



## 书籍 90秒内获得他人好感

尼古拉斯·布思曼

Workman Publishing, 2008

第一版本:2003

其他语言版本: 英语

### 导读荐语

与人第一次相遇时，要直视对方的眼睛并与他们紧紧地握手，因为每个人都知道给他人留下良好印象的重要性。前时装摄影师尼古拉斯·布思曼向我们解释了为何给人留下难忘的第一印象——以及所有一切初次见面的礼仪细节——是建立良好关系的关键所在。正如大多数人一样，你可能与某些人一见如故而与另外一些人完全没有共同语言，如果你对这一现象心存困惑，作者通过解释沟通的组成因素，提出了你可用来迅速与人建立良好联系的具体技巧。这其中的奥妙在于当你读完本书后，你完全可以将新学到的技巧学以致用，不受场合和对象的限制。尽管有人具备天生的谈话才能，但大多数人要成为技巧卓越的谈话高手则需要熟能生巧。*GetAbstract*相信，几乎每个人都能从布思曼的书中发现有用的知识和实际的建议。至少作者为你提供了许多可供讨论的话题。

### 要点速记

- 与人初次见面时你只有90秒钟——可能更短的时间——来给对方留下印象。
- 与他人的交流是个包含三个步骤的流程:会面、融洽相处和沟通。
- 要与人建立积极的联系，切勿显得消极。
- 你不可能和遇见的每个人成为朋友，这是现实。
- 在所有沟通中大约有55%是由非语言的形式实现的。
- 人们通过视觉、听觉和运动知觉的刺激来获得对世界的感知，其中一种感知类别会对个人起主导作用。
- 在谈话中双臂交叉放在胸前的动作是在传达一种消极、自我保护的信号。
- 谈话高手具备优秀的倾听技巧。
- 只需用“是”和“不是”来应答是谈话的大忌。
- 一旦你要学习如何与人谈话，“语言表述”和“使用眼神”就成为首先要学习的内容。

### 浓缩书

#### 认识自我

除非你孤身一人生活在荒岛，不然你与他人的日常交往表明了你的存在。你依赖其他人，从你的父母，到邮递员和每天清晨送报的小男孩开始，人们在家庭和社群中寻找一切物质、社会和感情的联系。得不到爱抚和拥抱的婴儿很难茁壮成长；离群索居的成年人更容易出现健康问题。

如果你遇上令你感到愉快的谈话对象，他反应机敏、通情达理、热情洋溢、幽默风趣，则相互之间很容易建立融洽关系，这些品质能使一个人立即成为深受欢迎和他人乐于接近的对象。在人们见面的最初九十秒钟之内都会展露无遗，这就是你与他人能否建立融洽的关系所给予的全部时间。如果你能掌握与人建立友好关系的规律变化，你便能在任何场合下应用这一规律。

“无论你从事什么职业或居住哪里……你待人接物的方式就决定了你的社会关系的质量——不用过问你生活中的其他内容就能知道这点。”

建立友好关系的三个基本步骤是：

1. “初次会面”——深刻的第一印象很关键，你的身体语言应传递一种开诚布公的讯息，要用真心诚意对待对方，不要双臂交叉抱在胸前，用眼神与对方交流并微笑着作自我介绍。伸出你的手并且有力地与对方握手，不要小看这种正确握手方式的重要性，太过有力或太过无力的握手都会给建立友好关系带来立竿见影的伤害。即便不通过握手，你也可以释放出积极的信号。
2. “融洽相处”——当两人观点一致、相处融洽、感觉良好，并且幽默与共、志趣相投时，就能够建立一种融洽的关系。他们之间的交谈就能毫无障碍，简单直接，相互戏谑而不以为忤，达到惺惺相惜的程度。
3. “沟通交流”——你是否能随心所欲地传达以及接收相关讯息？反馈给你的信息是否有益于你，还是只会令你感到沮丧？你对信息的转述或重组能力将决定你能否达到期望的效果。

## 魔力因素

大多数人只有在切实体会了融洽的相处之后才真正知道它的含义，尽管很难对它进行定义。这种融洽的关系是你在与陌生人交谈了几分钟之后所体会到的一种说不清、道不明的亲切感，它也是建立在共同的兴趣与相互信任的长久关系的基础之上。融洽的关系常常在不经意的偶遇中出现，但你可以对它进行精心编排。

“我们的大脑能做得最好的事情就是与人建立联系。”

有些技巧可帮助你与人建立融洽的关系：

- **态度**——当你向对方传递消极的“情绪信号”时，就该有思想准备对方会以“以牙还牙”。如果你彬彬有礼和柔声细语，而不是大声喧哗和态度粗暴地对待餐馆服务员，他们便能更好地满足你的要求。粗暴无礼多半不能使你逃避支付超速罚单，但是如果你礼貌相对却有这种可能。你的态度决定了人们是与你合作还是抵制合作，积极的态度能够带来积极的结果。
- **身体语言**——面部表情和身体姿态会产生直接作用。如果你双臂交叉抱在胸前——即便只是因为冻得瑟瑟发抖——都是在表达一种不友好、固执封闭的态度。要面对交谈的对象并且打开心扉。解开纽扣，微笑着注视对方，要显示出你饶有兴趣——哪怕你只是在试练相关技巧而已。
- **言行一致**——40年前曾有个著名的研究发现，55%的人际交往是基于人类的视觉感知的。此外，你在传递信息时要做到视觉和听觉的提示一致性，否则你就会造成沟通短路。例如，如果你告诉一位员工他有大量的时间来完成某次会议的文件整理，而你又紧抱双臂在胸前、收紧下巴，神情严肃地在他的办公桌旁边踱步，你传递给他的就是一种混淆的信号。他会从你的举止中而不是你的言语中得出结论。
- **自然大方**——为留下积极的印象，即便当你的内心翻江倒海时，你也要保持镇静。人们在新结识朋友时会紧张不安，尤其是当你期望从这段潜在的关系中获益良多时的时候。紧张不安可能令你说话不当、过多地微笑或者乱开玩笑。要泰然面对自己这种激动紧张的情绪，尝试控制呼吸并让你的天性自然流露。

## 物以类聚

人以群分，你可以找到志同道合的运动团体，找到与你共享美食的饕餮者或能与你共同欣赏外国电影的朋友，以此为基础来发展友谊。人以群分的原因成百上千，你可能因为某人看待生活的态度乐观或是因为这人说话真诚坦率而心生喜爱之情。你如果对人與人之间的交往仔细观察就能看出哪些人是行为默契的朋友，有些夫妻甚至走路姿势相仿并且手势语言都一模一样。

“所有的人际关系都建立在相互信任之上，而信任则是建立在共识之上。”

当你只有90秒时间来建立融洽的关系时，你就不能指望与任何陌生人都能立即成功做到这一点，但是如果你能掌握“同步的艺术”——即微妙地模仿对方的手势、声音语调和身体语言，你便能很快地与对方找到共同点。尽管这听来有矫揉造作和人为操控之嫌，但做起来还是能自然地表现出来。如果对方是个感情外露的人并且讲话时手舞足蹈，你也可以做同样的动作，但要小心一点，别留下印象让人觉得你只是在故意模仿他的动作。如果你对面的女士把全身的重量移到一条腿上或者把手放在臀部上，那你也不妨有样学样。人们不会立刻注意到你的动作，但他们会开始有与你沟通良好的感觉。

同时，说话的语调也要试图符合对方的风格，或是音调转折或是抑扬顿挫。说话柔和与谨慎的人会觉得低声调的谈话更为舒服，如果你为人热情开朗，就要时刻警觉避免在谈话中显得过于强势而令对方胆怯。要在日常的交往中练习与人同步，这种做法会很快成为你生活的一部分。

## 聊出好效果

尖锐的记者了解提出实质性问题的重要性，而面试别人则很像是努力进行一场富有成效的谈话。如果你不是真心地对交谈对方感兴趣，你可能无法进一步与之建立融洽的关系。谈话高手总想要听听对方的意见，而拙劣者只顾着自己滔滔不绝。

“人们是否喜爱你与你的外表有关，但更多的则是你给别人的感觉。”

交谈中避免提出只需用“是”和“不是”来应答的问题，除非你需要某些特定的答案(如这里的意式奶酪双菇焗鸡好吃吗？)。“为什么”或“什么是”之类的问题更能有效地引起讨论并使谈话继续下去。当然你必须确定，例如，火车上的邻座首先是否有兴趣与你交谈，如果那个人以沉默和封闭的肢体语言来回应你那句无伤大雅的开场白(“你好，我叫史蒂夫”)，你可能运气不佳。但如果那个人抱以微笑并也介绍自己，你便有了迈向一场愉快交谈的第一步。

谈话所涉及的内容远不止言语而已，非语言的暗示非常重要。如果你在与他人交谈时东张西望，这表明你对谈话的内容并不十分感兴趣。谈话要求你关注对方所说的话，并能够促进一种健康的你来我往的交流。要有耐心听对方讲完自己的想法，如果你以高高在上的态度设置“一言堂”，对方只会觉得你言语无趣、面目可憎。讲话内容要乐观，讲话时做到精神饱满，没人愿意听到只有抱怨和批评内容的谈话。

## 不同的感官体验

你对世界的认知基于你的大脑如何通过你的感官来处理信息。根据神经语言学创始人理查德·班德勒和约翰·葛瑞德的观点，人类具备五大感官中

的三类认知能力：视觉、听觉和运动知觉。虽然将人们简单归类的做法不可取，但大多数人会有一种“感官偏好”，这有助于解释为何三个人看了同一部电影后会有三种大相径庭的印象。视觉为主的人可能会注意电影中独特的画面效果；听觉为主的人可能会对影片声道中传出的打雷声响额外上心；而运动知觉为主的人可能会感觉到观众当中的某种紧张情绪。

“处于良好关系中的人能享有更长的寿命；处于良好关系中的人能够获得他人积极合作；处于良好关系中的人感觉安全和强大。”

大约有55%的人是以视觉感官为主导的；15%属于听觉类的；而30%则偏好运动知觉。如果你了解这三种感觉分类，并训练自己识别它们的特点，以正确理解人们微妙的暗示，你可以更快、更有效地与人建立良好关系：

- “视觉”——外貌对偏重视觉的人们意义重大，他们穿着讲究、注重修饰、偏爱引人入胜的环境。视觉主导的人物知道他们的目标，因而是典型的决策者。他们讲话语速快，喜欢处于控制地位。
- “听觉”——偏重听觉的人们喜欢语言表达，而且积极地参与他们感兴趣的谈话。听觉感官强的人一般都有令人愉悦、很有说服力的讲话声音，他们在从事文字和运用声音的工作中最能如鱼得水。
- “运动知觉”——偏好运动知觉的人们说话慎重、关注感情沟通，而且会拐弯抹角地阐述其观点。与偏好视觉和听觉感官的人们相比，以运动知觉为主导的人不善言辞，往往属于脚踏实地的实干派。

## 闻弦歌而知雅意

如果你能仔细观察和倾听，你便能学会辨别这三种不同的感官类型。偏好视觉感官的人们大多使用画面感强烈的词句，比如：“这真是一个精彩的主意”、“这是我对未来的展望”或者“他是个多姿多彩的表演者”。偏好听觉感官的人表达时常与声音相关，他们可能会说：“你穿的这身衣服真闹腾”、“这屋子安静得掉根针都能听得见”或者“孩子们就会吵闹”。运动知觉类型的人们则喜欢用与身体相关的词语来描绘事物，他们会说：“我觉得非常坐立不安”、“你的评价很伤人”或者“我的老板真让我大受打击”。

“知道自己想要什么的人往往得偿所愿，因为他们能专注而积极，这在他们对外和对内的态度中得到体现。”

要学会仔细倾听人们是如何表达自己的，头一天先注重挑选视觉性语言，第二天则只关注听觉性的词汇，然后再花一天时间来识别运动知觉的词句表达。当你成为精通于此的专家时，你便会增强与人建立友好关系的能力。

根据班德勒和葛瑞德的观点，眼睛的动作也表明了人们如何捕捉信息。实际上，在进行思考的同时做到目不转睛是不可能的事情。当人们被要求记住某事时，他们倾向于往左看；当他们往右看时，他们正尝试“构造”或回顾某一段经历。但你不要把诸如此类眼睛的动作同你在房间里四下巡视时眼睛的转动相混淆。

## 收获最佳结果

那些看来与他人轻松自如地建立融洽关系的人们是幸运的“天生”沟通高手，他们无须反复思索与人交往的过程。他们从本能上就知道，在谈话中眼睛的接触、避免自己的滔滔不绝以及聆听对方的言下之意有多么重要。他们知道态度就是一切，如果你以消极的谈话方法对待对方，就不能指望收获积极的谈话结果。

“成功的沟通者并不是每天都带着各种技巧和窍门迈向世界；他们出去与人接触并认为自己的行为处事都是理所当然的所为。”

可能你曾有过自暴自弃的观点，认为你无法与别人融洽相处——尤其是与陌生人——哪怕是那些你实际上很想更多了解的人。为纠正这种错误的想法，就要有意识地采取一些接人待物的方法，让你的大脑重新发出信号，胡思乱想于事无补，要假设你所碰到的都是积极的事物。受到拒绝是每个人在一生中成长道路上很重要的一部分，它可能无法避免，但是正所谓“塞翁失马，焉知非福”，被拒绝了不一定就是一件坏事。你不会与所有人都一见如故，可那完全是正常的。

要知道人们是愿意相互之间建立友好关系的，只有在一个集体中，人们才能发挥出最出色的作用，才能互相扶持、互相安慰。当你做好准备，运用你在本文中所学到的关于沟通的同心同步艺术、如何建立融洽的关系以及个人感官偏好等知识时，你就会意识到获得别人的好感实际上一点也不难。

## 关于作者

尼古拉斯·布思曼(Nicholas Boothman)：曾经是一位时装与广告摄影师，他专门教导人们如何进行面对面的沟通。