



作家参考丛书

人际关系的奥秘

最初四分钟接触

纳塔莉·苏宁 著

〔美〕林纳特·苏宁



出版说明

《作家参考丛书》是为满足作家和广大读者的需求，以之作为透视世界思潮和文学潮流的一个窗口而推出的一个系列。

《作家参考丛书》将把世界社会科学各种流派有代表性的著作陆续介绍给大家。书中的观点不尽是我们同意的，但它有利于读者管窥各种艺术态势和文学发展的流向，从而得到适当的启迪和借鉴。

作家出版社

引 言

接触：对你而言，它代表什么？

触摸某人？

两件事物或人的面对面？

按下开关发动机器？

因业务需要而构成的关系？

邂逅或相遇友人？

以上皆属接触，但以最后一个最为接近。接触意谓你和陌生人、朋友、爱人、小孩、老板、老师……等等在你周遭的人的见面方式，以及在最初阶段的交互关系。

除非你是隐居的，否则在日常生活中，你会和家人或有关的团体有所接触。如果我们有情绪方面的困扰，则想要看清楚自己必定很困难，而大多数的人似乎都无法了解他们和别人的关系究竟是如何的。这绝非是毫无意义的提示，它正

是本书的主旨，你将会发现接触的原则就象一面镜子，能更清楚地影射自己。这种自我了解将是迈向满意、减少挫折的人际关系的第一步。

猜猜看，今日一般市民平均一天或一星期内会接触多少人？答案是，一年的总数远超出十九世纪的人一生所接触的总人数。在交通工具及旅游业尚未如此发达前，有效的接触很难达成，在你祖父母时代，可能对搭乘喷气机、迪斯科舞厅，或拥挤的交通毫不知情。

今天，每个人的活动都是如此频繁，因此，不仅和陌生人有效的接触非常重要，且维持快乐的关系更不可缺。在美国，离婚、换工作、搬家，有惊人的速度，宴会、旅游、保龄球赛、和一般团体的接触，使人随机且极快地凑在一块儿。这立即且有效的接触，是切实且有时是因情势所造成的。

你要如何才能更投入与人接触的关系中？且需达到什么样的程度？你对结果会持恐惧心吗？在接触中，你会羞涩地逃避吗？你对自己或他人负有什么义务？怎样以友善或多情的方式对待呢？

或许你知道答案。在这个世界上，充满着孤寂的人，他们带着自我的困扰，或孩提时代、青春期留下的创伤，这些不是成了他们防卫时的挡箭牌，就是攻击别人的利器。寂寞是今日世界最寻常的“病症”，每个人无论是在社交、生意往来、性生活或邻居的相处上，对表面上浮泛的接触都习以为常了。

这世界到处是陌生人，新的面孔、新的事物及新的经验，陌生人很可能在几分钟内就成了我们的密友。而你知道当你

碰到不认识的人时，是什么样子呢？你让亲朋好友看到真正的你吗？你如何与外表的你相吻合呢？

本书是想帮助你消除与他人之间的距离，激发你有新的警醒，了解你是谁，以及如何展现你自己。透过各种技巧，更深入了解自己和他人，则在任何情境下，你更能掌握最初的四分钟及更多。只要你愿意，你的人际关系将会更温馨、亲密以及更有意义。

我不相信寂寞是“牢不可破”的，它可以避免。透过接触，要更能掌握与人之间的互动关系，是要冒些风险，这是一项获取爱、友谊、成长及更多正向自我概念的投资。

总之，在与人交往时的用词、态度和投入的程度上，你将享有更多的弹性，从认识这些接触的要领中，带来新的选择自由。

人与人的接触是一项挑战，也是一种乐趣，是自我的表达以及自我的认识。在疏远和指使的时候，想想正向接触的力量，你的生活可能因此而变得非常充实。

目 录

引 言	1
1 突破四分钟防线	1
2 “假设”世界	10
3 语言接触	19
4 话题的变数	33
5 加入健谈者的行列	55
6 非对白接触	61
7 握手	86
8 表象语言	92
9 性和聪慧的头脑	106
10 婚姻及配偶：四分钟乘以二	116
11 与孩子的接触	129
12 认同感	133
13 自我评定之窗	143
14 拒 绝	171
15 电话联络	182
16 书信联络	189
17 在教室与办公室	193
18 接触练习	198
19 接触问卷	223
结 语	232

突破四分钟防线

在许多舞台上，上演着人类互动的戏，而你正是这无尽演员中的一位。有的人你认识，有的则不。一般而言，接触的时候会产生各种不同的情绪，象恐惧、厌烦或幽默等。下面有些情况，不知你是否曾有类似的感受？

你曾遇见一位迷人的陌生人，经过简短的交谈后，只是盲目进行，无法更进一步吗？

当你应征工作，进行面谈几分钟后，不管对手如何，你本能地认为已经被雇用了吗？

半夜你被另一半吵醒，对你发牢骚，或为昨晚的不愉快企图跟你争辩吗？

课堂上来了一位新老师，他似乎很没信心，因此你变得很不专心，或把他当成笑柄？

当你在图书馆翻阅书报时，意识到某人走过你身边，或

坐在你附近吗？你是否想找个话题打开话匣子呢？

当你寻找罗曼史时，他们都想成为你的伴侣吗？或这些可能的伴侣都想和你上床吗？

小孩放学回家时，你曾以愤怒的口气对待他，告诉他没有用功念书？

你被介绍给一位重要的朋友认识，你几乎觉得马上就跟他来电了吗？

下班后，你曾给你的另一半一个热情的吻，以及情话绵绵，就象是离家数星期后回到家中的情形吗？

不论你的回答是什么，它们都有一个重要的共同因素：你必须面对四分钟防线，这是关系建立或再进一步时，接触一开始的短暂片刻。

为什么是四分钟呢？它不是个绝对时间，而是个平均数。经过仔细观察，在公共场所中两个陌生人的互动，视其是否分道扬镳或继续交谈；根据从宴会、办公室、学校、家庭和游乐场所中观察过的几百人，发现四分钟是谈话继续与否的最短关键期。既然人不是计时器，那么四分钟则是平均值，在本书中，其不仅真实且是个象征。

四分钟概念适用于有目的的会面，和正在进行的接触，就象夫妻早上起床或晚上睡觉前，父母和小孩在上学前或回家后，以及向你认识的人打招呼。无论是和陌生人、朋友或密友，接触的目的基本都类似：制造反应和投入（甚至是表面的），给与取，听与说。基本上，突破四分钟防线，就好比超音速客机突破音速一样：经过起初的乱流后，之后的平稳过程是可预期的。

自从老祖先透过工业革命进入飞行时代后，人们必须应付短暂的人际关系。例如，平均每年每五位美国人中就有一位搬家；每次搬家就会结识许多新朋友。因此，快速建立友谊及尽可能和睦相处是必要的，既然在生活中我们通常是“碰了就走”，因此，发展有意义的关系并不容易。

亚明·托佛勒(Alvin Toffler)在他的著作《未来震撼》一书中指出，人际关系的可能走向：“除非失去他们依附的事物或地方，人类彼此将愈趋淡薄。他们宁可与人维持表面的接触，而不愿以真面目示人。”

就象一位三十三岁的妇人跟我说，从她离婚后，就谢绝许多社交生活。她聪慧、整洁、朴素，虽然脸孔、身材很大众化，但她有开朗、活泼的个性。她和先生分居十二年，自信心逐渐丧失，她告诉我：“起初我投入工作使自己非常忙碌，并整日与各式各样的朋友为伍，我发觉似乎有些人很支持我，倒向杰姆那边的并不常见。后来我结识新朋友变得更加困难，我很快陷入自怜自艾的陷阱。告别所谓的正常生活后，的确变得十分寂寞。”

这位女士发现，既有的友谊逐渐削弱，结识新的朋友却倍感困难，她的孤立和寂寞不是自己造成的(虽然下意识中，许多人都会掉入此种陷阱)，但她需要转变为更有意义的接触，产生有回馈的投入。

作家洛克门(Frieda Fromn Reichman)曾说：“人类因寂寞所受到的惊吓远超出饥饿、或者睡眠的被剥夺和性生活的不满足。”寂寞时想要和人说话，或一块儿作伴，有时候是无法强求的，但是一旦难耐寂寞之苦时，人们会因受不了

而疯狂。(事实上,最惨无人道的惩罚并不是身体上的伤害,而是长期的与人隔绝。)如果处于极端的孤寂下,人们通常会产生幻听、幻觉等错乱现象。他们的心智已被渴望与人接触的心情控制。

太多的人宁可忍受寂寞之苦,而不愿采取克服的行动。甚至在这快速的年代,也没有理由想要寂寞。见面的机会要比从亚当、夏娃只有上帝、蛇做为谈话对象的时代多得多了。原因有二:一、在地球上,人口增加许多;二、技术的进步,提供你更有意义的沟通。

虽然你有机会很快地与人建立友谊,也可能面对超出你所能负荷的人数。或许你认为在有限的时间内,短暂的友谊是必需的,这种观点产生了技巧的需求,甚至在一开始的四分钟评估陌生人的同时,反映出你的个性。

几乎人人都有车,几乎任何人都可飞行到各地,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学术上的需要;也有的是更换工作和需要适当气候改善身体健康;或者想前往慕名已久的胜地寻求乐趣和刺激,只要有信用卡、地图和手表,我们就可模仿格列佛游历小人国。

在这些旅途中结交一些新朋友非常令人心喜,在大峡谷欣赏日出,在尼斯的山丘上啃法国面包、喝葡萄酒时,通常更易使人们彼此接纳。“我渴望的是人,不是地方。”我常听到这种论调。旅行者承认,他们知道自己追求的是自我满足、爱、价值感和被接纳,倒不是地位的满足、物质或学识的获得。

057833

从我加入精神治疗训练，便开始注意人际交往方面的课题。在练习的过程中，我的工作伙伴葛雷瑟博士在一所专为行为偏差青少年设立的女子学校担任顾问长达八年之久。一九六五年我也应聘为此校之辅导员。尚未对这些女孩进行咨询前，葛雷瑟就已灌输我应投入这项工作，并视之作为一种责任。虽然要建立彼此的信任所需的时间远超过四分钟，但是很明显，开始的印象很重要。

所有的活动和邂逅都必须经过一个程序，在这个序列中，第一个阶段是接触；第二个阶段是这期间的变化过程；第三个阶段是结束，或“永别”。我了解“哈啰”和“再见”是多么的相互依赖，且这三阶段是解释行为的基本架构，特别是在改善行为上，我们所做的任何一件事，无论以分钟、或以年计算，均可被切割成阶段一、二、三。就好比阿波罗号的升空，或是较不复杂的活动，象穿衣、吃东西、开车、做爱——任何你叫得出名称的都是。

以吃为列，一开始你看着食物，品尝一下；阶段二享受这顿美食；最后你离开餐桌，展开另一项活动。再举另一个例子，做爱三阶段，前戏，交媾，交媾后之阶段。在一般邂逅中，也有三个阶段：

一、开始接触：在“哈罗”的阶段，是令你最难启口呢？或是觉得很自在？

二、继续：一旦你突破了起初的防线，试着维持继续谈话时，是令你受挫，抑或只是在拖时间呢？

三、道别：当离别的时刻到来，你是显得有些笨拙，或是有股不确定感？

有一项鼓舞人心的观察，仅极少数的人，对此三阶段均感到非常棘手，通常问题出现于第一个阶段或其它，特别是在有人告诉我：“刚开始的四、五分钟，是我觉得最难受的时刻。我不知道要说些什么，而且觉得很可笑，但是一旦通过尴尬期，冰块也融化了，我就感到轻松了。”依据在一般情境下，评估你自己在这三阶段中，那一项令你悠游自在呢？

在我的论点中，阶段一，接触，是开启成功的社交、家庭的和谐，以及成功事业的钥匙。

让我们看看在一个典型宴会中，女主人介绍两位陌生人认识后，她托辞要四处招呼，这两人就在不成文的社交规则下开始接触。他们首先会比较倾向对彼此做反应——或许是自动、或许是受到文化传统的制约——但几分钟后(平均四分钟)，其中之一可能会说：“很高兴认识你，我要去倒杯酒。”接着就走开了。或许他有足够的热诚及适当的表现，然而最有可能的情况是，两个人没有做个有效或愉快的接触。

关系的继续，端视于彼此的同意，如果双方之一不愿意，这关系至少在当时就无法建立。

两个人或多数人在接触时，真的能合得来，且彼此适合，这种好的接触情境有四要素，我称做四C。当然在良好的沟通中还有其它的要害，象幽默等，但最基本的有四项：

一、信心：你必须具备自信，这是使任何接触成功的基础。从许多经验中我们知道，大部分的人不喜欢过于谦虚或自卑的人，这种态度只能换取暂时的同情，而无法获得温馨或亲密感。

二、创造力：创造力应用在接触上，是要我们能发现与人

和谐相处的方法,有时候你必须透过许多次试验,才能找到合适的方法。观察别人以及从自己直接的表达中所得到的经验,会使你在面对不同的人时变得更有弹性——这就是创造力。

三、关心:当他人表达意见、感受时,你能注意倾听以及对整件事有兴趣——至少在一开始的四分钟需如此——这就是关心的具体表现。

四、体谅:这是从个人身上发散出的一种可信赖感,甚至在简短的会面中,能使你对自己感觉更好。体谅是指敏感地察觉与你相处的人,他也有恐惧、梦想、希望和不安全感,它也使你成为一个好听众,好听众能帮助对方澄清所叙述的,以及缓和语气,并提出有效的问题、论点,同时要注意眼睛的注视和适当的微笑。

你能察觉到你的接触技巧是否包括这四C呢?大部分的人都不能,他们对他人的反应,无论是说的或做的,均无一定的标准,因此,某一次的见面可能成功,另一次则否,帮助读者了解这些个人习惯、理论和意念,是本书的目的之一,使你能更顺利地展开人际关系。

打招呼 and 道别是一开始和结束的接触,如何道别会反映我们对自己及生命的感觉是如何,透过我们如何开口打招呼的观察,能够减轻道别的负担,如果你寄予下一次的见面,则每一次的道别会更容易。

当儿童告别幼儿园的时候,就是向一年级说啥啰的时候。挥别大学之际,就是投入工作的开始。(当然,有些成为研究所的学生。)和爱人及离婚的配偶说再见,经过一段忧伤期后,紧接着的是新生命的开始。因此,赋予意义是接触的第一步

骤。

大部分的人际关系中，一开始的四分钟，不管发生什么，通常是很难改变的。例如，在婚姻中，每天的接触已成了一种习惯。一早起床，你另一半对你说话的口气可能影响你一天的心情，但这四分钟可以缓和情绪。你知道她或他过去的表现并非有伤害的意味（也或许并非是真心的关怀）。无时无刻的接触，可能有正面功能，也可能误导或两者皆有。

无论如何，四分钟接触似乎很重要而且不容抹杀，这些接触大部分都很生活化，象旅行中的邂逅，和推销员的交易，一些找工作的情境，或是应召女郎在招揽客人时。现在已有一种电脑，它能引导你语言和非语言的沟通，并提供你受欢迎的印象整饰，不但精致而且明白。

在人生的旅程中，做有效的接触需要“面对现实”。这不是老生常谈，象皮尔斯博士曾简明地说：“现实只不过是能知觉到所有的一切。”你如何学会这程式设计？及这奇妙的、被宣称比人脑更有实际价值的电脑，还有以你所知觉的一切做接触会更好吗？进行四分钟后，你处于什么样的情势，可能会导致不同的发展路线——宽敞大道、抑或羊肠小径。当然，这还得加上你透过生活、学习以及爱，所发展自觉的特性。那么，你将能运用你所有的潜能，体会出自在的乐趣，并且不只是四分钟，从开始至结束均不会再受到任何伤害。

寂寞并不象死亡或纳税一样是无可避免的。不过在你试着发展人际关系时，它可能是不可避免的精神创痛。如果你无法轻松地度过，下面有些简明的摘要说明，应该能使你克服四分钟的障碍：

一、接触刚开始的阶段平均是四分钟。两个陌生人被介绍认识后，如果这宴会不是杂乱无章的话，这两人的交谈大约是三至五分钟，平均四分钟。这是停止双方互动的首要重点。

二、这四分钟接触的重要性：大部分的人都不知道，一开始的四分钟所带来的不同结果及其意义，或许他们有重要感，但他们并不明了，我们通常会疏忽这短短的最初接触期。

三、注意接触的形式：大部分的人都不会注意到，他们想与人交谈时惯用的类型。甚至他们也不知觉到，他们的类型被已熟识的人所预期。

四、印象的基础是假设，这远大于事实的依据：当你碰到陌生人，或有时候和朋友在一起时，所获得的讯息大都是你自己假设的，你必须了解到感受或印象的好坏，只是从四分钟内搜集到的很表面的事实。依赖假设将是一张通往令人讶异、或失望的单程车票，这个论题将在下个章节中讨论。

“假设”世界

某一天，我们来到人烟罕至的蔚蓝海岸，看到一对年轻夫妇，带着他们的孩子以及两只大狼狗，在沙滩上嬉戏。对于他们的欢笑，我们投以羡慕的眼光，看他们尽情享受咸咸的海风、浪花的拍击，我们会假想这是他们常有的娱乐，一直要到这位太太说：“这真好玩，以前我们怎么都没有想到要这么做呢？”

你怎样的认为、假设，是了解别人行为的重要关键——特别是在一开始的四分钟。在最初的接触——尤其是与陌生人——要作进一步的熟悉时，你会很快的建立起假设；在以后的过程中，有些印象会保留、有些则被淘汰，这种情形，我称之为“假设世界”，其可谓对行为有不同层次的了解。

假设，就象生活中的一部分，从不切实际的幻想至日常生活，以及惯用的推论，均是假设的涵盖面。这些推测，能

够预期你的行为举止所带来的结果，能帮助、激励你克服身心的障碍。

换言之，经由经验、知识及假设的融合，可使你过一个较单纯的生活。这三种要素的适当调配，能产生满意的推测和行为。不平衡的联结则可能造成情绪上的曲解。

假设与事实之间，你如何拿捏得准呢？这二者之间有时只有一丝混淆，人们会把他们的假设误当作知识一般，以自足来误导自己，甚至沉溺幻想中，严重地困扰心性。相对的，人们若明白知识非绝对的智言，敏锐的观察也并非绝对的正确，则必能成功地克服生活的复杂形态。贝克博士曾建议我们：“在婚姻上你不要猜测对方在想些什么，也不要预测他的反应，揣测对婚姻是不利的。”

但人们依然会猜测，因为这在人性弱点中是很巧妙的一项。每个人如此做时，几乎都是出自于本能，这里有一些假设的典型形态，看看你曾经历哪几种形态？

玛莎姑妈对任何事都很冷漠，因此她的风评很差，但因为她还小姑独处，家人对她也就格外容忍。有一次你喝她煮的汤，太烫了，你不敢吐出来，结果烫伤舌头，三天才好呢！

小汤尼一直吵着要你带他去玩具店，通常当你说：“好，我们待会儿再去看。”他会变得更吵闹，因为他学到假设，那是表示“不”的意思。

南茜第一次邀请你到她住的地方坐坐，柔和的灯光伴着罗曼蒂克的音乐，但二十分钟后，闹钟突然大声地响起，紧