

0 + Your Best Foot Forward

营造你的魅力 磁场

〔美〕乔·埃伦·季米特里乌斯
马克·马扎雷拉 / 著
陈柏苍 / 译

上海远东出版社


卡内基训练负责人黑幼龙
热情推荐

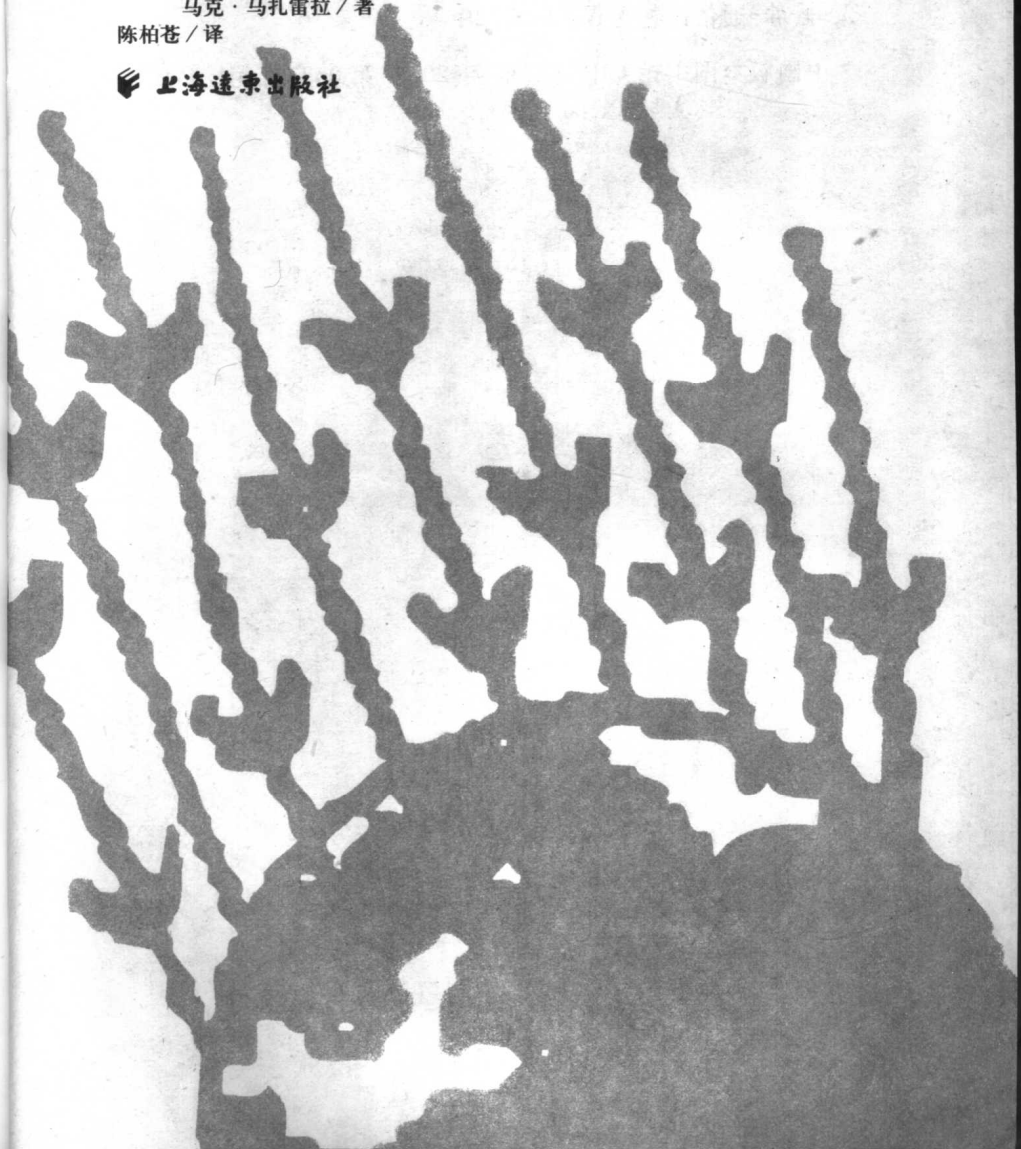
别人怎么看你，
完全由你自己决定。
最成功的魅力公关
来自最完美的印象管理。
让“第一印象”
为你赢得致胜先机！

↓ Your Best Foot Forward

营造你的魅力磁场

〔美〕 乔-埃伦·季米特里乌斯
马克·马扎雷拉 / 著
陈柏苍 / 译

 上海远东出版社



Original English language edition Copyright (c) 2000 BY JO-ELLAN DIMITRIUS PH. D
& MARK MAZZARELLA
Simplified Chinese characters edition arranged with Scribner, an Imprint of SIMON &
SCHUSTER INC. through BIG APPLE TUTTLE-MORI AGENCY, LABUAN, MALAYSIA

本书由 Scribner 出版社授权上海远东出版社独家出版。
未经出版者书面许可,本书的任何部分不得以任何方式复制或抄袭。

营造你的魅力磁场

著 者 / [美]乔·埃伦·季米特里乌斯 [美]马克·马扎雷拉

译 者 / 陈柏苍

责任编辑 / 赵 瑾

装帧设计 / 零 语

版式设计 / 李如琬

责任制作 / 晏恒全

责任校对 / 周国信

出 版 / 世纪出版集团

上海远东出版社

(200336) 中国上海市仙霞路 357 号

<http://www.ydbook.com>

发 行 / 新华书店上海发行所

上海远东出版社

制 版 / 南京理工排版校对有限公司

印 刷 / 上海望新印刷厂

装 订 / 上海望新印刷厂

版 次 / 2004 年 8 月第 1 版

印 次 / 2004 年 8 月第 1 次印刷

开 本 / 850 × 1 168 1/32

字 数 / 305 千字

印 张 / 12.625

印 数 / 1—5100

图字:09-2004-366 号 ISBN 7—80661—953—4
G·424 定价:25.00 元

人际大学问

“人际关系是生活中的快乐活泉，但也可能是痛苦的根源。”

钟思嘉

人际关系是一门学问吗？

多年前，当台湾政治大学心理系拟开设“人际关系”这门课程时，在学校的课程委员会中有人发出了这个疑问。

这样的问题不知道是否也存在你的心中。虽然没有人会否认人际关系的重要性，但是大多数的人仍认为善于进退应对得靠生活的经验，懂得待人处事凭的是人生的阅历。换言之，人际关系只是一种常识，不是知识，更不可能成为学问。

美国自然疗法专家里克·布林克曼博士和里克·基施纳博士，在1994年合著了一本畅销书《面对令你难以忍受的人》，序文揭示，人际关系的重要性，他们说：“在研究人类如何预防和治疗生理疾病时，我们发现心理和情绪健康的原则是，当人们能澄清自己的价值，及时更新自己的观念，学习有效的人际沟通和放松技巧，并且设定人生目标，进而达到目标时，他们在生活上的感受会较好。”由此可见，有效的人际沟通是身心健康的重要原则之一，而我个人以为，其他的重要原则都与人际关系息息相关，因为无论价值、观念或目标皆在人际关系中形成和发展。

同时，人际关系是生活中的快乐活泉，但也可能是痛苦的根源。在过去从事心理咨询工作时，我发现有太多长期陷于人际困境的人，从自己不讨人喜欢、无法和人亲近、抱怨他人不能沟

通,到与亲友反目、工作上遭排斥,甚至不幸罹患精神疾病等等,形形色色的问题可说是不胜枚举。

而相对地,在我们的周围你也认识一些人,他们不仅在生活中拥有亲情、友情、爱情,而且在社交场合中受人欢迎,在工作上得心应手,在事业上一帆风顺。原因固然有很多,但至少可以肯定他们大多数不是生下来就有这种特质或能力,因为根据心理学研究,这些人懂得察觉、学习和发展人际的观念、策略和技巧,而且是真正享受人际快乐的高手。

不记得在哪里读过这么一段话:“生命短暂而珍贵,你希望做些什么事,让自己的生命更丰盛吗?”此刻,我衷心建议:在众多你想做的事中,每天一定要留出片刻的时间和空间,细细品读这一系列人际学的精彩内容,学者专家正以他们专业的学识和丰富的经验,建构了科学性和系统化的知识,帮助我们在人与人的互动中学习和享受丰盛的生命喜宴。

你还在怀疑吗?没错,就是你!看完书你就知道……

人际关系是一门学问,而且是大学问。

钟思嘉,美国俄勒冈大学教育心理学博士,台湾政治大学心理系教授兼教务长。著有《人际关系》、《生活智慧》、《e世代的亲职教育》等多种书籍。

形象,触动我们心中的暗钮

泛太国际执行顾问

孙大伟

18年前,我和同事何兄在餐厅吃饭,有个30岁左右的男人经过我们桌前,不知怎地,我心中突然有股冲动,想要扑上去对他挥拳,而我其实和他从未谋面。

我正为心中这个念头感到奇怪,想不到坐在对面的何兄这时开口:“这个家伙,一看就想揍他!”

我吓了一跳!有点像是心事被人说破的感觉,更讶异的是何兄仙风道骨,谈吐温和,是公司里少数的书生型人物之一,平日苦口婆心劝我凡事忍让,勿让情绪主导一切,如今他却一样兴起恶念。

冲动变为好奇,为什么我们两人个性不一但却想法一致?为什么那人差点碰上横祸?他用什么方式,触动了我们心中自己都不自觉的暗钮?本来我差点冲到台上参加演出,现在回到观众席开始仔细思量。

那个家伙个头蛮高,体格也壮,走路是一副大爷游街出巡的架势——肩膀左右摇摆,而让两手来回晃动。他的下巴伸出,并且上抬,抿着嘴,板着脸,半阖着眼皮,用向下的眼缝和全张的鼻孔瞄人。

他虽然没开口,但分明是用肢体语言对我们挑衅,何况,以当时那个年纪,我们的雄性荷尔蒙尚未减量生产!我们本能的反应,就是让对方求仁得仁,死得其所。

时间飞逝,转眼我们已经在广告这个舞台卖力演出了20

年。我的工作心得就是，在这个行业，别人对你的第一印象，几乎决定了他与你之间的未来。无论是你求职时的面谈，还是求职时的初次见面，等等。有人因为穿着，而被人排斥；有人因为谈吐，而丢了工作。

即使消费者在与广告接触时，也往往凭借第一印象在做取舍！不仅电视广告是以秒收费，并且在前5秒决定生死，连消费者与户外广告板的交错而过，看与不看，速度更如电光石火。这也是为什么我常买来一堆从来不会用的减价、打折货，并且悔恨不已的原因。

所以，如何掌握一个良好、有利的第一印象，根本不能随遇而安，顺其自然，而是一种有脉络可循的精打细算。

这本《营造你的魅力磁场》内容相当有趣、生动并且非常实用。看完它，有点像是回到当年在餐厅里的我，从当事人变成旁观者，然后看懂了事情的来龙去脉和其中的道理。

最后，你一定会好奇，当年我和何兄到底动手了没？答案当然是否定的！原因不仅是我们自诩为文明人，并且还因为我们相当聪明，对方的体积吨位是主力舰等级的。

对了，如果当时我手上就有这本书，我一定会送一本给他，但是，我会砸给他。

改变“形象”就能扭转乾坤

2003 年在第 75 届奥斯卡金像奖上大放异彩的《芝加哥》，是一部精彩纷呈、热闹非凡的歌舞大戏，凡是看过这部电影的朋友，想必很难忘怀片中两位女主角让人叹为观止的精湛演出。

表面上看来，《芝加哥》似乎是一部引人发笑的轻松喜剧，但片中真正想要传达的主题概念，却和本书的核心理念不谋而合——只要掌握解读“形象”的密码，就能发挥扭转乾坤的惊人效果。

001

“第一印象”等于“刻板印象”

本书的两位作者，一位是美国知名的公关专家，经手过数百件大大小小的诉讼案件，专门指导法庭上的各方人员如何展现最好的个人形象；另一位作者则是专业律师，精通“印象管理”等公关议题。这么看来，两位作者的工作形态和《芝加哥》片中男主角的律师角色，还颇有雷同之处。

在本书中，作者向我们大声疾呼一个重要而深刻的讯息：“第一印象”很容易就会成为“刻板印象”。一旦刻板印象成型之后，就很难改变了，小至让你被人贴上一个固定标签，受人误解，严重的话，还可能会有“指鹿为马”、“起死回生”的魔力！

不相信吗？我们不妨回想《芝加哥》片中，律师男主角教导犯下谋杀案的女主角如何改变形象，从服装、表情、动作、眼神，到说话的内容、口气、声调等，一一都下了工夫全面大改装。经

过这么一番苦心经营之后,在记者会上,所有的记者都被律师的精心设计所引导,一面倒地相信女主角是无辜的,也影响了陪审团的判决结果,让女主角无罪开释。

当我们看到导演以“傀儡剧”的方式来呈现这一幕戏时,除了为导演的巧思拍手叫好之余,想必也都感到一阵“怵目惊心”吧!仔细一想,难道我们不也像是“傀儡”一样,经常受到各种媒体或公关手法的掌控,被人当作无知的大众,还往往并不察觉。

21 世纪的关键指标能力

当然,电影毕竟是戏剧,现实人生或许还不致出现如此夸张荒谬的剧情,不过,“形象魅力”的重要性却是我们不可轻视的。因此,本书作者提出一个 21 世纪人人都不可或缺的关键指标能力——“印象管理”,简单地讲,就是“怎样创造别人对你的好印象”或“如何充分展现你的个人魅力”。这项关键能力的中心理念很清楚:“别人会怎么看你,对你产生什么样的印象,应该由你自己来决定、由你来主导!”

《芝加哥》的剧情中,律师教女主角改变形象的各种技巧,倒还真的是有理可证,你在本书中都可以按图索骥,找到一些相应的公关技巧。不过,本书作者是根据上万人次的访问记录和不计其数的问卷调查,再加上对许多文献资料的研究,以科学的归纳、分析方法,才完整地提炼出书中的几项基本法则,严格说来,可以算是掷地有声的“黄金定律”了。

基本上,要做好“印象管理”的基本工夫并不难,因为书中所提出的这些基本法则都非常简单明了、切实可行,你也许会发现,其中许多原则你都已经实践多年了。不过,想要展现最佳的

魅力,对你却是个很大的挑战。为什么呢?因为形成一个人整体形象的要素包罗万象,从头发的颜色、样式,到袜子的长短、质地,无所不包,稍一不慎你很容易就会顾此失彼,漏洞百出。

更何况,我们身边未必有个像《芝加哥》男主角那般精明干练、八面玲珑的大律师,随时对我们耳提面命。这时,如果有一本书可以帮你观照到所有的小细节,不厌其烦地提醒你每一个应该注意的角落,必定能帮你省下不少心力,让你避免发生捉襟见肘的窘境,甚至被人列为“拒绝往来户”还不晓得——这就是作者写作本书的重要目的之一。

由外而内的真实改变

唐朝时,太宗皇帝称魏徵为“人镜”,以魏徵的诤谏来检察自己的言行。本书也同样具有镜像反思的功能,让你时时都能够觉察自己的言行举止、服装仪容,究竟对别人传达出什么样的讯息。更进一步,如果你想透过各种有形(肢体语言等)、无形(语气声调等)的元素,主动展现出某种特质,也可以在本书中找到各种相应的妙招。

但应注意的是,如果你以为“印象管理”的目的,只是为了像《芝加哥》的反讽剧情那般,借着层层虚华不实的外在包装,扭曲现实、转黑为白,那可就是本末倒置了。正如作者在书中所强调的,切实的“印象管理”应该是一种由外而内的改变过程,经由外在形象、行为模式的修正,进而转化内在的想法和观念。举个例子来说,当我们透过言行举止向外界展现自己的诚意,姑且不论我们心中真实的想法是什么,别人却都认定我们是个诚恳的人,也会以同样的方式来对待我们。在这种正面互动的影响之下,自然而然地,我们就会成为一个具有诚意的人。

人们常说,我们是生活在一个行销的时代,而“包装”则是行销的第一步,不过,作者在本书中却极力避免“过度包装”所造成的反效果。事实上,这也是《芝加哥》一剧的嬉笑怒骂之中所深藏的严肃课题。简言之,“印象管理”的目的不是想把你塑造成某种“乖宝宝”,而是要教你如何透过内在的诚意传递最有魅力的个人特质。

目录

改变“形象”就能扭转乾坤 001

第一章 印象管理 001

阅读本书的技巧 007

001

第二章 如何形成第一印象 009

刻板印象从哪来 011

情绪影响印象 016

迎合别人的需求 023

展现你的最佳特色 029

你能决定别人眼中的你 036

第三章 魅力指标 039

良好印象的组成要素 041

魅力指标一：诚意 043

魅力指标二：关怀 048

魅力指标三:谦逊	054
魅力指标四:能力	057
领导气质	069
哪一项“魅力指标”最重要?	071
魅力四射	076

第四章 第一眼定终身 079

第一印象的重要性	080
第一印象与永恒印象	085
显性特质与隐性特质	087
准备创造绝佳印象	089
如何扭转坏印象	105

002

第五章 什么是“魅力仙丹”? 109

注视对方	112
面带微笑	120
握手寒暄	123
姿势优雅	132
热情开朗	136
用心体会	140

第六章 如何避免“魅力毒药”? 141

不良动作	144
用词不当	147

小人行为	149
狂妄自大	155
刻薄寡恩	164

第七章 塑造最佳仪容? 167

如何塑造致命的吸引力?	169
超越美丽	174
发型式样	182
身体装饰	187
怎样穿衣服最得体?	187
颜色考量	197
布料考量	201
合身考量	201
图案考量	203
服装保养	204
温故知新	205

第八章 让肢体说话 207

独来独往与广结善缘	210
负面语言与正面语言	215
紧张兮兮与漫不经心	218
漠不关心与全神贯注	223
压抑情感与大鸣大放	226
保守内向与开朗外向	228
逆来顺受与咄咄逼人	230

第九章 营造你的声音磁场 237

说话要带有情感	241
说话的音量要适中	243
说话的音调要沉稳	246
适时调整说话的速度	247
其他特质	248
说话腔调	252
什么样的声音最标准?	255

004

第十章 创建独特的沟通方式 257

聆听的艺术	264
聆听的技巧	268

第十一章 怎样为说话内容增色? 285

文字表达	287
正确示范	288
应该极力避免的错误	297

第十二章 培养你的完美举止 311

具有共通性的行为要领	315
------------	-----

如何展现有诚意的行为	325
如何展现关怀别人的行为	328
如何展现谦虚的行为	333
如何展现自己的能力	333

第十三章 居住环境怎样影响个人魅力? ... 345

社区环境	347
室内装潢	349
空间格局	350
装饰摆设	351
气味、声音和触感	354
交通工具	356
社交活动	358
各种情境因素	359
人际交往状况	360

005

第十四章 个人魅力是成功的基石 363

做你自己	365
------	-----

后记 改变,由外而内! 369

改变的发生	372
行动上的改变	378
成功的诀窍	380

第
一
章

印象管理

AN INTRODUCTION TO
IMPRESSION MANAGEMENT