

美国著名人际沟通专家 莉尔·朗兹帮助你

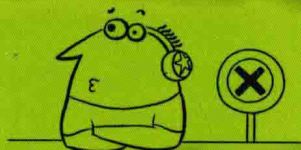
自信地与人交往 自如地与人沟通
与生活中出现的每个人建立优质高效的关系

再也不怕跟人打交道

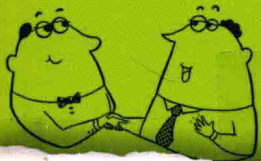
一学就会的96个沟通技巧

[美] 莉尔·朗兹 Leil Lowndes 著

曹蔓 译



How to Instantly Connect with Anyone



96 All-New Little Tricks
for Big Success in Relationships



上海社会科学院出版社

再也不怕跟人打交道

一学就会的96个沟通技巧

[美] 莉尔·朗兹 Leil Lowndes ◎著

曹蔓 ◎译

How to Instantly Connect with Anyone
96 All-New Little Tricks
for Big Success in Relationships



上海社会科学院出版社

图书在版编目(CIP)数据

再也不怕跟人打交道:一学就会的96个沟通技巧/(美)朗兹
(Lowndes,L.)著;曹蔓译. —上海:上海社会科学院出版社,2015
书名原文:How to Instantly Connect with Anyone:96 All-New
Little Tricks for Big Success in Relationships
ISBN 978-7-5520-0983-5

I. ①再… II. ①朗… ②曹… III. ①心理交往—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第181379号

HOW TO INSTANTLY CONNECT WITH ANYONE:
96 ALL-NEW LITTLE TRICKS FOR BIG SUCCESS IN RELATIONSHIPS
by LEIL LOWNDES
Copyright: © This edition arranged with QUEEN LITERARY AGENCY
through Big Apple Agency, Inc., Labuan, Malaysia.
Simplified Chinese edition copyright:
2015 Beijing Green Beans Book Co., Ltd
All rights reserved.

上海市版权局著作权合同登记号:图字 09-2015-656

再也不怕跟人打交道

作者:[美]莉尔·朗兹

译者:曹蔓

责任编辑:李慧 唐云松

特约编辑:信宁宁

出版发行:上海社会科学院出版社

上海淮海中路622弄7号 电话63875741 邮编200020

http://www.sassp.org.cn E-mail:sassp@sass.org.cn

印刷:三河市祥达印刷包装有限公司

开本:710×1000毫米 1/16开

印张:21

字数:200千字

版次:2016年1月第1版 2016年1月第1次印刷

ISBN 978-7-5520-0983-5/C·098

定价:36.80元

版权所有 翻印必究



前言

社会交往和职场交流的制胜之道是什么？

在社会交往中，尽管每个人都很注意保持潇洒的发型、笔挺的西服、闪亮的皮鞋和宜人的个性，但这些似乎并不能代表一切，仍会有人无法实现成功的交流。那些备受欢迎的成功人士，有些可能十分腼腆，有些则是典型的人来疯。同样，生活中的成功者也并不相同，有些十分老道世故，有些则让人感觉非常质朴。很多性格内向者往往会让人尊敬，而有些性格外向的人反而容易让人在交往中生厌。实际上，只要你的工作不是担任奥斯卡颁奖晚会主持人，那么你的个性和外表在生活中的影响就没那么重要；保持平凡本色也能让你在日常交往中脱颖而出，备受大家喜爱。那么，说了这么多，实现有效沟通的要诀到底是什么呢？这本书能否帮助你找到答案呢？

没错，接下来我就要向你介绍这本书的作用。当然，首先需要说明的是，这本书并不是万能的。我可保证不了你读完此书就能和商品经纪人侃侃原油期货，你也别指望读完本书就能和哲学博士深入探讨什么艰深晦涩的命题。我能保证的是，读完它你会更自信地与人交往，更自如地与人沟通，以及更轻松地和生活中出现的每个人建立良好的人际关系。

也许你已经意识到这一点，在你、我以及所有人的个人和职业生活中，我们的面前似乎都有一堵无形的墙，把我们每个人都孤立起来，使我们无法有效地和别人沟通。而这本书的目的，就是帮助你发



现和掌握人际交流中的一些细微之处。也许你以前从未听说过这些内容，但它们却是打破这堵无形之墙的有力工具。当然，书中也会教你如何规范自己的言行。要知道，在合适的时间和场合说错话或做错事是非常令人尴尬的，它会让大家对你敬而远之，让你和潜在的机会、友谊甚至爱情统统失之交臂。

同时，这本书也会教你如何给予他人一份珍贵的礼物，这份礼物就是自尊。可惜的是，很多人在与他人交往时常常会忽略这一点。

那么，你该怎么做呢？

人际关系实验室

你和一位精神病学教授来到一间实验室，里面有两个全身赤裸的男人坐在靠背椅上，一脸尴尬的苦笑。教授把毯子递给他们，然后向你描述起来。

“这两位先生都在跨国公司工作，其中一位是首席执行官，有美满的家庭、忠实的员工和可靠的朋友。他可以衣食无忧地享受生活，关心身边的每个人，而且还积极参与慈善捐款活动。”

“而另一位，负责在公司打扫卫生。他也是位诚实善良的人，只不过他的人际关系很失败，身边没几个朋友，而且常常入不敷出。”

“现在，我的问题是，你能分辨出他们谁是谁吗？”

你向两个男人望去，脸上满是疑惑，看起来他们似乎没有任何区别。两人不但年纪相仿、体重相当，连面部表情都差不多。就算从外表能判断出来，那也得颇费一番脑筋才行。

教授走过去掀起毯子底部，两人的赤足露了出来，教授问：“怎么样，提示够吗？”

“啊！这可不行。”你一边回答，一边纳闷这算哪门子提示。



教授把毯子往上拉了拉，露出两人的膝盖和大腿，然后说：“这样呢，还不够吗？”

这下你更加困惑了，连连摇头说“不”。于是教授再次准备动手拉毛毯，可怜的你只好闭上眼睛，暗自祈祷不要看到尴尬的一幕。迟疑中，你睁开眼睛——谢天谢地，你和毯子下的两个可怜人同时放下了紧悬的心，长长地舒了口气——教授掀起了毯子的上部，露出了两人的头部和上身。

教授摸着自己的小胡子，锐利的目光盯着你不放，似乎在等待你的回答。你看看左边的男人，又看看右边的，然后眼光再次回到第一个人身上。虽然这两个家伙的身材跟《大都会》(Cosmo)内封的裸体模特比起来差得还远，不过总的来说还算对得起观众。

“哦，很抱歉，我猜不出来。”你老老实实答道。

教授并不吃惊，接着说道：“如果我告诉你他们两个出身背景相同，在同一个社区长大，从小就在一起玩，上同一所学校，而且连智商测试结果都差不多呢？你又会怎样看他们？”

这下子，你可彻底晕头转向了！

如果不是外表、智力、教育、财富或教养，那么判断标准是什么？

你是否也经历过类似的困惑呢？看到两个外部条件极其相似的人，其中一个很成功，而另一个却非常失败。有些人可以突破那堵人际关系之墙，成为生活中的佼佼者；而另一些人只能无助地看着那些成功人士，心想“为什么他们能做到，而我却要在这里苦苦挣扎？”

有些人会认为，那些成功突破藩篱、跻身优势地位的人会自私地把别人排挤在外。这样想并不正确，其实他们更希望你也能勇于突破



那堵墙。毕竟，一个人孤零零待在围墙之外也不舒服。从某种意义上来说，这就像一场角色试演，只有通过的人才能加入他们的行列。

我有几位演员朋友曾在试演中不幸落选，但他们所不知道的是，其实导演要比他们更失落，因为他们非常渴望能找到出色的满足自己要求的人来演出。同样，那些成功者也非常希望能在自己的俱乐部中发现新面孔。跟许多人一样，他们也很喜欢与同样出类拔萃的人士为伍。但是在现实生活中，似乎很多对成功者持有偏见的人都没有意识到这一点：这就说明其实正是他们自身的错误认识才使自己无法融入对方的圈子，无法被他人所接受。

回到实验室

教授继续自己的问题：“那么到底哪个是首席执行官，哪个是清洁工呢？”

你耸耸肩，一脸无奈地说：“我真的不知道。”

教授只是笑了笑，并不回答。他转向另外两人说：“非常感谢你们的配合，先生们，你们可以走了。”听到教授说实验结束，两人都如释重负，围着毯子就站了起来。

这时，甲男转过头对乙男说：“乔，实验终于完了，我想你肯定很高兴吧，表现不错！”就在要出门时，他又对教授和你说：“这个实验对你们两位肯定也是很尴尬的经历，希望下次你们能感觉好些。你们的研究一定很重要吧。”

乙男站起身时是这样说的：“我就知道你们离不开我。”走到门口时他又停了下来，目光之中似乎有所期待。教授马上明白过来，走上前递给他一些钱，乙男一把接过就往口袋里塞……哦，那场景实在是太滑稽了！



教授关上门，再次向你问道：“怎么样，现在你能猜出他们各自的身份了吗？”

“当然，第一个是首席执行官，”你自信地回答。

教授很高兴，“没错！你是怎么发现的？”

“因为他关注另一个人的感受，也关注我们的感受。而另一个家伙就自私多了，他的话表明他更重视自己的感受，听起来就好像别人都对他有所亏欠一样。”

“完全正确！”教授高兴地补充道，“你看，前面那位会从别人的角度考虑问题，因此很容易和别人建立人际关系。他预感到了乔的困窘，因此通过赞赏对方的表现来缓和这种局面。”

“而后面那位，因为他总抱着‘别人欠我’的态度，急着让我支付费用，因此我们肯定不想以后再和他有什么瓜葛。”

对此你也表示同意：“没错，要是前面那位先生求我们帮个小忙，哪怕是几年以后我们也肯定乐意。”

“不过，教授你为什么要让他们裸体参加实验呢？”你好奇地问。

“我这样做是为了降低他们的舒适感，这样才能观察到他们在陌生场合下的真实反应。其实我们每天都要面对不同的情景，会产生不同的反应。”

教授看看你，接着说：“你是否感觉到那个首席执行官在实验中感觉要自信得多？这是因为他首先关注的是同伴此时的尴尬体验，因此他自己的不适感受就会退居其次。你还记得他的第一句话吗？‘乔，试验终于完了，我想你肯定很高兴吧，表现不错！’这些话表明他感觉到乔需要提升自尊心。”

“他表现得自信还因为在过去多年中大家总是尊重他。为什么会这样呢？这是因为他对待每个人的方式都一样，他能做到先预感对方



的各种情绪，然后再做出相应的反应。”

“同样，他也体谅到了我们的感受。他很清楚在实验中面对两个裸体男人对我们来说也是很尴尬的经历。还记得他对你是怎么说的吗？”

你当然记得：“他准确判断出了我们的感受，对我们的研究表现出信任。然后还祝我们工作顺利。”

成功者和失败者在生活中有什么区别？

我把那位首席执行官所表现出的能力称为情绪预测，简称 EP。他能在实验结束后马上预测到乔、教授和你的不同感受。在此基础上，他只用了简单几句话就和每个人成功建立起人际关系，而且让大家都感到亲切自然。

有些人天生就具备这种人类至今都尚未加以命名的能力。但不幸的是，大多数人是不具备这种素质的。情绪预测非常复杂，很多人都无法准确预测自己的情绪，更别说如何预测别人的情绪了。

《个性与社会心理学期刊》(*Journal of Personality and Social Psychology*) 中曾发表过一项研究，研究人员在某大考来临前的几周内，询问学生在考前和考后几小时会有怎样的感受；稍后，研究人员询问学生在发布成绩前的感受；最后，又让他们准确描述自己在得知考试结果时的感受。结果，几乎所有人都无法准确预测自己的情绪反应。

这就是你应该读本书的原因。读完此书，你甚至能在对方毫不知情的情况下就感受到其情绪反应，然后有的放矢地展开有效沟通。要想做到这一点，并不是说你非得成为首席执行官才行，只要能利用情绪预测来实现自己的目标就可以了。这种目标在生活中的具体体现是



多种多样的，可以是赢得友谊、寻找爱情、追求事业，或是简单地实现理想的人际关系。

情绪预测和情商的区别在哪里？

这是个好问题。情商一词是由丹尼尔·戈尔曼^①在其同名作品中提出的概念。这一概念包括：1. 了解自己的情绪；2. 管理自己的情绪；3. 激励自己；4. 了解他人的情绪；5. 正确处理人际关系。

与情商相比，情绪预测是沟通行为的另一个层次。它是指对某人的言行所反映出的情绪进行提前预测，从而帮助你相应地调整自己的沟通行为。这种做法通常可以增强交流对象的信心和自尊。反过来，这样也能提升对方对你的好感，让你感到更自信。为什么会这样呢？这是因为掌握它你就能对他人的情绪快速做出预判和反应，从而得到对方积极和肯定的反馈。

实际上，大多数人在交流过程中的反应都是下意识的。他们不假思索的反应常常是发自内心和未加琢磨的。马尔科姆·格拉德威尔在其精心调研的作品《决断2秒间》(*Blink*)中曾对这种“瞬间决定”的概念加以证明和推广。如今，这一概念以及它在人际交流过程中的关键作用已是妇孺皆知。

为何情绪预测对于延续爱情至关重要？

我一直都很想弄明白一个问题，为什么曾经互相深爱，一起生活

① 丹尼尔·戈尔曼 (Daniel Goleman)，哈佛大学心理学博士，曾四度荣获美国心理协会最高荣誉奖项，并曾两次获得普利策奖提名，其代表作《情商》为全球畅销书。——编者注



多年，甚至一起养育过孩子或是经营过公司的夫妻，最终会走到彼此厌恶的下场。

如今，在美国超过 40% 的婚姻都是以离婚收场，其中有不少都是令人痛苦的经历。如果夫妻对彼此的情绪视而不见，他们的爱意就会逐渐转化成潜在的敌意。人们往往会在心底压抑那些需要爆发的感受，这就像一颗随时都会引爆的手雷一样危险。然后，只要某天丈夫再多说一句让对方厌恶的话，或是妻子再唠叨一次让对方难以忍受的小事，马上就会引发夫妻大战。这时女方往往会抱怨：“天哪，真受不了他的大男子主义！”。而男方也毫不相让：“我怎么娶了这么个白痴！”

这就是夫妻出现危险关系的引爆点。当双方都认为从对方那里得到的痛苦远大于快乐时，其中一方就会引爆这颗手雷。这种伤害非常巨大，最后往往导致夫妻分道扬镳。

实际上，精神学家和心理学家都认为，早在公元前 300 年，希腊哲学家伊壁鸠鲁就曾写到过“快乐 - 痛苦原则”，而不是大家所认为的西格蒙德·弗洛伊德首先提出的这一概念，后者只是在其作品中对此进行过深入说明。直到近期，激励大师托尼·罗宾斯^①（以赤脚踏燃煤行走而闻名）还在舞台上大声疾呼自己的理论，称人们总是自发地寻求快乐的感受，避开那些令人不快的经历。

无论一个人倾向于哪种概念模型，至少有一点是经过时间证明的真理，即“快乐 - 痛苦原则”会影响各种人际关系。你对他人最细微的言行方式都会在对方内心中一点一滴地积累起来。如果你无意中让对方积累了足够多的消极感受，那她很快就会要求你远离自己的生活。与此相反，如果你们的每次接触都令对方感到回味无穷，那她就

① 托尼·罗宾斯 (Tony Robbins)，著名励志演讲家、畅销书作家。——编者注



愿意付出尊敬和爱意作为回报。

当然，我们这里要讨论的并不是如何赞美对方，这是戴尔·卡耐基 70 多年前的理论了。现如今，公然恭维只会让人感觉笨拙突兀。要想赢得人们的尊重和好感，你必须深入对方的内心，发现其脆弱自尊的每个细微之处。一旦做到这一点，你就能准确地预测其情绪，机敏小心地加以应对，从而最终成功赢得对方的信任。

实验回顾

实验室中那位一丝不挂的首席执行官引起了你和教授的情绪共鸣。当他说“这个实验对你们两位肯定也是很尴尬的经历”这句话时，并不是赞誉之辞，他只不过在表达自己的看法，预测出在此过程中你和教授可能出现的感受。

与此相反，那位清洁工则张口闭口都是自己如何如何，并不关注你和教授的感受。由此不难看出他的自私心理和迟钝的感受能力，这样就会造成他人小小的不快。因为这是你第一次和他打交道，这种不快又无法得到释放，于是就会强烈打击你希望再次见到他的欲望。至于说到以后给他帮忙，那就更别提了。从这件小事推想，我们不难猜到这位老兄一生中已不知给身边人带来多少“小小的不快”——难怪他会一直做清洁工，因为没人愿意提拔他。

有些人的自尊心就像血友病患者的皮肤一样脆弱不堪，一个小小的伤口都会导致血流不止。如果你总是不假思索地行事，让对方积累了太多这样的不快感受，他们内心血流不止的自尊就会告诫他们：必须远离这个家伙，再这样下去他会毁了我的！



守护快乐，远离痛苦

神经语言程式(NLP)是一种20世纪70年代形成的心理治疗方式。其支持者认为上例中的清洁工已等同于痛苦的代名词。实际上，只要再多出现几次这种消极体验，别人就会发展到看到他就感到厌恶的程度。我认识一位女性，她曾在一家医院做过化疗。这种痛苦经历的影响是如此深刻，以至于多年之后每当她路过这家医院时就会感到很不舒服。为此，她宁愿每天多花20分钟，走另外一条路去上班。

神经语言程式告诉我们，如果你每次感到高兴时都轻敲自己的鼻子，那么慢慢地就会发现，单做这个动作同样会产生令你高兴的感受。虽然我从没做过这个有点傻气的实验，但每次看到生活中珍爱的人的照片都会让我感到很开心。换句话说，这些照片已经代表了开心本身。

本书会在接下来介绍96个人际沟通技巧，我把它们称为“小窍门”。它们能帮助你为别人的生活带来欢乐。只要你在交往中能正确地加以运用，就一定能让对方一看到你，甚至一想到你就感到非常愉悦。

如果你已经掌握了其中某些窍门，那可真值得好好自我鼓励一下——看，我也能做到情绪预测了！要知道，这种能力并不是谁都天生具备的，大多数人都要通过后天学习才能掌握。我就是个例子，费了很多工夫才达到今天的境界。我会在书中和大家一起分享自己的体会。

不过，在开始之前，我要介绍一下书中两位与众不同的参与者。

猫狗之别

查理·布朗的史努比^①是美国最受欢迎的小狗形象，已经风靡了半

① 查理·布朗与他的小狗史努比是美国著名漫画家查尔斯·舒尔茨(Charles M. Schulz)的系列漫画“花生”中的形象。——编者注



个多世纪。史努比是一只充满幻想的小猎犬，还有着浓重的沃尔特·米蒂^①情结，一天到晚幻想自己是个大英雄。

史努比是无所不能的，至少在它的白日梦里的确如此。但它又总是沉默寡言，它的想法总是浮在半空中云彩一样的气球里，很多小泡泡一直连到它那喜欢奇思妙想的脑袋上。在漫画行业中这可是有专业术语的，名字就叫“思想泡泡”。

跟史努比一样，每个人内心深处都有未加表达的想法，在本书中这种想法有着很重要的作用。不过，我的电脑做不出泡泡的效果，只好把人们内心的感受换一种字体加以说明。这些感受常常是人们不愿当众表达的。

当然，嘴上不说但他们内心会去想，就好像史努比一样。

喜欢小猫咪的人有福了，它们在本书中也发挥了重要作用。阅读时你会不时碰到“大猫”的说法，为什么我用它来称呼某些人呢？这是因为我们的社会就像动物出没的丛林一样，很多人都将其称为人类丛林。当两只狮子、老虎或美洲豹在丛林中相遇时，它们会慢慢地围着对方转。带着冰冷的目光，两只动物都会暗自盘算谁的生存技能更胜一筹。人类在交往中也是一样，只不过有的人会有意识地这样想，而有的人则是本能的反应。另外一点不同之处在于，动物们留意的是对方的体型以及锋利的牙齿、利爪；而人类丛林中最重要的生存技能是与其他“大猫”进行有效交流的能力。

因为“老江湖”、“老油条”等称谓有些贬义色彩，因此我在书中更愿意把那些深谙沟通技能，能够预测他人情绪的人称为“大猫”。就像前面出现的那位首席执行官一样，大猫们总是很清楚自己的情况、

① 沃尔特·米蒂 (Walter Mitty)，美国著名幽默作家、插画家詹姆斯·瑟伯的小说《沃尔特·米蒂的秘密生活》中的男主角，他为抵抗生活的乏味时常陷入幻想当中。——译者注



周围的环境、当前的形势以及他人的感受，他们总是能在这四者之间努力保持平衡。

为什么强调让对方尊重我？

书中的许多小窍门都是提升个人自信心和声望的方法。也许你会认为，这样不是和帮助别人实现良好自我感觉的目标背道而驰吗？这样说其实并不正确。要知道，人们都希望获得他人的尊重，同时也希望能得到其仰慕者的接受和认同，这两种渴望的程度是一样深刻的。

人类对这种认同感的需要从很早就开始了。学前班的孩子希望得到父母的表扬，小学生希望得到老师的表扬，青春期的孩子期望得到同龄人的认同，就连成人也希望得到他们所仰慕对象的认同。

当人们尊重你时，你对他们的认同会极大地提升他们的自尊心。当你能敏锐地感受到对方压抑在心底的情绪时，他们的感情和尊重就会转化为对你诚挚的爱。

为控制行为辩护

有很多好心的读者都曾这样问我：“你的人际交流小窍门会不会太操纵别人的感受了？”

对于这个问题，我们可以回顾一下 20 世纪喧嚣的 20 年代，准确地说是 1920 年 1 月 16 日晚 11 点 45 分。这是所有美国人能够合法饮酒的最后一个夜晚，此后，禁酒令整整实行了 13 年。

当有人问到对禁酒令表示支持还是反对时，一位政治家是这样回答的：

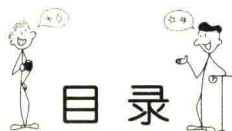


说到饮酒，如果你指的是酗酒的危害，比如破坏家庭和和睦、令丈夫殴打妻子，那我当然支持禁酒令；但如果你指的是小酌几杯以资佐餐开胃或是增进朋友之间的情分，那我覺得禁酒令似乎大可不必。

对于大家的问题，我也想这样来回答。关于操纵控制，如果你指的是采用偷偷摸摸的方式从他人那里获得好处，或用不正当的手段动摇别人的想法进而实施欺骗，或是完全出于一己私利行事，那我肯定反对大家这样做。但如果你指的是通过预测情绪帮助对方自我感觉良好，从而获得自信；同时又能让对方喜欢跟你相处并重视你们之间的关系，那我当然赞成大家去这样做。

最后，我衷心希望各位读者能本着积极向上的意义来运用书中的96条人际交流小窍门。我祝愿所有读完此书的人都能在人际交往过程中有所收获。如果事实证明这些窍门的确对你有效，请记住你的做法并不是在操纵别人，这只是一种令交际双方都感到愉快的意外收获。

不要问怎样做才能让对方喜欢你
想一想如何才能让对方喜欢他们自己
然后他们自然而然就会喜欢上你



前言 社会交往和职场交流的制胜之道是什么? 1

Part 1 相识之前就给对方留下深刻印象的 7 个小窍门 1

- ◆ 10 步教你学会建立良好的目光接触 3
- ◆ 如何用眼神表达赞同? 6
- ◆ 如何穿出自信? 10
- ◆ 如何让人欣赏你的介绍? 14
- ◆ 如何让别人渴望接近你? 17
- ◆ 如何让大家乐于倾听你的意见? 23