之间最明显的不同，因此，如果能够在交际过程中有效地利用这种差别，往往能够收到事半功倍的效果。

总之，如果我们想了解一个人，在交谈之前最好先有所准备，了解与之有关的各种资料，比如对方的阅历、对事物的认识能力、爱好等。我们还应该根据每个人不同的特点和背景采取不同的方法来展开交谈。虽然这只是一个非常简单的策略，但是在交际的过程中常常能够让你得心应手、游刃有余。

话不投机，要学会及时转弯

“酒逢知己千杯少，话不投机半句多”。要想和陌生人成为朋友，就要抓住他的心。然而，一旦发现，自己投出去的话题，无法得到回应，引不起对方的兴趣，就要想着赶紧转变，学会转弯，把主动权重新握在自己手中。

在同陌生人交往中，如果抛出一个话题，这个话题一定要是能够拓展的话题——对方能做出回应。这样的话题是使人人都能了解，都可以发表自己的看法，这样才能探出对方的兴趣和爱好，拓展谈话的领域。如果对方对该话题表现出了浓厚的兴趣，则应在第一时间进行探讨。如果对方的回应是三言两语，冷淡的，则应及时转换话题。

在抛出话题时，最忌讳的就是不分情况，为了话题而话题。如果不了解情况，就指着一件油画说“真像18世纪的作品”，或是听见一首曲子就说“很有施特劳斯音乐的风味”，除非对方是内行，否则只能遇到冷场，并给对方一种不好的印象。

面对陌生人，我们可能不知道对方的职业，但不可盲目地询问。社会上有各种各样的职业，但也会有人会失业，问一个的职业有时就是再变相地追问他是否失业，一些自尊心很重的人，并不喜欢这样的询问和话题。另外，工资等隐私更不能作为话题。

如果你确实想通过开拓谈话来获知对方的职业，就应该用试探的方法。例如“先生常常去打球吗？”如果他说“不”，就可以再问，是否很忙以及每天都去哪儿消遣呢。这样就能探出对方是否有固定工作。总之，要想开拓一个话题，获知更多的信息，就应该多些方法，一步步实现。盲目乱问只会把话题变得很糟糕，引不起对方的兴趣。

其次，要学会聪明地接话题，转话题，保持双方的沟通兴趣。

在谈话中要学会抓住对方的话题，进行机智地接答。当对方表现出浓厚的兴趣时，可以就这个话题说得更多；当对方不是很有兴趣，并将主动权交给自己时，应聪明地转换话题，让谈话变得风趣，活跃起来。有时，在我们夸奖对方时，对方可能出于谦虚，可能是因为别的原因，总会以“一般、一般”来进行回答。

如果这时我们不接着话茬说下去，就有点赞同对方的“一般”说法的意思，难以达到赞赏对方，夸奖对方的目的。这时，就需要自己巧接话题，我们可以这样回答：“您的‘一般’情况尚且如此，那我的‘二般’情况就可想而知了。”

这句话听起来幽默，风趣，言外之意是：“您一般的情况才如此的话，我那‘二般’的情况就更不值得多提了。”这种答话，就达到了自己的目的，也展示了自身的谦虚、谨慎等。

有一次，孔子带着他的几名弟子出外讲学、游览，一路上十分辛苦。这一天，孔子和他的弟子们来到一个村庄，在一片树阴下休息。

他们正准备吃点干粮、喝点水时，突然孔子的马挣脱了缰绳，跑到庄稼地里去吃了人家的麦苗。农夫很气愤，就上前抓住马嚼子，将马扣下了。

作为孔子最得意的弟子，颜回能言善辩，自告奋勇地上前

去企图说服那个农夫，争取和解。可是，作为一个读书人，他说的话文绉绉，满口之乎者也，天上地下，将大道理讲了一串又一串，尽管费尽口舌，可农夫就是听不进去。自然也不愿意多谈，也不愿意放马。

有一位刚刚跟随孔子不久的新学生，论学识、才干远不如子贡。当他看到子贡与农夫僵持不下的情景时，便对孔子说：“老师，请让我去试试看。”他走到农夫面前，笑着对农夫说：“你并不是在遥远的东海种田，我们也不是在遥远的西海耕地，我们彼此靠得很近，相隔不远，我的马怎么可能不吃你的庄稼呢？再说了，说不定哪天你的牛也会吃掉我的庄稼哩，你说是不是？我们该彼此谅解才是。”

农夫听了这番话，觉得很在理，责怪的意思也消释了，于是将马还给了孔子。旁边几个农夫也互相议论说：“像这样说话才算有口才，哪像刚才那个人，说话不中听。”

说话要看对象，要看环境，要看说话的事理。孔子曾经说：“可与言而不与之言，失人。不可与言而与之言，失言。知者不失人，亦不失言。”“失人”失去了可以说话的对象；“失言”可以理解为这次说话本身就不对，也包括选错了说话对象。要做到两“不失”，就要在适当的地点、适当的时候、适当的语境，对适当的人说适当的话。

充满激情的人，在交谈时会有强烈的情绪，并且内心活动显之于外；冷漠型的人，更容易持重寡言，具有深沉的情感；性格大大咧咧的人，多表现出漫不经心的样子。性格的不同，需要我们用不同的沟通方式，选择话题等。另外，我们也需要考虑到对方的身份。在谈话中要根据谈话人的性格而采取恰当的谈话方式，如此才能够达到谈话的最初目的。

在沟通中，一定要观察对方的反应，巧妙地接答对方的话茬，这样才能把原来的话题引向另一个话题，使谈话转变一个角度继续进行下去。随着话题的深入，交谈的持续进行，才能逐步打开陌生人的内心世界，从陌生人变成朋友。

王某是一家企业的销售员，负责一个地区的销售业务。这样的工作免不了要同各行各业不同的人打交道。时间长了，王某就知道怎么在第一时间跟人套近乎。无论是交朋友，还是做业务，套近乎都是一门必备的学问。

年底的时候，公司为了加强和客户之间的联系，特意举办了一年一度的“联谊会”，跟客户联络一下感情，总结一年的经验，为来年开个好头。公司安排刘某在会议期间陪同一个新客户李某。

由于是新客户，王某对李某了解得也不大多，李某本人也比较内向，话也不多。王某一直不知道该如何开口。在他们路过一家商场时，李某就聊起了商场的销售情况，王某认真地听着，并不停地说是。最后，李某深有感触地说：“现在，市场竞争够激烈的。”刘某赶紧接过他的话茬儿说：“就是。你们单位的竞争怎么样呢？”

由于正是李某感兴趣的话题，双方就你来我往，王某不仅知道该单位更多的情况，也交上了李某这样的朋友。

话不投机，就要学会转换话题，话若投机，就要学会接，将话题一步步地引向有利于自

己的方向，最终收获的便不只是一次谈话。

不吝赞美，从对方得意的事情谈起

正所谓“酒逢知己千杯少，话不投机半句多”。我们每个人都有自己喜欢听的话和不喜欢听的话，与人交往的过程中如果我们谈论别人喜欢的话题，往往会让人觉得我们很懂他们，进而达到我们自己的目的。

我们每个人都或多或少地有自认为得意的事情，至于这件事是否真有价值，就另当别论了。但是，至少在他本人看来，这是一件很有意义的事情，这就给对方一个很好的表现自己的机会，从而使得交际活动得以顺利进行。

20世纪70年代，美国前国务卿基辛格率代表团访问中国，进行一次打破中美中断二十多年的外交僵局的谈判。来华前，尼克松总统曾多次预测，美方将会大败而鬼。然而事实并非如他们所想的那样。

周恩来总理在钓鱼台国宾馆亲切接见了他们。周总理微笑着握着基辛格的手，亲切地说：“这是中美两国高级官员二十余年来第一次握手。”当基辛格把随行人员一一介绍给周总理时，他的赞美更是出乎他们的意料。他握住霍尔德里奇的手说：“我知道，你会讲北京话，还会说广东话。广东话连我自己都说不好，你是在香港学的吧？”又对斯迈泽说：“我读过你在《外交季刊》上发表的关于日本的论文，希望你也写一篇关于中国的。”最后他握住洛德的手说：“小伙子，真是年轻啊，我们应该算是半个亲戚吧，我知道你的妻子是中国人，在写小说。我愿意读到她的书，欢迎她回来访问。”

我们可敬的周恩来总理简短的欢迎辞里蕴含了多么高超的赞美技巧啊，在严肃的外交场合，他有意淡化了政治角色，并且能够巧妙抓住细微之处，从对方得意的事情谈起，既亲切又得体，使对方的紧张情绪很快得到缓解，使中美双方的关系也得到缓和。

所以，在与人交际的过程中，假如我们能事先有所准备，并能在交际活动中有意无意地谈起对方感到得意的事情，那么他会很高兴和我们继续交谈下去的。因为这会让其有如遇知己之感。

老李是某中学的校长，眼看着学校的实验器材一天天地被淘汰掉，且多次循规蹈矩地层层请示都没有什么结果。万般无奈之下，他决定向本市的一个著名私营企业家求助，因为，这名企业家重视教育，曾有过捐款援助本市家境贫寒的大学生顺利求学的事迹。但是，现在这家企业的经营也陷入了困境，能不能求援成功，老李心里实在是没底。

一次，市里召开大会，表彰了这名私营企业家对教育的关注和热心行动。老李抓住这个难得的机会，去他的企业拜访。

老李说：“杨总啊，久闻您的大名。近日在市里开会我再一次听到教育界对您的称赞，实在是钦佩啊，钦佩！今天散会返校，途经这里特地来拜访一下您。”

杨总连声笑着说道：“哪里，您过奖了！”

老李接着说道：“杨总真是谦虚啊，您有书长志在www.xgm5.com援助贫困大学生的

行动。这事不仅在咱们市里被传为美谈，甚至已经传播到了全国各地，真算是名扬四海啊。”这话说得杨总满心欢喜。

老李趁机继续说道：“跟您相比，我这个校长可真是无能啊。身为校长，明知学校的实验器材落后，严重影响了学生的学习，却找不到解决的办法。要是社会上都能像杨总您这样，真心实意地支持教育，只需3万元，就能医治我的心病。可是，至今申报不下8次了，仍不见下文。”

听到这里，杨总立即站起来拍拍胸脯，慷慨地说：“李校长，既然是这样，你就不必再打报告求爷爷告奶奶了，这3万元我捐助给你们。”一听这话，老李紧紧地握着杨总的手，对他表示由衷地感谢。

与人交往的过程中，如果我们从称赞和诚挚感谢方面着手，尽量谈论让对方感到得意的事情。我们这样做的结果，不但不会失去什么，还会从对方那儿得到或学到更多我们所需要的东西。

在与人打交道的过程中，从对方得意的事情谈起，还要注意策略。如对对方表示敬佩，但也不要过分推崇，否则反而会让对方觉得你有溜须拍马之嫌。一定要抓住事情的关键，并能够慎重地提出，从正反两方面加以阐发，让他感觉到我们就是他的知音。这样一来，不管是多么难以接近的人，也将会变得和蔼可亲、笑容可掬。

暴露自己的缺点，消除对方的戒心

人无完人，金无足赤。我们每一个人都或多或少地会有这样那样的小瑕疵，不完美并不可怕，可怕的是我们刻意掩盖自身的不足。我国一位先哲曾说过：“一个人往往因为有些小小的缺点，而显得更加可敬可爱。”

对于一个优秀的人来说，适当地暴露一下自己的那些小缺点，不但不会使他的形象受损，还会使人们更加喜欢他。

日本养乐多棒球队的长岛一茂是一个看起来十分迟钝笨拙的人，但他却非常受人们的欢迎。长岛在加入养乐多棒球队的那天与球队签下合约，就在一切条件都谈妥要盖章之际，他却大声地说：“哎呀！糟糕：我忘了带印章了。”

正是这么一句话，使他在一夜之间名声大噪。到了真正签合约那天，所有的报纸都以《咦！我今天也忘了带印章》为题，大做文章，长岛看了报纸后，不经意地又说了另一句话：“咦！今天又忘带了吗？”这使得他在还未打球就已轰动的情況下，成了棒球界的红人，渲染了大众媒体对他的好感。

上述故事中的长岛一茂之所以能够迅速成为棒球界的名人，并轻易地获得了大众媒体对他的好感，主要是因为：他敢于在众人面前袒露自己的缺点，从而使得他在人们的心目中由一个难以接近的球星，而成为也会犯错误、也有缺点的普通人。他的这一举动快速地消除了他人心理上的防线，进而赢得了他人的好感。

然而，在实际的交际过程中，有些人往往会产生一种错误的看法，即：在交际过程中如果自己表现得越聪明，就越能引起他人的崇拜与尊重，所以，他们就挖空心思地地显现自己的聪明才智。其实，这样做不但不能让交际活动变得更为顺畅，反而会在一定程度上阻碍交际活动的进行。

切斯特菲尔德伯爵曾说过：“假若可以，就比别人更聪明，但千万不要告诉他们。”在交际过程中表现聪明一些是很好的，但是也应该学会适时地袒露一下自己的笨拙，让对方知道你也是有缺点的，这样就可以消除对方的戒心，并使对方产生一定的优越感。这不仅可以迅速缩短彼此在心理上的距离，使对方对自己敞开心扉，还能使对方对自己产生好感。所以，适时地暴露自己的缺点并不是一件坏事。

故意显露笨拙的一面，使对方产生优越感。比如说，时下的演员都以年轻貌美、头脑聪明、歌艺佳、演技生动为优点，企图在观众中塑造一种形象，提升优越感；殊不知，一个人面对比自己优秀的人，只会增加心中的挫折感，也就自然而然就产生了反感。因此，适时地表现自己的缺点，笨拙的一面，可以消除对方的戒心，拉近同对方的距离。

1946年元旦过后的某一天，著名企业家松下幸之助上班迟到了。这是一桩可大可小的事情，松下打算在新的一年里整顿风气、严肃纪律，以新面貌迎接新工作，走好日本战后复兴的第一年。因此，他要求全体员工上班时都必须准时，自己以身作则。真是不

巧啊，这次偏偏自己迟到了。

松下这次的迟到是有些客观原因的。本来，他每天上班都是由公司的汽车来接的，那天他早早地起了床。可左等右等，接他的车就是不来。看看时间差不多了，他只好自己去乘电车；刚上电车，接他的汽车就来了，他便又从电车上下来了。这样一来，到公司的时候一看表：迟到了整整10分钟！

按照规定，迟到是要批评、处罚的。仔细分析这件事的原因，直接责任者是司机，间接责任者还包括司机班的主管，他们两人都应对此事负责，都应该接受批评与处罚。但是，松下又想，为了公司的长远发展，这种事情是不能够迁就任何人的，否则新年新貌的计划就要泡汤了。此外，下属犯这样的错误，也和自己的监督不到位有关，自己也应该负起一定的责任来。最后松下决定连同自己在内，大家一起接受处罚。

1月15日，松下幸之助召开会议，对全体员工讲了自己迟到的事情，并分析了缘由，最后他敞开心扉地说：“对于你们全体员工以及整个公司，我必须负起责任。现在我向大家公布与此事有关的人员姓名，每人减薪一个月。而我自己，身为总经理，也难逃此咎，所以，现在将本月薪水如数奉还公司，以表惩己谢罪之意。”

世界上没有什么东西是完美无缺的，就连美神维纳斯也是断了双臂的，而她的美就在于她的残缺之美，折断的双臂不仅没让她黯然失色，反而使她引人注目。因此，不要害怕暴露自己的缺点，有时它会使人觉得你心无城府，值得信赖。我们把自己的缺点袒露给别人，可能一时会使人有所失望，但经过“阵痛”之后，人们关注更多的反而是你的优点、你的魅力。

反过来说，如果一个人拼命地想掩饰自己的缺点，开始或许会给人们留下好印象，可一旦缺点无意间暴露，就会使人难以接受，并给人虚伪做作的感觉。

我们每个人都希望自己是十分完美的，而有意暴露自己某些方面的弱点或缺陷，从某种程度上说，这是一种相当高明的交际策略。因为这样不但给人留下坦诚的印象，让对方感到一定的优越感，进而我们就可以赢得对方的好感。

避开那些涉及个人隐私的话题

我们每个人内心的隐私一般都不愿意让别人知道，比如，我们往往不喜欢向人公开自身的弱点或缺陷。如果我们在公众场合谈论他人的隐私，尤其是他人忌讳的隐私，不但会让人面子上下不来，还会阻碍彼此交际活动的进行。

每个人都有隐私，都有自己不愿公开的秘密。隐私权也是人的基本生存权利。在与人交往中，隐私更是一个需要注意的问题，揭人隐私是人际交往中的一大禁忌。所以，我们每个人都应该避免那些涉及别人隐私的问题。

一次李强与朋友一起吃饭时，朋友给他介绍了同桌的一位个体户。彼此寒暄了几句后，无意中李强就问起他最近进的一批货是什么价。

话一出口，他就后悔了。个体户之间竞争十分激烈，进货价都是保密的。答复他吧，不可能；不答复他吧，彼此刚认识，好像不大好。

正在他不知所措之时，个体户问他：“你能保密吗？”一听他相信自己，王宇一拍胸脯保证说：“能，我最能保密了！”

那个体户笑了笑说道：“很好，我也能保密。”在他这种俏皮的答话中，李强才得以避免了尴尬。

人们多半的谈话过失是由于欠缺考虑或无知引起的，揭别人隐私的行为也是这样造成的。但也难免会有一些人专门以揭人短、探人隐私为乐趣。别人结婚几年没有孩子，他就议论这人是否有生理缺陷；别人家来了几个女朋友，正常交往，他就四处散布谣言说这人喜欢乱搞。

在实际的生活当中，喜欢探人隐私的人不但不招人待见，而且自己也常常吃亏。深圳有些大公司的秘书一般都是几个月一换。因为做经理的不愿秘书对他的底细知道得太多。比如某些大公司一年要买进上万吨糖，经理每斤糖提成一毛钱就是一笔不小的数目。你如果对他的底细了解得太多，对他就是一种威胁，他自然要想办法把你这个潜在的敌人给剔除掉。所以，我们不仅不要去打探他人的隐私，即使对方要告诉我们，我们都要尽量避开，以免将来给自身惹上麻烦。比如有些私营公司经常都会有一些黑账，假若哪个员工老是喜欢刺探这些问题，很快就会有被炒鱿鱼的下场。

有的人什么事都喜欢打听，他们最喜欢知道别人的私事及秘闻。有时为了增加谈资，有时仅仅是一时好奇，即使与自己无关的事，仍然喜欢问个究竟。如果是对对方的关心，还会让人对你有所好感，但若不是，就会十分令人讨厌了。这种看似微不足道的事往往有着很强的杀伤力。

人到了适婚的年龄仍单身，似乎就成了“众矢之的”，经常有人关心，甚至“过度关心”。经常会被人问道：“你咋还不结婚啊？”“什么时候喝你的喜酒啊？”

结不结婚，是个人的自由，别人无权干涉。在www.xgv5.com的人还喜欢偷偷打

听“她长得还不错，怎么还不结婚啊？不会有什么问题吧？”这种问题严重地伤害了他人的自尊心。

在日常交际中，具体地说，我们应避免如下隐私类话题：

- （1）女士的年龄
- （2）工作及工资情况
- （3）家庭内务及存款
- （4）夫妻感情
- （5）身体状况
- （6）不愿公开的工作计划
- （7）不愿意为人知道的其他隐私

我们每个人的内心深处都有一种天然的、本能的维护自己内心秘密的情绪，遇到别人不得体的询问，我们很自然地会产生逆反心理。如再遇到那种什么事都不放过的“查户口专家”，被问者的厌烦之情会更加强烈。

什么事都想问一问会使自己变得浅薄而又庸俗，试想，一个喋喋不休喜欢探问别人私事的人，怎么可能会结交到真正的朋友。

在你想问对方某个问题的时候，最好先在脑中思考30秒，看看这个问题是否会侵犯对方的个人隐私，如果有可能侵犯到，要尽量地避免，这样对方不仅会十分乐意接受你，还会因你在应酬中得体的问话与轻松的交谈而对你产生非常良好的印象，为更进一步的交往打下坚实的基础。

不说人坏，不揭人短

俗话说：“矮子面前莫说短话”，别人或许有生理上的缺陷，或许家庭不幸，或许在为人处世方面有短处，他们本身就已经够痛苦的了，我们绝不能再雪上加霜了。“哪壶不开提哪壶”，伤及了别人不说，自己也得不到什么好处，到头来只会是两败俱伤。

在现实生活中，每个人都有自己的短处和缺点，有一些是他人知道的，也有一些并不愿意让人知道。因此，在同陌生人聊天时，一定要做到慎重，不能拿对方的不光彩问题做文章，这无疑于在伤口上撒盐，既让对方感到痛苦，也给人一种不好的印象。

朱元璋是明朝的开国皇帝，出身卑微，曾当过和尚，还曾在街头要过饭，做了高高在上的皇帝后，昔日的那些穷哥们儿自然少不了到京城去投靠他。这些人原本想着他们是和朱元璋共过患难的朋友，现在朱元璋发达了，一定会念在昔日的情谊上，给他们封个一官半职什么的，也让他们享受一下衣来伸手饭来张口的生活。

让人万万想不到的是，朱元璋最忌讳的就是别人揭他的老底，认为那样会有损自己的威信，因此对来访者大都拒见。所以他那些昔日共患难的穷哥们儿只能眼看着朱元璋做皇帝，享受着人间的山珍海味，而自己却只能继续过着食不果腹的苦日子。

虽然很多人见不到朱元璋，但偶尔也有例外。有位和朱元璋孩提时一块光屁股长大的老友，从老家凤阳千里迢迢地赶到南京，几经周折总算进了皇宫，见着了朱元璋。这位纯朴的老兄依然把朱元璋当成儿时的那个小孩子，认为没有什么话是不可以说的。所以一见面，就当着文武百官的面，大嚷大叫起来：“哎呀，朱老四，你当了皇帝可真威风呀！还记得我吗？当年咱俩可光着屁股玩过，你干了坏事总是让我替你挨打。记得有一次咱俩一块偷豆子吃，背着大人用破瓦罐煮。豆还没煮熟你就先抢起来，结果瓦罐弄烂了，撒了一地的豆子。你吃得太急，豆子卡在嗓子眼儿了，最后还是我帮你弄出来的。怎么，不记得了？”

这穷哥们儿以为提起儿时的事情朱元璋就能念及旧情，可是他做梦也没想到却给自己带来了杀身之祸。当他还在那喋喋不休时，宝座上的朱元璋再也坐不住了，心想此人太不懂得规矩了，居然当着文武百官的面让我下不了台。盛怒之下，朱元璋下令把这个穷哥们儿杀了。

故事中那个可怜的请哥们儿原本是自己求荣华富贵来的，可谁知，无意间揭了朱元璋的短处，结果把小命都给搭进去了。由此可见，别人的短处是揭不得的，否则会给自己带来很大的麻烦。

在与人交往的过程中，我们一定要学会在不同的场合说不同的话。场面话谁都会说两句，但并不是谁都会说，一个不小心，也许你就踏进了别人言语的“禁区”，触到了对方的短处，犯了对方的忌，对当事人造成一定的伤害，自己也下不来台。其实，我们每个人都有优点，也都有缺点，为人处世的成功，一个很重要的方面就是善于发现对方身上的优点，适时地赞美对方的长处，而不要精心寻找对方的缺点。短处在www.xg5.com一定要注意，不管在什么场

合，都不要揭别人的短处，也不要伤害他人的自尊。那样做，是损人又害己的事。

我们再来看一则故事：

清朝的康熙皇帝，年轻时励精图治，做过不少为国为民的大事，到了晚年时，年纪大了，头发白了，牙齿也松动脱落了。这本是人生的自然规律，可他心里就是不服老，犯了老年人的通病，只要听到有人说他“老”，他就特别不高兴，身边的重臣深知他的心理，特别忌讳说“老”一类的字眼，也没有谁敢在皇帝面前触这个霉头。康熙为了显示自己还年轻，还很有活力，常常带领皇后、妃嫔们狩猎，在河塘边钓鱼取乐。

有一次，康熙带着一群妃嫔去湖中钓鱼，很快，鱼杆就动了，康熙皇帝连忙举起钓竿，只见钩上挂着一条大大的金鱼，心中甚是喜欢。谁知刚拉出水面，只听“扑通”一声，金鱼却脱钩掉到水里去了，康熙长吁短叹。在康熙左侧陪同的皇后见状连忙安慰说：“看这光景这只龟怕是老得没有牙了，所以衔不住钩子了。”

这时，在一旁观看的一个年轻妃子见状忍不住大笑起来，而且连笑不停。康熙不由得龙颜大怒，他认为皇后的话是说者无心，而那妃子则是笑者有意，是笑他没有牙齿，老而无用了。回宫之后，康熙马上下了一道谕旨，将那妃子打入冷宫，永世不得翻身。到了这个时候，那个年轻的妃子才真切地体会到自己的，她感叹说：“因不慎笑了一笑，却害了自己一生，这都是我不检点自己的行为酿成的恶果啊！”

为何皇后在说话时明显说到“老”字而康熙没有怪罪于她，而妃子只是笑了一笑康熙却如此地勃然大怒呢？首先是康熙的不服老的忌讳心理，他反感别人说他老，所以一旦有人涉及这个话题，他心理上就承受不了。另外，由于皇后与妃子同康熙皇帝的心理距离不同。康熙知道皇后是一片好心的安慰。那位年轻的妃子是在皇后说话的基础上笑的，再加上她与康熙皇帝的感情远不如与皇后的，所以让康熙皇帝产生了消极联想：那老龟老掉牙衔不住钩子，就像康熙皇帝一样老而无用，连钓起的老龟都让它跑掉。这就深深地刺到了康熙的痛处。

我们每个人都是有自尊心的，我们总希望能够受到别人的欣赏与尊重，谁也不原意人们一见面就提让自己不愉快的事。所以，每个人都不喜欢别人触及到自己的憾事、缺点、隐私或者是使自己感到难堪的事，这也是人之常情。因此，在与人打交道的过程中，一定要注意尊重别人，交谈时尽量不要涉及别人的短处，不然就会导致双方的不和，给人际交往带来麻烦。

第七章 拓宽渠道——结交能够认识的陌生人

借助朋友，认识赶场的陌生人

在现在这个以关系取胜的社会里，我们每一个人都希望自己能够与他人和睦共处，都希望自己能够拥有一个有助于自己日后发展的良好人际关系。我们中的很多人都感叹自己的交际圈太窄，常常苦于不知道如何拓展自己的交际圈。其实，我们结交陌生人的渠道还是相当广泛的，比如朋友介绍、网络聊天等，只要我们用心去留意，我们就可以结交到方方面面、各种各样的朋友。

美国作家莫顿·罗宾逊说：“每当我回忆起我最好的朋友当初都是陌生人时，我的畏惧就消失了”。我们人与人之间都是从陌生开始的，即便是最为要好的朋友，在当初彼此也是陌生人。在讲求效率与速度的现代社会里，我们不妨结交一些赶场的陌生人。

现代多元化的社会，为人们的交际提供了多元化的平台。昨天的路人，今天可以相知，说不定到明天就是一对无话不谈的知心好友。人们日常的工作与生活往往是交织在一起的，一般来说，人们很难腾出专门的时间去交际。但是我们又特别需要交际，于是就会想到忙里偷闲地结交一些新朋友。赶场就是其中的一种。

我们的日常生活中常常有这样一群人，他们利用业余时间频繁地参加各种聚会，每周的日程总是排得满满当当的。这种聚会通常不是普通意义上的同学聚会或亲友聚会，而是利用网络等手段集结到一群志趣相投的人在一起娱乐交流。

赶场，的确是结识新朋友的不错办法。通过这种“自设”的平台，一群陌生人聚集到一起，那种感觉实在是很新鲜。像各类汽车的车友会，各种主题论坛、沙龙俱乐部的聚会，又或者由个人在网上发起并召集起来的旅行团队等。慢慢地，这群人连同他们的生活方式都有了一个固定的代言名词——“都市赶场族”。

这些赶场族，为什么终日奔波在各种聚会中却乐此不疲呢？因为“赶场”缓解了社会潜规则带来的压力。

心理咨询专家韩三奇指出，人是一种群居性的动物，但是当今社会竞争压力下衍生出的各种各样的“潜规则”无形中拉大了人与人之间的距离，使相互间感到陌生而不信任。我们所说的“赶场族”实际上就是针对这种现象而形成的一个比较典型的“回归性”群体。

在“赶场族”这个群体中，人们通过自由选择各自向往或需要的交际活动来满足各自不同的心理需要。在与群体中其他成员以俱乐部主题为基础的交往过程中，人们慢慢地卸下了基于社会地位、利益纷争等现实原因而形成的防御心理、攀比心理及自卑心理，转为关注所在

团队和谐愉悦的集体效应，在自身获得快乐的同时也有效缓解了紧张的压力。

在不同主题的俱乐部或联谊会中，原本素昧平生的陌生人聚在一起，在保证“至少有一个共同话题可以交流”的基础上，这群在生活中没有利益纠纷的人更容易相处得快乐与自如。赶场族之所以喜欢这样的交流，主要基于如下两方面的原因。

(1) 陌生人的那种神秘感会使一个人在这个群体中有机会重塑一个崭新而美好的自我，当每个人都以或开朗，或忠诚，或坚强的正面积极的形象出现后，会更加给彼此带来愉悦及舒适的感受。

(2) 我们每一个人在面对与自己没有利益纷争的陌生人时，往往会本能地降低防御攻击心理，通过起初只是响应各种主题的交流，逐渐泛化到日常的嘘寒问暖、倾诉衷肠的深度交流，使人性在某种程度上得以回归。

韩三奇还指出，适度的赶场生活在合理利用了闲散时间的同时，也满足了一部分人寻找“归属感”和“情感支持”的心理需要。

比如，刚刚离婚，一个刚刚失恋，或者刚刚经历了丧子之痛；又或者刚刚拿到自己的癌症晚期诊断书的人，假若并不是一味地呆在家中痛不欲生、悲观沉沦，而是定期参加一些和自己遭遇类似主题的俱乐部活动，那么在特定的群体中通过彼此的说与听等方式，必然会有效激发个人的共情心理，弱化那种社会“比较感”形成的巨大心理落差与空虚，从而获得情感的支撑与依托。

人们在各自需要的群体中去寻求精神支持与情感依托，并借助多种多样的娱乐方式消遣闲暇时间，放松压抑心情。

总的来说，赶场认识新朋友，还是值得提倡的。但是，和这类场合的陌生人打交道，是需要另外一番心态和处事方式的。

我们来看一则关于美国作家莫顿·罗宾逊的故事。

美国作家莫顿·罗宾逊曾苦恼地对人说：“就我个人而言，我总是局限于熟悉的几个朋友、同类的人。我一生都希望能够与陌生人成为朋友以拓展我的视野，激发对生活的敏感。但我总是望而却步，害怕遭到拒绝。我要怎么做才能克服这种怕受冷遇的恐惧感呢？”

后来经人介绍，他到一家车迷俱乐部参加活动，在那里赶场，他认识了大卫·吉萨。

大卫·吉萨主动亲近每一个陌生人，并且把这当做是一种乐趣。他的主动示好几乎能融化所有人身上裹着的那一层寒冰——每个陌生人身上都裹着这层寒冰。他如此轻而易举地就可以亲近陌生人，简直让罗宾逊感到嫉妒。但是，如果让他打破僵局首先对陌生人开口说话，他宁可选择去死。

但他这种孤芳自赏、过于清高的态度并没有吓退大卫·吉萨。他将他那双灰色而十分友善，十分友好的眼睛转向罗宾逊，很自然地微笑着。他并没有向一般人那样说出关于天气好坏这类无用的套话，也没有用自我介绍作开场白。

他说话的时候一点都不紧张或者感到尴尬，就好像他是在把一个有趣的消息传达给一个

认识已久的老朋友，他说道：“我发现你在观察那位古铜色的家伙修理冰鞋，他是来自纽约的罗得岛学者。去年他当过‘珂尼尔’号的尾桨手，同时还担任着辩论俱乐部的主席，你不认为他是美国年轻一代在牛津最杰出的代表吗？”

吉萨的这番话迅速诱导他们二人进入了一个问题的讨论——关于盎格鲁撒克逊人和美国人之间友谊的梦想。从这个话题开始，两人的谈话涉及到共同感兴趣的各个领域和特殊的信息。

一个钟头之后，当他们结束谈话时，两人已经成了无话不谈的好朋友。

对罗宾逊来说，几乎是一个奇迹。

罗宾逊通过自己的这次赶场经历，深切地体会到从陌生人到朋友的过程，同时也体会到这种场合带给自己的奇妙无穷的乐趣。正如心理咨询专家韩三奇所说的那样，借由这种赶场而形成的“群体归属感”对于人的心理健康有着非常积极的现实意义。我们通过赶场多认识一些陌生人，也有助于拓展我们自己的交际圈。

察言观色，认识邂逅的陌生人

提起“邂逅”这个词，相信我们所有人都不会感到陌生，它是一般是指两个未曾谋面或彼此记忆模糊的人在某一时间、某一地点不期而遇。但我们每天与地铁里、公交车上的那些陌生人的见面，称不上是邂逅，因为彼此只是擦肩而过，过后谁也想不起谁。邂逅往往给人一种想念的成分，能够邂逅某人是一种缘分，更是一种美丽。

想必我们每个人都有过这样的记忆：十分喜欢某某明星，但对他的所有了解都是来自报刊、杂志、影视或他人茶余饭后的闲谈；对某位钦佩的政府官员或企业高管的知晓也是来自媒体或他人的言谈；对某位普通人的了解是来自亲人或朋友同事之口……假若某时某地你与他 不期而遇，并且彼此有了一定的沟通交流，哪怕只有简单的三言两语，这就是邂逅。

邂逅陌生人有时会带给我们很大的收获，比如，精神上的、情感上的或者是物质上的，等等。

每次邂逅陌生人，往往都会有一段故事，而每一个特别的故事，都一定有着其让人难以忘怀的理由。

张颖等三位影友曾自驾车到广西东北部的龙胜各族自治县龙脊梯田采风，在那里邂逅了一个美丽动人的故事。时间过了一年零九个月，故事的主人给他们寄来了用他们的摄影作品印制的挂历，每一页还配有相应的诗句。

故事是这样的：

在向导的带领下，张颖等三位影友攀上一处高台，那是拍摄梯田景色的必经之地。

正在这个时候，来了一男一女。男的四十岁左右，英俊儒雅；女的是用“滑竿”抬上来的，约二十六七岁，既有苏杭女子的妩媚，又不乏北方女子的灵秀。男的扛着三脚架和高级摄影器材忙活开了，那女子就在距他不远的地方坐下来休息。

他们先是对这一对男女的身份进行一番猜测：他们是情侣还是夫妻？抑或是结伴来的驴友？

从那位女子的自我介绍中，他们得知那男的是她的丈夫，他们的家在浙江嘉兴市，男的从事摩托车经销生意。他们是从嘉兴出发，自驾车沿路旅游和进行摄影创作的。

那位女子接下来向他讲述了几年前的一次改变她一生的车祸：和一辆违章驾驶的车辆迎面相撞，她重度昏迷，丈夫也受了伤……

她的多处内脏受到损伤。康复后不能继续做原来的工作，每月享受400元社会保障金直至终生。

更令张颖他们感到吃惊的是，她说她与她丈夫是同年生人，女儿已经上初三了。

这时候，她的丈夫已完成了拍摄任务，也过来和张颖他们说了一阵话，他因为生意上的事常到大沥摩托车市场做交易。

下山时，女的仍由滑竿抬着，男的紧跟在后，在www.xg5.com，也夺去了她的部分

健康。但她又是十分幸运的，因为有一个始终深爱着她的丈夫，为了弥补她人生中的遗憾，她丈夫决定放弃部分生意，陪着她自驾车周游大江南北。

傍晚时分，回到农家旅舍，出乎意料的是，这对夫妻也住进了他们住的木楼。那坐滑竿的女子说，希望有更多时间和张颖他们聊聊，旅舍主人为他们做了一桌丰盛的饭菜。一直到了大半夜，他们各自睡去。

第二天，他们又一起吃了早餐，一起到龙胜县城温泉，一直泡到中午时分，然后又一起去大排档去享受地方风味。

临走的时候，那对夫妻留下家庭住址、联系电话，诚邀张颖他们去嘉兴做客。

就在新年来临之际，张晨忽然收到那对夫妻寄来的挂历及一封信。

“.....我俩是你在龙胜碰到的那对小夫妻。从那里回来后，我们又走了许多的地方，开车到北京、山东等，以后我们又去了新疆等地，几乎跑遍了祖国的角角落落.....这大半年来也有了收获，这次我们公司做了一本挂历，上面的风景是我们拍的。上面的文字也是有感而发的.....”

挂历的第一页，是初升的旭日照耀大地，河川如飘带般蜿蜒而去。配诗道：太阳将金线/织进九曲十八湾/于是天地之间/弹奏起迷人的乐章。

第二页，是维吾尔族人的院落，三个妇女隔着围栏在唠家常。配诗为：沉默的围栏/恬静的院落/迷人的落日余晖/将祥和与幸福洒进生活。

张颖正是因为突然的邂逅而认识那对小夫妻，彼此并成了好朋友。可见，邂逅也可以成为我们结识陌生人的一种渠道。

我们再来看一则关于邂逅的故事：

有一年的夏天，对美玲来说是一段“由阴转晴”的日子。

因为各自在性格上的冲突，美玲跟男友分手了。她听人说治疗坏心情最好的方式是旅游，于是，她暂时放下了手头的工作，决定以旅行的方式扫去心里的阴霾。他独自一人踏上了三亚这片旅游热土。

到了三亚后，她在当地报了个旅游团，由于是个散团，团友来自四面八方，交流中间，夹杂着各种口音.....单身一人的她，在成双成对的团友们中间格格不入，心里难免有些失落。

旅途的第一站是天涯海角，导游将他们带进景点后，大家就各自分头行动了。

吹着徐徐的海风，看着美丽的景色真的让美玲感到痴迷了，也忘却失恋带来的痛苦。不过一个人旅行的弊端就是没人帮忙拍照，这不能不说是一种遗憾。

到了天涯这个景点（其实就是刻着天涯两个字的一块大石头），拍照的人实在是太多了，美玲也有点忍不住想拍照了。找好角度，站好位置，只等找个人替自己拍张照了.....等了很久，人来人往的，但她始终开不了口。美玲当时感觉自己就像是一个拿着相机的傻瓜，失落、沮丧、痛苦等负面情绪一起袭来。

或者是老天也看到了她的不开心吧，终于有个好心人过来了，不仅帮她拍了照片，而且还帮她介绍了附近的一些景点。一开始美玲对那个人充满戒心，慢慢地，在彼此的交谈中她才知道原来他们一样，都是一个人来三亚旅行的。就这样，那个下午他们结伴而行。

分开后，他们互相留了联系方式。都说旅途中的友情不牢靠，可他们却把它维系了下来，回来后，他们相互传阅旅行过程中拍摄到的照片。他们二人虽说是不见面只是偶尔联系的朋友，但却是那么的知心，美玲称他为自己的蓝颜知己，认为他是自己旅行过程中最美丽的一次邂逅。在她心里，虽然这份情谊与爱情无关，却比爱情更加弥足珍贵。

在日常的工作与生活中，我们会巧遇很多人，无论相逢之前是陌生人还是准陌生人，能给我们留下深刻印象的，一定是不同寻常的邂逅。最让我们难以忘记的，有时并不是生活在我们身边的亲朋好友，而是擦肩而过的陌生人的面孔和微笑。虽似流星一划而过，但留给我们的记忆却是那样的深远而又极富情趣。

有些邂逅可能会成为一种遗憾，但不管怎样，通过邂逅我们还是可以结交到一些陌生人的。因此，我们不要对邂逅感到恐惧。要学会给自己安上一双邂逅识人的眼睛，通过邂逅陌生人我们可以收获很多意想不到的东西。

冷庙烧香，敢于结交潦倒英雄

拓宽自己的交友渠道，就需要结交不同的朋友。因此，在建立人际关系时，不能一味贪图朋友的“现在”，要学会在冷庙中烧香。一些人虽然在现在看来不是热门，但他毕竟有过英雄的资本，也有英雄的潜质。敢于结识这样的朋友，一定能让自己在未来有更多的收获。

一些人在交友上，只挑香火旺盛的热庙进香，这就难免让自己处于不利的位置。我们烧香是想祈求保佑，结交朋友也是为了让自己的路好走一点。但因为热庙烧香人太多，神仙的注意力就会分散，再多一个烧香者，也不过只是众多香客中的一个，既显不出个人的诚意，也难以让神仙对自己有特别的好感。一旦有事相求，它对你只会众人相待，不会特别照顾。

拜拜冷庙的菩萨，也许会有特别的效果。冷庙虽然在较长的时间内门庭冷落，无人礼敬，但当自己去虔诚地烧香时，菩萨对你当然会有特别的在意。因此，即使带着同样的心意，拿着同样一炷香，但面对热庙和冷庙却会收到不同的效果。冷庙看到了人情和前程，所以日后有事相求时，自然会有特别的照应。更重要的是风水轮流转，冷庙并不是一辈子都是冷庙，终有一天也会成为热庙，那时，自己得到的护佑就会更多。

交友上何尝不是如此？把庙当成人，一个人是否发达，要看他本身的实力，也要靠机遇。生活中难免会有这样的人，他们曾经风光，但因为一些事情而潦倒；一些人怀才不遇，壮志难酬。他们都是冷庙，但都需要我们用一种对待热庙的态度对待他们，用一种真诚的眼光去看待他们，时常去烧香，拜访，逢年过节不忘走动。就是再建立和维护一种长久的关系。

此时的付出并不是为了当下的获得。如果能将眼光放得长远一点，即使这些朋友暂时还做不到礼尚往来，但他们心中却不会忘记这未还的礼。当他时来运转，重新站起时，第一个想到的自然就是送礼者，有心人了。如果这时有求于朋友，就是轻而易举的事情了。

因此，要学会冷庙烧香。如果对方是个英雄，无论他现在遭遇怎样的不幸，遇到怎样的困难，都应该及时结交，多多来往。对朋友，可以进行精神上的鼓励，或者一些忠告，让他们正视自己的缺失，面对自己的缺点，勇于改正；对朋友，也可以在自己的能力范围内，给予适当的协助，甚至施与物质上的救济。

当自己真诚地付出了，就在做着点滴收获。清朝著名的“红顶”商人胡雪岩的发迹之路就是冷庙烧香的典型例子。

胡雪岩在成名之前，本是浙江杭州的一个小商人。虽然是个商人，但他毕竟经验不足，对经营并不擅长，在做人上甚至也有些“糊涂”。后来，他渐渐地知道些人情世故，明白了“惠出实及”的道理，因此常给周围的人一些小恩惠。这种做法并没有得到很多人的赞赏，但胡雪岩还是坚持了下来。

不过，小商人并不是他最终的归属，小打小闹不能让他满意。在他眼里，吕不韦是个学习的榜样，要想成就更多精彩人生，就必须敢于结交英雄。胡雪岩在www.xgq5.com重农抑商，如果一个

商人单靠纯粹地经商，不太可能出人头地。要想获得更大的事业，做到名利，就应该像吕不韦那样弃商从政。

要想在官场上走好，并不容易。胡雪岩一直找不到机会。但他毕竟有看人的眼光，结交朋友的胆量。当时，王有龄在杭州做官，一心想往上爬，但又苦于自身财力有限，难以有更大的发展。胡雪岩与他结识后，来往就多了起来。随着俩人交往的加深，他们就发现双方有共同的目的，殊途同归。只是，当时王有龄是个杭州小官，似乎不能给胡雪岩太多的帮助。

王有龄坦诚地告诉胡雪岩说，自己在官场上并不是没有门路，只是手中缺钱，因此限制较多。胡雪岩说，我愿意倾己之力助你。

胡雪岩说到做到，就变卖了自己的家产，筹集了几千两银子，让王有龄有了雄厚的资本。后来，王有龄果然在官场上如鱼得水，而胡雪岩仍旧做着自己的小生意。但机会已经悄悄地向胡雪岩走来。

几年后，王有龄专门拜访胡雪岩，两人的关系日渐加深。王有龄没有胡雪岩的倾囊资助，也没有忘记他的人情，胡雪岩的生意也是越做越好，最终有了红顶商人的称号。

胡雪岩懂得冷庙烧香，在朋友“潦倒”，壮志难酬之时，给予对方帮助。当朋友发达时，自然会对胡雪岩倾力帮助了。

英雄不问出处，要学会结识潦倒英雄，维护感情，给感情投资。能结交这样的朋友，终有一天自己会有更大的回报。寸金之遇，一饭之恩，就能让朋友终生铭记。一旦自己日后有求于他，必会奋身图报。即使自己无所需，无所求，但当他富贵时，他也不会忘记你这个知己。

借助朋友介绍，认识陌生人

柏拉图说：“这是一个残缺不全的世界，每个人都是从天堂被扔到这个世界上来的。所以，如果哪一天，你遇到一个人，他的美好能够让你唤起天堂的回忆，这就是爱了”。那些能够唤醒我们美好回忆的人往往就是我们的朋友。多一个朋友，就多一条路，我们要尽可能多地去结交陌生人。

朋友介绍我们认识他的朋友，这是交际圈里司空见惯的事，一旦经朋友介绍认识，这就意味在这个世界上又多了一张从陌生到熟悉的面孔。

比如，我们逢年过节或平常去亲友家串门，遇到有生人在座；我们在路上遇到朋友及和他在一块的人；朋友带我们去见我们从未见过的人办事；我们托朋友找工作等等。在诸如此类的情况下，我们都可以通过朋友而结识一些陌生人。作为对二者都很熟悉的人，假若他愿意，就会马上出面为双方介绍，说明双方与主人的关系，各自的身份，工作单位，甚至个性、爱好等等。这就是介绍认识的陌生人。

与介绍认识的陌生人进行交谈时，善于交际者，会从“介绍”中对对方有所了解，或者会找一个切入点与对方攀谈。假若谈得好，没准下次见面，彼此就是朋友了。

人往往就是这样，朋友是越交越多，关系是越走越近。一个人的能力、知识和财富都是相当有限的；一个圈子的活动同样也是十分有限的，把朋友介绍给朋友，朋友自然就会多了，前面的路自然也就好走了。

俗话说：“一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮。”大凡成功人士，都不是单靠自己的力量去成就一番事业的，都离不开他人的帮助。

有御赐“红顶商人”之称的胡雪岩就是一个十分擅长交际的人。他很是通晓人情世故，常介绍自己的朋友相互认识，让自己的朋友们彼此由陌生人变为熟人，进而成为朋友，这样就形成一个宽广的人脉圈。

胡雪岩想要结识新上任的浙江巡抚左宗棠，本来并不认识他，就托王有龄给牵线搭桥，介绍认识。第二次见面时他就拿出银两为左宗棠的湘军置办粮饷和军火，赢得了左的好感和信任，两个人从素昧平生而成为莫逆之交。这一要靠王有龄的热心介绍，二要靠胡雪岩自己的心机。

后来随着左宗棠权势的不断增大，胡雪岩的生意做得也是越来越好，成为清朝唯一御赐的“红顶商人”。

我们再来看看汉高祖刘邦。他从一个地痞无赖起家，最终成为了让人仰慕的一代帝王，他和胡雪岩一样也很会“拉关系”。起初他身边基本上没有称得上人才的人。在项羽起义的时候，他通过项羽认识了张良、萧何、韩信等人。刘邦和项羽决裂，却得到了张良、萧何和韩信的效忠。没有张、萧、韩这些人的尽心辅佐。刘邦最终不过是一个碌碌无为的街头小混混而已。

更多精彩PDF电子书尽在www.xgv5.com

在鸿门宴的故事中，当项伯连夜赶到刘邦帐中通知张良楚军进攻的消息，让他赶快逃走，但是张良首先想到的是刘邦的安危，他马上把这个坏消息告诉了刘邦。刘邦在惊慌之余，接受了张良的计策，设宴款待项伯，和他约为亲家。通过这个朋友介绍而结识的新关系，帮助刘邦渡过了鸿门宴的难关。

胡雪岩也好，刘邦也罢，他们都有一个共同点：他们都是通过朋友介绍结识了新朋友，借助新朋友的帮助获得了最终的成功。因此，人应该广交朋友，学会借用他人的力量去成就我们自己的事情，这样世界上还有什么是我们不能够办到的事情呢。

在与人交际这方面，我们中国大多数人的性格都趋于内向，一般情况下不会主动去结识一个陌生人。但是我们每一个人的能力和精力都是有限的，很多时候我们都必须借助他人的力量才能够办成事情。托朋友牵个线，搭个桥，彼此一握手，一寒暄，也就认识了，这样彼此就不再是陌生人，而成了可以互帮互助的朋友。往往通过朋友介绍认识的人我们的心里会相对感到踏实一些。然后通过一段时间的交往，我们才能确定对方是否可靠，是否值得信赖。

对于这种认识陌生人的方法，还是有很多人会莫名地生出胆怯。我们应该如何通过朋友的介绍，达到真正地结识一些陌生人的目的呢？

一把结实的大锁牢牢地挂在大门上，一根铁杆用尽了九牛二虎之力还是无法把它撬开。钥匙赶来了，他瘦小的身子钻进锁孔只轻轻一扭大锁，锁就“啪”地一声打开了。

铁杆奇怪地问：“为什么我费了那么大的力气还是无法把锁打开，但是你轻而易举地就把它打开了呢？”

钥匙说：“因为我最了解他的心。”

上述这个童话故事告诉我们这样一个道理：我们每个人的心就像是上了锁的大门，用再粗的铁棒也撬不开，只有把自己变成一把细腻的钥匙进入他人的内心，我们才能够撬开他人的心门。

假若我们认为自己的社交圈太过狭窄，影响了自己的发展，羡慕那些朋友遍天下的人。我们肯定特别渴望能有一个良方妙计可以帮助拓展自己的社交圈，真有朋友介绍陌生人给我们认识，我们在兴奋之余，应做哪些准备呢？

不要简单地以为这只是个小问题，有太多的人经历过白白浪费朋友一片苦心的事。那就是朋友介绍双方认识，彼此握完手，问过好，转身拜拜后，相互间还是陌生人。

这通常是因为在结识的时候心生胆怯或者存在过多的提防与戒备心理。

我们不妨想想看，如果有朋友为我们牵线搭桥，让我们能够认识新的朋友。这应该是一个难得的机会，也是一件让人感到幸运的事儿。由于有朋友这个桥梁的牵引，在结识之前，我们和对方已经是一半的熟人或朋友了。在这样的情况下，我们还有什么胆怯的理由呢？我们还有什么理由不与之开怀畅聊呢？

一成功的商人，在讲述自己的成功经历时说，他其实对做生意一窍不通，他的成功主要

是靠他厚实而又宽广的人脉。大部分的生意都是通过朋友介绍做成的。他在商界认识了很多
人，而这些人在他经商之前，对他来说都是陌生人。看完这位商人的这些话，或许我们会有
别的一番思索吧。

畅游网络，认识虚拟世界里的陌生人

人类社会中的交往方式形形色色。或许我们和某个人在大街上不经意间邂逅了，又或许我们和某个人在虚拟的网络世界里相识相知了。一提起“网络”这个词很多人会联想到很多负面的词汇。的确，网络交友就像是一把双刃剑。如果我们懂得如何正确的运用网络，它可以给我们的工作与生活带来很多便利。反之，假若运用得不当，它可能会给我们的身心造成很大的伤害。

网络交友的发展只是整个网络文化发展的冰山一角。像很多其他的事物一样，网络交友这把“双刃剑”成为了许多专家学者关注的焦点，特别是随着节假日期间网上觅友人数的增多，其负面效应也比以往任何时候更加明显。一方面新奇刺激、自由自在，同时却又鱼龙混杂、骗局重重。

我们先来看一下网络交友的好处：

- (1) 网络可以开阔视野，即时知晓时事新闻，获取各方面最新的知识和信息
- (2) 在网上可以自由自在地与网友聊天、倾诉衷肠，减缓压力
- (3) 可以提高自己某项业余爱好的水平
- (4) 网络交友花费低廉，不用担心被一些无知无聊的人骚扰
- (5) 在网络上可以尽情宣泄心中的压抑，而不用看别人的脸色

我们再来看一下网络交友的坏处：

- (1) 网上骗子多
- (2) 网上更容易设计骗局
- (3) 网上行骗的人很容易钻法律的漏洞
- (4) 过度依赖网落交友的人其思维往往不太正常
- (5) 依赖网上交友会导致某些心理问题，需要看心理医生才行

网络 and 现实毕竟是两个完全不同的世界，在现实中不敢说的话，不好意思说的话，在虚拟的网络世界里则可以随心所欲、为所欲为。但我们也不得不提防一些不法分子利用网络干一些欺骗人的勾当。我们一定要正确地去看待与运用网络，网络只是现代生活中的一种不可或缺的工具，而不是现代生活的主宰，我们要运用它为自己造福，而不是被其所牵制。

周末程程走进某网站聊天室，刚换好“明月清风”的马甲，就见“清风明月”过来轻轻地发来一声问候：“你好！”

熟悉的名字冲淡了彼此间的陌生，由清风明月话题谈起逐渐向古今中外、社会人生、理想与现实等话题蔓延。尽情地在网络世界里遨游，程程度过了一个轻松而又愉快的夜晚。

网络交友，已成为有着近三年网龄的程程业余生活中的一大乐趣。在某事业单位工作的她，平时过着单位、家庭两点一线的生活，日子一直过得波澜不兴，平淡中难免感到些许乏味。实施数字化办公后，更多精彩PDF电子书尽在www.xgwf5.com推荐下程程开始了网上

交友聊天。她的世界从此一下子开阔起来，真诚、开朗、幽默的聊天风格使她拥有了许多朋友。网络缩短了空间的距离，隔着万千重洋的英国、澳大利亚的中国留学生，与她在屏幕上面对面地交流；网络拉近了彼此间心灵的距离，素昧平生的陌生人成了知心好友。异国他乡的风土人情、不同职业的独有魅力、网友成长的心路历程，程程从聊天中收获了很多东西，这些都是在现实的生活中不可能有的。有什么不开心的事情，她也更愿意说与远方的网友听。

上述故事中的程程的网络交友就是合理健康的交友，她在网络上结识了很多谈得来的朋友，并且还收获了很多新东西，这都是基于网络聊天而获得的。

有人做过关于网络聊天的调查，三成以上的男性网民选择聊天为上网的首要目的，近六成的女性网民喜欢网络聊天。目前网上有许多聊天网站，QQ、MSN、E话通、新浪聊天、网易聊天等深受广大网民喜欢，每天都有数万人在线。并且聊天方式从纯文字输入到语音聊天、视频聊天，聊天变得更加地方便与快捷。相关研究学者指出，由于平时的社交圈过于狭窄，上网聊天成为许多青年交友的方式。网络的开放性和虚拟性的特点，扩大了交友的范围，增强了交友的神秘感，使得众多网民乐此不疲。

因此，通过网络结识陌生人的行为并不是不可取，关键在于我们人对网络交友抱着什么样的态度与目的。

当然，网络交友并不是和那些抽象的概念符号打交道，而是和活生生的人打交道。为了能够让网络更好地服务于我们，在虚拟的网络交友中，我们应注意以下几点：

（1）注意网友的每一个细节

在网络中，如果有人给我们的感觉太好以至于我们都不相信是真的，这就要多加小心了。刚认识的时候最好是先使用网站提供的消息工具联系，仔细观察对方是否有任何怪异的言行举动或是前后矛盾的地方，以免上当受骗。

（2）提高戒备心，保持平常心

网络交友，我们最好多花些时间，多花点心思小心的试探哪些才是值得我们的信任的人。当我们怀疑对方在说话时，这时候我们就要提高警惕心理了。不过，我们也不要防范过度，对网上的任何人都十分戒备，那样在网络中是很难交到朋友，最好保持一颗平常心。

（3）向对方索要照片

一般来说，通过一张照片可以让我们了解对方的基本信息和大致长相，这样就可以加深对方在我们心目中的印象。如果我们多次向对方索要照片，一直遭到拒绝，这个时候，我们就要考虑对方是否有与我们结交的诚意了。

（4）打电话聊天

当彼此有了一定的了解后，我们就可以给对方打电话聊天了。通过电话聊天我们可以了解一个人的沟通与社交能力。不过在对方向我们索要联系方式的时候，我们要考虑到一些安全问题，一般不要把家里的固定电话告诉对方，我们可以把自己的手机号告诉对方，以免

给自己带来不必要的麻烦。

（5）当对方提出金钱要求时，千万要小心

有些居心叵测的人，刚刚开始的时候往往是把自己伪装成正人君子，当交往到一定程度后，他（她）的狐狸尾巴就会露出来（如借由父母生病、兄弟上学须交学费、见面路费等），要求我们给其汇款。一旦遇到这样的事，一定要小心再小心，谨慎再谨慎。

（6）约会见面须谨慎。

只有在我们充分了解对方的基础上，才可以考虑在现实生活中约会见面。假若我们感觉到时机还不成熟，当对方提出见面要求时，我们可以婉言拒绝。假若双方到了有必要约会见面的程度，也一定要选择在一个安全的时间（比如白天）、安全的地点（比如酒吧、咖啡馆等），最好不要到对方的家中或其所下榻的宾馆、酒店等与其约会。

网络并不只是一个虚幻的世界，我们可以通过网络结识不同的人，拓宽自己的朋友圈子。值得注意的是，认识网络世界的陌生人，要谨慎，先保护好自己，才能交上朋友。

借助财经访谈，认识生意场上的陌生人

古今中外，有多少大才子终生过着穷困潦倒的生活。他们满腹经纶、能力超群，但为何最终却落了个一无所有、一事无成的下场呢？对于生意场上的人，没有谁不想自己能够赚得盆满钵满的。但做生意并不是说你擅长就可以成功的，除了能力、努力与智慧，你还需要有超强的人脉资源，只有这样你的生意才会越做越大，越来越红火。

曾志雄是香港金利来集团的缔造者曾宪梓的次子，有一次他到沈阳去做演讲，提到沈阳应如何调整时，他毫不含糊地说：“沈阳企业应该学会与陌生人做生意，掌握国际规则才是关键。”

真是一语道破天机啊。其实，不仅沈阳应该如此，我们每一个人都应如此。很多人羞于和陌生人打交道的人，尤其不愿意和陌生人做生意。因为有关陌生人诈骗钱财的事例在我们周边实在是太多太多了。多得让人一提起陌生人，立刻就会有百分百的警觉。好像只要是遇上了陌生人，就意味着是遇上了坏人。

假若在生意上人人都持有这种心态，那还有谁能在生意场上混得下去呢？

还有，从诚信的角度考虑，大家都认为只把生意局限在熟人圈子里做，挣多少钱不要紧，重要的是那钱挣得踏实。其实，即便是在熟人圈子里做生意，风险也是很大的。比如那些做物流的商人，没有熟人根本不敢发货，一听说是陌生人订的货，坚决停发。这就阻碍了生意场上的正常交易，其实是一种对陌生人的极其不信任。

试想一下，我们有谁不想赚陌生人的钱呢？不想做是假，不敢做才是真。有很多人也曾经尝试过与陌生人做生意，可是一接触陌生人，他们心里就感到恐惧，“不知道如何说第一句话”“不知道都该说些什么”，这是一般人的通病。比如，在介绍某种产品时很多人想不到幽默或是言之有物的话可说，也不知道应该用什么样的表达方式能让对方对自己的产品留下好的印象。明明是在做生意，却紧张得张口结舌、不知所云。或者为了安全起见，干脆放弃。而且自己心里明明知道这种放弃意味着失去一大片潜在的市场。

其实，任何事情都是相对懂得。即使我们面对的是一个素昧平生的陌生人，将心比心，我们对对方表现友善，对方同样也会对我们表现友善；我们能增加他们的生活情趣，他们也能丰富我们的生活阅历。假若我们和对方就生意的一些环节进行讨论，并略加进一些有人情味儿的言谈，生意的步子就慢慢地迈开了。假若我们吝于付出，在生意场上就难以达到双向沟通的目的。

我们中有很多人可能会因为自己与陌生人的见解不同而羞于表达，但正是因为这种不同，生意场才成为一种大舞台。假若我们彼此能够坦诚相待，就能很谈得来，在大方向上还是能达成共识的。一家企业要想做得好，很重要的一点就是要得到陌生人的刺激，也许只有陌生人，才会对我们讲实话，甚至在购买我们的产品时，给我们某种善意的提醒。

所以，如果我们想要结识生意场上的陌生人，我们就需要与陌生人是在诚恳地和我们

谈生意，在心理上接纳对方，诚恳地与人交谈，不要担心会说错什么话，也不要担心生意会做不成。不是有一句话叫生意不成情意在吗？下次有机会再在生意场上遇到，也许那位曾经的陌生人，就是我们的熟人或朋友了。

在传统意识上，人们都是喜欢和自己的熟人而不是陌生人做生意。当一个企业逐步发展成跨国公司时，其声誉也要相应地发展。某个公司在多个国家开展业务前，要通过多年来对顾客的满意服务来证明自己是值得信赖的。这个道理我们每个人都懂，但若遇到金钱交易时，只要对方是个陌生人，我们就会本能地犹豫不决，迟迟下不了决心。生怕这钱交出去了，一旦上当了，会给自己造成很大的损失。很多生意场上不讲信用的事，都不是单方面的因素。

一位资深记者在谈及自己过去以记者身份往返于世界各地的经验时表示，和陌生人谈话，就好像是在不停地打开礼物，打开之前却完全不知道里面有什么，心里充满了惊喜。而陌生人之所以会引起我们的好奇心，就在于我们和他们彼此都一无所知。这种情况发生在生意场上将更有意味：双方都朝着一个既定的目的去——虽然我们彼此不认识，但是我们还是尽力地要把事情做好。当然，正是因为我们彼此陌生，我们的生意才更要做得有章可循。从这个意义上说，和陌生人做生意可能会更好些，因为它一般不会牵涉到人情世故问题。

如果我们学会毫无拘束地结识生意场上的陌生人，不但能够扩大我们的交际范围，而且对我们事业的顺利发展也有很大的益处。

三言两语，认识谈判桌上的陌生人

谈判并不仅仅局限于商务上的谈判，它还深入到人们生活的方方面面。国家间的贸易合作需要谈判，日常生活中的“讨价还价”也是谈判。可以说只要有人与人的交往就会有谈判的发生。实力对谈判的成功固然重要，但一些技巧与策略对于谈判的成功同样重要，甚至更重要。

谈判大致可以分为两种，即陌生人与熟人间的。

与陌生人的谈判和与熟人的谈判，目的虽然相同，但在谈判的技巧与策略上，却有很大的不同。毕竟，双方在谈判之前，对对方的了解都只是基于他人的口头介绍或纸质材料，或者干脆说是双方之前对彼此都是一无所知。所以，在与陌生人的谈判过程中，就比与熟人之间的谈判多了一个边谈边了解对方的环节。

这一点绝对不是可以随便忽略的。因为谈判直接关系到自身的得与失。我们通过谈判是得了还是失了？得多少？失多少？还是说“双赢”？这些都是未知数。谈判之前我们对对方的动机又不了解。

与陌生人进行谈判，广泛地运用于商务并深入到人们生活的方方面面。可以说只要存在人与人之间的交往就会有谈判的发生。实力对于谈判的成功固然重要，一些策略与技巧对谈判的成功同样重要，甚至是更重要。比如，我们面对的是一个之前从未见过面的对手，我们想做到知己知彼，但现实不可能满足我们这个前提条件，所以，除了实力，我们还必须具备一些谈判的策略与技巧。与谈判相关的策略与技巧一般有如下几点：

（1）学会适当的恭维对方

几乎我们每一个人都不喜欢听别人讲自己的坏话，更何况是当着对方的面呢。假若我们发现对方还没开始谈判就流露出腼腆或窘迫的表情，这个时候我们就要学会说几句恭维对方的话了，这样就会让对方感到很高兴。当然，恭维是一定要适当的，假若我们觉得自己很难说出那种恭维人的话，没关系，我们可以试着向对方说一些已经过了时的恭维话，这样做的目的是向对方表示我们的恭维是十分真诚的。这样有利于双方在很短的时间内拉近彼此的心理距离。

（2）循序渐进地切入话题

因为谈判面对的是一个陌生人，与不认识的人进行谈判，所以最好要说一些过场的话，缓冲彼此间的生疏感。但不可说太过随意的话，也不能虚伪做作，给对方不自然的感觉。

另外，在说话时还要留心观察对方的反应，假若双方的谈判陷入人为的尴尬境地，要利用一些轻松愉快的话题缓解一下。谈判的双方原本是来谈判的，却相对无言，不管是对哪一方，这都不会是件好事。

（3）适当留意对方的眼神

在谈判桌上，并不是多精嘴，在谈判桌上，更重要的是对方所表露出的眼神。

神，我们只要稍微留意一下，就能察觉出对方此时此刻的心里反应。比如，有的人在谈判时，边讲话边环顾四周；有的人是在听话时，左顾右盼。谈判中如果出现这两种状态或其中的一种，都足以说明对方对谈判已经失去了应有的兴趣。所以，我们在与人进行谈判的时候一定要注意去看一看对方是否在关注着我们。假若在我们讲话时，发现对方出现那些心猿意马的反应，我们就不要再浪费时间了，想办法赶快结束谈判。

（4）通过“三思而后说”来后发制对方

当然这只是谈判中的一种策略，而不是教我们学会如何与对方耍心眼。

几乎可以肯定地说，所有在谈判中出现的各种失误或错误，都是由于在谈判中小看了陌生人，过于以自我为中心，以致在没有认真考虑或缺考虑的前提下“祸从口出”造成的。

特别是面对陌生的谈判对手时，在我们尚未了解对方之前，应尽量地先让对方开口陈述，在对方说话时，我们一定要耐心仔细地听，不要轻易地打断。在对方讲话时打断对方，是谈判桌上的一大忌讳。等对方把话说完，我们再先肯定对方好的方面，接下来谈谈我们自己家的意见，这样即使双方的意见会有很大的冲突，也不至于促使对方终止谈判。

（5）谈判用语要文明

并不是所有的问题都是通过谈判能够解决的，假若双方谈判出现裂痕，有些人往往会在情绪上对对方产生不满，极容易失去理智，这样可能会把谈判演变成一场争吵，甚至是对彼此人身的攻击、侮辱。假若谈判中，对方先出现情绪失控，以致在我们面前诋毁我们的团队或者我们个人的身份与名誉，我们没有必要反唇相讥，我们应该很诚恳地告诉对方，他的言论是极其无礼的，我们不再想听到这样的话了，然后迅速结束谈判。

上述五点讲的是谈判中可能会运用到的一些技巧与策略。在具体运用这些技巧与策略的过程中，还有几点是我们需要注意的。

（1）谈判中刚柔并济

谈判刚刚开始的时候，我们不妨先拿块石头探探路，必要时和盘托出我们的苛刻条件，在气势上压倒对方以使之就范。这种方式通常适用于与弱势对手的谈判，逼迫对手屈服让步。假若对手以硬碰硬，我们就不妨用“我要亲自与你的老板谈”“这个生意不做了”等策略去应对。

（2）适度的软磨硬泡

谈判中当优势明显不在自己一边的时候，不妨抱持一种时间对对方比对自己更重要的心态。不管对方的气势如何地嚣张，我们始终以不变应万变。不动声色让对方尽情发挥。等避过对手的锋芒在他精疲力竭、无力应战时我们再发动进攻。采用老鼠斗猫的方式拖垮对方。

（3）找出对方的失误之处

从准备谈判的那一刻起，我们就要拿出重要精力去发现对手的失误并尽可能地夸大这种失误对我们造成的危害。必要时可以对对方说“我要起诉你”“我要在媒体给你曝光”等话语。给对方制造恐慌并利用对方的恐惧心理一举将对方拿下。当然，这只是下下策。既然是谈

判，双赢才是最好的结果。

我们与人谈判前要给自己定下底线，制定的底线要给对方留有余地，在谈判结果中要让对方也能获得一定的利益。这是谈判的一个准则（无论对方是熟人还是陌生人），这也是做人的一个准则。

第八章 肯定对方——让陌生人在被肯定中卸除心防

赞美对方，需要发自心底的真诚

整个社会就像是一张无形的网，我们每个人都在这张网中，任谁无论有怎样的能耐都无法摆脱。如果想要成功，我们就必须得到外界或他人的肯定，而这是建立在我们肯定他人的基础上的。大凡成功的人士，无不是用微笑、赞许和亲切去对待别人。他们总是热心热情地去鼓励别人，很少说让人泄气的话。他们之所以这样做，是因为他们深深地懂得肯定与赞赏别人是自己取得成功不可或缺的筹码。

每个人都喜欢听好话。自己对面的那个人也是如此。但说好话，赞美对方，应是一种发自心底的赞美，带着真诚的赞美。否则，一味地说好话就成了奉承；一味地赞美就成了阿谀。毕竟源自心灵深处的赞美才最有力量。

心理学家威廉·詹姆斯说，人性最深切的渴望就是拥有他人的赞赏。因此，渴望别人赞美是人的一种高级心理需要。社会心理学家也认为，受人赞扬，被人尊重能让人更好地感受到生活的动力和自身的价值。如果一个人的长处得到他人的肯定，他就会更容易发现自我价值，感受到自己的力量。在人际交往中，如果学会了满足别人的这种心理渴望，懂得赞扬，善于赞扬，那么我们的人际关系就会大大改善。

但并不是所有的赞扬都可以让对方满意，让对方产生一种价值感。盲目地赞扬，往往降低了自己的水准，也伤害他人的感情。

要想让自己的赞美真诚，就应该以单纯为原则。那么，什么样的赞美是不单纯的呢？首先如果你是为了自己的利益才向对方发出赞美，这种赞美就不单纯。赞美必须是真实的，单纯的，然后才是真诚的。

当为了一种利益而去选择赞美，赞美就成了一种方式，而不是目的。同时，赞美必须名副其实，即为了某种真实的东西赞美。因为褒扬某种真实的东西永远不会乏味。有人说之所以不给更多的赞美，是因为觉得过多的赞美会使其失去可信度，想防止这种情况的发生，就必须确保赞美永远是真诚的，没人会因名副其实的赞美感到自己得到的赞美过分，名副其实并不意味着惊天动地或可歌可泣，唯一要求是真实。

一次，某报社举办了一场活动，参会者来自各行各业。在一起聚会，交换名片是再自然不过的事了。交换名片可以结识新的朋友，对人脉和业务都有很大的帮助。小王是一个刚入行的销售员，自然知道其中的机会。

吃饭的时候，大家就开始交换名片起来，其中有一位来自报社，小王想认识了记者，将

来肯定能派上用场。小王就主动递走到那位记者身边对他进行称赞，“敬仰敬仰，您是有名的大记者啊！”对方问：“哪里，哪里，我没什么名气”小王说：“我每次在报纸上都能看见您写的文章。”人家说：“我的文章都在哪里？”

小王说：“晚报的头版头条啊！”

这位记者略点尴尬地说，“您认错人了吧？我是时报的气象记者，在最后一版写文章”虚假的赞扬引起了别人的反感，也让小王脸上挂不住了。记者说完就走开了。小王的不真诚，让自己失去了一次机会。

人们喜欢赞扬，但肯定不喜欢不真诚的赞扬。虚假的赞扬给人一种虚情假意的感觉，容易让对方觉得这种赞扬带有某种不良的目的。虚情假意、口蜜腹剑、居心叵测，这样的人自然难以让人喜欢。听到虚假的赞美，被赞扬者丝毫感受不到真情，也不会表示感谢，只会更加讨厌对方。对一个人来说，言过其实的赞扬，对赞扬者来说不是实事求是，降低了他的水准，也会让被赞扬者感到窘迫。虚情假意的奉承人对人对己都是一件坏事。

真诚的赞美和“拍马屁”最大的区别在于是否发自内心。真诚的赞美来自内心深处的一种“美感”。它意味着一个人对另一个人的认可：也许是外表上的漂亮，也许是谈吐上的高雅或者是行动上的敏捷、品格上的高尚等。用心发现，才能用心赞美，用心赞美必须要用心发现。

但是“拍马屁”者却不是这样，他们不是发自内心地认可和钦佩他人，而是以赞美为方式来实现自己内心世界早已存在的另一种目的。他们在“赞美”他人的时候，也会满脸诚恳，眉飞色舞，但总有几分不自在；即使他们能说出让人动容的话语，但他们内心却是一片冰冷。“拍马屁”者嘴上在赞美一个人，内心想的只是如何实现自己的目标，获得自己的利益。

因此，我们要学会用心，学会真诚，让赞美拥有一种真正的力量。真诚的赞美应该是合乎时宜的，在合适的氛围里发出的赞美会让人内心明亮，灿烂无比。当别人感觉到你的赞美是由衷的，赞美的话就很容易被接受。

学会赞美别人，就要善于欣赏别人，还要学习一些技巧。

首先，赞美别人时要用心赞美，让别人感受到自己的诚意。

当一个人拥有真诚的态度时，在赞扬别人时，他就会与对方有目光的交流。东张西望往往会给人一种心不在焉、虚情假意的感觉；过分夸张的话容易取得相反的效果。例如，当一个女孩长相一般时，不能赞美说：“你真是美若天仙”，往往会弄巧成拙。用心赞美，就要学会在第一时间肯定别人。如果在有事求人时才去赞美他人，往往会被看成别有动心。

其次，发自内心的赞美不是是抽象的概括，而是具体的描述。

例如，如果你在与别人谈笑时，突然说：“你是一个很热情的人”，对方可能会觉得有些不自在，甚至莫名其妙。但是如果可以具体到某一方面，某一件事，通过这些来进行赞美，就更能让对方看到自己的诚意。

最后，真诚的赞美并不一定要借助于语言，也可以有间接、含蓄的表达方式，赞美他人

时，可以通过眼神、动作、态度等向对方暗示。例如，恭敬地请教别人；认真地倾听对方；给对方一种肯定积极的眼神。这些间接、含蓄的方式都都可以表达出对对方的赞美。

不妨恰当的恭维下对方

恭维是一种优雅，也是一种美德。没有人不喜欢被人恭维，但并不是人人都会巧妙地恭维别人，有时我们有心恭维，却弄巧成拙，马屁拍到了马蹄上，既费力又不讨好。

每当听到别人恭维自己的话，我们就会感到很开心，并因此会感激对方。试想一下，如果我们对初次见面的人说：“你的声音怎么听起来像王菲的啊？”对方肯定要问：“真的吗？”这时我们再说：“是的，很像呢。”经过我们的再次肯定，对方会有有一种什么样的心情呢？肯定是一种很高兴，很受用的心情。

所谓恭维，是指为了讨好对方而去有意的称赞、颂扬他。众所周知，自尊是人的基本需要之一。几乎所有的人，都喜欢听恭维话，就连一个小孩子都知道好话好听。如果稍微留意一下，我们会发现所有的男人都喜欢别人恭维他的能力与财富，所有的女人都喜欢别人恭维她的美丽与温柔。

小雨爱好写作，大脑总是处于“工作”的状态，每天尽琢磨些写文章的事，给外人的感觉是一向很深沉。

在一次会议上，一人和小雨搭讪说：“你的口才真好，上次那个联欢会，你的唐诗朗诵很有中央人民广播电台著名播音员方明朗诵的风格。我们还是老乡呢，我经常读你的文章呢，你可是我们家乡的才子呀！”小雨听了对方这样的话备受鼓舞，对说此话的那个人也倍感亲切，两人虽是一面之交，但一下子就成了无话不谈的好朋友，此后两人好得就跟一个人儿似的。

一般人会觉得恭维是个贬义词，但在社交场合，适度的恭维是不可或缺的。适度的恭维是一种增进友谊、促进双方进一步沟通的交际艺术。一定程度上说，长他人志气，就是长自己威风。因为你发现了对方的长处并表达出来，让他倍感高兴，从而对自己的长处更加珍惜，养成比目前更出色的长处；对方也会反过来长你的威风，让你在荣誉中不断地向前行进。那种只看人短处、他人看扁的人也不会正确对待自己的优缺点。

纽约一家销路很好的报社，在所辖报纸的经济版一栏中，刊登出一则大篇幅的广告——征求一位有特殊能力和经验的人。

约翰投函指定的信箱去应征。几天后，他收到复函，约他面谈。在他去应征访问前，费了很长时间在华尔街千方百计地打听所有关于这家报社创办人的生平事迹。

在见面的时候，约翰说：“我能进入像你们这样有影响力的报社，我感到非常自豪，听说您在28年前开始创业的时候，除了一间屋子，一套桌椅和一个速记员外，其他什么都没有，是不是真有这回事？”

凡经历一番磨难成功的人士，大多都喜欢回忆早年苦干的情形。眼前这位负责人，当然也不例外。他谈了很多关于他当初，怎样用450元现金和一股创业的毅力，创办这家报社的经过。又怎样克服困难，多精彩PDF电子书尽在www.xgv5.com作12~16小时，最后

他是怎样战胜困难。直到现在，华尔街最有地位、身份的金融家，都前来向他请教问题。

这位负责人对自己苦尽甘来的经历，很是感到自豪。最后他简单问了下约翰的经历，随后把一位副总经理请来，说：“我想这位先生，就是我们所要找的人了。”

约翰费尽心思去打听他未来上司过去的经历，表现出他对未来上司的关心。而他适当的恭维又促使对方来了说话的兴致，而使对方对自己留下了很好的印象。

适时适当的恭维对我们结交陌生人会起到很大的促进作用。或许会有人认为恭维的名声不大好，大凡恭维者总会被视为阿谀奉承的人。那些心高气盛的年轻人，对恭维更是有看法。一则，他们觉得恭维有损自己的人格；二则，他们一般自视甚高，不屑于恭维；三则，他们怕别人超过自己，会打击自己的士气。

不管怎样，正常交际中的恭维，并不是乱吹一通，恭维也要讲求方法，不能胡乱恭维。特别是当着别人的面，我们对陌生人做一次不过火的恭维，对方心里肯定会非常高兴，其他人也不会觉得你在刻意渲染。另外，在某人背后宣扬他的长处，使听者产生的良好印象，这会比当面恭维的效果更好。迟早有一天，这个人会对你投桃报李的。

俗话说：“有钱难买背后好”。假若你会写文章，你就把她它当做恭维。假若你是一个笨嘴拙舌的人，你可以和人说些“已经过时的恭维话”。比如，“我昨天见到了小张，他对我说您运作着一个很了不起的资金筹措部门。”“我上网的时候发现，您写的那本书有好多人都都在看呢！”“您这么年轻就成为一家公司的总裁，真是厉害啊！”

在恭维对方时一定要有一个诚恳的态度，如果恭维的话说的敷衍了事，反而会让对方产生不愉快的负面情绪。在恭维对方的时候，也不能够说出与实际相差太大的话。恭维一要真诚，二要符合实际情况。

认同对方，增强其交谈的欲望

初次与人见面的时候，如果我们能够认同他人，他人就会认为我们是站在他的立场上，反过来他也会认同我们。这样交际活动就可以深入而有效地进行下去。

假如在一次聚会中，你很想认识其中的某个人，你怎样去结交他？你在与陌生人交谈的过程中会感到很愉快还是很沮丧？你知道为什么跟对方交谈时他却没有兴致吗？

有些人在与陌生人打交道的过程中，会遇到上述的问题。这些人是否因为这些问题而非常苦恼呢？没关系，有一种方法会让这些烦恼远离你，那就是认同别人。

与人交往的过程中最关键的一点就是“认同”，比如，交谈中的“我们是同行，都做采访”，“我也是这样想的”，“的确，有些事情就是这样有意思”等。当我们说出这些话时，对方会认为我们是站在他的角度、他的观点、他的立场上的。这样，我们与对方话题就多了起来，接下来的交谈也会轻松愉快很多的。

小李与小张是一对无话不谈的好朋友。小李的人缘很好，他走到哪儿，就会给哪儿带来生机与活力。当别人讲话时，他会专注地倾听，让人感觉到自己很重要。人们都喜欢和他交往，愿意与他在一起工作、学习和聊天。

一天，小李与小张坐在办公室里闲谈。小张向窗外望去，看到他很讨厌的一个人正在向他们走来。

“讨厌的人来了，我可不想搭理他。”小张说着，想出去避开一下。

“为什么呢？”小李问。

小张解释说，自从到这个单位工作以来，他就看那个人不顺眼。他跟别人说话时态度非常蛮横，是一个非常没有礼貌的家伙。

小李看着那个人说：“看上去他没有那样招人厌烦啊，至少不像你说的那样。或许是你多想了吧，”他接着说，“或许是在逃避他。你这样做，只是因为你讨厌他。而他可能也觉得你不怎么喜欢他，因此他对你也就不那么友善了。人们往往都喜欢那些喜欢自己的人，你怎样对待他，他就会以怎样的方式对待你，去跟他说说话吧。”

小张对小李的话半信半疑，想了一下后走到那个人面前，微笑着问他：“你好，看你这身打扮，好像是刚休假回来。”那人看着小张，表现出非常吃惊的样子：“你好你好，是啊，假期一结束，我马上就赶回来了。”“假期过得还愉快吧？做咱们这行的就是这样，压力太大，你在家多休息两天再过来也不迟啊。”“呵呵，压力肯定是有的。听说你这个月联系到了一个大客户，真是恭喜你啊……”

让小张没有想到的是，那个人完全不是自己所想象的那样，跟他交谈很是愉快。

我们大多数人与人交际时总是喜欢以自己的想法去度量别人。每一次接触，我们都担心别人会怎样看待自己，其实，别人也在担心我们会怎样看待他们。假若我们不以自己的想法去衡量对方，而是从对方的角度去考虑，我们就会得到对方的认同。

查尔斯·伊里特博士是哈佛大学的一位非常杰出的校长。一天，一个名叫克里顿的大学生到校长室申请一笔助学贷款，被批准了，克里顿十分感激地向伊里特道谢。

就在克里顿要离开校长室时，伊里特说：“有时间吗？请再坐一会儿。”接着，克里顿非常吃惊地听到校长说：“你在自己的房间里自己做饭吃吗？我上大学时也做过。我做过牛肉狮子头，你做过没有？如果煮得很烂，这可是道很好吃的菜呢！”接着他又详细地告诉克里顿如何挑选牛肉，如何用文火慢煮，如何切碎，然后放冷了再吃。校长最后说：“你吃的东西必须有足够的营养，才能保证身体的正常发育。”

那一刻，克里顿的心情十分激动，原来校长也有过这样的经历，感觉真是太好了。

建构良好人际关系的重点就是提高对方的被认同感，因为让对方接纳我们的方法，就是给予对方“无条件的认同”。这是心理学上一个很重要的原则。因为我们每个人都有“希望自己被别人关心”的欲求。

与人交谈时，认同对方的兴趣和爱好

我们都喜欢谈论自己爱好或感兴趣的话题，每每谈到这样的话题，我们会自觉不自觉地表现出一副饶有兴致、神采飞扬的样子。也许这就是所谓的臭味相投、惺惺相惜吧。

我们每个人都有自己的兴趣与爱好，在与他人交谈的过程中，如果说的是我们感兴趣的话题，那么，我们会显得特别高兴，觉得对方是一个善解人意的人。接下来，我们会很乐意地与对方继续交谈下去。

所以，在与陌生人打交道的时候，最好先摸清楚对方兴趣与爱好是什么，然后我们就和对方多说一些这方面的事情。

聪明的人在结交陌生人的时候，懂得投其所好，这样能让对方倍感高兴。但迎合别人，也一定要迎合得巧妙，不能让对方看出一点破绽。

台湾某女明星需要一两个短剧本，她希望日本一位很有名的作家能够为她执笔。这位作家学贯中西，妙笔生花，但他的脾气十分古怪，一般人的约稿通常会被拒绝。

这位女明星打电话给她的朋友，向他请教应如何向作家提出这个要求。

“你打算请他写些什么类型的短剧呀？”

“我希望他替我写男女别恋方面的剧本，不过要有新的内容，不要以前的陈旧故事。”

“这样很好，他以前写过不少类似的东西，你只要和他说你知道他写过这些剧本，十分崇拜他就行了。”

过了两天，这位明星给她的那位朋友打电话，很高兴地说：“作家不等我提出要求，就答应替我写两出短剧了。”

那个朋友说：“你们晚餐时，你一直在谈论他过去的那些得意之作吧？”

“你猜得没错，我主要是讲他的作品在台湾是如何如何地受人欢迎。”

故事中的这位女明星其实运用的就是人际交往中的投其所好的艺术。其实，人际交往并不难，我们只要了解一下别人的兴趣与爱好，略施小技就能马到成功。

我们每个人都有自己感兴趣的东西，比如有人喜欢体育，有人喜欢军事，有人喜欢音乐，有人对演艺圈的八卦新闻感兴趣，有人对书法感兴趣，有人对烹调感兴趣，有人对神秘现象感兴趣，等等。总之，每个人都或多或少地会有自己的兴趣与爱好，会说话的人在与对方交谈的过程中，懂得去迎合别人的兴趣与爱好。

李小米是一家房产公司的公关助理，奉命聘请一位十分有名的园林设计师为公司的一个大型园林项目做设计顾问。但这位设计师已退休在家多年，而且此人的性情清高孤傲，一般人是请不动他的。

为了能够博得老设计师的欢心，李小米事先做了一番调查，她了解到老设计师平时喜欢画画，便花了几天的时间读了几本关于中国美术的书籍。她来到老设计师家中，刚开始，老设计师对她的态度很是冷淡，并不怎么注意她。后来，李小米在设计师的书桌上放着一幅刚画完的国

画，便边欣赏边赞叹道：“您老的这幅丹青，景象新奇，意境宏远，真是一幅好画啊！”一番话说得老先生倍感愉悦与自豪。

接着，李小米又说：“您是承袭清代山水名家石涛的风格吧？”

这样，就进一步激发了老设计师的谈话兴致。果然，他的态度来了个大转弯，话也渐渐多了起来。接着，李小米对所谈话题有意挖掘，环环相扣，使两人的心理距离也越拉越近。

最后，李小米说服了老设计师，答应担任其公司的设计顾问。

其实，人类本质里最深层的驱动力就是希望自己被别人认为很重要。我们想要别人怎么对待我们，就得先怎样去对待别人。所以，如果我们想让别人喜欢我们，最好的办法就是交往的过程中尽量聊些别人感兴趣的话题。

赞美不可笼统，一定要具体

我们在赞美他人时，一定要具体指出值得我们赞美的对方，不可太过概括。模糊地赞美别人，不仅会使我们的赞美大打折扣，可能还会造成别人的窘迫、紧张，甚至是反感。如果我们很具体的去赞美对方，就证明我们非常了解对方。这样，我们的赞美也才显得真切、实在。

相信每个人都有过这样的经历，当有人夸赞你“真棒”“真漂亮时”，你的内心深处立刻会有一种期待，想听听下文，以求证实对方说的是真的：我棒在哪里？我哪里漂亮？如果没有具体地赞美，你一定会觉得对方只不过一般的阿谀奉承罢了。

要想让我们的赞美达到应有的效果，就要学会具体化地赞美别人。具体而详细地说出对方值得我们称道的地方，既能让对方直接感受到我们的真诚，也能让我们的赞美之辞能够深入人心。

某君和自己的太太带着一位翻译同一位外商洽谈生意。

外商见到某君的夫人后，便赞美道：“你的夫人真是太漂亮了！”

某君客气地说道：哪里，哪里。

翻译心想：怎么翻译“哪里，哪里”呢？最后，他翻译成：Where, Where?

外商一听，心想：说你夫人漂亮就是漂亮了，还非要问具体漂亮在哪里？于是，笑着回答：“你的夫人眼睛漂亮，身材好，气质好。”

说完，大家哈哈大笑起来，商业洽谈在愉快的氛围中开始了。

这虽然是一则笑话，但是却给了我们这样一个启发：当你赞美别人时，一定要在心里问自己一个Where（漂亮在哪里，好在哪里等），然后回答这个 Where，你的赞美一定会因具体化而更能打动对方，甚至会达到神奇的效果。

一个中学生中午去麦当劳买冰激凌时对服务员说：阿姨，我们同学都说你给的冰激凌又大又好，结果，那位服务员给的圆桶冰激凌多得都快要溢出来了。

有人饭店吃饭，看到服务员端上来一盘精致的菜肴，这样赞美道：这萝卜刻的牡丹花像真的一样！此话传到了厨师那里，最后，那位厨师亲自出来，非要送他一个萝卜刻的孔雀，说是带回去，用水喷一下，能保存好几天。

这样的事例，数不胜数，看这就是具体化赞美的功效。

我们只有用心而认真地观察对方，才能说出他的优点在哪里，越具体，表明我们就越关注对方，所以说，具体的程度与我们关注的深度是呈正相关的。

如果我们和一个人说：“你太漂亮了”“你很聪明”“你真棒”之类缺乏真诚的、笼统的、空洞的赞美，就有点像外交辞令，太形式化，给人以敷衍了事的感觉，有时甚至会有拍马屁的嫌疑，让人怀疑我们有什么不纯的动机，容易引起对方的反感与不满。

赞美必须具体明确。多精的PDF电子书尽在www.xgv5.com 具体的评价来承认对方

的有点，就可以展示自己的真诚，当自己有了具体的赞美，就有了真诚的态度，而对方也会以同样的真诚回馈自己。

一些人的赞美恰恰在是为了赞美而赞美。在他们的嘴里，“你真好”“你真棒”“真漂亮”都是些空洞无物的话语。

在赞美时，我们一定要明白对方的确值得肯定的理由，值得赞美的原因。我们通过称赞来加以肯定，就需要展示具体的赞美，真实的赞美。真诚的赞美怎么也不过分。如果我们能详细地说出对方漂亮在哪里，聪明在何处，什么地方让我们感觉很棒，那么，赞美的效果将大大不同。因为具体化的赞美可视可感觉，真实存在，对方自然能够由此感受到我们的真诚、亲切与可信。

比如，说一个人演讲得很棒，远不如说：“你的演讲很有思想性，特别是那句.....”对方立刻就能体会到你对他演讲才华的真切赞美。

再如，赞美一位女士：你真漂亮。倒不如说：你的眼睛很有神，皮肤白皙，身材高挑，在美女群中很出众啊。她的脑海中立刻会浮现出有神的眼睛，白皙的肌肤，苗条的身材，自然，你的赞美令她难以忘记。

有时候对人的局部赞美等于整体肯定。当一个人的局部被赞美时，他内心深处会有一些变化：他会更注意自己被赞美的地方，然后自我求证，果然对方说得没错，从而增强信心，逐渐将自己局部的优势扩大到整体，最后，整个人都变得很自信了。

比如，有些女演员刚开始只是因为眼睛漂亮而被观众肯定，后来越演就越自信，整个人就变得漂亮起来了；一些男演员因为硬汉形象而为人们所称道，后来，他渐渐觉得自己其实也帅气的。我们见过太多的演员演而优则唱，演而优则导，这已经是演艺圈十分普遍的现象了。

局部的赞美会促使一个人整体性的改变，所以，从某种程度上说，局部的赞美也就等于整体的肯定。

总之，在赞美别人的时候一定不可笼统，要具体而到位地去赞美别人。只有这样，别人才能够感受到我们的真诚，进而愿意与我们继续交往下去。

高帽之下，男女有别

“戴高帽”，就是把一个人的优点、长处、荣誉、地位等美好的一面，用恰当的话语表达出来，并让对方乐于接受。但由于生理与心理上的不同，与人交往时，给男人戴的高帽和给女人带的高帽又是很不相同的。

给人“戴高帽”也不是随便的，是有讲究的。“戴高帽”一定要考虑到性别的差异。否则，会闹笑话不说，还可能会给自己在人际上带来一定的麻烦。

一位劳模售票员在工作的时候，有这么一个特点，她往往无意识地点明是男乘客还是女乘客，其实仔细想一下这个做法也不是没有道理的。

一次，一位乘客带着一个已经超高的孩子上车，她说：“您的孩子够高了，该买票了。”那乘客十分不解地说：“这孩子还没上学，就买票呀？”她当时用幽默的语言对他说：“您的孩子还没上学就已经长这么高，发育这么好，您不高兴吗？”经她这么一说，那乘客便高兴地又买了一张票。

还有一次，她在车上讲完关于让座的宣传用语后，坐在票台的一位女同志站起来把座位让给了一位抱孩子的男乘客，这人一坐下来就只顾着哄孩子，连声谢谢都没有说，让座的女乘客顿时就有点不高兴，斜着眼看着他。看到这情景，那位售票员连忙对小孩说道：“小朋友，快说‘谢谢阿姨’，人这么多，阿姨这么累还给你让座，你说阿姨多好啊，快说阿姨好！”抱小孩的男乘客这时才突然明白过来，忙对让座的女同志说：“谢谢您，实在对不起，孩子一哭，我就不知道该怎么办好了，真是太感谢您了。”女乘客脸上有了笑容，忙说：“不客气。”

带孩子的乘客不管是男是女，都会有相同的反应，这是共同的心理，无须指明性别；而在让座的事情上则是需要指明性别的，而且性别互换后事情就无法成立：女乘客通常不会忘了致谢，而男性则往往不会因为对方不致谢而生气。

单就与戴高帽有着密切关系的虚荣心来讲，男女是有着很大不同的。男人爱面子，多是表现在追逐名利方面，而女人则表现在对容貌、穿着的刻意追求方面；男人要面子，丝毫不掩饰，有时甚至坦率得令人吃惊，而女人往往是遮遮掩掩、羞羞答答，“犹抱琵琶半遮面”；女人对于面子、虚荣还有几分保留，而男人则是全力以赴地去追求面子，好像他的人生目的就是追求所谓的面子；男人为了面子不惜大动干戈，有权力的甚至可以轻则杀一儆百，重则发动一场战争，女人为了面子可能会大喊大叫地骂街或者在家里鬼哭狼嚎几声。面子对男人来说很重要，千万不要去伤害、破坏男人的面子，否则就会很麻烦，要么友谊中断，要么恋爱告吹，要么生意不成，要么升官无望，要么职称泡汤。

所以，在赞美别人尤其是女人的时候，一定要讲究技巧，否则稍有不慎便会造成不必要的误解。假若是初次见面，你的赞美还有可能被理解成过于露骨的奉承或给人留下浅薄庸俗的印象，无法将自己要表达的意思准确地传达给对方。

初次与女性见面的时候，使用含糊的赞美之词是一种好办法。因为对于含意模糊的词句，人们大多会往好的方面理解。

在与女性交往的过程中千万不要在其面前称赞其他女性。有人说：“女人的敌人还是女人。”对一个女人来说而言，其他女性全都是自己永远的敌人。

对于女性有关家庭或孩子的牢骚，不要以为同声附和就能讨得其欢心。

女人跟人谈话时，话题很容易就转到自己的孩子、家庭上，而这些话多半以发牢骚的方式说出来。例如：“我儿子十分调皮，真叫人担心。”假若你经意间附和了一声：“是啊！那孩子的确如此。”对方想必会十分恼火，其理甚明。

女人的抱怨或牢骚，细加推敲，就不难发现她们会有这样的期待：“我儿子不过是好玩，如果这一点改过来，不管是哪方面都会表现得很出色。”甚至可能是在炫耀：“我儿子聪明、乖巧，就是有点贪玩。”

至于对男人的牢骚，可以说他们完全是在炫耀。“每周都打高尔夫球，连周末都不在家，他实在应该稍微为孩子想一想”。换句话说，她想炫耀：“我丈夫忙着应酬，陪客人打高尔夫球，这是事业成功的表现。”只是不大好意思直接炫耀，所以才采用牢骚的方式表达出来。我们一般不要附和这种牢骚，应该加以否定说没有的事这样才能够使其心满意足。

从对方的身份中给其更多的肯定

兵法云：“知己知彼，百战不殆。”如果我们对他人一无所知，要想真诚地赞美对方恐怕不是一件容易的事。

有没有一种方法，可以帮助我们在第一次拜访客户或第一次交友时，就能给对方以恰当的赞美呢？答案是肯定的，那就是从对方的身份中给予对方更多的肯定。具体说来，就是通过对方的名片去赞美对方。

名片虽小，但我们可不能小看它，那上面标注的内容可是一个人到目前为止一生成就的写照。所以，接对方名片的时候不可有丝毫的怠慢之意：看也不看，随手塞在裤兜里，这显得很不够尊重别人；也不能一边在手里玩弄着名片，一边跟对方说话，这是轻视人的行为；更不能拿着名片在办公桌上边敲边说，那是对人的极不尊重！

接过名片后，正确的做法是什么呢？仔细地看名片上的内容，要表现出极大的热情，并给予恰当的赞美。名片是一个人的简介，所以，对名片内容的重视就是对名片主人的重视。那么，我们应该如何从名片入手，给予对方恰到好处的赞美呢？具体来说，应注意如下三方面：

（2）看名字

我们每个人都有自己名字，而且通常情况下，我们的父母在起名时是颇费了一番心思的，也就是说，名字是有讲究的。如果我们善于发现其中的亮点，并将其展现出来，这不失为一种普遍而实用的赞美技巧。

赞美一个人的名字，通常都会收到很不错的效果。首先，肯定会引起对方的兴趣，因为任何一个人的名字，对他自己来说，都是这个世界上最能打动他（她）的东西。名字是打开一个人心灵之门的钥匙，以名字为载体进行交往，你们的交谈一定在轻松而愉快的氛围中进行，后面的一切事情都可以水到渠成。其次，以名字作为媒介，通过名字去赞美对方，既能体现出我们的真诚，又能优化我们发现美好事物的眼光。要从简单的两三个字中发掘出闪光点，这就需要你用心地观察，善于联想，勤于总结，还要有丰富的知识作储备。

李倩有一次与一家台资公司的老总谈合同，老总把名片递给她，她接过来一看“张文源”，马上说：“张总，你一定是出身于书香门第之家。”

他吃惊地问：“你怎么知道的？”

“看你的名字——文化源远流长，你父母一定是高级知识分子，不然起不出这样的好名字。”她解释道。

他满意地点了点头，说道：“你说得没错，我父母是大学教授。”

其实，张文源良好的文化底蕴早已通过他儒雅的气质表现出来了，李倩自然是看到了这一点，只不过是巧借名片上的名字表达出来罢了。

至于这次洽谈的结果多精彩，他们也能够想见，在www.xqz5.com融洽的气氛中进行，几

分钟之后，她们便成了好朋友，当然，签合同也就是自然而然的事情了。

（2）看职位

除了名字，我们还可以看看在职位上有什么值得称道的地方：

董事长，总经理——啊，真是不简单啊，这么年轻就当领导了；

总工程师——聪明人，是国家的栋梁之才啊；

校长——我最佩服的就是既有文化又有领导才能的人了；

教师——太阳底下最光辉的职业，了不起。

（3）看单位

除了名字和职位，我们还要看看他人的工作单位有什么值得赞美的地方：事业单位可以夸，外企可以夸，名企也可以夸……每个行业都有自己与众不同的地方，都有可以称赞之处。

行政机关——现在当公务员多踏实啊，铁饭碗，报考的人数一年比一年多，考试一年比一年难。

IBM——世界500强啊，给资本家打工的感觉很特别吧？告诉我如何才能到外企被资本家“剥削”一下。

微软——是不是非常有才能，智商特别高才能到微软啊？得万里挑一吧？

海尔——中国第一品牌啊，我听说过到海尔的人不仅要有才，而且人品也必须是一流的。当初你是不是经过了十分严格的考核？要一路过关斩将吧？

通常来说，不会有这样的人——他的名字没有特点，职位没什么优势，单位也没有什么可夸赞的地方。因此，接过任何一张名片，都要仔细看看上面的内容，再结合他本人的形象、气质、学识，我们总能找到方法巧妙地赞美一番。

第九章 放低姿态——满足陌生人潜在的表现欲

学会做一个最佳配角，把主角让给对方

大山从不向人诉说自己的高度，丝毫不损它耸立云天的巍峨；大海从不向人诉说自己的深度，丝毫不伤它容纳百川的胸襟；大地从不向人诉说自己的厚度，丝毫不减它孕育万物的尊贵。放低姿态是做人成熟的标志，是为人处世的一种谋略，也是一个成大事者的基本素养。向日葵在自己的籽粒还不饱满的时候，昂着高贵的头颅，随同太阳一起降落，摇来晃去，唯恐别人看不到它。一旦籽粒饱满它便会低下沉甸甸的头，因为它成熟了、充实了。

人生如戏，就会有主角和配角。人们都喜欢主角，但我们要学会做配角。学会做配角，会让我们变得谦虚谨慎；学会做配角，会让我们变得宽宏大量；学会做配角，会让我们主动学习他人长处；学会做配角，会让我们赢得他人的信任和支持。

在日常的工作与生活中，我们都只有两个角色可以扮演，主角与配角之中，我们只能够选其一。我们每个人都希望自己是主角。在与陌生人打交道的过程中也是如此，因为成了主角，就可以操控谈话的主动权，让对方跟着我们的思路走。

但是，交谈中的双方不可能都是主角，这个时候，我们就要想一想应该如何去做一个最佳的配角。

李京去参加一个关于开发新产品的研讨会议，会议上一个年轻人的讲话引起了他的注意，对于他的话题，李京有着自己的想法。

会后，李京找到了这个年轻人，首先向对方表示了祝贺，并夸赞对方的讲话很有新意。年轻人很是高兴，连声对李京说谢谢。说到这里后，李京话锋一转，说：“你的讲话中有一点是我不太明白的，我是这样想的……”

刚说到这里，那个年轻人就说道：“你是不是想问产品中的一个部件为什么要用陶瓷而不是用金属？”

“是啊，我以前见过类似产品的那个部件，是用金属做的，而且，我们也研究过，金属部件有很多的优点……”

年轻人笑了，说：“你说得没错，以前的是用金属做的。不过，我使用的是一种特殊的陶瓷，经过多次试验，效果更理想。”

年轻人说到他使用的陶瓷部件时，脸上洋溢着十分自豪的表情。

李京听到这里后，把自己原先想说的话都给咽回去了，问道：“那么，你的陶瓷特别之处在哪里呢？”

年轻人马上滔滔不绝地讲了起来，之后还邀请李京到他的实验室去参观，还要亲自做实验证明给李京看。

李京找年轻人谈话，本想把自己的想法说出来的，也就是说，他原打算是做这次谈话的主角的，但是，当地看到年轻人兴奋的表情时，又把自己想说的话咽了回去，改向对方请教了，把说话的主动权交给了对方，这样一来，年轻人就有了很高的谈话兴致，最后还把李京当成他的朋友，邀请李京参观他的实验室。李京成功地做了最佳配角。

实际上，每个角色不仅是一种权利，更是一种责任，如果自己不适合当主角，担当不了那重任，就不妨做一个配角，为大家事业的成功做出自己应有的贡献，也没什么不好，总比强出头遭挨打要好得多。

我们在与陌生人交往时，只有学会尊重对方，交际活动才能顺利地进行下去；如果总是一味地压制对方，强迫对方服从自己，对方不久就会对我们产生厌烦情绪，从而失去对我们的信任。所以，交际中应努力让对方感到交际的主角是他，而不是我们。

一个时时带着耳朵的人远比一个只长着嘴巴的人讨人喜欢。与人沟通时，如果只顾自己喋喋不休，根本不管对方是否有兴趣听。这是很不礼貌的事情，也极易让人产生反感。

做一个好听众，要学会让自己说，更要尊重让别人其说。学会让别人说取得的效果比自己说得天花乱坠好得多。倾听并不只是单纯的听，而应真诚地去听，并且不时地表达自己的认同或赞扬。倾听的时候，要面带微笑，最好别做其他的事情，应适时的以表情、手势如点头表示认可，以免给人敷衍的印象。

如果碰到了对方的抱怨等，自己要能够忍受有怨气、学会倾听。倾听可以缓解他人的敌对情绪。当对方向自己倾诉时，有时并不希望我们能提供什么建议和意见，合理的解释或补偿，而只是想把自己的不满发泄出来。这时候，倾听远比提供建议有用得多。如果真有解释的必要，也要避免正面冲突，而应在对方的怒气缓和后再进行。对方看到我们在认真倾听，也能感受到我们的诚意。

与人交谈时试着留意对方的反应，尽量让对方感到心情顺畅。在与人打交道的时候，要让对方扮演主角就得多准备个“剧本”，因为我们难以得知交往会在哪里遇挫，所以就必须把能预测到的对方谈话内容写进“剧本”里去，然后自己根据“剧本”演好最佳配角。所以，要成功地做最佳配角，调查收集与此相关的信息就显得十分重要。

比如，我们可以事先了解一下对方有什么爱好？最喜欢什么？最憎恶什么？讲话有什么样的特点？有什么个人习惯？都有哪些弱点？我们基于这样的信息拟写一个能使对方成为主角并能打动对方的“剧本”。

假若能够做到这一步，对方就会感到与我们交往心里特别顺畅，因而就会对我们产生好感。

在交往的过程中，如果遇到某个人我们原先准备采用“中等水平”的交际方式，但在实际中我们发现这种方式无法进行下去，这时就需要修改“剧本”了。不过最好事先假设出交际过

程中有可能会出现的问题，并针对这些问题设想一下自己应做出怎样的调整。

给予对方充分的尊重

尊重是指敬重，重视。人的内心里都渴望得到他人的尊重，但只有尊重他人才能赢得他人的尊重。尊重他人是一种美德，也是一种内在的修养，建立良好的社交关系的基石。在谈话中，给予对方充分的尊重，往往能让对方感受到更大的诚意，进而让自己有更多的表达欲，表现欲。

现实生活中，有的人常常有意无意做出不尊重他人的行为。比如说，认为朋友关系密切，不给对方留下足够的心理活动时间；看到别人的工作，表现出不耐烦，不尊重他人的劳动成功等。其实，人的内心里都渴望得到他人的尊重，但只有尊重他人才能赢得他人的尊重。

与人交谈时，我们尤其要注意避免不尊重对方的事情。只顾自己侃侃而谈，不给对方插话机会；在听别人倾吐心事时，东张西望，左顾右盼，心不在焉；对诚恳批评自己的人耿耿于怀，做出不文明不符合身份的举动，让对方感到难堪，等等。这些都是交谈中不尊重他人的表现。

要想避免这些问题，其实只需要学会换位思考就可以了。当自己在说话时，对方也是这种反应，自然让人气愤。

从心理学的角度看，人都有友爱和受人尊重的心理要求。人人都渴望平等，成为家庭和社会中真正的一员。任何人都想在谈话中，感受到对方的诚意，感到自身的价值。任何抬高和贬低自己的语言和行为，都不利于沟通的持续进行，也不利于建立和谐的人际关系。

萧伯纳是爱尔兰著名的戏剧家、诺贝尔文学奖获得者。一次他去苏联访问。他来到了莫斯科，当他在街头散步时，见到一个非常可爱的小女孩。萧伯纳和这个小女孩儿玩了很久，在分手时，他对小女孩说，你回去可以告诉你妈妈，你今天和伟大的萧伯纳一起玩了。

在萧伯纳的眼里，自己无疑是伟大的，肯定可以让小女孩的母亲感到荣幸。然而，小女孩儿也学着萧伯纳的口气说，回去告诉你的妈妈，你今天和苏联女孩儿安妮娜一起玩了。

小女孩的回应让萧伯纳很吃惊。作为一个作家，他立刻意识到了自己的傲慢，并向小女孩儿道歉。

后来，萧伯纳每次回想起这件事，都感慨万千。他说：“一个人无论有多么大的成就，对任何人都应该平等相待，应该永远谦虚。”

当你用诚挚的心灵使对方在情感上感到温暖、愉悦，在精神上得到充实和满足，你就会体验到一种美好、和谐的人际关系，你就会拥有许多的朋友，并获得最终的成功。

卡耐基曾经说过：“你见到的每个人都觉得自己在某个方面比你高明，因此通向心灵的可靠途径就是用微妙的方式让他感到你承认它是重要的，而且要诚心诚意的尊重他。”我们在于人交谈中更要表现出这种尊重。

在同他人的交谈中，更多时候，我们应学会换位思考，尊重他人。当一个人站在镜子

前，微笑，镜子里的人也笑；你皱眉，镜子里的人也皱眉；你对着镜子大喊大叫，镜子里的人也冲你大喊大叫。所以，我们要获取他人的好感和尊重，首先必须尊重他人。任何人的心底都有获得尊重的渴望，受到尊重的人会变得宽容、友好、容易沟通。

李刚是一家公司的业务员，他的工作是为公司拉主顾。

当然，要想拉到主顾自然要跟人交上朋友。主顾中有一家药品杂货店。每次，李刚到这家店里去的时候，总要先跟柜台的营业员寒暄几句。在同营业员聊天时，李刚总是在认真地听着对方说话。无论能否遇到老板，是否会被拒绝，他都耐心地倾听对方，不时地点头。

一次，当李刚和营业员聊天时，被老板看见了。老板被李刚的这种尊重人，认真的态度感动了，说，你明天下午三点来找我吧。

后来，李刚见到了杂货店的老板。双方的聊天很愉快，老板最后说，你是到店里来的惟一会同他打招呼的人，而且让我们看到了你对每个人的尊重。我觉得，如果一个人尊重他人，他一定是值得尊重的，同他做生意，也是正确的选择。

人都有友爱和受尊敬的欲望，并且交友和受尊重的希望都非常强烈。在交谈中，学会平等地同他人进行沟通就显得无比重要。如果我们能以平等的姿态与人沟通，就能让对方感受到我们的诚意，感受到自己被尊重，进而对你产生好感。相反地，如果一个人自觉高人一等，居高临下自然会有一种盛气凌人的其实，也难以与人沟通，对方会因此而感到受到了伤害并拒绝交谈，甚至往来。

不要显得太精明，适时地以糊涂衬托对方的聪慧

我们都喜欢与哪些单纯的人打交道，因为与单纯的人相处使人觉得轻松自在，无须耗费心机，也不用防范戒备。反过来说，与太过精明的人交往，尤其那种爱算计别人的精明人交往，总是让人不得不小心谨慎、到处提防，以免不慎落入泥淖或陷阱。朋友间的相处也好，事业上的合作也好，商业经营中的交易也罢，与那些太过精明的人接触越多就越会感到他们心机颇深，心术和手段太多，让人感到身心疲惫。

在日常的工作与生活中，想必我们都有过这样的感觉：被别人比下去是件令人十分恼火的事情。

所以，在我们与陌生人交往的过程中，要是对方被我们超过，这对我们来说不仅是件傻事，甚至还会产生恶劣的后果。没有人愿意与处处显示自己聪明的人在一起，自以为比人强的人总是招人嫌的。

王鹏毕业于某科技院校，专业学的是计算机。他应聘进了一个新单位后，发现同事大多是40多岁的中年人，经验虽然比他多，但头脑明显没他灵活，对电脑等一些新事物的了解比他差远了。王鹏对此感到很是高兴，认为自己大展拳脚的机会来了。于是他开始在单位里卖弄起自己的那点小聪明来。

“哎呀！电脑怎么可以这样用呢？”

“这个地方应该……”

“这事你得听我的，这方面可是我的强项啊！”

“真是的，怎么连这个都不会呢？”

……

办公室里只见他一个人在哪里指手画脚、趾高气扬。

有一次，领导叫他到另外一个单位帮忙看一下他们的电脑出了什么问题。接待王鹏的是一个中年妇女。她热情地把王鹏请到了办公室，泡上一壶好茶，说：“你来了就太好了，我们这里有一台电脑不知道怎么回事，每次打开不到十分钟就死机了，麻烦你帮忙给看看吧。”

王鹏慢条斯理地说：“没事，电脑这方面我最熟了，我还没遇到难倒我的问题呢。”等喝完了茶，王鹏才去查看那台电脑。还别说，不到五分钟，那台电脑居然正常了。

中年妇女很高兴，连连称赞王鹏利害。王鹏有些飘飘然，说：“其实电脑本身没什么问题，主要是用这台电脑的人太笨了，他把一个程序设置成后台运行了，这个程序要占用很大的内存。如果再打开其他程序，电脑就反应不过来了，不死机才怪呢。”

中年妇女听了王鹏的话，脸色突然变得很难看，然后对王鹏就爱搭不理了。王鹏没注意到对方的变化，还在那里自顾自地吹嘘自己怎样怎样的高明。

然而，几天后，王鹏多精被印PDF电子书尽在www.xgv5.com

事后，王鹏才知道自己被辞退的原因。原来那位中年妇女是领导的夫人。领导回家问起电脑的事时，他的夫人没有说王鹏的好话。回到单位，领导又向下属了解了一下王鹏的为人，很显然，没有一个人是说王鹏好的。

王鹏为什么会被炒鱿鱼呢？他总是在别人面前表现得聪明过人，总想着自己比别人知道得多。他不知道自己的这种行为其实是最拙劣的，自以为是的人一味地伤害别人的自尊心，咄咄逼人，其结果只能是自己遭殃。

王鹏的教训给我们的启示是：如果想让别人从内心里接纳我们，想达到自己的目的，就不要在对方面前表现得太过精明。

很多人都不喜欢精明的人。在他们看来，精明的人往往很会算计别人，总是功过算计来交往，所以让人不得不小心谨慎、处处提防。万一不幸落入泥淖或陷阱中，只会让自己更痛苦。

学会适当的糊涂，其实就是在运用潜藏的智慧。学会一时的糊涂，才能避免马失前蹄、不被人喜欢的情况。糊涂的人，别人不会用算计的眼光来看待，这间接地保护了自己。

因此，与人交往的过程中，我们不妨尝试着将我们自己的想法说成是别人的主意，让对方产生一些优越感。

法国有位哲学家说得好：“如果你想树立一个敌人，那很好办，你拼命地超越他，挤压他就行了。但是，如果你想赢得些朋友，就必须做出点小小的牺牲——那就是让对方超越你，走在你的前面。”

这个道理其实很简单，我们每个人都有一种想当重要人物的心理，一旦别人帮助自己实现了或让自己体验了这种感觉，他自然会对这个十分感激的。

当别人超过我们、优于我们时，我们不妨让其保持那种超越感。但是当我们凌驾于别人之上时，他们的内心便会感到愤愤不平，有的会感到自卑，有的甚至会怀恨在心。

放低姿态，以低姿态衬托对方的姿态

做人要放低姿态，纵然有万千的豪气，也不可唯我独尊；纵然有满腹的才华，也不可目中无人。放低姿态，我们就会以真诚的谦卑待人，使他人折服并乐意和我们交往。其实，放低姿态是人生的一种智慧。

凡去过秦陵兵马俑的人，想必都看过那被尊称为“镇馆之宝”的跪射俑吧？

迄今为止，秦兵马俑坑已出土清理各种陶俑共10005尊，除跪射俑外，其他均有不同程度的损坏，需要人工修复。而这尊跪射俑是至今保存最完整的、唯一一尊未经人工修复的。仔细观察，就连衣纹、发丝都清晰可见。

跪射俑为什么能够保存得如此完整呢？这得益于它的低姿态。首先，兵马俑坑都是地下道式的土木结构建筑，当棚顶塌陷、土木俱下时，首当其冲的是高大的立姿俑，低姿态的跪射俑受损害自然就小一些。其次，跪射俑作蹲跪状，右膝、右足、左足三个支点呈等腰三角形支撑着上体，重心在身体的下方，增强了其稳定性，与两足站立的立姿俑相比，不大容易倾倒、破碎。在经历了两千年的沧桑巨变后，它依然能完整地呈现在我们后人面前。

跪射俑给了我们这样一个启示：做人一定要保持谦谦君子的低姿态。在跟陌生人交往时，我们一定要试着去抚慰对方的心灵，也就是说，我们不可以让对方产生那种相形见绌的感觉，并尽可能地在对方面前保持低姿态。

英格丽·褒曼至今获得了七次奥斯卡提名，其中有两次问鼎奥斯卡影后宝座。

在她获得了两届奥斯卡最佳女主角奖后，又因在《东方快车谋杀案》中的精湛演技荣获了最佳女配角奖。

然而，她在领奖的时候，却一再称赞与她角逐最佳女配角奖的弗伦汀娜·克蒂斯，认为真正获奖的应该是这位落选者，并情真意切地说：“原谅我，弗伦汀娜，我原本并没有打算获奖。”

弗伦汀娜·克蒂斯对她说：“你能获奖证明你有这个实力，更让人感动的是你的态度。我没有输，因为我有你这个朋友。”

英格丽·褒曼作为获奖者，并没有像其他影星那样喋喋不休地叙述自己的成就与辉煌，而是对自己的竞争对手推崇备至，极力维护了对手的面子。不管这位对手是谁，都会非常感激褒曼的，会认定她是一个真诚的朋友。一个人能在获得荣誉的时候，如此善待自己的竞争对手，不能不说是一种文明典雅的风度。

为了能够让更多的陌生人成为我们的朋友，我们的一言一行都要体现我们在为对方着想，与人交往最忌使人产生相形见绌的感觉。在安抚对方的同时，我们自己的心灵也会因此得到一定的慰藉，一举两得的事情，我们何乐而不为呢？

我们常常看到一些人大谈特谈自己的得意之事，这是很不好的。对方不仅不会承认我们很厉害，反而会认为我们这样炫耀的表现，所以在交往过程中，我们应尽可能不要提及自己

的那些得意事。

如果我们想达到与人沟通的目的，就必须以一种低姿态出现在对方面前，表现出谦虚、平和、朴实、忠厚，甚至是愚笨的姿态，使对方感到自己比别人聪明。在谈事时也就会放松自己的警惕性，觉得自己不必花费太大精力去对付一个“傻瓜”了。当事情明显对我们有利的时候，对方也会不自觉地以一种高姿态去对待我们。好像要让着我们似的，也就不会与我们争来争去了。

现实中总有一些人，尤其是那些刚刚走上社会的年轻人，往往个性过于张扬，为所欲为，不懂得做人有时应弯腰，结果连连受挫、处处碰壁。

我们再来看看被美国人称为国父的富兰克林的故事。

富兰克林在年轻的时候曾去拜访过一位德高望重的老前辈。

那时的他年轻气盛，抬起头、挺起胸，大踏步地朝前走，结果一进门，他的头就被门框狠狠地撞了一下，痛得他一边不停地用手揉搓，一边看着比他的身子矮了一大截的门。出来迎接他的那位老前辈看到他这副样子，笑笑说：“很痛吧！可是，这将是你今天来我这儿的最大收获。一个人要想平安无事地活在世上，就必须时刻记住，该低头时就得低头。这也是我要教你去做的事情。”

富兰克林把这次拜访得到的教导看做是他一生最大的收获，并把它列为人生的一个重要准则。富兰克林从这一准则中受益终生，后来，他功勋卓著，成了一代伟人。他在与人的一次谈话中说：“那次启发帮了我很大的忙。”

其实，我们以低姿态出现在对方面前只是一种表面现象，是为了让对方心理上感到更满足一些，使其愿意与我们交往。其实，越是表面上看着谦虚的人，就越是非常聪明的人。

在与人打交道的时候，如果我们表现得谦虚就会显得对方高大；我们温文尔雅，对方就乐意与我们相处，认为我们真诚、可信；我们毕恭毕敬，让对方的指挥欲得到一定程度的满足，就会认为与我们配合十分默契，很谈得来；我们表现得笨拙，对方就愿意帮助我们，这种心理状态对我们来说是有百利而无一害的。

反过来说，如果我们以高姿态出现，滔滔不绝、咄咄逼人，对方会感到一种压力，而且容易产生一种逆反的心理，根本不可能与我们发展成朋友关系。

以对方为中心，把对方作为交谈的重点

人们大多喜欢谈论自己的事情，而对别人的事情相对来说就没有那么的关注了。所以，我们初次与人见面的时候，不妨多谈些关于对方的话题，这样对方往往会表现出很大的兴趣。这样一来，后面的交往就会自然而然地了。

为了能够很顺利地与人打交道，我们在开口之前，一定要注意观察对方穿的是什麼衣服、在做什么事情、在说什么话、在看什麼内容，然后，我们再以对方为中心进行交谈，这样就会得到对方热烈的回应。

比如：

“你这件夹克很有特色。能不能说一下，这个标识代表的是什麼啊？”

“你是我们这里射箭射得最棒的。你都参加过哪些训练呢？”

“你在董事会上的发言真是精彩啊。能不能说一说，你为什么觉得销售环节做得不够好？”

“你看上去好像不太高兴啊。我能帮你做点什麼吗？”

假若对方是一个警察，我们就可以说：“当警察很威严吧，你能不能告诉我想当一名警察该具备哪些条件呢？”

在餐馆就餐时，你可以与人说：“不介意我坐在你身边吧？”

在聚会时，我们可以与人说：“你也来参加聚会啊？”

一些人倾向于直接谈论让对方感兴趣的话题。比如，“嗨，你看上去文静，能够认识一下吗？”或者“嗨，我在这儿看见你好几次了。看来我们有缘啊，我有必要自我介绍一下了……”

为什么谈论以对方为中心的话题在人际交往中会起到如此大的作用呢？

心理学家们的解释是这样的：当我们还是婴儿时，我们就开始认为自己是宇宙的中心。世界上所有的东西都是我的，而世界上的其他事物都是为我服务，听我差遣的。我们那个时候是以自我为中心的小人儿，我们的小脑瓜无论遇到什麼事情，都会本能地问：“那和我有着什么样的关系呢？”我们长大后，这种思维习惯实际上也几乎没有改变，只不过我们成人学会了用文明礼貌的面具去竭力掩饰自己的自我中心意识。而我们的大脑呢，依然直接、本能、一成不变地在我們和外界打交道时，会这样提醒我们自己：“那和我有着什么样的关系呢？”

为了能够让你能够更好地明白这个道理，我们从如下的事例中再做具体的说明。

比如，在某大学校园里，一个男生看见了一个女生，很想认识她，就想了一个“请她吃饭”的主意，他就对那女生说：“咱们学校外边刚开了一个听说很不错的餐馆，晚上一块去那里吃点什么怎么样？”那位女生在做出答复前，心里肯定会做这样一番盘算：“这主意不错。”或者“他说的是饭菜还不错吗？”她甚至在心里想：“他应该是饭菜吧，他

说“很不错”，我会不会也喜欢呢？”她这么一想心里就开始犹豫了，那男生也可能会察觉到对方的犹豫，如此一来，谈话也就不怎么让人觉得高兴了。

可是，如果是换一种说法，那男生可以选择说：“咱们学校外边刚刚开了一家餐馆，你肯定会喜欢的。今天晚上咱们一块去那里吃点东西怎么样？”

这样说的時候，强调了“你肯定会喜欢的”，男生已经预先潜在地帮女方解答了心里将要出现的问题，这样女生就会更容易接受男生的邀请。

这就是以对方为中心的巨大力量。

假设我们正在参加一个关于新产品发布的研讨会议，一个与会者提出了某个问题，他肯定喜欢听到我们说“这个问题提得不错”，不过，如果我们跟他说“你这个问题提得真是好”，他听后的心里肯定会更加高兴。

如果销售人员对客户说：“这个问题很重要……”，就不如对对方说：“你说的这个问题很重要……”

进行商业谈判的时候，一般不说“事实将证明……”而通常会用“你会看到事实将证明……”来代替。

在允许的范围内，与人谈话的过程中我们使用“我”的次数越少，我们在对方的眼里就越显得有理性。事实上，哪些善于交际的人相互见谈话时使用“你”的次数要远远多于使用“我”的次数。

所以，我们在跟陌生人交往的时候，每个句子前面都要尽可能地加上“你”字，这样会立刻抓住对方的心。这个技巧可以获得很多积极正面的反应，比如可以使对方产生自豪感，省去额外的思考。

要想做到以对方为中心，还要避免以下四种情况。

第一，不尊重对方，轻易打断对方的话。

要想在同别人交谈时，以对方为中心，就要做到心中有他人，真正地尊重对方。一些人在同人谈话时，会在别人正谈话时打断对方，这就是不尊重对方的体现。在双方交谈时，如果需要打断，一定是上级打断下级，长辈打断晚辈，平等身份的人没有权力强制打断对方的。如果自己觉得有必要打断对方，应礼貌地说，“您先请”。

第二，好为人师，补充对方的话语。

有些人有一种缺点，就是好为人师。他们总爱表现自己，显示自己比别人懂得多。有些话语并没有必要补充，例如，北京有点冷，另一就说黑龙江更冷。这就是没有必要的补充话语，容易引起他人的不满。

第三，发现别人的“错误”，去纠正、教导他人。

有些错误，并不要紧，只是习惯上的不同。但对这样的“错误”，自己都要纠正，教导，会让人产生一种不舒服的感觉。其实，每个人受教育的程度不一样，职业背景也不一样，所以出现一些不同很正常，我们应以宽容的心胸来接纳这些不同。一些人把自己的是非判断标

准强加于人，往往招致他人的不满。

第四，轻易质疑对方的谈话内容。

质疑就是不信任，质疑对方，有时会让人产生一种鄙视他人的感觉，造成双方的尴尬。

在谈话中，要想做到真正地以对方为中心，一定要避免以上四种情况。总之，想要拥有一个好人缘，想要赢得别人的尊重与赏识，一定要记得随时随地把“你”字挂在嘴边。

倾听别人时，不要以一种审讯者的姿态

或许我们都有过这样的经历，当我们正在兴致勃勃、口若悬河地向别人诉说时，却被对方不经意的表情、手势或言语给打断了。这个时候的我们肯定会有一种特别沮丧的感觉，同时也就会在心里对对方产生一种反感的情绪。

心理学研究表明，在每一个人的内心深处，都会有一种渴望得到别人尊重与欣赏的愿望。知道这一点，对于我们与陌生人之间的交往十分重要。会不会倾听别人，不仅体现了一个人的道德修养水准，而且关系到是否与对方建立一种正常和谐的人际关系。而不善于倾听别人不但会让我们显得无知、无礼、无修养，往往还会导致我们错失良机。

有人倒是很乐意倾听别人讲话，但是这种倾听往往是建立在他提问的基础上的。也即是说，这种人常常充当着谈话内容的主宰官，谈话则是以做“问答题”的方式进行：他提问题，别人作答。问题一个又一个地提，对方马不停蹄地作答。而且通常是对方还没有回答完，一个新的问题紧接着提出来了。

这种人往往只关注自己所需要的“信息”，而对对方是否愿意回答或双方是否处于平等的交谈地位上这类问题却不管不顾，结果使对等的交谈变成了法官的“审讯”。实际上，持这种谈话方式的人因为很难跳出已有的思维定势，最终仍是收获无几。

冰冰有个同事，名牌大学毕业，能言善辩、满腹学识、专业技能也很是过硬。每次部门开会，假若上司问到他的意见，他都能侃侃而谈，很有一套自己的想法。

然而，大家都觉得他很让人讨厌。需要协调事情的时候，别的部门的人很少有愿意配合他的。同部门的人，更是不愿意和他一起共赴战场。

他究竟是哪不对劲？其实，他也没有怎么，就是在与别人意见不一致的时候，他总是把对方讲到无言以对。对方在陈述自己的过程中，他总是摆出一副审判法官的姿态，对对方的看法吹毛求疵，从认同对方的看法。他在工作上厉害是厉害，但很不招人待见。口头上被他击败的人，心里都盼着他啥时候也能够在众人面前出丑。

其实，上司还算比较赏识这位同事，但当他发现此人人缘太差的时候，没法和大家进行团队合作的时候，对他的评价就大大地降低了。

有位智者曾说过：“每个人，都是自己那片小领土的国王。”国王的特点是什么呢？就是偶尔会愿意听听别人的意见，这是在当别人的意见刚好和自己的一致的时候。在阶层上人也许有着三六九等之分，但不管是稚龄孩童，还是八旬老翁，不管是达官贵人，还是贩夫走卒，每个人都喜欢别人同意自己的意见。

既然每个人不分大小，无论贵贱，都是自己那篇领地上的国王。当然每个国王都有着自己的想法，大家意见不一致的时候实在是太多太多了。

当我们不同意他人的时候，其实完全不必像冰冰那位好辩的同事那样，以审判法官自居，愣是要对方认错服输。更多精采PDF电子书尽在www.xgvm5.com。我们可以暗示，可

以委婉地提醒，如果对方不是过于白痴，肯定能够听得出我们的立场。反过来，当我们遇到了很强势、非逼我们认输不可的人，如果认个输服个软并不会伤害到我们做人的原则，我们不妨一笑了之，把那个无所谓的胜利让给对方。这会显得我们宽宏大量，对方也会很乐意跟我们进行更进一步的交往。

下面我们再来看一个善于倾听、尊重别人的想法和意见的故事。

在一家珠宝店，一个女人花了好几个小时挑选自己喜欢的戒指，结果批评的意见是提了不少，戒指却一只都没看上。她不但不断地指使销售员拿这个、拿那个，还当着其他顾客的面喋喋不休地发了一通“这只戒指的成色太差”、“这只戒指的定价不合理”之类的抱怨与牢骚。

销售员试图向这个女人解释，但招来的却是更多的抱怨与牢骚。

这时，首珠宝店老板来到了大厅，看到满腹牢骚的那个女人，他并没有做什么表示，而是像一个听话的小学生一样，一直站在旁边听那女人发表“高论”，连吭一声都没有。

直到那个挑剔的男人说完了，店老板才不疾不徐地说：“看得出，您对戒指是有相当研究的，对不起，请您稍等一会儿。”

然后他让售货员取出一只价格不菲的戒指摆在那女人面前，说：“我想这只戒指是最能够衬托您的高贵气质的。”

那个女人一听这话，半信半疑地把戒指戴上。的确，大小、颜色都与她很是相配。

结果，那挑剔的女人满意地说：“这个戒指好像是专门为我量身订做的一般。”最后，志得意满地付账离开。

其实，那位老板最后让售货员拿出的那枚戒指，实际上是那位挑剔的女人早就试过却又下不了决心购买的。

也许，那位女人已经看了好几家珠宝店，可就是下不了购买的决心。因为没有谁懂得她的心，也没有谁愿意听她抱怨，更没有谁能在她抱怨后，适时地给她一个建议。

店老板对顾客的消费心理是有着一定的了解的，他知道那位女人需要的是倾听、尊重与肯定，于是，他投其所好，没花多少时间，没多说几句话，就说服了那个挑剔的顾客。

我们再来回顾一下这位店老板是怎样做的：首先是倾听：他一声不响地站在顾客身边，让其说个够；其次，表示肯定，恭维对方：看得出，您对戒指是有相当研究的；最后，给出恰当的建议：我想这只戒指最能衬托您的高贵气质的。

其实不管是谁，无论如何挑剔，如果他能够感受到他人对自己的尊重与肯定，比如自己的牢骚有人乐意倾听，自己的想法有人能够理解。这样他们的心理便会感到满足，所有的不满、不平、反感等消极负面的情绪，就会慢慢消失。到最后反而不再怎么坚持自己的意见，更倾向于接受对方的意见。

第十章 情感传递——寻找到连接彼此情感的纽带

恰当的称呼对方，在称呼上拉近彼此感情

大千世界、茫茫人海，我们与某个人或某些人的相识本身就是一种不可多得的缘分。我们应懂得珍惜这种天赐的缘分，真心真诚地与人交往。因为人这一生说长也长，说短也短，如果与人打交道的时候，沽名钓誉、虚心假意、敷衍了事，到年老回忆往事的时候，我们肯定会因为这些曾经的错误而懊恼不已。但那个时候，我们已垂垂老矣，很多事情都不会再有重新来过的机会。与其带着遗憾走进坟墓，倒不如年轻的时候向人交付出自己的真心，赢得别人的真挚友谊。这样到了要离开人世的时候，我们就真的做到了“赤条条来去无牵挂”，这才是人生的真谛。

与陌生人初次见面的时候，出于礼貌，我们总是要以一定的称呼来跟对方进行交谈。正确、适当的称呼，不仅体现了自身的教养如何、对对方尊重的程度，甚至还能够体现双方关系达到了一个什么样的高度。

学会与人沟通，就要学会恰当地程度对方。每个人都希望得到他人的尊重，人们比较看重自己业已取得的地位。对有头衔的人称呼他的头衔，就是对他莫大的尊重。一些人正是因为叫错了称呼，让自己失去了机会。无论是新朋友，一见面就得称呼对方。直呼其名仅适用于关系密切的人之间。一般来讲，关系越密切，称呼越简单。直呼其名来得更亲切些，但若是在公众和社交场合，你还是称呼他的头衔会更得体。

在人际交往活动中对人的称呼一般可以分为如下几种：

（1）行政职务

这一般是在较为正式的官方活动，如政府活动、公司活动、学术活动等场合中使用的。如“王局长”、“张总经理”、“李董事长”，等等。

（2）技术职称

如“张总工程师”、“刘会计师”等。一般来说这样称呼人，说明被称呼者是该领域内的权威或专家，暗示他在这方面是数一数二的。

（3）学术头衔

这跟技术职称不太一样，这类称呼实际上表示的是那些人在专业技术方面的造诣如何。如“法官”、“教授”、“医生”、“律师”、“博士”等。

（4）行业称呼

如：“警察先生”、“解放军同志”、“护士小姐”，等等。在不知道人家职务、职称等具体

情况时一般可采用行业称呼。

（5）泛尊称

它是指对社会各界人士在较为广泛的社交面中都可以使用的表示尊重的称呼。比如“先生”、“小姐”、“夫人”、“同志”等。在不知道对方姓名及其他情况如职位、职称、行业的时候可采用泛尊称。

除此之外，有时候还有一些称呼在人际交往中可以采用，比如“叔叔”、“阿姨”等。你这样称呼别人，并不意味着对方就一定是你的亲叔叔、亲阿姨。这只是一种敬称在国与国之间的交往中，因为国情、民族、宗教、文化背景等的不同，称呼也就千差万别。这个时候，我们一是要掌握一般性规律，二是要注意国别差异。

在美国、英国、加拿大、澳大利亚、新西兰等以英语为母语的国家里，姓名一般有两个部分构成，一般是名字在前，姓氏在后。对于关系比较亲密的，不论辈分可以直呼其名而不称姓。比如，俄罗斯人的姓名由本名、父名和姓氏三个部分构成。妇女的姓名婚前使用父姓，婚后使用夫姓，本名和父名往往不变。

日本人的姓名排列和我们中国人的一样，不同的是姓名的字数比较多。日本妇女婚前使用父姓，婚后使用夫姓，本名不变。

我们在与陌生人接触的时候要特别注意，称呼一定要亲切、自然、准确、合理，不可任意为之。在使用称呼时，一定要注意避免以下几种错误的做法。

（1）没有称呼

这也就是说，不称呼别人就开始没头没脑地和人家搭讪。这种做法要么令人反感，要么会引起误会，所以千万要竭力避免。

（2）替代性称呼

替代性称呼就是非常规的代替正规性称呼的称呼。比如医院里的护士喊病人“××床”，服务行业称呼“几号”、“下一个”等，其实这都是不礼貌的行为。

（3）易引起误会的称呼

因为地域、民族、文化背景等的不同，有些容易引起误会的称呼最好不要使用。比如大陆的人，有一个很传统很常见的称呼就是同志。但是在海外，甚至包括港澳台地区，同志则有另一层特殊的含义——同性恋。

（4）不合适的称呼

比如叫“李局（长）”、“张处（长）”，一般不会引起误会；但如果叫“王校（长）”、“李排（长）”，就很容易会产生误会。

（5）错误的称呼

常见的错误称呼通常都是误读或误会造成。误读也就是念错姓名。为了避免这种情况的发生，对于不认识的字，事先要有所准备；假若是临时遇到，就要谦虚向人请教。误会，主要是对被称呼的年纪、辈分、婚否以及与其他人的关系做出了错误判断。像将未婚妇女称

为“夫人”，就属于误会。相对年轻的女性，我们都可以称其为“小姐”，这样对方也乐意听。

（6）不通行的称呼

有些称呼，具有一定的地域性。比如山东人喜欢称呼他人为“伙计”，但在南方人听来“伙计”就是“打工仔”。

（7）不恰当的称呼

我们可以称呼工人为“师傅”，可以称道士、和尚、尼姑为“出家人”。但如果用这些去称呼其他人，没准还会让对方产生自己受侮辱的感觉。

（8）庸俗的称呼

有些称呼在正式场合不要使用。例如，“兄弟”、“哥们儿”之类的称呼，虽然听起来亲切，但就显得很没档次。

总之，称呼是我们与人打交道的开始。慎用、巧用、善用称呼，有助于我们赢得别人的好感，进而有助于我们达到与人交往的目的。

真心交往识真人

人的生命中不能没有朋友，朋友给我们带来了快乐，丰富了我们的情感和生命。没有朋友的人体会不到更多的人生乐趣，也不会有完整的人生。我们要想在漫长而又短暂的一生中结识几个真正的朋友，我们就必须向别人交付出我们的真心。因为只有用真心才能换得真心。

真诚在字典里的意思为：真实，诚恳，不虚伪。我们每个人都希望交到真诚的朋友，希望他人能以真诚的态度来对待自己。但在我们希望他人对自己真诚之前，我们要做到对自己真诚，对朋友真诚。毕竟，真诚地交往，才能真正地看到一个人的为人，看清他的真面目。

十几年前，都曾获世界首富殊荣的比尔·盖茨和沃伦·巴菲特是两个互不相干的人，彼此只是听说过姓名，而不曾认识，两人之间甚至还有着很深的偏见。盖茨认为巴菲特顽固、抠门，靠投资发财，不懂运用时代的先进技术；巴菲特则认为盖茨不过是运气好而已，靠时髦的东西赚了一大把钱罢了。但是，后来他们成了商场上为数不多的莫逆之交，巴菲特曾多次公开说，此生最了解他的人就是盖茨了，而盖茨尊称巴菲特为自己人生的导师。

这种转变就始于他们在1991年春天的首次交往。那天，盖茨收到了一张邀请他参加华尔街CEO聚会的请帖，而主讲人就是巴菲特。他对此很是不屑，随手就把请帖丢到了一旁。盖茨的母亲看见了，微笑着劝儿子说：“我倒是觉得你应该去听一听，巴菲特有今日的成就，肯定有他的过人之处，他或许恰好可以弥补你身上的不足呢。”盖茨觉得母亲的话在理，决定认识一下这位长他25岁的前辈。

在会议室，巴菲特见到盖茨后，十分傲慢地说：“你就是那个传说中非常幸运的年轻人啊。”盖茨是捧着自己的一颗真心来结交巴菲特的，当然他没有与巴菲特针锋相对，而是很真诚地鞠了一躬，“我是来向前辈您学习来的，请多多指教。”这一举动完全出乎巴菲特的意料，他心里不由得对盖茨顿生好感。

离会议开始还有一段时间，巴菲特和盖茨特意坐到了一起，一个说，一个听，彼此聊到了自己的童年以及对世界经济的看法。两人惊奇地发现，他们之间有着太多的共同点，都是白手起家，都热衷于冒险，都敢于犯错误……不知不觉中一个多小时就过去了，言犹未尽的巴菲特被催促着来到演讲台上，他的开场白居然是：“在开始讲话之前，我想说的是，今天我第一次和比尔·盖茨交谈，他是一个比我聪明的人……”

随着交往的逐步深入，盖茨逐渐认识到巴菲特是个难得的“真人”。他并不是人们所说的一毛不拔的“铁公鸡”，相反对金钱有着非同一般的深刻见解，他说：“财富应该用一种良好的方式反馈给社会，而不是遗留给子女……”

巴菲特的家庭生活幸福美满，每当妻子有困难的时候，他都会守候在她的身边，为记录三个孩子成长经历，他坚持写了30本日记；他不但支持妻子从事慈善事业，而且身体力行，计划在自己离世后，将全部财产交给妻子，由她任意支配。在www.xgwb.com，他对待朋友十分真

诚，乐于助人，他的人格魅力往往能够打动每一个与之交往的人……

同样，在巴菲特看来，盖茨是个年轻有为的“真人”。2006年6月15日，盖茨宣布自己将逐步退出微软，专心从事慈善基金会的事业。紧接着，6月25日，巴菲特因为妻子苏珊的过早地离世，决定把370亿美元的财产捐给盖茨的慈善基金会。他情真意切地说：“我之所以选择盖茨和梅琳达慈善基金会，一方面是因为我认为它是世界上最健全的慈善组织，另外就是我十分信任盖茨和梅琳达（盖茨的妻子），他们是我最好的朋友。”

人与人之间的那些偏见，不能看到对方的“真面目”，往往都是因为彼此没有真心交往、主观臆测造成的。假若我们对一个人先入为主，抱着冷漠和过分警惕甚至“老死不相往来”的态度，即便是像盖茨和巴菲特这样杰出、智慧的人物，也有可能对真正值得交往的人心存疑心，从而与之擦肩而过，留下终生的遗憾。如果我们是因为这样而错过了我们一生中可能再也结交不到的真心朋友，那将是一件让人十分痛苦的事情。

只有积极与人交往，真心与人交往，才有可能交到真心的朋友，正像比尔·盖茨的母亲所说的那样，“他或许可以可以弥补你身上的不足呢”，在这个过程中自己也有可能获益终生的。

生命就像一棵枝繁叶茂的大树，独自成长只能品尝到一种果实，假若能够将自己的果实真心地捧到别人面前，又愿意别人的枝条伸到我们自己的世界里，就会分享到更多香甜可口的果实——这就是积极与人交往、真心与人交往的奥秘和价值所在。

知其所想，吊住对方的胃口

国画大师齐白石先生画虾，可谓是一绝。但他画虾时从不在画中添上水。让人感到不可思议的是，虽然画中没有水，却好像更能让人想象出“虾在水中游”的神奇效果。心理学上将这一现象叫做“空白效应”，也即是故意设点悬念、吊一吊人的胃口，给他人留下想象的空间，这样更能激发人的好奇心和求知欲。在与人交往的过程中，如果我们适当运往一下这个效应，往往会达到出奇制胜的效果。

在与人打交道的过程中，如果我们能知晓对方的心理，洞察其内心真正的想法，就可以采取一定的手段与策略去设置一个悬念，吊一下对方的胃口。它们可以引起对方的兴趣，从而达到我们自己的目的，让沟通变得更顺畅。

法国的哲学家狄德罗说：“悬念有时让我们吃惊，但这里指的吃惊并不只是吃惊一下子，而是有准备的。”因此，我们在谈话中设置悬念时，不能前一秒提出问题，就在后一秒进行解答。对方正是被我们的悬念所吸引，我们就需要一步步地引导解决。

满足是悬念产生的结果，对方由“悬置”而产生兴趣，随着交谈的发展，悬念逐渐化解，伴随而来的便是双方更多的了解。

我们来可美国著名的谈判大师荷伯·科恩在《谈判与人生》一书中描述的他亲身经历过的一件十分有趣的事情：

有一年，科恩和妻子一起去墨西哥度假。

就在天气十分闷热的一天，科恩独自一人在街上溜达，当地的一个小贩披着几件当地特产的披肩毛毯在那里一个劲地吆喝：“1200比索（比索是墨西哥的货币单位）……”

“他在向谁喊呢？”，科恩想，“肯定不是对着我喊的。因为他并不知道我是来这里旅游的，而且他一定不知道我正在注意他。”

于是科恩加快脚步地从小贩身旁走过去，并告诉他：“我并不想要披肩毛毯，你去其他地方叫卖去吧！”

小贩重重地点了点头，表示他已经知道了。

科恩继续向前走去，又听见身后有脚步声，原来那个小贩一直在后面跟着自己呢。

“好啦，”小贩高声喊道，“1000……800比索给你好了。”

这时科恩走得更快了，小贩也跟着加快了脚下的速度，可他的要价现在已经降到600比索了。由于遇上了红灯，科恩不得不在街口停了下来。那个小贩还在后面继续喊着：“600，600就行……500，500比索……算啦，算啦，400比索卖了。”

这时候绿灯亮了，科恩很快地就走到马路对面，希望可以摆脱小贩的纠缠。他刚想回头看，耳边就又听到了那个小贩的叫卖声：“先生，先生，400比索要不要？”

科恩感到又累又热，转过身来对着小贩十分生气地说：“对你说过了我不要！别再跟着我！”

更多精彩PDF电子书尽在www.xgv5.com

“好吧，你赢了！”小贩说。“200比索给你了！”

“你说什么？”科恩虽然并不打算买披肩，但对于小贩报出的价格仍然感到很吃惊。

“200比索！”小贩重复了一遍。

经过一番的讨价还价后，最终的成交价是170比索。

然后，小贩对科恩说：在墨西哥的历史上，以最低价格买到一条披肩的是一位加拿大来的旅客，他用了175比索，但他的父母都是墨西哥本地人；但是科恩仅仅用了170比索，这刷新了在墨西哥的历史上买披肩的新纪录。

回到旅馆以后，科恩就得意地向妻子炫耀自己的成果：“你一定会因为这个奇迹而为我感到十分自豪的！当地的一位谈判家开价1200比索，但是一位国际谈判专家，也就是与你一起度假的这个人，仅仅花了170比索就把这条漂亮的披肩毛毯买到手了！”

妻子笑了笑说道：“这可真是一件非常有趣的事情啊，我也买了一条一模一样的披肩，可是只用了150比索，现在就挂在柜子里头呢。”

上述故事里，小贩对价格采取了高起点、低定势的方法，从1200比索的价格开始要，却又一直在主动降低价格，从而就把对方的胃口牢牢地给吊起来了。最后居然让一个原本并不打算买披肩的人，禁不住诱惑而心甘情愿地拿出钱来，还觉得自己捡了个天大的便宜。

因此，我们要学会吊住胃口，设置悬念。什么是悬念？法国著名剧作家贝克曾对悬念作过一个确切的解释：悬念就是“兴趣不断向前冲、紧张和预知后事如何的迫切要求。”

生活中，我们都喜欢悬念。比如，当我们在看一场足球比赛淘汰赛时，两个队踢到了90分钟，还是零比零。因为两队实力相若，所以悬念就一直保持了下来。我们肯定不会错过剩下的几分钟补时，以及之后可能的加时赛，点球大战等。我们的兴趣被不断地激发着。在一些电视节目中，主持人往往会展示一些奇特的道具，然后问我们，猜猜看，这是干什么用的？我们就会被这样的疑问，悬念吊足问口。

作为一个国际谈判大师，科恩之所以会被那个墨西哥小贩成功地说服，关键就在于小贩紧紧地抓住了他的心理，吊足了他的胃口，让他欲罢不能。

我们由国际谈判大师科恩的经历来看，在交际过程中，如果我们能够很好的使用“吊人胃口”这一策略，不仅可以吸引对方的注意力，促使能够顺利地进行，还可以达到自己与人交往的目的，真可以说是“一计多得”。

学会与不同性情的人相处

无论是在家庭、学校里，还是在社会上，我们难免会遇到各种不同性情的人。人在短暂而又漫长的一生中，不知要和多少人打交道，尤其是现在这个网络信息技术高速发达的社会，各种信息的传播渠道拓宽了，人们的社交活动也频繁了起来。由于学习、工作和生活的需要，我们每个人都不可避免地要与不同性情、不同职业和不同思想的人接触。为了能够更好地与人相处，我们就必须学会与各种性情的人打交道。

在日常的工作与生活中，我们会看到这么一种现象：因性情孤僻而导致“不合群”，“急性”人与“疲沓”人很难说到一块去，“快人快语”者和“慢条斯理”者凑不到一起，“温文儒雅”者同“生龙活虎”者难聚在一处。其实，无论是对生活、工作还是交际都是一种极为不利的因素。

在现在这个竞争异常激烈的现代社会，我们怎样才能让自己“合群”呢？一般说来，应注意以下几点：

（1）树立对等的观念

我们一般所说的“合群”，也就是与他人通过心理上的相互接纳而保持对等的交往，也就是通常所说的“合得来”。所以，要想跟人“合群”，首先要能够平等地去对待别人，千万不要有等级观念。如果你因为某人或某类人粗俗、缺乏教养、没有文化，而看不起他们，在任何场合都不愿意与他们接触，这就是不平等的心理在作祟，那样只会导致彼此间的对立和隔阂。实际上，一个瞧不起他人的人，也一定会被人瞧不起，甚至遭人唾弃。

因此，即便你不喜欢他人的生活方式或习惯，最好还是学会尊重他们并平等相待，一定不可有鄙视的心理，不要自认为与比不上自己的人交往有失体面。你应该知道，其实“布衣之交”才是最贴心、最牢靠的，也是对自己最有益处的。

（2）试着对他人感兴趣

奥地利的著名心理学家阿尔夫·阿德勒曾说过这么一句话：“对别人不感兴趣的人，他一生中的困难最多，对别人的伤害也最大。”事实证明也是如此，一个你不感兴趣的人，你跟他绝对是绝对不会和睦相处的。因为不感兴趣就会导致感情上的疏远，感情一旦疏远就会产生心理上的隔阂，有了隔阂便会针锋相对，这样就会使你越来越被孤立，你就会失掉别人对你的关心和帮助，成为一个可有可无的局外人。

所以，要想摆脱孤独，与人“合群”，就要学会从内心深处真诚地对人感兴趣，要从一些生活细节上表现出对别人的热情与关注。比如，要留意对方的生活和工作情况，看看有没有需要你帮助的地方；记住对方的生日，到时和人说一声“生日快乐”；对方工作取得了成绩或得到了提拔，记得道一声“祝贺”；对方遇到了困难或麻烦事，要去表示一下安慰等。这样在多次的接触中，就会增进彼此间的友谊，对方也会觉得你很关心他而对你产生感激心理，并主动与你交往。

更多精彩PDF电子书尽在www.xgv5.com

（3）以一颗宽容的心待人

古人云：“水至清则无鱼，人至察则无徒。”这句话也就是说：水过于清澈，鱼就不会存在；人过于苛责，就不会有朋友。一个人如果过于孤芳自赏、自命清高，把别人都看做是自己眼里容不下的“沙子”，他是很难跟人“合群”的，不管是在工作上，还是生活上都会遇到不少的困难与阻碍。

（4）懂得尊重和理解对方

人常说理解万岁。在人际交往中，理解是交际的基础，只有在相互间充分理解的基础上，彼此才能够心心相印、情投意合。当然，理解是建立在尊重的基础上，没有尊重也就谈不上理解。

尊重他人，首先是尊重他人的意见。在与人交往的过程中要善于听取他人的意见，相互取长补短，只有这样才能增强彼此的情感。其次，要尊重他人的生活习惯。一个人的生活习惯是多方面合力的结果，一般是很难改变的。生活习惯对于每一个人来说很难改变。一个人的生活习惯对社会和他人一般没有直接的利害关系。通常来说，有什么样的性情，就会有什么样的生活习惯。可以说，尊重别人的生活习惯也就是尊重别人的人格。古往今来，没有谁愿意同曾经侮辱过自己人格的人“打得火热”。

生活中要学会理解和尊重对方，就要站在对方的角度和立场看一看或是至少体会一下对方的感受和对方内心世界的想法。一个人如果做不到这一点，就无法真正地理解他人。我们可以通过将心比心的方法，学会感受，和明白对方的情绪，面对对方的问题。

（5）找到与他人之间的“共鸣”

人与人之间在性情和志趣上虽存在着很大的不同，但也有共同之处。同则通，共同的兴趣和爱好就像是粘合剂能将人“粘”在一起，共同的目标和志向就像是指路明灯能使人走到一处去。所以，一个人是否合群的关键就在于他能否找到与他人之间的共鸣点。

因此，在人际交往的过程中，要尽量找到双方的共同点，使彼此产生心理上的“共鸣”，以减弱影响交际的负面因素，把相互间相悖的性格特点放在交际的次要位置，求大同存小异。比如，交际的双方都爱好文学，喜欢写文章，但双方在性情上存在着很大的不同。这种情况，就要以前者作为交往的出发点，用共同的爱好来产生“共鸣”，这是双方“合得来”的前提。如果把共同的爱好弃置在一边而在不同的性情上去相互指责与计较，就会使本该合得来的双方变得“合不来”。我们应该多看看他人与自己的共同点，而不应该去计较与自己不同的对方。只有这样，我们的人际关系才能融洽，我们才能够“合群”。

当然，“合群”也要以自己做人的原则为指针，如果是“同流合污”，最好还是不“合群”的好。只有建立在道德文明基础上的“合群”，才能够长久地维持下去。

熟知对方的语言方式，重复下对方的口头禅

与人交谈，既不同于个人的自言自语，也不同于当众演说，而是交往双方相互间听与讲的配合。交谈的本质并不是你一句我一句地轮流讲话，而在于彼此呼应。

真正成功的对话，应是双方相互应答的过程。如果我们能够在自己的说话中适当引用和重复对方说过的一些话，像对方的口头禅之类的。这样，对方就会觉得我们很尊重他，彼此间在心理上的距离也就拉近了。

这样双方就能愉快地谈成很多事情，使人清楚地明白自己的意图。不会说话的人，不能完全地表达出自己的意图，往往会使对方费神去听，而又不能使他信服地接受。

会说话的人，总能利用对方的口头禅等，清晰地表达出自己的意图，把道理说得清楚、明白，甚至动听，使别人乐意接受。有时，我们可以通过对方的问答，测定对方言语的意图，并从对方的谈话中得到一定的启示，增加自己对对方的了解，跟对方建产良好的友谊。

有一次，很多摄影记者把石油大王洛克菲勒的儿子和他的3个孩子团团围住了。

本来他们是要出去旅行的。他不想让孩子们的照片曝光，但又不好当场严词拒绝。

为了既不扫那些摄影记者的兴，同时又能够达到自己的目的，他就千方百计地让那些记者不由自主地同意他的意见。

他是怎么做的呢？他不把他们当新闻记者，而是当成为一名父亲或即将要成为父亲的普通人，与他们交谈着。他合乎情理地提出了自己的意见：把小孩子的照片登在大众读物上对儿童的身心健康成长是极为不利的，并适当重复了下记者们爱用的口头禅。因为这些记者也认为他的想法非常有道理，最后就很客气地告辞了。

上述故事中洛克菲勒的儿子无疑是一个相当聪明的人，他想方设法地运用对方所熟悉的语言风格，使对方能迅速理解自己想要说的话，进而达到了自己的目的。

我们再来看一下关于美国纽约律师约瑟夫·乔特的演讲策略：

约瑟夫·乔特是纽约律师界的权威人物，多年来，他的雄辩家地位一直无人能够动摇，他的秘诀究竟是什么呢？

有一次约瑟夫·乔特去一个以陶瓷为主要科目的艺术学校演讲。在这个学校演讲的一开始，他就说自己是校长手里的一堆“陶土”，接下来，他就开始讲述自巴比伦及尼夸梵时代以来的陶瓷简史。

在约瑟夫·乔特就任一家钓鱼俱乐部的主席之位进行演说的一开始，他就把自己比喻成被俱乐部的职员放进来的一条“怪鱼”，或许，他这条“怪鱼”会让他们钓鱼失败的。这样打趣自己之后，接着他才开始讲英国渔业委员会在繁殖江河鱼类方面作出的突出业绩。

约瑟夫·乔特在英国的一所学校里演说时，列举了许多从这个学校走出去的大人物，以此来证明在教育方面，美国是远远赶不上英国的。

当然，有关约瑟夫·乔特的精彩演说总是收录在www.xgv5.com的事物上的例子还

有很多。他正是运用了熟知对方的语言方式这一策略而赢得极大的成功的。

《纽约论坛》著名的编辑阿莫斯·科明能在报界获得一份称心的工作也是运用了这一策略。

阿莫斯·科明在18岁时第一次到纽约去，原本只想到一家报社去做编辑。当时，纽约有数以万计的失业人员，几乎所有的报社都被求职的人员给挤满了。在这种情况下，科明是很难实现自己的愿望的。

年轻的科明曾在一家印刷厂做过几年排字工人。这是当时他所有的也是唯一的工作经验。

但是，他知道，《纽约论坛》的老板荷拉斯·格利莱和他一样，年轻的时候也在印刷厂里做过学徒，所以，他抱着试一试的心理先去了《纽约论坛》。

科明心想，格利莱一定会对与他有相似经历的应聘者感兴趣的。在过去参加面试之前，他还找到熟悉荷拉斯·格利莱的人了解了他的性格、爱好、口头禅等，以备不时之需。

结果证明他是对的，他真的被录用了。

上述故事中的科明正是利用了格利莱以前的经历而最终获得了成功。

美国民主党领袖菲利普斯对这一策略也十分擅长。他的语言和题材都是来自于不同的听众。所以，不管是在大学校园里演讲，还是在纽约的政治集会上提出见解，他都认为：雄辩的第一意义就是以听众的经验为自己演讲的根本出发点。他所演说的内容十分符合听众的口味，这就不足为奇了。

菲利普斯说：“演讲者越能将自己的思想融入到听众的经验中，就越容易达到目的。”

菲利普斯曾举过这样一个例子：“当我的朋友踏入家门之时，晴空万里。一小时后，我走进门说快要下雨了，开始，他一点都不相信我的话。我对他说，西边乌云滚滚、雷电交加、狂风四起，他就信了我的话。我是怎样说服他的呢？我只是向他说了乌云、雷电和狂风三种事实而已，而这种事实是与他之前经历过的风雨即将来临时的现象是相同的。并且，我会重复他的口头禅，让他对我的好感加强。所以，他相信了我说的话。”菲利普斯从这个事例中得出了这样的结论：要想别人相信你，关键是要列出与对方的经验相似的事实。

在与人交往的过程中，当我们想让对方对我们产生好感并相信我们时，我们就要从对方的经验和需要入手，运用对方最熟悉的语言方式，慢慢地去接近他们，用他们的习惯用语表述我们自己的想法，并适当地重复一下对方的口头禅，往往会收到意想不到的效果。

学会换位思考，多替对方想一想

所谓换位思考就是站在他人的角度去考虑问题。将心比心、设身处地是人与人之间能够相互了解的前提与基础。如果我们站在对方的立场上思考问题,从而与对方在情感上做到一定程度的沟通,就能够增进相互间的交流与沟通。换位思考既是一种理解,也是一种关爱。

在日常的生活与工作中，无论是跟家人、朋友还是同事相处都需要相互理解。理解他人的前提之一就是我们要能够站在对方的立场上看问题，学会换位思考，多为对方着想。我们每一个人都是一个独立的个体，因为性格不同、经历不同、思维不同，在接人待物和处理问题上，都难免会存在一定的差异。在日常的生活或工作中，一些鸡毛蒜皮之事往往成为矛盾的导火索，这就是缺乏理解的结果。假若我们能够设身处地地为对方想一想，做一个“假若我是对方，我会怎样说、怎样做、怎样思考”的假设，很多不必要的矛盾与冲突就会消失得无影无踪。

要做到站在对方的立场上思考问题，就要理解对方的心理状态，那就要学会换位思考。

心理学上有个名词，叫“同理心”，也就是说能、将心比心、设身处地为人着想，感同身受地理解及体会对方的处境与感受，并适度地回应其需要。具有“同理心”的人往往能从细微处体察到他人的需要。“同理心”用我们通常的话来说也就是换位思考。

换位思考是我们理解他人的基础，面对着可能出现的矛盾与冲突，我们不妨把自己想象成对方，学会站在对方的角度、对方的立场、对方的处境、对方的位置、和对方的角色上去观察与思考问题。

换位思考的前提是换位，要准确地把自己换到对方的位置上，如果换不到位，或是换错了位，我们的思考就达不到应有的效果。换位思考的目的是思考，假若只换位不思考，换位思考就只是徒有虚名。

1940年10月23日，球王贝利出生在巴西一个贫寒的家庭里。他的父亲是一个因伤退役的足球运动员，贝利在很小的时候就显示出了非凡的足球天赋。他常常踢着父亲为他用袜子、碎布和破报纸特制的“足球”练习。

就这样，渐渐地，贝利有了点小名气，结交的同龄球友多了，也沾染上一些坏习气，比如吸烟。

一次贝利在街上找人要烟抽，被他的父亲发现了，他父亲没有对他大发心中蕴藏的怒火，而是心平气和地告诉他：“虽然你这个年纪抽烟的孩子不少，可能抽烟会让你感觉到自己真的长大了，是个男子汉了，但是如果你想成为一名优秀的足球运动员，就必须远离烟草。”

说完这些话，他父亲递给他几张皱巴巴的纸币，说：“你如果真想抽烟，还是自己买的好，总跟人家要，太丢脸面了，你买烟需要多少钱？”

贝利感到惭愧至极，多亏精彩PDF电子书尽在www.xgv5.com已满泪水后来，贝

利就再也没有抽过烟。他凭借着自己的勤学加苦练，终于成了一代球王。

在上述故事中，球王贝利的父亲的换位思考就做得非常好，也非常成功。

一个人只有心胸宽广，才能容得下别人不能容、容不了的人和事。当遇到别人的误解自己的时候，宽宏大量的人不急不躁，相信自己能够向对方解释清楚，即便是对方不听解释，他们也是一笑了之，让时间去证明一切。他们不会因为别人的误解而恼羞成怒，相反，他们把别人对自己的误解看成是无心的，只是一时的冲动罢了。这样的宽容往往换来的是朋友更加诚挚的友情。

站在对方的立场上考虑问题，给对方足够的理解，这是为人处世的一种方法，是一种智慧，是一种境界，是一种爱护，是一种体贴，也是一种宽容。很多事情往往上述说起来容易做起来难。我们都有被人“冒犯”与“误解”的时候，假若我们对此耿耿于怀，心中就难免会有解不开的“疙瘩”；假若我们能深入体察一下对方的内心世界，或许就能够达成一致意见，形成共识。这样就可以为我们的交际、我们的事业带来极大的帮助。

第十一章 细节装点——于细微处让陌生人感受你值得深交

记住对方的名字是一种基本的礼貌

我们稍微留意一下就会发现，那些看似不经意洒落在生活中的细节往往更能打动人心。细节就像是一颗颗温润美丽的珍珠，点缀在方方面面，于无声无息处散发着诱人的华彩。细节犹如绵绵春雨，润物细无声般唤醒了一颗颗被现实与生活磨砺得逐渐坚硬逐渐粗糙的心中最为柔软的地方，那层包裹在心上的硬壳似乎正在无形中慢慢瓦解、脱落，渐渐化作一片温润。这，就是细节的力量。

国外有一则格言说：“人对自己的名字比对地球上所有名字的总和还要感兴趣”。所以，铭记别人的名字，并能很轻易地叫出来，等于给人一个巧妙而又有效的赞美。在现实的生活中，我们要想自己能够在复杂的人际交往中游刃有余，我们就必须掌握一些铭记别人名字的方法与技巧。

提起名字，我们一点都不感到陌生，因为名字我们人人都有，就连《鲁宾逊漂流记》里那个小野人还有个名字叫“星期五”呢。

因为人往往对自己名字的关注要远远高于对别人名字的关注，所以记住别人的名字在人际交往中就显得非常重要了。也许有人要问记住别人的名字看得那么重要吗？

当然很重要。我们中国人历来就十分重视名字问题，为了能够给自己的孩子取一个好听又有意义的名字，不少家长咨询名人、翻遍字典，甚至找算命先生求签问卦，中国古代甚至有“赐子千金，不如教子一艺；教子一艺，不如赐子好名”这样极端的说法。因此，在我们中国人的心目中，名字绝不是一个没有实际意义的符号，其实在国外也是如此。

能够记牢对方的姓名，既是一种处世的基本礼仪，也能让对方对自己产生一个良好印象。能够记住对方的姓名可以在交际场中派上大用场。在生活中，在和别人交谈的时候，别人对自己十分熟悉，热情如火，而你偏叫不出对方的姓名。碰到这样的情况，不仅会让你十分尴尬，更会让别人感到失望。

正因为名字对一个人来说有着非同寻常的意义，所以我们铭记别人的名字就显得更加重要了。成功学大师卡耐基曾说过：“不论在何种语言中，一个人的名字是他所能够听到的最甜蜜、最动听的声音。”名字虽然仅有几个简单的字词组成，但它却是通向人们心灵深处的通道之一。试想一下，如果我们在一个陌生的场合，我们轻松而亲切地叫出了别人的名字，对方一定会感到十分地惊讶和感动——在对方看来，我们只不过是面熟而已，也许他早已不记得彼此在什么地方见过面了，但是我们居然能够叫出他的名字，这无疑就告诉对方这样

的信息：你对我很关注。这样一来，我们和对方的距离也就拉近了。

铭记别人的名字，可以让我们获得更多的尊重。记住了对方的名字，我们就可以避免在遇到对方时直呼“喂”、“哎”、“我说那个谁”这些不礼貌的用语了，要知道，这样称呼别人是很伤人自尊的，我们伤了对方的心，对方又怎么会尊重我们呢？

有人或许会说：“我知道记住一个人的名字很重要，可我的工作太忙了，根本没有时间去记这些名字，而且我的头脑似乎对记这些名字也十分不敏感，有时候提醒自己一定要记住了，可转头见了人家，还是叫不出人的名字，这该怎么办呢？”

没关系，我们来看看拿破仑三世的办法，或许可以帮到你呢。

拿破仑三世是拿破仑的侄子，他曾经得意地对人说，即便是日理万机，仍然能够记得每一个他所认识的人的名字。其实，他的方法非常简单。假若他没有听清对方的名字，就会说：“很抱歉，我没有听清楚。”假若对方的名字很不寻常，他就说：“您能告诉我您的名字是怎么写的吗？”

在和对方的交谈中，拿破仑三世会有意地把那个人的名字多说几次，试着在心中把它跟那个人的特征、表情和容貌联系在一起。假若对方是个大人物，他就要更进一步。一等到他周围没有人时，他就把那个人的名字写在一张纸上，认真地揣摩，全神贯注地牢记在自己心里，然后就把那张纸撕掉。这样做，他记住的就不仅是抽象的name符号，而是活生生的有眼睛、有耳朵的印象。

我们一定知道卡耐基吧？但知道卡内基是怎样成功的吗？我们来看一下他传记中的一个片段：

这个苏格兰男孩曾经得到过一只母兔子，饲养了没有多久，这只母兔子便产下一窝小兔。

当时正是农忙的时候，分不出人手去给小兔子找饲料。于是，卡内基想出了一个聪明的办法。他招集邻近的小孩们，并对他们说：“如果谁能找来小兔子的饲料，那么就用他的名字为小兔子命名。”这个办法果然十分凑效，而这件事也让卡内基记忆深刻

多年后，在他经营自己的产业时，把这种待人的技巧运用到了工作中，这给他带来了上百万美元的收入。当他想向宾夕法尼亚铁路局出售钢轨时，就提前收集有关这个铁路局的资料。不久之后，卡内基在匹兹堡建造的钢铁工厂，是以宾夕法尼亚铁路局长汤姆的名字命名的。

那么，请猜猜看，当宾夕法尼亚铁路局采购钢轨时，局长汤姆会向哪一家公司购买呢？

正是凭借着高度的记忆力及善用他人姓名的做法，卡内基最终总结出了一套为人处世的秘诀。他最引以为自豪的就是，能叫出大多数下属的名字。他常得意地说，在他任职期间，公司从未出现过罢工的情形。

卡耐基的成功经验告诉我们，记住别人的名字是我们走向成功的第一步。可能有人会觉得这是小题大做，但我们不承认的是现代社会中人们希望被尊重、被认同的心态越来越强。

既能使对方有被尊重的感觉，同时又能赢得对方的好感，我们所做的只不过是记住一个名字，这样简单而又有意义的事情，我们何乐而不为呢？

即使对对方的话题不感兴趣，也不要左顾右盼表现出来

人是世界万物中唯一有自我的动物，人类的伟大之处就在于我们是一群会思考会内省的生命。人正是因为有了独立的思想，所以需要时时与外界沟通，需要在别人的肯定中去完善与升华自己。也就是说，其实我们每一个人的内心深处都有一种被人倾听的需要，我们被人倾听了、被人关注了、被人理解了，我们才能够体验到自身存在的价值。所以学会倾听别人是相当重要的，即便是别人谈论的话题，我们不喜欢，我们也要认真地倾听下去，因为这是交际中的必需。

当我们和一个我们不喜欢的人交谈时，或者对对方的话题根本不感兴趣时，我们本能地会想把自己的注意力转移到别的地方，这是我们正在走神的预示，当我们在左顾右盼、东张西望时，其实潜意识里是想给自己寻找一个逃避的出口，而这个时候我们的眼神会准确无误地将这个消息准确无误地传达给对方。所以，为了避免引起对方的不高兴负面情绪，在交谈过程中，我们千万不可三心二意、心猿意马。只有在交谈过程中适时地和对方进行目光的交流，才会让对方感觉到我们看起来更加真诚可信。

在交谈中，我们要做到恰到好处，既要谦卑不亢，又要热情谦虚、温文尔雅和富有幽默感，这样的谈吐才能给人留下深刻印象。

不亢就是谈话时不盛气凌人，不自以为是，如果你是一个很有学识的人，也不要轻视别人，要用心倾听别人的意见。更何况“智者千虑，必有一失；愚者千虑，必有一得。”别人的意见不见得全不可取，而自己的意见不见得全都可取。如果你随时以高人一等的口吻或专家的姿态出现，好像处处要教训别人，这样只会使别人反感。

当然，反过来交谈时有自卑感也是要不得的。一个对自己失去信心的人，是难以得到别人的重视和信任的。比如在交谈中，你处处都表现得畏畏缩缩，说什么都不懂，或者是“驴唇不对马嘴”，显出一副未经世面幼稚无知的样子，这也是很糟糕的。

自卑与谦虚，两者是大有分别的。谦虚在谈话中最受人欢迎，又不失自己的身份，更不等于幼稚无知。“虚怀若谷”或“不耻下问”，这就是交谈中的谦虚的态度。明白地说，就是不自大自满，碰到自己在交谈中不了解的话题，不妨请对方作简单的解释。这种做法是聪明的，因为这样既可避免误解别人的谈话，又可表示出常识、尊重对方，这样，自然使对方也觉得你很可爱了。

交谈时诚恳、亲切阳很受别人重视的。如果你碰到一个油腔滑调、说话飘浮不实的人，你一定会觉得异常不快，敬而远之，甚至会从内心上引起反感。自己的心情如此，别人的心情也是一样，因此，在社交的谈话中也须警惕注意。

与人交流中走神会给人留下十分不可信赖的印象。在注视交谈对象时，一定要注意避免眼神放空的现象，因为即便是你的眼睛还在盯着对方，你无神的目光也会告诉对方你的心思

其实早已不在他所谈论的话题上。长久的注视对方会激发其亲密的情感。

大龄“剩女”李婷和大龄“剩男”刘志因为在选对象问题上太过挑剔，至今未找到合适的对象。某婚介机构在了解了两人的详细情况后，特地为两个人安排了一次见面。

在二人见面之前婚介机构对李婷和刘志说了同样的一席话：“这个人外部条件都很不错，只是有一个小小的不足，那就是他的眼睛在幼年时代受过伤，所以眼睛可能看起来有点不太灵敏，但是一般情况下是看不出来的。”

结果，李婷和刘志在见面的时候都非常用心地去观察对方的眼睛，而两个人在约会结束时都对对方产生了好感，后来又见了几次面加深了对彼此的了解，最后携手走进了红地毯。

婚后的某天两人同时问起对方关于眼睛存在毛病的问题，这才发现原来两人的眼睛都很正常没有丝毫的毛病，这是婚介机构的一个策略。因为两人都有挑别人毛病的习惯，所以婚介机构就试着将两人的注意力都集中在对方的眼睛上，而在两人注视对方眼睛的过程中，长久的注视激发出了对对方的好感。

其实，上述故事中的事情并不是不可思议的事情。想想我们曾经看到的电影场景，当一男一女在刚开始交往的时候，他们对彼此好感的加深都是通过长久注视对方的眼睛而产生的。

异性之间长久的注视会产生微妙的情感变化，所谓“看对眼了”说的就是这个意思。好朋友间闹矛盾了，我们抱歉地看着对方的眼睛两分钟以上，就会发现对方的怒气会减弱很多。所以，如果我们想和交流对象之间产生亲密的情感，不妨尝试一下用心地长久地看向对方的眼睛深处。

不要贸然打断对方的话，搅了对方的兴致

他人的自我意识就好像是一个卫兵，站在他自己的潜意识的入口，如果有人侵犯了其自我意识，他就会产生很强的抵触情绪。此外，随便打断他人说话或中途插话也是极其不礼貌的行为，打断他人、乱插话的人往往会让人感到厌烦。与人交际中要想让别人喜欢我们、接纳我们，就必须根除随便打断别人说话的陋习。在与人交谈的过程中千万不要插嘴，如果有必要表明我们的意见，一定要插话时，就要熟练掌握一些说话的技巧。

某私营企业的老板正与几个客户在洽谈生意，谈得有眉目的时候，老板的一位朋友来了。这位朋友贸然插进了这么一句话：“哇，我刚才在大街上看了一个大热闹……”接着就滔滔不绝地说开了。老板示意他不要说了，而他却仍自顾自地在那说个不停。客户见谈生意的话题被打乱了，就对那老板说：“你先跟你的朋友聊吧，我们改天再谈吧。”客户说完就抽身走了。就是因为这位朋友的胡乱插话，那老板损失了很大的一笔生意，他对他那位朋友十分恼火。

在他人谈话的过程中，随便打断别人或中途插话，都是对他人极其不尊重的行为。但相当一部人都有着这样的陋习，结果往往在不知不觉间就破坏了自己的人际关系。

那些不懂交际礼仪的人总是在别人兴致勃勃地谈论着某件事情的时候，在说到关键处时，冷不丁地半路杀进来，让别人猝不及防，不得不中途放弃。这种人往往不会预先告诉你他要插话了。他不管在进行什么样的话题，他都会将话题转移到他自己感兴趣的方面去。这样的让人常常会让人生出厌恶之感，因为随便打断别人说话的人根本就不懂得如何尊重别人。

英国哲学家培根曾说过：“打断别人，乱插话的人，甚至比发言冗长者更令人生厌。”打断别人说话是一种非常无礼的行为。

我们每个人都会有情不自禁地想表达自己的时候，但假若不去了解别人的感受，不分场合与时机，就去贸然插话或抢接别人的话头，这样往往会扰乱他人的思路，引起对方的不快，有时甚至会产生不必要的误会。

比如，在某个大型的宴会上，我们时常可以看到我们的某个朋友和另外一个不认识的人聊得热火朝天，此时，我们可能就会产生想参与进去的想法。

我们往往不知道他们正在谈论的话题是什么，贸然加入，可能会令他们觉得很不自在，也许他们之间的话题就此中断。更糟的是，也许他们正在进行着一项重大的商业谈判，却由于你的加入使他们中的某一方与这笔交易失之交臂；也许他们正在热烈讨论，苦苦思索解决一个难题的方法，正当这个关键时刻，可能就会因为你的插话，会导致对他们想不出有利的解决办法，进而使场面变得极为尴尬。这个时候，大家一定会觉得你特别没有礼貌，进而，大家都会对你产生反感的情绪，导致你社交的失败。

当我们与上司交谈时，更不能贸然插话。如果我们在谈话中，肯定

色看。

我们的上司给我们安排工作的时候，一般会做出各项说明，通常他们的话只是说明经过，可能结论不是我们所想要懂得。中途插嘴表示意见，除了让人觉得我们很无礼外，也表示我们蔑视上司。如果碰到性情比较急躁的上司，恐怕就会大声地呵斥我们：“闭嘴！听我把话说完！”

我们每个人的讲话习惯都是不同的。有人喜欢从头讲起而显得过于冗长；有人追求全面而显得罗嗦；有想要简单而显得很笼统。不管我们是否习惯对方的讲话方式，都不应随便插话。即使对方在表达上没有做到我们想要的清晰无误、详略得当，或者存在着某种偏见和错误，我们也不要随便打断别人的思路而应该等对方说完。

许多富翁、权贵和名人都经常光顾斯帕克斯餐厅。因为它是纽约的一家标志性餐厅。

某天晚上，光临这里的最耀眼的一位人物是王牌大律师大卫·伯依斯，他刚代表美国司法部就控告微软违反反托拉斯法案做过精彩的辩论，在业界很有影响力。伯依斯到来后径直走向了凯文所在的餐桌前，他和凯文因为以前的案子而有过几次接触。

伯依斯加入到了凯文和汤姆的行列，三个人一起喝酒聊天。过了一会，凯文站起身来，到外面去接一个电话。餐桌前只剩下伯依斯和汤姆两个人，他们以前从未见过面，彼此都十分陌生，但伯依斯并没有离开，而是和汤姆聊了足足半个小时！

汤姆后来对凯文说：“伯依斯先生真的是大家风范。他和我素昧平生，而且又是业界响当当的大牌律师。他根本不需要陪我聊那么长时间。说实在的，我并不是为他过人的智慧、犀利的言辞或者吸引人的轶闻趣事所折服，他给我印象最深的，就是他每问的一个问题，都在耐心地等待我的回答。他不只是在听，他还使我觉得，整个餐厅似乎只有我一个人在说胡。”

故事中汤姆的最后一句话极其完美地描述了在与人谈话的过程中不贸然打断别人的魅力。如果在汤姆与伯依斯交谈的时候，伯依斯时不时地打断汤姆的谈话，想必汤姆必定不会对伯依斯有如此高的评价了。

在现代这个竞争异常激烈的社会，我们要想拥有一个良好的人家关系就必须做到如下几点：

- (1) 不可用不相关的话题打断别人说话；
- (2) 不可用无意义的评论扰乱别人说话；
- (3) 不可抢别人话头；
- (4) 不可急于帮助别人讲完事情；
- (5) 不可为争论微不足道的事情而打断别人的正题。

在现实的工作与生活中，我们也可能会遇到这样的问题，即对方与我们说话的时间明显拖得太长，他的话不再吸引我们的注意力，甚至让我们有昏昏欲睡的感觉，他的话题越来越令人生厌，这个时候，我们就不得不中断对方的话了。但我们也不应贸然中断，我们应考虑

在哪里结束交谈比较好，因为我们要照顾到对方的感受，避免给对方留下无礼的印象。

在别人谈兴勃勃时，要用眼睛与人交流表示赞许

希腊神话中有一则关于王后海伦的故事，据说她可以用迷人的双眼招来舰船；据说美国民族英雄戴维·克罗克特可以用目光逼退来势汹汹的黑熊。这些传说多少有些夸张的成分，但眼睛的确具有不容小觑的魔力。我们在与人交谈的时候，要学会在与对方进行言语交流的同时，也要用眼神与对方进行交流以表示赞许、尊重等情感。

热恋中的人们一般都喜欢深情地凝视对方，因为他们都知道“眉目传情”的魔力。相反，对于那些相互猜忌和缺乏安全感的人来说，频繁的眼神交流却是一种不怀好意的侵犯。

世界上的有些民族恐惧波斯猫，他们觉得波斯猫的蓝眼睛能看透人脆弱的灵魂。在某些文化里，和人进行频繁的眼神接触会被当成是在行使巫术；其他一些文化则把注视看作是威胁或者是不尊重的表现。为了避免一些不必要的麻烦，有些政治家会在参与外事活动之前，往往会翻阅有关对方文化中身体语言含义的书。

一般来说，在大多数的文化里，适当的眼神接触都是十分重要的，特别是在恋爱的关系中。就是在不牵涉儿女私情的职场上，有分寸的眼神接触同样能给人以强烈的震撼力。

眼神接触对于良好人际关系的建立有立竿见影的效果，这是英国剑桥大学的研究中心已经发现了的。研究者要求两组异性志愿者进行两分钟的随机交谈。对于一组志愿者，要求他们数一下对方眨眼的次数，以此诱导他们与对方进行频繁的眼神接触。对另一组志愿者则不提任何诱导他们进行眼神接触的要求。

接下来的询问表明，那些被要求数眨眼次数的志愿者都反映说，觉得对方十分尊重、喜欢自己，虽然对方实际上根本不了解他们，只不过是数了数他们眨眼的次数。

一个学者曾用自己的切身经历说明，在倾听别人谈话时，用眼神对对方表示赞许十分重要。我们来看一下这位学者的经历：

有一次他给大约几百人做讲座，其中一个女子很快引起了他的注意。这个女子的外表并没有什么出众之处，但学者还是不由自主地注意上了她，好像这个讲座是专门给她一个人讲的似的。

为什么学者会这样认为呢？学者发现，在整个讲座过程中，这个女子的视线几乎没有一秒钟离开过他的脸。即便是在他陈述完一个要点作短暂的停顿时，她依然如饥似渴地凝望着他的脸，看来是对学者的讲座十分感兴趣。

对这样的凝视，学者忍不住有些沉醉其中了。女子专注的态度和明显的欣赏，刺激学者回忆起很多本来已经淡忘的材料和问题，以至于都超出了时间限制还在那里滔滔不绝。

讲座一结束，学者第一件想到的事就是去找那个十分欣赏自己讲座的新知己。他迅速地穿过离座的人群，追赶到他的“粉丝”身后。一连说了好几声“你好”，对方就是不回头，依旧匆匆忙忙地奔大门而去。

学者很是无奈，只好轻轻地向前赶的脚步，转回身

来看到是学者，脸上露出十分不解的神情。学者连说了好几个抱歉，说发现对方听讲座的时候特别认真，想请教她几个问题。

“你能不能告诉我，我的讲座中让你感到印象最深刻的是哪个部分？”学者问。

“坦率地说，我没有怎么听清楚。”女子很直接地说。“你在讲台上的时候，走来走去的，一会儿看这、一会儿看那，我听着十分费劲”学者先前的那颗热情洋溢的心一下子变得冰凉。

这个女子其实是有一定的听力障碍的，她并不像学者希望的那样对学者的讲座十分感兴趣。她之所以不断地用眼睛看着学者的脸的唯一原因是她试图通过学者的面部表情来帮助自己理解。

不管怎样，她的注目礼还是给学者留下了十分良好的感觉，要是学者不那么执着地刨根问底，让真相沉埋，事情本来会非常完美。

眼神接触除了能表达尊重和好感外，它还有另外一个重要的作用。频繁的眼神交流能给人留下干脆利落形象。比起感性的人，那些思想深刻的人更能迅速地整合自己所捕捉到的信息，他们善于从他人的眼神看透其内心深处。他们不会因与他人对视而产生焦虑紧张的情绪。

美国耶鲁大学的研究人员坦言说他们已经掌握了眼神接触的真理。他们的实验结果是：眼神接触越频繁的人，精神越是振奋昂扬。他们在实验中要求实验对象做一番自我展示的演讲，并要求听众与演讲者保持持续的眼神交流。

这个的实验的结果是怎样的呢？研究人员发现眼神接触对于男人和女人的影响是很不相同的，女人受到他人更多的目光关注的时候，容易对看自己的人产生较为亲密的情感。但并非所有的男人都会产生同样的感觉。当他们被别的男人看太久的时候，有些男人会产生明显的敌意心理，有些男人则会产生一种被威胁的感觉。甚至还有一些人怀疑那些看自己的人是不是同性恋，他们试图勾引自己。

人对于他人的凝视会产生情绪反应是有着一定的生物学的基础的。当我们凝视的目光投向某个人时，对方的心跳就会加速，同时会有一种使人感到兴奋的激素注入血管。这个生理上的反应和人们坠入爱河时身上发生的生理反应是相同的。我们懂得适当提高自己与人眼神接触的频率，即使是在通常的工作和社交场合，人们也会有一种他们被你深深吸引住了的感觉。

用眼睛注视对方，但不要目不转睛地死盯对方

我们在与人交谈的过程中，为了表示对他人的尊重以及显示我们自身的诚意，需要我們时不时地用眼睛去注视对方。但是，如果在整个接触的过程中，我们的眼睛一直死死地盯着对方的眼睛看，这样就显得很不好。对方不仅感觉不到我们对其的尊重，反而会认为我们很无礼。所以，在人际交往中我们应竭力避免这种情况的发生，以防给我们的人际带来负面的影响。

一般来说，与人打交道时用眼睛注视别人有助于彼此间的交流气氛变得更为融洽。英国的迈克尔·阿盖尔是研究社会心理学和肢体语言技巧的先驱者，他发现欧美人在与人接触的过程中有61%的时间目光会保持注视对方的状态。并且，在两个人相互交谈时，假若A很喜欢B，那么A就会时常向B投去十分关注的目光，而这种目光可以让B从中感觉到A对他的好感。

如果是在多人聊天的场合，我们可以很容易通过各个人目光注视的方向来确定他关注的是谁。假若三个男士和一个女士在一块聊天，很可能是三个男士都将自己注视的目光投向那唯一的女士，而女士可能会交替性地将目光看向三个男士，和他们进行独立的眼神交流。但是女士的目光一般会在自己较有好感的男士身上停留较长的时间，而且若仔细观察还会发现，女士在注视她心仪的那位男士时她的瞳孔会不自觉地放大。

当两个人的目光进行第一次的接触时，总会有一方先把目光移开，先移开目光的一方往往是弱势的一方。比如，一个男人和一个女人第一次目光接触时，先移开目光的往往是温柔娴静的女人，而男人会坚持盯着女人看，颇有有强势和征服的意味。

如果我们在表达自己的观点时，我们的交谈对象很长时间地注视着我们，我们表达完自己的观点后，他仍未将注视的目光移开，这往往会让我們有一种很不舒服的感觉。

因此，在交际中我们要学会真诚地用眼睛注视对方，但不要一直的死盯着对方看。关于目光，我们需要注视如下的几个方面。

（1）目光投向的位置不同，产生的情感就会不同

在我们和别人打交道的时候，有的人会让我们感觉到舒服、自在，有的人则会给我们紧张不安的感觉，甚至还有的人让我们觉得他一点都不可信，而所有的感觉的产生都是从眼神的接触开始的，一个人目光投向位置的不同，代表了不同的情感，自然会产生截然不同的交流结果。一般来说，投向对方的两只眼睛和嘴组成的三角区域的目光，是让人感到最舒服的目光。

（2）暧昧目光投向的地带

我们通常认为集中在由对方的两只眼睛和嘴巴组成的三角区域内的目光是最适于社交的目光，是普通社交中我们应该注视对方的区域。而这个三角区域如果再向外扩大一些，目光投向的部位从对方的两只眼睛和嘴巴扩大到对方的胸部、腹部、大腿等部位，这种目光就属于暧昧目光。这种目光通常出现在恋人之间，或者在暧昧关系中。这种目光会让对方感到一种被关注的感觉，同时也带有一定的挑逗意味。在社交场合中，应避免使用这种目光，以免引起不必要的误会。

部等)组成的三角区域就是暧昧目光所投向的区域了。

男人在用暧昧的目光注视女人时,通常会将目光投向对方的两只眼睛与胸部构成的三角区域。两只眼睛和胸部构成的三角区域是向对方表达暧昧之意时,男士的目光会投向的区域,这种目光只适用于两性之间的交往。

与男人相比,女人的目光注视的范围会可能会更宽阔一些,她们暧昧目光的区域会相对扩大一些,她们的视点可能会下延至腿部。女人这种宽阔的视野可以让她们十分容易就将对方看得一清二楚而不被对方发现她的关注焦点所在。而男人很容易出现目光关注的焦点,例如将目光移至胸部、嘴唇等,这样的目光往往会遭到异性强烈的训斥与责骂。

(3) 威严目光投向的地带

如果一个人目光所投向的区域是眼睛以上——眼睛和额头某一点构成的三角区域,他的目光就会给人以威严和压迫的感觉。领导在看自己的下属时往往会将自己的目光投向这个区域。在下属犯下某种错误时,领导还会更长久地凝视着对方,眼珠一动不动。这时,即使领导不发话,也已经让下属感到不寒而栗了。

目光投向这个区域会产生一定的威严感,在社交场合应有选择性地运用。在和别人初次见面的时候,假若想给对方留下友好和善的印象,最好不要将目光投向对方的两只眼睛和额头中心构成的三角区域,这种威严的目光会让对方十分地不安与紧张。当然,如果是遇到喋喋不休让你十分厌烦的人,用这种威严的目光表示抗议将会十分凑效。

正确的握手透露正确的心理信息

握手是一种很重要的身体语言。通常来说，握手往往表示一种友好的行为。通过握手可以拉近原本隔膜疏离的两个人之间的情感，可以加深对彼此的理解与信任。握手还可以表示对人的一种尊敬、景仰、祝贺、鼓励。当然，握手也能传递出一些人的淡漠、敷衍、逢迎、虚假、傲慢等。

握手在日常的工作与生活中，是一种经常使用的礼仪方式。它不仅可以用在人们相互见面和告辞时，还可以作为一种祝贺、感谢或相互鼓励的表示。它看上去十分简单，但却是我们与陌生人进行沟通、交流、增进关系的重要手段。

我们来看一则关于玛丽·凯化妆品公司创始人玛丽的故事：

在玛丽在做推销员期间，有一次，销售经理召集他们去开会。会议结束时，大家都希望可以同经理握握手。玛丽和大家一样也十分崇拜这位经理，但由于想跟经理握手的人实在是太多了，玛丽排队等了足足3个小时，才等到她与经理见面的机会。

然而，让玛丽极为失望的是，经理在同她握手时，根本就没有正眼看她一眼，只是用眼睛去看看她身后的队伍还有多长。玛丽看得出经理很累。可是，自己也等了3个小时，同样很累呀！自尊心受到了极大伤害的玛丽暗暗地下定决心：假若有那么一天有人排队等着同自己握手，自己要将对注意力全都集中在对方身上——无论自己有多累！

后来，玛丽创建了自己的公司，名气也慢慢地大了起来。她无数次站在队伍的尽头同好几百人握手，常常持续好几个小时。不管有多累，她总会牢记当年自己排那么长的队等候同那位销售经理握手时所受到的冷遇。如有可能，她总会想法设法同对方说点亲热话——也许只是一句，如“你的发型很漂亮”或“你穿的衣服真时尚”等。

玛丽在同每一个人进行握手时，总是集中注意力，不允许有任何事情分散了自己的注意力。

正是玛丽与人这样的握手，使得数百人都觉得自己是世界上最重要的一员。她的公司就这样成为员工心中最重要的公司。

最近的一项新研究再次支持了关于握手的一贯看法，即一次有力的握手不管是对男人还是女人来说都有利于给对方留下深刻的印象。相关研究者发现，良好的第一印象确实与握手时的各种特点如力量、激情、持续时间、目光交汇和紧握程度等有着实质性的联系。

正是出于这样的考虑，国外政治家在选举期间会大量外出与选民进行握手。这种借由亲肤关系的沟通方式，比起利用语言的沟通方式更具杀伤力。

握手不仅仅是一种礼节。当两只不同的手握在一起的时候，手指稍弯，也即握在一起。它会将我们内心的感情迅速地传递给对方。

就在有一年的圣诞前夕，在美国的一个珠宝店快要关门的时候，从外面进来了一位30多岁的男人。此人穿着一套多精的IPDF电子书尽在www.txdv5.com宝店里到处转悠，一

副心神不宁的样子。

终于，他将目光锁定在一条镶有七颗钻石的手链上，要求店员把手链拿给他看一看。那店员是个姑娘，她稍微犹豫了一下，还是按他的请求拿出了那条手链，递给了他。

在将手链放在手中观看了一会儿后，那男人把手链还给了那位店员姑娘，急匆匆地往外走。那姑娘小心翼翼地将手链放回原处。突然，她看见手链上的钻石少了一颗。她紧走了几步，在珠宝店的门口追上了那个男人，伸出右手微笑着对他说：“先生，祝您圣诞快乐！”

男子稍微停顿了一下，也伸出了右手，握住了她的手，笑着说：“谢谢！也祝你圣诞快乐！”说完，他转身走出门外。这时姑娘感觉右手掌心多了个硬硬的小东西，定睛一看原来是那颗丢失的钻石。

故事并不是到这里就结束了。十年后的一个圣诞前夕，还是在这家珠宝店里，一位40多岁的富商紧紧握住了珠宝店女老板的手：“谢谢您，是您给了我自尊，给了我生存的智慧！”

眼前的这个富商，正是十年前的那个男人。而珠宝店女老板，正是当年的那个店员。

从上述故事中，我们不难看出握手对对方的感激之意。现在，我们应该明白，面对一个陌生人，当我们热情地握住他的手的时候，我们和他之间就已经开始了一段激动人心的交往旅程。

握手，看起来十分简单，但也有一些礼节是需要注意的。

（1）要注意握手的姿势

与人握手时，上身应稍稍往前倾，两足站正，伸出右手，距离对方约一步之遥；四指并拢，拇指张开。离对方太远或太近都是极其不雅观的表现，特别不要将对方的手拉近自己的身体区域内，这很容易引起对方的误解。

伸出的手应垂直，假若是掌心向下握住对方的手，则显示一个人强烈的支配欲，这是在无声地告诉别人，你比他高一等，应尽量避免这种傲慢无礼的握手方式；反过来说，掌心向上同他人握手，则显示一个人的谦卑与恭敬。

假若伸出双手去接别人伸出的手，就更是热情与恭敬的表现。平等而自然的握手姿态是两人的手掌都处于垂直状态，这是最普通，也是最常见的握手方式。

握手时最好上下摆动三至七下，而不能左摇右晃。当遇到比较熟悉的人或想与人进行深交时，为达到某种情感的效果，我们就可以伸出双手行握手礼。

（2）伸出右手与人握手

通常情况下，握手时要使用右手，这是一项不成文的规定，伸左手往往会显得很失礼。

（3）握手时间不宜过长

如果初次与人见面握手的时间不要过长，以三秒钟为宜。切忌握住人的尤其是异性的手久久不松开，与同性握手的时间也不宜过长，以免让对方产生尴尬的心理。

（4）握手时的力度要适当

握手时的力度一定要适当，可握得稍紧些，以示对人的热情，但不可太过用力。一般来

说，男士握女士的手应轻一些，最好不要握满全手，只握其手指部位就行了。

赢得人心的5个小细节

我们要想成为一个颇受大家欢迎的人，让别人悦纳自己，我们首先要具备高尚的品格，这样我们才能获得别人的尊重。然后在别人尊重我们的基础上，用圆融的为人处世技巧，点点滴滴地培养相互间的情感，以最大限度地获取别人的好感。获得了别人的好感，我们就能赢得人心，就会拥有一个良好的人脉资源平台。而一些可以助我们赢得人心的细节，是我们必须要注意的。

成功是每一个人的目标，为了成功而不断地奋斗，也是每个人都愿意做的事。我们要想在成功的路上少一些阻碍，就必须要有一个人脉。人脉的形成不是一天两天的，也不是从天上掉下来的。我们要想有一个良好的人脉，就要从以下五个细节做起。

Tip1 赞美他人的“闪光点”

我们每一个人，即便是那些地位十分卑下的人和非常悲观消极的人，都有令他们感到自豪的地方，这些使得他们沉醉的“闪光点”可能会很小很小，小得只有他本人心里清楚，甚至连他本人自己也没发现。这些“闪光点”有可能是做一道擅长的糖醋鱼，折叠各种各样的纸飞机，会裁各种各样的剪纸，对民间故事、民俗民谚颇有研究等。假若我们对这些小小的优点予以称赞，对方肯定会感到异常兴奋。

我们需要知道的是，从拥有良好人缘这个角度来说，称赞别人小小的优点比夸奖其人人皆知的优点往往更能收到想要的效果。

小处可做大文章。专心去挖掘和赞美他人的“自得小作”吧，别看其小，其实在小处做大了，也是一项了不起的交际功夫，并且这项功夫并没有多少人把握。假如你有了这套功夫，便能够使你在平地里硬是筑起一座人缘大厦。

Tip2 铭记他人的“随意话语”

我们每个人所说过的话并非句句掷地有声。有些话我们说过了，过不了多久，我们自己都忘了，或者不再去留意它了。这种随意的话语其实大有文章可做。

如果我们适时适地提起些别人以前说过的话，如：“你说过……至今我还记忆犹新呢。”对方一定会因为受到我们的重视而兴奋异常，认为我们是一个细心体贴、善解人意的人，一个能成就一番大事业的人，一个懂得关心他人的人。如果我们不但记了住他人的随意话语，而且还按照他人的随意话语去办理某事，那样收到的效果会更好。

如果用心去观察，即便是“废金矿”也能从中提炼出亮灿灿的黄金来。学会留意并铭记他人的随意话语吧，它实际上就是一堆还未经过冶炼的“金矿石”，假如开采得当，“人缘黄金”会使我们十分富有。他人的随意话语虽说微不足道，但却大有文章可做。

Tip3 做点他人的“意外小事”

有一家德国一家银行的广告世界闻名，它是这样写的：你过你的日子，我们为你照顾细节。

更多精彩PDF电子书尽在www.xgv5.com

细节是什么呢？细节就是人们意料之外的小事。据说，那则广告发布之后，这家银行的可信度大大提高了。

并非只有一个组织或一个机构如此，对于人们来说，那些十分关注细节的人，能够适时做点让他人感到意外小事的人会使人们十分放心，这样的人有谁不信赖呢？做点让他人意外的小事，也是丰满我们自己形象的一个重要手段。

一位哲人曾说过这么一句话：任何细枝末节都具有非常重要的意义。既然这样，那我们就学着做点让他人意外的小事吧，这是对我们自身形象进行精雕细琢的重要举措。人们会因此而赞叹和欣赏我们。

Tip4 观察他人的“细微变化”

这个世界上没有谁不愿意接受别人的关心，也没有谁会对关心自己的人产生反感。所以，要想赢得别人的好评，就需要把我们对别人的关心适当地表达出来。

如果我们发现了对方在穿戴、容颜等方面的细微变化，最好能马上指出来。如果对方换了条新领带，我们不妨说声：“这条领带你第一次戴吧，在哪儿买的啊？”他一定会高兴地接受我们的关心，对我们产生一定的好感。尤其是女性，非常注重自己的穿戴，一旦有人注意到了她服饰的变化，她必定会感到由衷的欣喜，这时彼此之间的距离也便随之拉近了。

不管是男是女，也无论是同性之间还是异性之间，任何两个人之间如果不用提示，马上就能发现对方的细微变化，并且真诚地表达出来，这样以来，他们之间的感情肯定十分地融洽。所以，人们一定不要在交际对象身上粗心大意，应处处留心对方的变化，即便想极细微的变化也不要放过。

Tip5 修饰自己的“交际细节”

我们在与别人交谈的时候，不妨兴奋时就适当地扬一下眉毛，严厉时就瞪大一下眼睛，疑问处直率询问，听完后做一下简要复述。这样的话，我们就会给人留下头脑灵活、擅长交际的好印象。如果我们节奏匀称，举止舒缓，动作端庄，稳若泰山，那么就会给人产生优雅文静、淡定从容的好印象。对于别人的邀请，如果我们能拿出笔记本，认真地记下约会的时间和地址，那么别人就会认为我们是认真而又讲究信用的人。如果我们把约会时间 8 点 3 0 分改成 8 点 3 5 分，别人就会认为我们是个繁忙而且很有能力的人。

这些虽说都是交际上的细节，但因为我们加以了修饰，所以增辉了我们的交际形象。

即便是在很微小的细节上我们也不可随便。这很可能关系到我们是否获得成功，是否能够免遭失败。

修饰交际中的一些小细节，就是润滑我们每日生活的齿轮，从而使我们事事顺利、处处顺心；修饰交际中的一些小细节，就是给我们插上腾翔云天的翅膀，从而助我们一举成功；修饰交际中的一些小细节，就是锦上添花。

学会重视日常交往中的小细节吧。那样我们在成功之路上的旅途就会短一些，阻碍也会少一些。

学做肢体语言高手

人生处处皆有缘，在与人沟通传递讯息的时候，虽然大部分是以口语为主，但也不可忘记了一个重要的非言语沟通方式：肢体语言。肢体语言完全是由个人内在的想法及情绪所控制的。所以要给人传达正面积极的情绪，除了随时注意多用话语给人鼓励、肯定外，也应适当地运用一些肢体语言。

肢体语言一般可分为自主性和非自主性两种。只要我们练就一身极具感染力的肢体语言，就能在半分钟内，塑造初次与人见面时最佳的第一印象，更是可以增加掌控局面的能力。

认真观察、深入了解不同肢体语言所代表的言语讯息，有助于我们正确地判断对方的意图，甚至影响对方的行为模式，使我们成为一个善用肢体语言的高手。关于肢体语言，我们应注意如下几个方面。

头部高低不同角度的讯息

头部的动作可带动人身体的其他部位，因此很容易通过头部动作解读出每个人的内心想法。一般可将头部的高低角度分为上、下各10度和20度。

（1）头部上扬10度

这表示得意与自信，是一种良性讯号。小孩子一般最容易用到这个肢体语言，当他在叙述老师的赞美等内容时就会很自然地表现出来。当他人与我们交谈从平视开始，慢慢地将头抬高了十度，代表彼此之间的谈话得到了肯定。

（2）头部上扬20度以上

这表示不屑、骄傲、挑衅，是一种不良的讯号。当对方在我们说话的时候将头上扬到20度时，说明对方不认同我们所说的内容。而在讲话时将自己的头部抬高到20度以上的人，表示此人太过自信，十分自负，在政治人物中常可以看到这一点。这个肢体语言往往会误导观众，使人对他们的谈话内容产生极端的两派看法。

尤其当头部上扬20度，同时带动身体向上拉抬，甚至变成向后倾斜的姿势，这往往让人感受到一定的压力与距离感（特别是身材较高的人），更容易让人觉得有种瞧不起人的意味。

（3）头部向下低10度

这一般代表谦虚，是一种良性的讯号。我们在与人见面、打招呼的时候，把头低下10度就代表我们很谦虚，很有礼貌地欢迎对方，也就显得我们平易近人，没有什么架子。

（4）头部向下低20度

这往往代表怀疑、逃避、不专心，是一种不良的讯号。

但头部若是向下低20度则又太过了，让人感受不到我们真诚的情意。

在头部上下10度的范围内，点头就是表示肯定，摇头就是表示否定。

更多精彩PDF电子书尽在www.xgqv5.com

认同，只要是表现出认同的动作都是会受到欢迎的，尤其在倾听别人说话的时候，能够表现出面带微笑外加点头的动作，将是最佳的沟通者。

如果我们要成为一个优秀的领导者，点头动作是绝对少不了的，因为当属下在与我们进行沟通的时候，若能得到我们点头微笑的认同，会促使他更积极地将他所有的意见全都表达出来；反之，假若我们心中虽然认同属下的想法，但却只是瞪着两只大眼睛一动不动地看着他，将会产生相差极大的效果，属下绝对不会将自己心里所想的全部地说出来。

但假若我们听到对方不断地作出错误的陈述，又不好直接打断纠正、制止，考虑到语言的反驳可能带来的反效果，此时我们就可以用另一个肢体动作去回应，那就是“摇头微笑”。

“摇头微笑”这个实验在训练课程中曾被运用过无数次，无论一方如何批评，另一方只以微笑摇头来表达不认同，结果，批评的那一方就会自己讲不下去了。

“微笑点头”与“微笑摇头”，其实都是运用最浅层的催眠，让对方在我们的微笑下进入轻松惬意的状态，然后在不知不觉中接受我们的指令，进而动摇其原来的观念与想法。

嘴部张开不同幅度的讯息

笑容是全世界最美丽最动听的语言，假若能配合肢体语言一起表达，效果则会更好。千变万化的笑容一般人是难以做到的，其实也没有这个必要。只要我们能训练自己具备三种自信的笑容，就足以让我们拥有无限的人脉。

人类的笑容根据嘴部张合的幅度可分为三分、五分、十分三种：

（1）三分笑容

嘴角稍微上扬。一般适用于初次见面的人之间。

（2）五分笑容

嘴角拉大一点，笑不露齿。通常会出现在彼此间的互动良好的时候。

（3）十分笑容

露出牙齿的笑，甚至哈哈大笑、开怀大笑。

如果我们每天对着镜子苦练20次，不到三个月的时间，就能够见出成效。我们羡慕的那些影视演员也不是天生就会演戏的，他们也是经由不断地练习才训练出来的。最重要的是笑容要配合恰到好处的时机，免费的笑容一般是没有人会拒绝的。

握手力量传达的讯息

见面时相互握手是人与人之间缩短心理距离的最好方式。在彼此握手的力度上可以清楚了解彼此之间的沟通是否已经有了成效（一般异性之间较难确认，同性之间较容易察觉）。

握手的力度一般可分为三种类型：保守型、中庸型、热情型。

（1）保守型

保守型，也叫防卫型。握手时力道较轻，手掌握合的面积较浅，约有二分之一。

（2）中庸型

一般力度，手掌握合的面积约有三分之二

(3) 热情型

力度较重，手掌握合面积为全部，甚至必要时会加上另一只手掌，以双手合掌的方式交握。

我们一般用见面第一次握手时的力度及热力的感受，与离别时的握手力度及热力感受相比较，就能够判断出我们是否给人留下了良好的印象，对方是否愿意与我们进一步交流。

第十二章 洞察人心——把话说到陌生人心坎里去

投其所好，满足对方的心理需要

孙子曰：“百战百胜，非善之善者也；不战而屈人之兵，善之善者也。故上兵伐谋，其次伐交，其次伐兵，其下攻城。”这句话也就是说不动用武力就能够让人屈服于自己，这才是兵法的最高境界。其实，在日常的工作与生活中，也和打仗一样都是要讲求谋略的。如果我们善于洞察人心、熟悉人性、收揽人心，我们就能够“运筹于帷幄之中，决胜于千里之外”。正所谓“得人心者，得天下也。”

美国著名心理学家马斯洛指出，人的需要可以分为五大类，即生理的需要、安全的需要、社交的需要、尊重的需要、自我实现的需要。在这五类需要中，只有第一类是完全属于人的生理需要，第二类介于生理需要与心理需要之间，后三类完全是心理需要。在与人交谈的时候，假若我们懂得适当地迎合一下别人，那么彼此间的相处就会和谐融洽许多。

日常生活中我们是否注意过这样的情景？当婴儿哭泣的时候，母亲一般不是拼命地摇晃、再对着孩子喊“安静”的。做母亲的一般做法是抱起婴儿，模仿其哭声“噢噢噢、啊啊啊”地假装陪着孩子哭上一阵，大人一哭，婴儿自己反而不哭了，很快就会安静下来。这其实是一种迎合婴儿的技巧，相信每个做过母亲的人都会使用这种迎合的技巧。

我们的交谈对象其实也像婴儿一样，我们要是想他们停止“哭泣”，把注意力转移到我们身上，或者满足我们什么别的要求，我们就必须学会迎合他们的心理需要。

与人交流时，要想获得对方的好感，在刚刚开始的时候我们就必须揣摩对方的心态，根据对方的心理，我们有意识地说些对方感兴趣的话题。闲谈时，要把它当成是在唱歌，不要当成是在说话。先把我们的谈话对象——伴奏音乐的调子弄明白，然后随着对方的节奏来唱我们的歌那样歌声才能动听。这种技巧实际上就是投其所好，迎合对方的心理需要。

有一个学者，在几年前，某个著名的演讲协会曾邀他去参加他们的活动。他找到地方时，活动已经开始了。酒店里到处都是演讲协会的会员。他拉着行李车走进电梯，电梯里也挤满了他们的人。电梯往上行驶的时候，不知是什么缘故开得很慢。

“天哪，”他有点担心，忍不住自言自语地说，“这电梯是不是有什么毛病啊？”这几乎引发了所有演讲协会会员的长篇大论，他们好像都觉得不能错过表现自己卓越口才的机会，争先恐后地给这位学者提供一个合理的解释。

“可能是刮到护栏了。”一个声音说。

“继电器接触不良也会造成这种毛病。”另一个却争辩说。

更多精彩内容PDF电子书尽在www.xgv5.com

他听了一会儿，感到脑袋嗡嗡直响。恨不得立刻就能够逃离这些所谓的演讲精英们。

过了一会儿，当这位学者一个人呆在房间里的时候，他又想起那些会员的谈话，忽然觉得那些话其实十分有趣。为什么他当时会觉得他们善意而有趣的发言相当无聊呢？或许有着种种的原因。可能他们说得太快了？或许他自己太累了？也许是他们的紧张和活力使习惯于懒散的他感到了不舒服？

在与别人交谈的时候，在大多数情况不是直接陈述事实的。与人交谈有点像音乐，它强调节拍、调子，不同乐器之间应该相互关照、保持和谐一致。所以，与人交谈时首先应揣摩对方的情绪状态以及心理需要。

在那位学者无精打采的状况下，演讲家们要是避免那些严肃的话题，说一些轻松关切的话，比如“是啊，电梯怎么就这么慢呢？”“你看样子是刚到，长途旅行一定十分劳累吧？他们要是能先给个提醒。咱们就备把椅子带来坐了。”“别着急，很快就到了。”他肯定也会愉快地回答说：“是啊，可不是吗？”然后经过一段过渡，他的精神就被调动起来了，说不定那位学者会跟那些演讲家门好好地唠上一唠。

相信我们每个人都有过这样的经历，自己正经历着一种心态，而别人是另一种心态，两个人一接触，就会因为彼此不合拍而感到非常别扭。假若我们的一个神经兮兮的同事，劈头盖脸地问我们一些问题，我们还能保持快乐轻松的心境吗？或者相反，我们正在赶某些会议，已经迟到了，一个熟人忽然拦住你跟你讲一个冗长的故事，不管故事本身有多么地吸引人，我们肯定是没有耐心把它听完。

对于那些从事服务行业的人来说，迎合客户的心理尤为重要。我们来看下面这则故事：

小张想给他的女朋友举办一个生日party，顺便庆祝两个人订婚、女朋友找了一个称心如意的好工作。他苦苦追求女友多年，终于收获到了爱情的果实，心里甭提有多高兴了。

小张听说有一家饭店的包厢很不错，还配有卡拉OK设备，很是适合小规模私人聚会。于是他就先跑去预定房间。他兴致勃勃地走进了饭店，跟一个服务员打听相关的情况。结果那个服务员的态度很是生硬，面无表情地说：“看包厢啊？自己上去看，楼上都是。”

服务员的冷漠态度让小张感觉好像是被人当头泼了一盆冷水。他的兴奋劲被一扫而光，心里感到很是不痛快，完全没了在这家饭店继续订包厢的兴致。

小张稍微迟疑了一下，也不管包厢的好坏了，头也不回地就离开了这家饭店。他走进隔壁的那家饭店，发现这家的服务人员对自己很是客气，十分热情地接待自己，就在那家预定了位子。

从上述故事中，我们可以看出，如果从事服务行业的人对客户的态度十分不友善，就会很大地影响到客户想与之继续交流的心情，会给双方的交流造成阻碍或使交流中断。如果要在服务行业做得出色，就必须懂得去迎合客户的心理需要。

从面部表情中洞察出陌生人的心理

人类的面部表情是内心活动的真实写照。透过脸上表情的变化我们可以窥探出一个人内在的动机，把握其情绪变化的尺度，进而就可以了解那个人的心理。所以，表情就是心理信息传递的显示器。在人的心理活动中，表情往往最能直接反映出一个人的情绪，假若我们善于借助面部表情去推测一个人的内心活动，这样就可以帮助我们在交往中去了解一个人的内心世界，把握住对方的意图，从而达到我们与人交往的目的。

我们先来看一则关于疯狂英语的创始人李阳的故事。

李阳不久前做了一次声情并茂的英语演讲。他十分擅长观察听众的表情。演讲的时候，他提出了这么一个问题：大家想不想听听李阳是怎样读英语的？

台下的学生自然是十分高兴，异口同声地说：想。

于是，李阳开始疯狂地读了一段英语，非常流利，非常好听。这个时候，大家被他地道而流利的英语吸引而流露出敬佩和羡慕的表情，他就马上提高了嗓音说：“你们想达到我的水平吗？”

学生们当然又是异口同声地说：想。然后他就开始向大家讲怎样做才能达到他的水平。

这样一来，学生们就会全神贯注地听他讲如何如何学习好英语。如果李阳不注意下面学生的表情而按传统死板的方法自顾自地讲，学生多半会没有多大反应，心不在焉，你去讲如何学好英语，认真听的人必定寥寥无几，自己演讲的目的也就不能实现了。

在演讲的过程当中，李阳很注重时不时地观察学生的表情，假若学生东张西望、漠无表情，他就会请学生站起来，举起书，读几句励志的英语名言，这样大家就又有精神继续听演讲了。李阳之所以能成功地举办一场又一场的演讲，他善于读懂学生的面部表情这个策略一定是帮了他大忙。

当我们与他人交往时，尤其是在与对方谈话的过程中，我们要留心他的每一个细微表情。在交往的时候人们都会无意识地表达自己的情绪，除非他是一位不露声色的高手。

一般来说，愉快的表情较为明显，其特点是：

- (1) 嘴角稍向上翘起
- (2) 眼睛微微闭合，鱼尾纹增多
- (3) 眉部肌肉舒缓

不愉快的表情特点有：

- (1) 嘴角下垂
- (2) 面部下拉，双唇紧闭
- (3) 双眉紧锁，有的皱成“倒八”字

下面我就具体的部位做一详细的介绍。

眼睛：眼睛是人心灵的窗户，人的各种心理活动在眼睛里表现出来。当对方认真地

与我们交流时，他的目光一定会时不时地注视着我们。办事当中，我们一旦发现对方显出疲倦的样子，比如两眼不住地看其它东西，此时就显示出对方已不想再听我们说下去，我们最好能够把握住好时机，适可而止。特别是在与领导、上司交谈的时候，最忌讳没眼色、废话连篇。

眉毛：我们观察对方眉毛的变化最好要结合额部，因为二者的表情往往是连在一块的。当对方赞同我们的观点时常出现舒展双眉、额部肌肉上扬的表情；对方眉头突然紧皱一下，表示对我们的观点感到惊讶或否定。若对方一直皱着眉头凝视着某一个东西听我们讲话，那我们最好简短作结。

鼻子：鼻子的表情动作一般不多，但含义通常较为明确。表示厌恶或不屑时，人们往往会耸起鼻子，愤怒时鼻孔张大，紧张时鼻腔收缩。若对方谈话的过程中不断用鼻子吹气，则表示对方遇到了困难或不顺，希望能得到我们的帮助。

嘴：嘴部的表情一般体现在口形的变化上。伤心叹气时嘴角容易伴随鼻子吹气而向下撇，欢快时嘴角会向上翘，委屈时通常会撅起嘴巴，惊讶时会张大嘴巴，忍耐痛苦或思考问题时往往是紧咬下唇或紧闭双唇，呲牙咧嘴则是残暴者发怒的凶相。

我们通常可以从一个人的面部表情和动作中，推测到那个人当时的心理情况，并能进一步了解到他的性格特征与真实意图。按照人们的日常行为情况，大致有以下几种情形：

假若一个人正在专心工作时，忽然停下来沉默不语，并明显地流露出一不悦的表情，那么这个人一定是遇到了什么不好的事情，并且是突如其来的坏事。在这个时候，他因为难以承受一时的压力才会表现出如此失常的表情。他属于那种心理欲求没有得到满足而又缺乏耐性的人，面对事情不能做出镇定的分析，只是惊惶失措，一般想不出什么好的处理方法。这种人的性格相对比较懦弱，缺乏坚强的定力，并带有一定的消极因素与守旧思想。这时，这种人是渴望得到来自他人的帮助的，如果我们诚心实意地去帮助他的话，他会知恩图报，并把我们将作是其挚友。

假若某个公司职员对其上司有所不满，但只是敢怒不敢言，他就会装出一副面无表情的样子，做事情提不起丝毫的激情。此时，作为领导的就要留意观察属下的表情了，以便及时纠正自己所犯下的错误。

此外，还有两种毫无表情的情形。一种是漠不关心，另一种是根本没有放在心上，不屑一顾。此时我们最好不要打扰这类人，或与其谈论什么事情。当然，也有相反的情况，有人本来内心非常热情，可表面上就是一块冷冰，他是不愿让人轻易地就看出来。

综上所述，交往中我们千万不要忽视对方的表情，抓住对方的表情才能知晓对方的真实情绪。从对方的面部表情察觉出对方心理的变化，对于我们建立良好的人际关系是不无裨益的。

法告诉对方，这样对方会觉得我们只会胡乱吹嘘，而没有真正的能力。

夸大自我这种技巧的关键在于，不要超过对方的心理承受能力。在社会上各种各样的雄辩家中，出类拔萃的往往是政治家。在他们看来，世界上根本就没有分辨不清的是非，甚至不可能存在模棱两可的现象。他们既能把死人说成活人，又能把活人说成死人。他们表述的话语十分明确，十分自信。

所以，在与陌生人进行交谈的过程中要适当地夸张自己，这样对方更容易对我们产生好感，也更容易对我们所说的话感到信服，从而激发起他们想继续与我们交往下去的愿望。

诱其深入，把话说到点子上

在这个世界上，我们谁都离不开语言这个交流工具，学会说话是我们生活的调味剂，是我们事业的推进器，是我们社交的和谐乐曲。

学会说话，我们就能朋友遍天下，家庭美满幸福，事业如虎添翼。聪明之人说话时，言简意赅、点到为止；智慧之人说话时，恰到好处、弦外有音；睿智之人说话时，说三分、留三分。如果我们想拥有出色的口才，就要学会把话说到点子上。

意大利物理学家、天文学家和哲学家伽利略在年轻的时候就给自己立下了雄心壮志，一定要在科学研究方面做出一番成就，他希望得到父亲的支持和帮助。

有一天，他对父亲说：“爸爸，我想问您一件事，是什么原因促成了您和我们妈妈的婚事？”

“我看着她顺眼。”父亲平静地说。

伽利略又问：“那您有没有娶过别的女人为妻？”

“没有，儿子。家里的人要我娶一位富有的女人，可我对你的母亲情有独钟，她从前可是一位温柔漂亮的姑娘……”

伽利略说：“您说得一点儿都不错，她现在依然风韵犹存，您不曾娶过别的女人。因为您爱的是她。您知道，我现在也面临着和您当年一样的处境。除了科学以外，我对别的任何职业都不感兴趣，因为我真正喜爱的是科学。别的对我来说毫无意义，也毫无吸引力！难道您要我去追求财富与荣誉吗？科学是我唯一想要的，我对它的爱就像是对一位美貌女子的倾慕……”

父亲说：“像倾慕女子那样？你怎么会有这样的想法呢？”

伽利略说：“一点儿不错，亲爱的爸爸，我18岁了，已经成年了。别的学生，即便是最穷的学生，都已想到自己的婚事，可是我从没想过那方面的事。我不曾与人相爱，我想今后也不会与人相爱。别的人都想找一位美貌的姑娘作为终身伴侣，而我只愿与科学为伴。”

父亲始终没有说话，他仔细地听着儿子的讲话。

伽利略继续说：“亲爱的爸爸，您有才干，但却没有力量，而我却能二者兼而有之。为什么您就不能帮助我实现自己的愿望呢？我一定会成为一位杰出的科学家，获得教授身份。我能够以此为生，而且比任何人生活得都好。”

父亲有点为难地说：“可我没有供你上学的钱啊。”

“爸爸，您听我说，很多贫穷的学生都可以领取奖学金，这钱是公爵宫廷给的。我为什么就不能去领一份奖学金呢？您在佛罗伦萨有那么多朋友，您和他们的交情都很不错，他们一定会尽力帮助您的。也许您能到宫廷去把事办妥，他们只需去问一问老奥斯蒂罗·利希就行了，他了解我，知道我的能力……”

父亲被说动了：“嗯，多份精粹PDF电子书尽在www.xzcv5.com”

伽利略抓住父亲的手，激动万分地说：“我求求您，爸爸，求您想个法子，帮办我。我向您表示感激之情的唯一方式，就是.....就是我保证成为一个伟大的科学家.....”

最后，伽利略成功地说服了自己的父亲，他之所以能够成功地将父亲说服，那是因为他充分了解了父亲的心理，一步步诱其深入，每一句话都说到了点子上，最终把他的父亲说服了。

我们人类的行为都是由于心理的欲望而产生的，要想说服别人做某事，首先要投其所好，诱其深入，学会把话说到点子上。美国汽车大王亨利·福特曾说过：“如果成功有秘诀的话，那就是站在对方的立场来考虑问题。”

我们之所以会遇到沟通不畅或是失败的问题是因为我们中的很多人对沟通中存在的问题往往认识不清，根本不知道自己的问题究竟是出在哪里。

最让人感到可笑的是，有些人一旦沟通不畅，就会列举一堆的理由去解释沟通的失败，比如，他们会说“对方是个十分难缠的人”、“今天天气很坏，影响谈判的心情”、“昨晚没有睡好”.....虽然理由各种各样，但都有一种共同的倾向，即把沟通失败的原因归咎于别人或其他外在因素。这种倾向在心理学上被称为“自我服务偏差”。

“自我服务偏差”基于人心理上的一种自我防御本能，它导致人们对沟通问题本身的认知偏差，最终导致无法发现沟通中的真正问题。这种对沟通问题的不明瞭将直接导致模糊沟通，这就是那些滔滔不绝、口若悬河的人不能达成沟通目的的原因所在。在与人进行有效的沟通中，不仅要会说话，还要学会把话说到点子上，用心理学的术语来说就是明确沟通的目标。

相关心理学家指出，人们的思维并不完全符合客观、富有理性的逻辑思维，很多时候，因为认知过程本身固有的局限和动机等因素的作用，外界信息在经过大脑的思维加工时会产生一些错误和偏差。其中，“自我服务偏差”通常会使人们主观臆断对方的心理和行为，朝着利己的方向解释问题的原因，从而造成沟通不畅。

儿子：爸，我想买部汽车还差一点儿钱，你能先借我点儿吗？

爸爸立即反对：你才多大啊就想开车？没驾照是不能开车的。

儿子：我都大学毕业了，还不可以开车啊！驾照我早考了，就是没车。

爸爸：你怎么突然想起要买车了？

儿子：每天上班不方便，地铁太挤了！

爸爸：那从明天开始我开车送你吧？

儿子：不用了，你又不顺路。

爸爸向儿子妥协说：那你开我的车，我坐单位的班车，这样可以了吧？

儿子：我才不开你那车呢，太大了，太笨重了。

爸爸不解地说：地铁你嫌挤，我的车你又嫌大。你究竟想怎么样啊？

儿子：哎呀，我就是想要买部新车。

更多精彩内容PDF电子书尽在www.xgv5.com

爸爸：我的刚买不久，还挺新的。

儿子：算了，不向你借了，大不了我把李强新买的那个车买下来，他要出国了，正想卖车呢。

爸爸很生气地说：你说你小子啊，宁可买别人的车，也不要你老子的车。你说，这到底是为什么？我那车有什么传染病吗？

儿子：我就是不喜欢你那车！

父子俩就这么谁也不让谁的吵了起来。

上述例子中的那对父子的沟通为什么会失败呢？主要就是双方对问题的归因都出现了一定的“自我服务偏差”。做父亲的认为儿子想买车是为了上班方便，而儿子的真实意图是想买一部适合年轻人开的车。父亲觉得汽车实用最重要，儿子则认为自己的车子必须轻巧、时尚。不管是儿子还是父亲都是从自己家的角度去考虑问题，这就是沟通产生障碍的根源所在。

在我们日常的工作与生活中，很多沟通问题的根源都是沟通双方的自我服务偏差所造成的交流障碍。所以，在与人沟通时，我们必须要注意防范自我服务偏差，把话说到点子上去，这样我们才能够达到与人沟通的目的。

要探测出对方的底线，不要说超过底线的话

我们每个人都有自己的“底线”，我们内心深处都希望别人能够尊重自己的“底线”。

在与人交际的过程中，如果我们能够很好地把握住了对方的底线，就很有可能会收到事半功倍的效果。但一定不可试着去超越他人的底线。试想一下，一旦有人超越我们了自己的“底线”，不管是有意的还是无意的，我们都会怒不可遏。我们自己有“底线”，别人同我们一样也有他们的“底线”。对于别人的“底线”，我们同样不可触碰。一旦伤害到别人的自尊，我们再想挽回或弥补自己犯下的错误，那将是很难的。所以，我们要在维护自己的“底线”时，也要学会尊重别人的“底线”。

9世纪末，法国的一家公司和哥伦比亚签订了合同，计划在哥伦比亚的巴拿马省境内开通一条连接大西洋和太平洋的运河。主持运河工程的总工程师就是因开凿苏伊士运河而在全世界享有盛名的法国人雷赛布。

雷赛布自认为这一工程不在话下，然而巴拿马的地理环境与苏伊士极其不同，工程进展得很慢，开始出现资金短缺的现象，于是公司陷入了一个窘迫的境地。

早在1880年，美国就想开一条连通两大洋的运河。由于法国捷足先登，提前与哥伦比亚签订了条约，美国非常后悔。

在这种情形下，这家法国公司的代理人布利略访问美国，向美国政府兜售巴拿马运河公司，开价1亿美元。美国对运河公司早已垂涎三尺，知道法国拟出售公司更是按耐不住心中的狂喜。

不过，美国却故作姿态，罗斯福命令美国海峡运河委员会提出报告，证明在尼加拉瓜开凿运河省钱。该报告指出，在尼加拉瓜开运河的全部费用不足两亿美元。在巴拿马运河的直接费用虽然只有1亿多，但另外要付出一笔收买法国公司的费用。这样，开巴拿马运河的全部支出将达到2.5亿多美元。

布利略看到这个报告后很是吃惊。假若美国不开巴拿马运河，法国不是一分钱也收不回了么？于是他马上游说美国政府，表明法国公司愿意减价，只要4000万美元就可以了。通过这一方法，美国政府减少了6000万美元的开支。

同时罗斯福又用同一计策去压哥伦比亚政府。他指使国会通过一个法案，规定美国假若能在适当时间内同哥伦比亚政府达成协议，将选择巴拿马开运河。否则，美国将选择在尼加拉瓜开凿运河。

这样一来，哥伦比亚政府就坐不住了，驻华盛顿领事马上找美国国务卿海约翰协商，签订了一项卖国条约，同意以100万美元的代价长期租给美国一条两岸各宽3公里的运河区，美国每年另付租金10万美元。

在上述的谈判过程中，美国政府始终牢牢把握住了对手的心理底线，利用以退为进的策略，最终以相当低的价格达成了目的。更多精彩PDF电子书尽在www.xgv5.com

谈判能力往往可以反映出一个人的综合素质，一般来说，善于读懂别人的心理，能够窥探到别人的心理底线的人，一定有着特别强的说服能力和谈判能力。

所以，在交际过程中，若是能够很好地窥探到对方的心理底线，则很有可能会收到事半功倍的效果；相反，如果不能很好地把握对方的底线，则很有可能会事倍功半。当然，我们绝对不可以去试着超越他人的底线，一旦超越将会对别人的自尊心造成极大的伤害，这是我们在交际过程中，要竭力避免的。

找到对方的“动情点”，才能把话说到对方的心坎里

人与人之间的沟通主要是靠语言进行的，说话能够反映一个人的沟通能力。会说话的人，可以使双方沟通顺利、相处愉快，而且能帮助其赢得好人缘。会说话的人，往往是顺着人性，并且会因时因人因地制宜，同时也能够表达出自己的观点和见解。与人交谈的过程中，我们只要找到对方的动情点，就能够把话说到对方的心坎上去。

社会心理学家指出，被人赞扬，受人尊重能使人感受到生活的激情和做人的价值。这是我们与人交流时需要注意的一个很大的动情点。赞扬能释放一个人身上的能量，进而调动其积极性。世界上没有谁不喜欢被人称赞，常常用使人悦服的方法去赞扬别人，是博得他人好感的好方法。

会说话的人，在这个世界上才能赢得掌声与鲜花，也才能使自己的工作与生活一路畅通无阻。所以，掌握一些常用的赞扬别人的技巧，把话说到对方的心坎上去是十分重要的。

（1）真诚地赞扬别人

奉承绝不是赞扬，只有发自内心的赞扬才会起到应有的作用，奉承也许会管用一两次，但是时间长了就会让人感到厌烦，让人觉得你这个人很不诚实。

我们要做到真诚地去赞扬别人，就不能脱离实际，必须是自然、诚恳、由衷和热情的。比如，把一位自知长相很普通的女性夸成美若天仙，只会被她当成恶意的嘲讽；面对一位姿色平平的女性，我们不妨赞美她活泼开朗，或赞美她的聪明才智，或赞美她教育子女有方，等等。

（2）当面、直接、及时地赞扬别人

赞扬一定要直截了当，而且最好要当着别人的面赞扬，发现值得赞扬之处时应及时给予赞扬。比如，我们可以说“你这个发型真好看。” “你的外套真漂亮。” “你是一位好职员。”“你的看法没错，我和恩赞同”，等等。

（3）赞扬一定要具体

泛泛的赞扬会让人觉得我们很不用心，它不会让听到赞扬的人感到真正的快乐。当赞扬别人时，最好不要说“挺好”、“不错”、“真棒”，而应该配上可称赞的事实、细节，只有这样赞扬才会更有效。

比如，我们可以说，“你那件棕褐色的外套很配你的肤色，真有眼光啊。”

（4）赞扬时，不要撒谎，要说实话

假若对方哪怕只有一次对我们的真诚表示怀疑，那么他就很难再完全接受我们的称赞了。不过，只有真诚还是不够的，我们还要掌握一些策略。

①循序渐进，刚开始时少称赞一些，逐渐加大赞扬的频率。

②开始的措辞相对要谨慎一些。

③不可一味地称赞，多精彩PDF电子书尽在www.xgv5.com

④不要用对方对我们的称赞去回赞对方。

⑤最好不要将对方与别人相比较，表达赞扬之意。

在现实的生活中，我们往往会遇到这样的情形。虽然你竭力想把话说到对方的心坎上去，但是很多时候，我们还是会触碰到对方的“禁区”，使交流陷入尴尬的境地。在这个时候，我们就需要通过一些巧妙的话术去缓解彼此间尴尬的气氛。

（1）用幽默扭转劣势

当我们所说的话让对方感觉到了不快，我们就要学会用幽默扭转这个于我们不利的僵局。

我们可以用多种方法展示幽默，比如插科打诨，不管是怎样无聊的笑话，都能在气氛尴尬时缓解一下。

当然说幽默的话还不够，还必须具有幽默感，这就需要在平时多搜集一些幽默的素材，平常我们可以多看看漫画、电影、电视娱乐类节目，还可以浏览一些网上的趣闻轶事。这样，就可以在关键时刻把大家都熟知的笑话得体地插进来以便扭转劣势。

（2）适度示弱，以退为进

无论是在工作上，还是在生活中，我们没有必要处处争强好胜。这样很容易让别人产生反感情绪。在对方处于绝对优势时，不妨以退为进，向对方适度示弱，承认自己的缺点与不足，表现出自己谦虚好学的一面。

（3）适时给对方“戴高帽”

在交谈时，假若一不小心陷入尴尬境地，我们就要立刻扭转话锋，给对方戴戴“高帽”，让对方放松心理警惕，从而避免双方继续冲突。“戴高帽”，就是把一个人的优点、长处、名誉、地位等美好的一面，用恰当的话语表达出来，并让对方乐于接受，从而起到鼓励、劝告对方的作用。

我们如果表现出从对方的立场出发，为对方着想的一面，把话说到对方的心坎里去，对方还会对我们的继续交往有什么顾虑呢？

想必我们都有过这样的经历，当我们向一个人诉说他认同的观点、立场、爱好或经历时，两人之间很快就能够产生共鸣，碰撞出激烈的火花。心理学家指出，这其实就是人的一种惺惺相惜心理。根据这种心理，在与他人交往时，假若我们能找到对方的“动情点”，把话说到对方的心坎里去，很容易地就能与对方建立起良好的交往关系。

不过与人交谈时，要想把话真正说到对方的心坎里绝非说说那么简单，要想真正做到投其所好，除了不断拓宽自己的知识面外，还需要掌握一些技巧和要领，从而保证我们在与他人沟通的时候，可以随时随地引入对方喜欢的话题。

别人想听什么，我们就尽量说些什么

人类往往有着这么一个共性，即每每从别人口中听到自己想听的话，整个身心就会倍感愉悦。一般来说，善意而又沁人心脾的话最容易让人接受，我们说的话让对方很受用，很显然，对方就会对我们产生一定的好感，接下来的继续交往也便是顺理成章的了。所以，我们与人交谈的过程中，很有必要注意下自己的说话方式，在开口说话之前要好好地想一想，这句话对方会喜欢听，还是不喜欢听。

人际交往中最重要的一个原则就是满足别人的心理需求以达到自己的目标，尤其是在初次与人见面的时候，一开始就说一些对方喜欢听的话是一种很重要的沟通技巧。

浅显地说，就是别人想听什么，我们就尽量说些什么。我们在与对方交谈之前，不妨先了解一下其爱好、专长等，或者留意观察一下对方与别人交谈的话题，找出对方对什么样的话题感兴趣。这样跟对方交谈的时候，他就会觉得我们是一个善解人意的人，从而产生一种被尊重的感觉，很自然地，他就会乐意与我们继续交往了。

日本作家多湖辉在其所著的《语言心理战》一书中描述了这样一件趣事。

被誉为“销售权威”的霍依拉先生的交际诀窍是：初次交谈一定要扬人之长，避人之短。

有一回，为了替报社拉广告，他拜访了梅伊百货公司的总经理。

一阵寒暄之后，霍依拉突然发问：“您是在哪儿学会开飞机的？总经理能开飞机可真不简单啊。”

话音刚落，总经理兴奋异常，谈兴大发，广告之事当然不在话下，霍依拉还被总经理热情地邀请去乘他的自备飞机呢！

我们每个人都有自己的长处，当然也都有自己的短处。一般而言，人们都希望别人多谈自己的长处，不希望别人多谈自己的短处与不足。跟初次见面的人交谈时，假若以直接或间接的方式以对方的长处作为开场白，或者是以对方感兴趣的事情作为开场白，也就是说别人想听什么，我们就尽量说些什么，就能使对方高兴，对我们产生好感，交谈的积极性也就会得到极大的激发。

一位牧师正向周围的一群听众讲解圣经教义。牧师的声音十分动听，并且他能把那些平常令非教徒感到枯燥无味的教义讲解得异常生动。

他说：“上帝深爱着他的每一位子民，并且给予了他们一样的机会和能力，只不过有的人对深藏在自己体内的能力发掘得较早，而有的人则晚一点罢了。只要不放弃，我们每个人都会得到上帝的帮助。”

最后他以一句极富感情的话作为这次讲解教义的结束语：“让我们共同努力吧，每一位上帝珍爱的子民，每一位从天而降的完美天使！”

当牧师打算走下讲坛的时候，周围的听众当中有人表示，牧师的讲解虽然很能打动人心，可是却并没有按照事先准备好的提纲，以这手书要尽在www.xgqv5.com 更多精彩PDF电子书尽在www.xgqv5.com 牧师能够解答他们心

中的抑或。牧师表示非常愿意和他们一起面对难题。

首先向牧师发问的是一位嗓门很大的青年男子。这位男子用右手食指指着自己的塌鼻子对牧师说：“假若像你所说的那样，上帝对他的每一位子民都是公平的，那他为什么把别人塑造成完美的天使，而我却长着这样一个难看的鼻子？”

青年男子的话引起了周围人的一阵轰笑。或许他们是在笑能言善辩的牧师遇到了难题，也或许是在对青年男子的自嘲感到好笑，但是他们的这阵笑声却更令青年男子感到不高兴。他认为众人是在嘲笑自己的塌鼻子，所以有些敌意地瞪着牧师，等待牧师作答。

牧师依然微笑着，依然用自己动听的声音回答了青年男子的问题：“你当然也是上帝最珍爱的完美天使，只不过在从上天降临人间的时候，你的鼻子先着地而已。”

牧师的话说完，周围的人一阵赞许地微笑。年轻人也听出此时人们的笑中满含善意与理解。

随后，又有一位天生跛腿的女子也向牧师就自身的生理缺陷提出了疑问，她认为上帝对自己非常不公平。

牧师用同样的语调和态度对眼前这位看上去十分自卑的女子说：“在你从天堂来到人间的时候，你忘了在降落的过程中打开降落伞，而且你是用单脚着地的。”然后牧师指了指自己的一双短腿笑着说道：“我同样忘记在降落的过程中打开降落伞，不过我是双脚一齐着地的。”

牧师的话音刚落，台下响起了一片掌声，而那两位提出疑问的青年男女的脸上露出了难得的自信与笑容。过去他们总是为自己的那点生理缺陷而自卑、难过，可是现在他们可以很从容地站在人群当中了，因为他们相信，自己同样是上帝珍爱的完美天使。

看完上述故事，相信我们每一个人都会思索良久，这是一个蕴含人生哲理的故事。那位牧师无疑是非常聪明的，他针对故事中两位有着这样那样生理缺陷的男女，用微笑和动听的话语让那两个为自己的生理缺陷感到自卑的人，卸下了一直背负的沉重的心理包袱，他让他们相信他们也是上帝最珍爱的完美天使。牧师的聪明之处，就在于他理解别人的心理，他知道别人想听到什么样的话，于是他就说了那些别人喜欢听的话。这真的不能不说是一种高明的招术。

别人想听什么就要说什么，最重要的就是善于制造余韵无穷的谈话，让对方在离去后仍旧不断咀嚼这次谈话。

一般说，谈话的话题应该视对方的情形而定，再好的话题，若不能符合对方的需要，就无法引起对方的兴趣。最好是想办法引出两人都感兴趣的话题，才能聊得投机，然后再设法慢慢地把话题引进自己所要谈论的范围内。

要让谈话留有余韵，必须使用优美的言词，假如为了加强印象，故意讲些粗鲁的话，则反而会增加对方的不愉快，弄巧成拙。所以为了使对方对你产生好感，必须言语和善，讲话前先斟酌思量，不要脱口说出伤人的话，破坏周围的人际关系。

擅长谈话技巧的人，能够利用言语使对方产生好感。要想做到这一点，就必须避免和乡绅一样，只晓得说些芝麻绿豆之类的琐事。眼界要放得远些，谈话内容不妨从大事着手，注意速度的平顺流畅，使对方不由自主地受到吸引。

对有些人来说，谈话的艺术就在于毫无艺术可言，犹如穿衣，宽松舒适即可，这种情形常见于朋友闲谈；而在更为高雅一点的氛围内，交谈就变得深奥，时时会流露出人们的真知灼见。若想成功地进行交谈，必须调整自己，以求和对方达成默契，不要对他人的修辞表达过分挑剔，否则交谈会不欢而散。

总之，在沟通表达时，要学会洞察对方，他们喜欢听什么，我们就要学会什么，满足他们的欲望。这样才能给对方刘希一个好印象，得到更多相见的机会。