

與陌生人接觸最初的四分鐘

交際心理學

許邦民編



序

處於科技發展一日千里的時代，任何事情都講求效率與速度，連交友也不例外。而在與人接觸的過程當中，最重要也是最具決定性的，當屬接觸的前四分鐘。

「人際關係的奧秘——最初四分鐘接觸」，是作者殷殷期盼于讀者的。作者以心理醫生的立場以專業知識與經驗作後盾，為讀者提供一套完整而實際的「應對之道」。內容不僅包含了最直接而面對面接觸，還有電話上、書信上的聯絡技巧，無一不是現階段社會「人際關係」的拓展要件。作者在本書中所提供的資訊，應是你我交友順遂、商場得意的不二法門。

在繁忙的工商社會裏，最直接而最快速的「吸收新知」方法之一，就是閱讀。而一本有條理又容易閱讀的書更能引起廣大的回響。盼望它能在云云書叢中留住你的脚步，令你駐足欣賞。

目錄

引言

3

1 突破四分鐘防線

7

2 「假設」世界

16

3 語言接觸

25

4 話題的變數

40

5 加入健談者的行列

63

6 非對白接觸

69

7 握手

95

8 表象語言

101

9 性和聰慧的頭腦

115

19	18	17	16	15	14	13	12	11	10
接補困難	接補練習	在教室與辦公室	書信聯絡	電話聯絡	拒絕	自我評定之奇	認同感	與孩子的接觸	婚姻及配偶：四分鐘乘以二
236	211	206	202	195	183	153	146	139	125

在四分鐘內

一個嬰兒誕生，

一場生命結束，

一顆心靈破碎，

有人結交友誼，

傾訴心曲。

有人聆聽，

分享你的喜悅。

也有人害怕，

門扉緊鎖。

男人掉頭而去，

白日變成黑夜。

然後，新的一天。

與陌生人接觸最初的四分鐘

交際心理學

許邦民編



接觸：對你而言，它代表什麼？

觸摸某人？

兩件事物或人的面對面？

按下開關發動機器？

因業務需要而構成的關係？

邂逅或相遇友人？

以上皆屬接觸，但以最後一個最為接近。接觸意謂你和陌生人、朋友、愛人、小孩、老闆、老師……等等在你周遭的人的見面方式，以及在最初階段的交互關係。

除非你是隱居的，否則在日常生活中，你會和家人或有關的團體有所接觸。如果我們有情緒方面的困擾，則想要看清楚自己必定很困難，而大多數的人似乎都無法瞭解他們和別人的關係究竟是

如何的。這絕非是毫無意義的提示，它正是本書的主旨，你將會發現接觸的原則就像一面鏡子，能更清楚的影射自己。這種自我瞭解將是邁向滿意、減少挫折的人際關係的第一步。

猜猜看，今日一般市民平均一天或一星期內會接觸多少人？答案是，一年的總數遠超出十九世紀的人一生所接觸的總人數。在交通工具及旅遊業尚未如此發達前，有效的接觸很難達成，在你祖父母時代，可能對搭乘噴射機、迪斯科舞廳，或擁擠的交通毫不知情。

今天，每個人的活動都是如此頻繁，因此，不僅和陌生人有效的接觸非常重要，且維持快樂的關係更不可缺。在美國，離婚、換工作、搬家，有驚人的速度，宴會、旅遊、保齡球賽、和一般團體的接觸，使人隨機且極快的湊在一塊兒。這立即且有效的接觸，是切實且有時是因情勢所造成的。

你要如何才能更投入與人接觸的關係中？且需達什麼樣的程度？你對結果會抱持恐懼嗎？在接觸中，你會羞澀的逃避嗎？你對自己或他人負有什麼義務？要以友善或多情的方式對待呢？

或許你知道答案。在這個世界上，充滿著孤寂的人，他們帶著自我的困擾，或孩提時代、青春期留下的創傷，這些不是成了他們防衛時的擋箭牌，就是攻擊別人的利器。寂寞是今日世界最尋常的「病癥」，每個人無論是在社交、生意往來、性生活或鄰居的相處上，對表面上浮泛的接觸都習以為常了。

這世界到處是陌生人、新的面孔、新的事物及新的經驗，陌生人很可能在幾分鐘內就成了我們的密友。而你知道當你碰到不認識的人時，是什麼樣子呢？你讓親朋好友看到真正的你嗎？你如何

與外表的你相融合呢？

本書是想幫助你消除與他人之間的距離，激發你有新的警醒，瞭解你是誰，以及如何展現你自己。透過各種技巧，更深入瞭解自己和其他人，則在任何情境下，你更能掌握最初的四分鐘及更多。只要你願意，你的人際關係將會更溫馨、親密以及更有意義。

我不相信寂寞是「牢不可破」的，它可以避免。透過接觸，要更能掌握與人之間的互動關係，是要冒些風險，這是一項獲取愛、友誼、成長及更多正向自我概念的投資。

總之，在與人交往時的用詞、姿態和投入的程度上，你將享有更多的彈性，從認識這些接觸的要領中，帶來新的選擇自由。

人與人的接觸是一項挑戰，也是一種樂趣，是自我的表達以及自己的認識。在疏遠和指使的時候，想想正向接觸的力量，你的生活可能因此而變得非常充實。

1 突破四分鐘防線

在許多舞台上，上演著人類互動的戲，而你正是這無盡演員中的一位。有的人你認識，有的則不。一般而言，接觸的時候會產生各種不同的情緒，像恐懼、厭煩或幽默等。下面有些情況，不知你是否曾有類似的感受？

你會遇見一位迷人的陌生人，經過簡短的交談後，祇是盲目進行，無法更進一步嗎？
當你應徵工作，進行面談幾分鐘後，不管對手如何，你本能的認為已經被雇用了嗎？
半夜你被另一半吵醒，對你發牢騷；或為昨晚的不愉快企圖跟你爭辯嗎？

課堂上來了一位新老師，他似乎很沒信心，因此你變得很不專心，或把他當成笑柄？
當你在圖書館翻閱書報時，意識到某人走過你身邊，或坐在你附近嗎？你是否想找個話題打開話匣子呢？

當你尋找羅曼史時，他們都想成爲你的伴侶嗎？或這些可能的伴侶都想和你上床嗎？

小孩放學回家時，你會以憤怒的口氣對待他，告訴他沒有用功唸書？

你被介紹給一位重要的朋友認識，你幾乎覺得馬上就跟他來電了嗎？

下班後，你會給你的另一半一個熱情的吻，以及情話綿綿，就像是離家數星期後回到家中的情形嗎？

不論你的回答是什麼，它們都有一個重要的共同因素：你必須面對四分鐘防線，這是關係建立或再進一步時，接觸一開始的短暫片刻。

爲什麼是四分鐘呢？它不是個絕對時間，而是個平均數。經過仔細觀察，在公共場所中兩個陌生人的互動，視其是否分道揚鑣或繼續交談；根據從宴會、辦公室、學校、家庭和遊樂場所中觀察過的幾百人，發現四分鐘是談話繼續與否的最短關鍵期。既然人不是計時器，那麼四分鐘則是平均值，在本書中，其不僅真實且是個象徵。

四分鐘概念適用於有目的的會面，和正在進行的接觸，就像夫妻早上起床或晚上睡覺前，父母和小孩在上學前或回家後，以及向你認識的人打招呼。無論是和陌生人、朋友或密友，接觸的目的基本都類似：製造反應和投入（甚至是表面的），給與取，聽與說。基本上，突破四分鐘防線，就好比超音速客機突破音速一樣：經過起初的亂流後，之後的平穩過程是可預期的。

自從老祖先透過工業革命進入飛行時代後，人們必須應付短暫的人際關係。例如，平均每年每五位美國人中就有一位搬家；每次搬家就會結識許多新朋友。因此，快速建立友誼及儘可能和睦相

處是必要的，既然在生活中我們通常是「碰了就走」，因此，發展有意義的關係並不容易。

亞明·托佛勒 (Alvin Toffler) 在他的著作「未來震撼」一書中指出，人際關係的可能走向：「除非失去他們依附的事物或地方，人類彼此將愈趨淡薄。他們寧可與人維持表面的接觸，而不願以真面目示人。」

就像一位三十三歲的婦人跟我說，從她離婚後，就謝絕許多社交生活。她聰慧、整潔、樸素，雖然臉孔、身材很大衆化，但她有開朗、活潑的個性。她和先生分居十二年，自信心逐漸喪失，她告訴我：「起初我投入工作使自己非常忙碌，並整日與各式各樣的朋友爲伍，我發覺似乎有些人很支持我，倒向傑姆那邊的並不常見。後來我結識新朋友變得更加困難，很快的我陷入自憐自艾的陷阱。告別所謂的正常生常後，的確變得十分寂寞。」

這位女士發現，既有的友誼逐漸消弱，結識新的朋友卻倍感困難，她的孤立和寂寞不是自己造成的（雖然下意識中，許多人都會掉入此種陷阱），但她需要轉變爲更有意義的接觸，產生有回饋的投入。

作家洛克門 (Frieda Fromm Reichman) 曾說：「人類因寂寞所受到的驚嚇遠超出飢餓、或者睡眠的被剝奪，和性生活的不滿足。」寂寞時想要和人說話，或一塊兒作伴，有時候是無法強求的，但是一旦難耐寂寞之苦時，人們會因受不了而瘋狂。（事實上，最慘無人道的懲罰並不是身體上的傷害，而是長期的與人隔絕。）如果處於極端的孤寂下，人們通常會產生幻聽、幻覺等錯

亂現象。他們的心智已被渴望與人接觸的心情控制。

太多的人寧可忍受寂寞之苦，而不願採取克服的行動。甚至在這快速的時代，也沒有理由想要寂寞。見面的機會要比從亞當、夏娃祇有上帝、蛇做爲談話對象的時代多得多了。原因有二，一、在地球上，人口增加許多；二、技巧的進步，提供你更有意義的溝通。

雖然你有機會很快的與人建立友誼，也可能面對超出你所能負荷的人數。或許你認爲在有限的時間內，短暫的友誼是必需的，這種觀點產生了技巧的需求，甚至在一開始的四分鐘評估陌生人的同時，反映出你的個性。

幾乎人人都有車，幾乎任何人都可飛行到各地，全球至少有三分之一的人口是定期的旅行者，有的是生意上的往返以及學術上的需要；也有的是更換工作和需要適當氣候改善身體健康；或者想前往慕名已久的勝地尋求樂趣和刺激，祇要有信用卡、地圖和手錶，我們就可模仿格列佛遊歷小人國。

在這些旅途中結交一些新朋友非常令人心喜，在大峽谷欣賞日出，在尼斯的山丘上啃法國麵包、喝葡萄酒時，通常更易使人們彼此接納。「我渴望的是人，不是地方。」我常聽到這種論調。旅行者承認，他們知道自己追求的是自我滿足、愛、價值感和被接納，倒不是地位的滿足、物質或學識的獲得。

從我加入精神治療訓練，便開始注意人際交往方面的課題。在練習的過程中，我的工作夥伴葛

雷瑟博士 (William Glasser) 在一所專為行為偏差青少年設立的女子學校擔任顧問長達八年之久。一九六五年我也應聘為此校之輔導員。尚未對這些女孩進行諮商前，葛雷瑟就已灌輸我應投入這項工作，並視之為一種責任。雖然要建立彼此的信任所需的時間遠超過四分鐘，但是很明顯的，開始的印象很重要。

所有的活動和邂逅都必須經過一個程序，在這個序列中，第一個階段是接觸；第二個階段是這期間的變化過程；第三個階段是結束，或「永別」。我瞭解「哈囉」和「再見」是多麼的相互依賴，且這三階段是解釋行為的基本架構，特別是在改善行為上，我們所做的任何一件事，無論以分鐘、或以年計算，均可被切割成階段一、二、三。就好比阿波羅號的升空，或是較不複雜的活動，像穿衣、吃東西、開車、做愛——任何你叫得出名稱的都是。

以吃為例，一開始你看著食物，品嚐一下；階段二享受這頓美食；最後你離開餐桌，展開另一項活動。再舉另一個例子，做愛三階段，前戲，交媾，交媾後之階段。在一般邂逅中，也有三個階段：

- 一、開始接觸：在「哈囉」的階段，是令你最難啓口呢？或是覺得很自在？
- 二、繼續：一旦你突破了起初的防線，試著維持繼續談話時，是令你受挫，抑或祇是在拖時間呢？
- 三、道別：當離別的時刻到來，你是顯得有些笨拙，或是有股不確定感？

有一項鼓舞人心的觀察，僅極少數的人，對此三階段均感到非常棘手，通常問題出現於第一個階段或其它，特別是在有人告訴我：「剛開始的四、五分鐘，是我覺得最難受的時刻。我不知道要說些什麼，而且覺得很可笑，但是一旦通過尷尬期，冰塊也溶化了，我就感到輕鬆了。」依據在一般情境下，評估你自己在這三階段中，那一項令你悠游自在呢？

在我的論點中，階段一，接觸，是開啓成功的社交、家庭的和諧，以及成功事業的鎖鑰。

讓我們看看在一個典型宴會中，女主人介紹兩位陌生人認識後，她託辭要四處招呼，這兩人在不成文的社交規則下開始接觸。他們首先會比較傾向對彼此做反應——或許是自動、或許是受到文化傳統的制約——但幾分鐘後（平均四分鐘），其中之一可能會說：「很高興認識你，我要去倒杯酒。」接著就走開了。或許他有足夠的熱誠及適當的表現，然而最有可能的情況是，兩個人沒有做個有效或愉快的接觸。

關係的繼續，端視於彼此的同意，如果雙方之一不願意，這關係至少在當時就無法建立。

兩個人或多數人在接觸時，真的能合得來，且彼此適合，這種好的接觸情境有四要素，我稱做四C。當然在良好的溝通中還有其它的要素，像幽默等，但最基本的有四項：

「信心 (Confidence)：你必須具備自信，這是使任何接觸成功的基礎。從許多經驗中我們知道，大部份的人不喜歡過於謙虛或自卑的人，這種態度祇能換取暫時的同情，而無法獲得溫馨或親密感。」