

对女性细心服务和照顾

有人说：“俘虏人心，就是从勤于服务开始”。的确，被公认为花花公子的男性，都是懂得对女性服务的人。首先，他会猛打电话，即使三番两次的遭到拒绝，他也不会轻易放弃，逢对方女性生日时也绝不会忘记送礼等，对细节都十分注重。因此，他们之所以被称为花花公子，也就在于他们对女性的态度，不论任何事都会不嫌麻烦地去做。

因为他们已经懂得对女性说“喜欢”两个字，还不如勤于照顾她们，或对她们细心的服务，更能博得她们的好感。

一般而言，女性们都不会只因为男性嘴里说些“喜欢”或“爱”之类的话，就轻易肯定了他们在自己心中的价值，因为通常女性的戒心都比男性来得强些。于是这一类的甜言蜜语都会被认为是不怀好意，有时反而因此引起女性的怀疑。

但面对如此的“女人心理”，如果用善意的行动来表示的话，情形就大不相同了。因为嘴里说喜欢很简单，但代之以行动的话就需要劳力和时间了，而这种不吝惜时间和劳力的态度，会使女性们加倍感到他是真心在表示好意和关心。

因此，如果想对女性表示好意，或要加强自己相当有诚意的印象，那么热心服务就是最好的方法了。如果你的态度傲慢而无礼，是很难吸引女性关心的。

加强女性认为你相当有魄力的印象

求婚的方法有很多种，譬如向女方说：“你命中注定要和我结婚才能获得幸福”。虽然这句话很像言情小说中的说词，同时也是一句非常具有强迫性的话，更是以自我为中心的话，但却往往有着出乎意料之外的效果。

因为对方是年轻小姐，一听到这句话，只会觉得没有比他更具魄力的人了，所以轻易同意他的求婚。

像这种具有强迫性质的话，尤其对小姐会形成一种吸引她的魅力，同时会成为给对方有魄力和可靠印象的依据。而相反的情形，其实也就是尊重对方的想法，但每次都问：“你想到哪里？”或“你想吃什么？”等，就会使女性觉得你缺乏自主力，进而对你产生缺乏自信和领导能力的印象。

因此，对待女性固然应该客气，但也要有某种限度。偶尔也要表现一点能够领导对方的活力；这一点不失为获得美人心的好方法。

当然，如果你惯常使用这种方法，也可能弄巧成拙，反而导致对方认为你过于霸道和自私，故有时也应该先听一听对方的意见，然后才能说出强迫性的话，相信对方一定会对你产生信赖感的。

和初次见面的人的姿态

东方传统的礼仪之一，就是向对方表示敬意时应坐姿端正；亦即膝盖不应分开，背部挺直，才是面对人的正式坐姿。

事实上，不论何种情形，膝盖并拢都是令对方产生好感的原因之一。因为不论你说话的内容如何表示了你的敬意。如果你的外表没有配备说话的敬意表现，就很可能使往日的好印象一笔勾销。

这一点在欧美方面决定身份上下的关系，可能就不及东方来得严格了。虽然他们对正式场合的服装和态度也十分注重，但却是因为受到场地的约束所致，和对公式关系的上下隔阂不同；像这种东西不同之点，你可以在语言方面的敬语之不同而了解。因此，我们经常可在电影中看到他们在重要人物面前，依旧很自然地交叉双腿等姿势，就是因为彼此的文化基础不同的关系。

但在东方就不能有这种情形了，因为按照传统礼仪来说，在姿势方面或双腿的放法，就成为衡量你认真的尺度，另外再加上说话时的表情和态度等综合判断。如果其中有一点不合人意，那么你在自我的表现方面，就可说是总合的失败了。而有关脚的放法或姿势等，只要稍加注意就不致出错了。当然，最重要的还是必须有着如此的意识才行，这一点值得留意。

不要给人傲慢的印象

一般而言,手臂是保护自己的“重要城墙”,每个人都会在有意无意间使用手臂来作各种自我表现,而手臂的交叉,也就是不使别人进入自己领域的一种姿势。这一点你可以从劳资纠纷中看出来,亦即劳资双方都会交叉着双手争论,相持不下。

此外,手臂交叉的姿势,按照传统的解释法,也可说是隐藏武器,保持随时可以攻击的姿势,或是保护自己的心脏的一种本能的动作。故与人交谈时最好避免双手交叉的姿势,即使对方不会严重的感觉到你在拒绝他,但极易对你产生傲慢的印象。

“哈腰”的态度和姿势对别人表示敬意

近年来这种情形较少,但从前到商店去作学徒时,第一个要学的就是如何对客人哈腰行礼的动作,至于饭店、旅社等侍者,学习得就更加彻底了,否则客人会瞪了眼睛,甚至破口大骂。

哈腰是一种对对方尊敬的表现,同时这种姿势也就等于和对方之间形成“往上看”和“往下看”的视线关系。

一般而言,在两人之间形成往上看和往下看的关系时,就会产生往上看是处于劣等地位,而往下看是优等地位的上下关系。譬如,打架时只要有一边倒下,那么胜负就大致已定,因为被打倒的人就不得不往上看对方,而心中自然就处于劣等地位了;即使身体方面尚未倒下,但却容易丧失战斗力。换句话说,哈腰就表示尊敬对方,使自己处于劣等地位,而传给对方优越感。不甚注重礼貌习惯的西欧人,面对地位较高的人,也要以跪拜礼来表示敬意,由此可见哈腰的重要性。在人际关系方面要向对方表示敬意,不仅是在说话方面,尤其是机械性的把自己的姿势压低,即可作非常有效的意思表示。所以曾经有一位专门研究使商人成功的学者就曾指出,成功的商人以个子矮的居多。

不赞成对方意见时把视线转移

不论是何人，无法赞成对方意见时，自然而然就会兴起避开对方视线的念头。但你如果把视线转向一旁，会令对方产生一种受到藐视的感觉，而往下看又会给对方自卑感或卑屈的印象。

但也不能直接瞪视着对方，因为这样反而不自然，会造成认为你能力不够的印象，进而对你产生不悦感。

因此，视线可以转开，但最好转移到斜下四十五度之处，类似一种颈部自然倾斜的姿势。因为这种姿势看来好像你在关心对方所说的话，就不会令对方产生不悦感，同时还可表现自己的意志。

不要给对方对你有不协调的印象

“你好像很忙的样子，要不要我帮忙？”有时同事或上司会这么说；但有些人却会回答：“没关系，我自己可以作”。他以为这样可以表现出自己的责任感很强，但实际上，这种方法并非上上之策。如果同样的情形经常发生，有时还会招致对你不利的效果。

东方人因为尚未建立欧美式的个人主义，所以在团体中要进行任何事情，首先就会被要求和四周人同心协力。有一句话说：“突出的桩会被敲下去”，的确，经常想表现得比别人突出的人往往会遭到扯后腿的境况。

换句话说，也就是发生任何事情时都互相推卸责任，即使经手某事，也大都是草草了事；这一点以欧美人的眼光来看，可能无法理解。但此处却阐明了东方的特性，这一点是不容否认的。就因为有了如此这般的社会风气，而你身处在这种社会中，如果你逢事必躬亲的话，反而会刺激四周人对你引起反感。

因此，像这种时候你应该反过来利用四周人的想法，才是聪明的作法。亦即期待四周人的协助和支持，并对这些外援表示感激之情，即可获得四周更强烈的支持，这一点是无庸置疑的。

但也不能每一件事都请人帮忙，就会失去了原本对你的信赖感。所以自己可作的事情，遇尔故意请人帮忙才是聪明的作法。

谈话时表现出你的好意或积极性

我经常在参加某些集会时，看到会场有一、两个人单独在那儿，显出一副无所事事的样子，大概是不善于相处在陌生人之中吧！如果让我来说，我认为这样的人只要稍微研究一下自我表现的方法，应该很快就能扩展人际关系的圈子。

譬如，到台湾来的欧美观光客，有些人完全不懂中文。但只学会一、两句，像“你好吗？”或“再见”等一类的单字生语，并利用来积极地和人打招呼等这种人很多。像这种说半调子的招呼话，会令人感觉亲近，而由此外便可成为开始你新人际关系的转折点。

换句话说，他们对说话的内容，远不如向对方说话这件事更重要；而因为这一点，也可以成为向对方表示好意或积极性。

此外，我们平常的招呼话也可说是相同的情形，因为“打招呼”这句话本身并没有任何内容，但你向对方打招呼的行为，即成为向人表示亲近的具体表现，而被打招呼的人，绝不会不高兴，而且同样会对你产生亲近感；就这样，彼此之间从而建立感情。

有些人认为与人交谈时，非得说些漂亮的场面话，否则会受到对方的轻视，而就因为如此的想法，使得他不敢轻易开口。其实，这一点根本不用担心，像“今天天气很好啊！”或“你好吗？”等，不论你所说的内容如何都无所谓，主要的是向对方说话这一点最重要。

令对方肯定自己

每当我走过某大纺织公司的前面时，都会对该公司招牌的挂法产生疑问。因为位于马路转角处的该公司，招牌并非面对马路，而是向着交叉点的中央斜挂着。

于是有一天，当有机会见到该公司的高级职员时，就坦率的提出这个问题。当时，这位高级职员露出一副“你问得很好”的表情告诉我招牌的由来，继之又谈到该公司创业之初所遭遇到的困难等。而其中关于招牌本身的疑问，只要“不论哪一边的马路都可以看到”这句话就足以解释了，但他却更加高兴我问这个问题的诚意，于是滔滔不绝地打开了话匣子。从此以后，我和他之间的交往也更加密切了。

不仅是这位高级职员，我相信每个人都有着自己想谈的得意之事；但这种事如果没人问的情形下就迳自提起，那么它的价值也就相对减低了，这一点我想大家也都知道。尤其是工作上的机密、经验、嗜好等无论哪一件，愈值得意的事，就愈不能放在嘴上谈。

因此，敏感地把握住这个重点，故意提起对方得意之事，对方不仅不会生气，反而会对你留下深刻的印象。此外，像介绍上司或部下与人认识时，如果也能提一些他本人不好意思说出口的好事或业绩等，那么你的上司或部下会因此而加深对你的信赖感。

如何增加与对方之间的亲近感。

通常，从欧美到东方国家来作商业考察的商人，大都会惊讶于东方国家的薪水阶级的人，工作完毕经常都不直接回家，而是三朋好友结伴到酒店等处喝酒。就工作和私生活绝对分明的欧美人来看，像这种东方人的习惯，当然会觉得难以理解了。

这一点尚且不谈，同在一间公司任职的同事一起去喝酒，话题大都离不开同事和上司间；这一点就同事之间来说，那是很自然的。但这时就看你对话题的选择方法，即可加强同伴意识了。

最有技巧的方式，就是和同伴制造一个“共同的敌人”。不论这个敌人是公司的主任或某位新进职员都可以，反正就找一个人出来，当作彻底批评和奚落的目标。每个人都有一共通之处，不是不会对自己以外的全面容忍，一定都会有一、两点令人生气的事或想加以批评的事，而就利用如此特性，把共同敌提出来当话题。结果，因为互相的利害一致，顿时使彼此之间的亲密度大为增加。

当然，像这样的情形一定要在你很熟悉对方人际关系的原则下才能成立，否则经常会出现意想不到的扯后腿情形，值得留意。

令大家认为你是一个易于亲近的上司

记得很早以前曾看过一部电影，内容是叙述一位本领不错的强盗，打算集合同伴来抢劫银行。之后，经常和这位强盗在一起厮混的两个同伴，立刻就应召前来。但因为人数不足，所以就命令这两个同伴再去邀请他们的同伴，结果组成了十个人的强盗集团。

但是，就这位强盗首领来看，十个人中有七个人是不认识的，而反过来就这七个人来说，他们的首领也是个全然陌生的人，如果按照这种情形去抢劫银行，就很可能有发生内讧的危险性。

因此，这位首领就策划了一项计谋，他花了一个礼拜的时间，轮流和这七个人吃饭。而就在吃饭的同时，他向他们讲明了详细的计划，而且说明只要有一个人不能完成分配到的任务，那么整项计划都会因而失败；此外，他还特别强调“我和你们一样的需要钱”，而就利用这个缺钱的共同目标，使那七个初次见面的人，对他们的首领产生了亲近感，结果发挥了良好的团队精神。

就像这样，强调共同目标可使同伴迅速接近，这也就是一个国家一旦发生战争时，全国同胞都能一致团结的最大原因。至于缩小范围就一个公司组织来说，如果上司对部下说“大家加油喔！可以增加奖金呢！”等来表示共同目标，那么部下对上司也会产生亲近感。

如何能与对方迅速建立亲近感

我相信每个人都有同感，就是和初次见面的人对面谈话。

真是一件不好受的事。这是因为两人的视线极易相遇，而导致两人之间的紧张感增加。

我曾经听过一位富豪谈起，如果有他不愿意借钱给他的人向他借钱，他就会和他面对面交谈。因为这样谈话会使对方紧张而不敢乱开口，即使借给了他也不敢不还，而相反的借钱不还的，都是坐旁边位置谈话的人。

与人交谈时坐在旁边的位置，自然就会轻松下来，这是因为不必一直意识到对方的视线，而只在必要时看他的视线即可。通常，比较重要的见面，都会为了使对方不紧张，并且令对方说出真心话而使用了各种办法，其中之一就是在室内放一盆花，使能有一个让他转移视线的对象。另外，就是坐在对方旁边的位置与之交谈，对亲近感的增加很有帮助。

综上所述，和初次见面的对方要增加亲近感时，最好避免和他面对面的交谈，而应尽量坐在他旁边的位置，才能令对方的视线有转移之地，同时因为不会产生紧张感，所以能很快建立亲近感。

要消除对方对你的不信赖感

我曾经参加过一项座谈会，当时在场的不是学者，就是评论家，而只有一位例外的是家庭主妇。当轮到这位家庭主妇发言时，她的开场白是：“像我这么平凡的家庭主妇，虽然不会有什么好的意见……”而实际上，她的发言却非常有力。惭愧的是，我本来也颇为怀疑她到底有些什么意见呢？但她一开始说话，却不由自主的注意听她说的内容了。

究其原因，我大概就是因为她那一番开场白的效果吧！因为对一般人而言，反对、不信任、不满或愤怒等消极的感情都有些见不得人，但如果能让对方先了解一下，亦即先有了心理准备，那么就不会有那种见不得人的想法，甚至有时还可因此而消除对方的不信赖感。总之，对于不信任或不满自己的对方，用这种抢占先机的方法，可说是最恰当不过的了。

发现疑问提出反感

经常，我们可以从报纸上看到，就是常有人因电话费的误计而和电信局发生磨擦。而有一段时间，电信局为了能早处理这一类的争执，总是迅速调查而回答民意的疑问，但往往却有些人对其答复不满意，于是争执又起。后来，电信局改为先道歉而后说明“我们会先仔细调查，然后向你报告”的方法，亦即隔一段时间再回答，结果得到非常良好的效果。

这是为什么呢？是因为对方正在愤怒中，也就是感情正受到刺激时，根本无心接受你的理论。而要使对方能由衷接受说明，最有效的方法就是隔一段时间，等他心平气和之后，自然就能听你说话了。

我把这种隔一段时间再作处理的情况叫作“时差攻击”，我相信这是要说服人时不可缺少的武器之一。因为“等到冷静下来”这种一般性的教言，的确有着充分的心理学依据。

要对正在愤怒中的对方提出反论，本质上和说服并没有什么差别。即使你说的都是正确的，但对方在说话时你去插嘴，就容易引起反感总是没错的。换句话说，如果对方没有接受的心理准备，你所提出的反论内容愈正确，他的反感愈强烈，故可说是一种反效果。客运公司在处理交通意外时，也是以安慰乘客为先，一切交涉都等伤痛过去以后再说。

先接受对方才提出反驳

想说服对方时，多少应先听一听对方的意见，即使你无法同意和接纳，也应“听”为原则。尤其要提出反对意见时，更应先听对方的意见，然后才说“你说得很有道理，但是……”等开始说反对的理由。

这么一来，对方会有一种你很注意听他说话的错觉，进而产生想听你说话的心理。因为这时对方已经对你有了信赖感，所以不知不觉会朝向被说服的方向，这一点是说服对方时相当重要的一项心理战术。

如果你不听对方的意见就直接提出反驳，那么势必会引起对方在事情上的反驳，当然也就无法引起听你说话的欲望了，这是一种极不明智的自我表现，应特别留意。

像这种先接受对方意见，继而再提出反对意见的说服方法被原称为“YES. BUT”，尤其对一些霸道的上司特别有效。譬如先说“科长说的很有道理，但是……”等，先表现出赞同的态度，接着再提出反对意见，就不会使上司认为你有反抗的意识。

但值得注意的是，这种方法仅是嘴里说说是不会有多大效果的，有时反而会遭到反效果。亦即你嘴里承认上司的意见，但却紧绷着脸，就很容易让上司看穿你的心理。因此，必须有从容的心情才能“唱作俱佳”。

多表示出你认真的态度

我有一位朋友非常喜欢演讲,但不喜欢演讲后受到别人的质问。的确,有时候会突然有一些难以作答,或根本无从答起的情形出现;但对于这个问题。某位评论家就非常善于处理。

他的作法是当别人向他提出问题时,他一定会说:“哦!关于这个问题,你是想问……”等先重复一下对方的问题,而在这一小段的时间中,他就在心中思考着该如何回答,同时,像这种重复问题的方法,也会给发问的人或在听众的心目中留下一印象,亦即会有“他很认真在听我说话”的想法,因而对给人好印象方面非常有帮助。此外,因为你能重复对方的问题,也就是表示你认真在听他说话,而用“我想你要问的是……”这种表示法来确定问题的主旨,也就是表示出你真心想回答的态度。

尤其是在就业面试时,这种反复法是最恰当的自我表现法了。因为当面试官提出问题时,你不回答或因慌乱而有了不切主题的答法,都会影响到就业的成功与否。但是,不论你回答的内容是否精湛,都必须把问题重复一下,使对方了解你有着回答问题的诚意,这一点是相当重要的。

不要给人傲慢的印象

有一次，我有一位任职企业公司科长的朋友告诉我，他有位部下不论提出任何问题，都会以“我是否可以请教您两、三个问题？”这种说法为开场白；虽然他所说的大部分都是反对科长的意见，但由于他提出问题的方式，使得这位朋友无法拒绝去听他的问题。

直接提出反论容易造成磨擦时，采取这种方式也不失为一种好的作法。也就是利用问题来表示自己在向对方讨教的姿态，可刺激对方的优越感，进而减低对方对你的反感，不致使对方留下傲慢的印象。