

利 醒 田也乐 编著



一分钟社交术

科学普及出版社广州分社

第一次会面

第一时间

第一印象

一分钟社交术

利 醒 田也乐 编著

科学普及出版社广州分社

一分钟社交术

利 醒 田也乐 编著

科学普及出版社广州分社

(广州)

787

1988

字
副

目 录

第一章 准备好了吗	(1)
有缘千里来相会.....	(1)
长自己的志气.....	(6)
放松自己的心情.....	(12)
提高自信心.....	(18)
镇定自若去赴约.....	(24)
第二章 抓住最初的几分钟	(30)
关系到初次见面成败的最初几分钟.....	(30)
表情、风度、礼节.....	(32)
名片——第一次见面的“身份证”.....	(36)
如何迅速记住对方的姓名.....	(40)
怎样当第一次见面中的介绍人.....	(43)
握手.....	(46)
怎样称呼.....	(48)
自我介绍.....	(51)
被介绍后的谈话.....	(56)
化“生”为故.....	(60)

第三章 第一次就要让对方记住您..... (64)

创造良好的“第一印象”..... (64)

良言一句三春暖..... (73)

洗耳恭听..... (79)

告别有术..... (85)

第四章 打电话的艺术..... (90)

“电话青年”的崛起..... (90)

看不到对方的“会见”..... (93)

打电话的艺术..... (97)

接电话的技巧..... (103)

第五章 一分钟社交演讲..... (109)

了解听众..... (110)

确定讲题..... (114)

克服怯场..... (120)

演讲的方式..... (123)

先声夺人..... (128)

引人发笑..... (131)

宁短勿长..... (137)

少说废话..... (141)

第六章 初次见面中的误区..... (145)

恭维不当 客气过度..... (145)

敏感话题 不要涉及..... (152)

敢于说“不” 善于拒绝..... (161)

第一印象之迷雾..... (170)

第一章 准备好了吗

有缘千里来相会

一、珍惜我们见面的缘分

到目前为止，我已经经历了近五十年的人生。在这数十年的坎坷生涯中，我见过和接触过形形色色的人不计其数。每当我想起与某一位朋友由陌生、初次见面直到熟悉乃至知心的经过，总会觉得人与人之间交际的关系实在是一件不可思议的妙事。

当然，在所有的认识的人中，其中不乏有由光着屁股的孩童时代就开始交往直到如今的朋友。但一般说来，绝大多数的朋友是在成年以后才认识并交往的，并且直到现在，我与他们都能保持着密切的关系。回想起来，我的许多朋友，第一次见面时就似乎注定要结为生死之交了。回忆朋友们的许多往事，记的最清楚的就是第一次见面时的各种有趣的表现，反而后来交往中的许多细节却在记忆中模糊了。

准备好了吗

我清楚地记得我和一位姓宋的朋友结识的过程：1970年，我在农场劳动两年后被分到粤北一间地处偏僻的钢铁厂当工人。上班第三天的中午，我正躺在床上养神，走进一位又黑又瘦的中等身材的人，嘴上叼着一根“大钟”牌香烟，眉开眼笑地对我说：“喂！听说你也是老九（当时对大学生的称呼），刚来工厂，不太习惯吧！我来看看你。”我听他这么一说，“呼”地一下子坐了起来，拿出一包“丰收”，抽出一根扔了过去：“来，烟不好，请抽一根。我刚来，人生地不熟，两眼一抹黑，连个说话的人都找不到。真谢谢您来看我。”这以后，我知道他也是一位“老九”，比我早到厂两年。以后近二十年间，我们结成了无所不谈的朋友。这大概与第一次见面时双方的印象很有关系。

我一向很重视人与人之间相识相交的境遇。按照佛家的说法，人和人相识这算是一种因缘。当然，我是无神论者。但想来，在这大千世界上，数十亿的人口中，很多人终其一生也无见面的机会。缩小范围，在同一国度里，依然有许多人一辈子也无法见面。

即使在一个拥有30万人口的小县城里，两个人相识的机遇也是很少的。如果用概率论的模型来计算，一个袋子里装上30万个贴有姓名的小球，随意摸出两个球，恰是我和您的机会有多大呢？答案是：九百万万分之一！真是微乎其微，微乎其微！

因此，在这繁杂的人类社会中，能够有机会结识一位生人，并记住彼此的姓名，进而成为工作上、生活上的休戚相关的朋友，实在需要有很深厚的“机缘”。因此，人们应该十分珍惜第一次见面的“因缘”。

不知是否因为我平时多嘴多舌的缘故，我每次参加朋友的婚礼时，都被推举为群众代表而起立致词。我在致词中经常这么说：

“人与人之间的相会实在是件奇妙不过的事。今天，我虽然能有幸与各位欢聚一堂，亲切交谈，举杯同贺，但当曲终人散之后，在彼此的生涯中，又有多少人能有第二度，甚至第三度的重逢机会呢？我想大部分人都只能仅有这一面之缘。

“但在各位来宾匆匆而过，无缘结识的社会环境中，我们的新娘和新郎却要彼此相依为命共同生活在一个屋顶之下，而度过幸福的一生，这说明他们之间的缘分非同小可。我希望各位，特别是希望我们的新郎新娘珍惜这个缘分，好好相处，友谊地久天长……”

正如我在上面所说的，我每次与一位陌生人见面时，心里都对自己说：这是我们的第一次会见，也有可能是最后一次见面。每当我想到这一点，便会特别珍惜这难得的机会，而进一步想留给对方一个良好的印象。同时，我也认为：只有抱着这种想法而从事社交的人，才能建立起良好的人际关系。

二、初次见面期的独特心理

虽然初次见面是一种难得的“机缘”，但是，很多人却怕与生人打交道，拒“机缘”于千里之外。也难怪，只有具备一定的心理准备的人，才能很好享受这种机缘。

我有一位朋友，为了说服女友的父亲同意婚事，贸然登门游说。结果，一面对未来的老丈人，两只腿便不由自主地

准备好了吗

哆嗦起来。当然，最后的结果是大败而归。如果他当时能在事先对未来的老丈人的个性作个调查研究，或邀请一位中间人去劝说，或者自己有充分的心理准备，事情也许不会弄得这么糟，对方对自己的印象也许就会好得多，也不会落得个事后追悔的下场了。可见，初次见面时的双方心理准备如何，往往会改变人的一生。由此，我们也可知道，与人初次见面，是不能掉以轻心的。

我举出以上的例子，一方面是说明初次见面的印象对人的重要性，同时也强调事先的心理准备的必要性。从心理学的观点来看，要得到一次很好的初次相会的经验，的确不是件容易和轻松的事，难怪很多人视之为畏途。

首先，很多人会觉得这是一个相当紧张的时刻。因为，即将和一位具有陌生面孔、陌生性格、陌生语调、陌生……的人打交道，就算您事先已对所 要会 见的对 象 有一定的了解，心里也难免有一种戒心。

例如，这时你可能会想：他会高兴和我会见吗？对我说的话他能喜欢听吗？他会看得起我吗？等等这些问题会一股脑儿涌向你的脑际。尤其是对那些社会地位、生长环境、礼节习惯或说话方式不同的人来说，初次见面时，难免会产生拘束不安的紧张心理。如果这个初次见面关系到您的婚姻、工作、工资、住房等终身大事，紧张的心理更会压得您喘不过气来。

见面是双方的，与人初次见面，不但您感到紧张，对方心理上也同样不是空白，他也有他的紧张，他也有他的预计：来的这个人不知好不好说话？他提的要求我如果不应允不知他会不会拂袖而去？有的人甚至想方设法在与您初次见

面时就利用您的紧张心理而占优势，因此，初次见面在一定的意义上来说，还是一个“斗智”的过程。这个“智”，就是心理。

因此，初见面的几分钟里，可以说是分析对方的心理状态、收集情报、掌握判断形势的决定性的第一时间。如果在这个阶段您成功了，那么对方就会不知不觉放弃戒心，对您产生信赖感和安全感，你们就可以在很轻松愉快的气氛中推心置腹地进行交谈。

因此，我一向很羡慕那些无论在怎样的陌生场合都毫无畏惧，得心应手的人。他们无论在什么场合都能和陌生人一见如故，亲密交谈，不知道的人，往往会误认为他们是老相识呢！

事实上，我后来才知道，他们在与陌生人会晤时多多少少也都有一点不安和紧张的，他们也和别人一样有些胆怯。他们的成功也不完全在于他们有胆识、会说话。那么，他们究竟有什么秘方能使他们得以克服心理紧张呢？其实，他们不过是掌握一些消除第一次见面时紧张心理的诀窍罢了。

所以，我们既不必去羡慕那些有胆量的人，也不必钦佩那些会说话的人，我们只要学习他们的那些克服心理紧张的技巧就行了。谈到技巧，对很多人来说可能是件只可意会不可言传的难事，其实并不尽然。因为，胆怯和不安都是人们自己为自己设置的障碍，这些技巧就是人们拆除自己的心理“杰作”的方法。只要有的放矢、对症下药，就一定能药到病除、立竿见影，使与陌生人的初次相会成为名符其实的千里因缘。

准备好了吗

下面我们给您介绍的，就是克服初次见面时产生紧张心理的技巧和方法，为完成一次成功的会见做好准备。

长自己的志气

一、请您不要惧于对方的声威

在这个一切取决于胜负的世界中，有准备的心理状态在一定的程度上比实力更加能够决定胜负。如果对他人估计过高，惧于对方的声威，您的锐气将不挫自短，在没有踏上战场之前，已注定了失败的命运。其实，何必受对方声威的胁迫呢？就算对方的能力比自己高很多，只要您的心理处在彼此对等的地位，往往能发挥出乎意料的潜力，而制服强大的对手。更不用说在势均力敌的情况下，胜负在很大的程度上决定于心理的强弱。

这种情况在体育比赛中最为常见。当年我国女排在日本东京与日本女排争夺世界杯冠军的那场扣人心弦的比赛，日本观众席上的啦啦队，鼓乐齐鸣，震耳欲聋，妄图以强大的声威在心理上压倒中国姑娘，但中国姑娘的钢铁心理系统顶住了排山倒海似的呐喊，终于以3比2夺魁。中日两队当时势均力敌，中国队的胜利，在一定的程度上可以说是心理战的胜利。

中国围棋元勋聂卫平与日方高手交战屡战屡胜，也有重

大的心理因素。应该说，中日双方棋手水平相差不大，主要看临场的发挥。聂卫平每次大战前夕心理都十分平静，又说又笑，能吃能睡，比赛时镇定自若，即使处在不利的时候，也能从容不迫，不动声色，力挽狂澜。难怪有人说围棋比赛实质上是一种心理对抗，谁越超脱，谁就越可能取胜。

这些例子也完全可用于消除由于慑于某人声威所带来的初次会面的紧张。

举例来说吧，如果您事先慑于某人的声威，而感到心理上受压力时，在彼此见面的时候，您不妨仔细观察对方的仪容、服装及谈吐，借以发现他的缺点。要知道，再有名望的人也是血肉之躯，是人必有不足。金无足赤，人无完人嘛。一旦发现了他的缺点，您便能由被动的接受评审的立场转变为评估对方的主动地位。由此，您自然地会想到，原来他和我也差不多，没什么可怕的。由此，压力带来的紧张自然会消失。换句话说，您在观察对方的缺点的时候，心理上自然会产生一种宽容的感觉，而不自觉地长了自己的志气，建立了与对方平等的新关系。说起话来，也就从容的多了。

二、深呼吸能使您增添勇气

我至今还记得二十年前我被送上手术台时的情景。我患的是阑尾炎，将近穿孔，医生决定手术切除。以前只是在小说、电影里看过手术台，这次有幸轮到我了。一被推进手术室，我心里就紧张得不得了。尽管医生事先已对我说过多次，这是常规小手术，不要紧张，我也对医生点过头。但如今真的躺在无影灯下了，四周一切都是雪白：白色的天花板、白色的墙壁、白色的手术台、医生们的白大褂、白口罩

准备好了吗

还有那一托盘一托盘的白花花且寒光闪闪的手术器械、一张张被白口罩严严实实遮掩着的面孔……这一切，使我突然想到：我不会死在这里吧？这一想不打紧，呼吸立刻急促，心跳加快。医生们无论怎么说，我都只当耳旁风了。这时一位主刀的大夫走上来说：“你现在跟着我数的数做深呼吸。开始：1、2、……”我当时心想，反正已到了这种田地了，生死由命吧，就开始按医生的指令一下一下地作深呼吸，奇怪的是，没有多久，心里就平静下来了。等我活着走出那间医院之后，我不但有了关于阑尾炎的许多知识，而且还懂得了深呼吸的妙用：消除紧张，增加胆量。

我们在第六届全运会上看到运动员进行决赛前，没有不进行准备活动的，而“深呼吸”是准备活动中的必备的项目。何英强在破世界纪录前所做的那两次深呼吸，至今还在我的脑海中留下深刻印象。因为无论多么老练的运动员，在重大比赛前，心情或多或少都会有点紧张，这是很正常的。老运动员的可贵之处是，他们想办法缓解和克服紧张，新手则往往由于缺乏经验，越紧张越害怕，越害怕则越紧张。

我们与陌生人第一次会面前，特别是当这次会面涉及到一些重大的问题时，也有如运动员在决赛前的情景，有些紧张，有些胆怯。如果您在踏入对方客厅大门之前，能象上边说的那样，认真作几次深呼吸，您的心情肯定会平静得多，心静胆自生。另外，您也不妨把拳头握紧，放松；再握紧，再放松，反复几次便可收到同样的效果。不信，您试试看。

三、七分人才，三分打扮

俗话说，店大欺客，客大欺店。到广州花园酒店等高级

宾馆去就餐或住宿的人，即使是平时穿著随便的，这时也得尽力打扮一番，不能太随便。原因是这些饭店的气氛使人不得不收敛起平时的随便，而重视自己的服装仪表。西装革履走进高级宾馆，会使人自觉信心十足，堂堂正正。

这就是说，穿著漂亮服装的行为，是一种预防被那种气氛所吞没的心理武装。所以，此时此景，人们身上的西装已不是件普通的衣服，同时也是一件保护心灵的外衣。反过来说，高价的服装可以增强人的自我优越感，产生一种与高级饭店平等的心理效果。

而您与陌生人初次见面，也就相当于光顾高级饭店，只要您身着能与对方建立平等关系的服装，您就不会胆怯了，这也是初次见面时长自己的志气的有效的方法。

四、“非指示疗法”的妙用

在我们即将与一位具有社会地位或者据说不太好相处的人会见时，难免会感到胆怯。这是因为那种不得不见面的责任感在支配着我们的心。遇到这种情形时，我们如能尽量提早会面的时间，便可以在很大程度上消除胆怯的心理。因为情势上迟早必须见面，迟见还不如早见，倒可以减少自己事前紧张不安的时间。

从心理学的角度来看，至少有两个理由可以说明这个策略的可行性。

第一，缩短见面前的时间，可以减少自己头脑中关于对方的一些不正确的假设。通常在我们与人见面前，都会将对方作各种假设性的想象，猜测对方的外表、性格、爱好等等。所以，见面的时间拉得太长，就很容易对对方产生一种

准备好了吗

固定的而且是错误的认识，而在“不会是这样”，“也不会是这样”的多次揣测中，自然将对方放进了一个不太正确的模式之中，使对方在您的心目中形成的不是实象而是虚象。如果进而用这种颇为失真的形象来做见面前的心理准备，在见面后，一旦发现对方的种种表现与自己原来设想的大有出入，便很难在极短的时间里变换自己的先入之见，很快接受对方，也难使对方很快接受您。因此，为了预防这种情况，提前会面是一个有效的办法。

在心理治疗方法中，有“指示疗法”和“非指示疗法”，重点即放在主客体的地位上。假如在拟定好的疗程中，给病人以“请于某月某日某时前来就诊”的指示，这样，医生成为主体，处于主动的地位上；而患者则为客体，处于被动的地位之上。这就是所谓“指示疗法”。依照这种疗法对病人治疗了一段时间后，病人就慢慢习惯于接受被动的状态，增加了对医生的依赖心理，结果反而不利于患者充分发挥自己的自我意识，来克服心理上的某些障碍。这样的患者，即使经过这种疗法的长期治疗，病情也不会有很大的好转。

相反的，“非指示疗法”主要是强调以病人为主体的立场。在通知患者前来治疗时，医生往往会说：“某月某日某时，我有空。”这样一来，病人完全出于自由意志前来接受治疗，而医生倒成为了陪衬。换句话说，在“非指示疗法”中，患者成为了主体，而医生退居客体。结果，过去一直没法治好的疾病会因此而迅速痊愈。所以，现在的世界各地，已将这种“非指示疗法”作为治疗心理疾病的主要手段。

同样的道理，在与人初次见面时，只要自己为主体，与对方见面，自然就不会感到胆怯不前了。

四、看着他，您就会勇气倍增

有一个公司，搬迁到一个新落成的大厦里办公之后，工作效率并没有象原来预想的那样迅速提高，反而降低了不少。这使经理非常伤脑筋，也想不出其所以然来。按照常理判断，新的办公楼有更宽敞的房间，更明亮的光线，更方便的设备，无论怎么说，效率都应该有明显的提高才是，即使不提高，也没有理由降低。

然而，无情的事实却表明，他们的工作效率却大幅度地降低。于是，公司管理人员们被紧急动员起来查找原因。结果他们意外地发现，问题就出在那一大片为了多采光而设计的落地式的玻璃窗上。由于有了这么大的玻璃窗，外面的景色便一览无遗，使工作人员产生了一种错觉：外面的人都正在眼光光地看着自己，自己是在众目睽睽之下工作，由此感到浑身不自在，无形中降低了工作效率。这种情形，对于能够在马路上看清楚的二、三楼室内办公的人来说，表现得更为显著。结果，这家公司只好再投资一笔，安装百叶窗用来“抗干扰”，以维持员工的工作效率。

“看与被看”的关系，在动物群中是很微妙的。一般说来，在双方对视时，较弱小的一方会首先将眼光垂下，一直觉得比自己强的对方正在观察自己，发现自己的弱点，这样一来，也就为自己设计了一个不利的地位及形象。而他们之所以会感到不自在，也就是由于他们在心理上处于劣势而感到不安的缘故。

同样的道理，在双方会见时，如果因胆怯而低下了头，那么便等于将这次会见的支配权拱手交给了对方。因此，如

准备好了吗

果不想陷入这样的境地，要建立双方平等的关系，至少要将自己安置在看人的地位上。所以，当您觉得自己心里很怕，极有可能会被对方压倒时，您最好鼓起勇气，抬起头来，注视对方的眼睛。这样，您在说话时就不会有什么障碍了。

放松自己的心情

一、心情开朗地进行第一次见面

您在出门上班之前，如果与妻子或别人发生争吵，毫无疑问，您的全天的情绪都会处在不佳的状态。您会由于心情不好，对您的同事们的很多习以为常的表现而感到不满。在您的眼中，今天您周围的人都有种种劣习，而且似乎对您也不太友好。这种情绪同时也会影响到您对其他人的态度。如果这时有位陌生的人来会见您，您极有可能找借口避免接洽，也有可能以不太欢迎的态度接见这位客人。这些都是极不明智的举动。

以上种种，归根结底，都是起因于出门前的那场争吵。结果，由于您没有及时抛弃这种不愉快的心情，反而把这种心情传染给您的同事及客人的身上，使所有看到的或听到的东西都令您不满，好象全世界都得罪了您似的。有的心理学家将这种情绪叫做“感情同一性”。上面我们所举的例子便是一种不利的“同一性”。