

面对陌生人

月光 编译



12.1

面对陌生人

月光 编译

沈阳出版社

1989年·沈阳

责任编辑：于逢春

特约编辑 朱宏伟

封面
插图设计：李 军

责任校对：秋 晓 王 伟

面对陌生人

月 光 编 译

沈 阳 出 版 社 出 版，
(沈阳市和平区十三纬路2段19号)
辽 宁 省 新 华 书 店 发 行
沈 阳 新 华 印 刷 厂 印 刷

开本 787×1092 1/32 字数 80千字
印张 4.8125 印数 1—20000
1989年3月第1版 1989年3月第1次印刷

ISBN 7-80556-274-1/G·62 定价：1.55元

目 录

第一章 卸除紧张、畏惧的心理战术

1. 与其时时在意别人的评价, 不如反过来
评价对方..... 4
2. 一开始便大声讲话, 您就不再惧怕对方..... 5
3. 找出自己的优点, 以增加自信..... 6
4. 忘掉刚才的不愉快, 在见面前短时间内
培养愉快情绪..... 7
5. 与厉害人物见面的日期, 请主动要求提前..... 8
6. 踩着轻快的步伐, 心情也随之轻松愉快..... 9
7. 约定在外面见面时, 须比对方先行到达..... 9
8. 为求心理上的平等, 交谈时请对方一起
坐下来谈话..... 10
9. 见面的地点最好定在自己的地盘上..... 11
10. 即使面对厉害人物, 交谈时目光请注视对方..... 12
11. 一见面时, 立即点出话题, 可解除紧张感..... 12
12. 以自嘲来解除紧张..... 13
13. 与人见面前, 先让您内心的强弱双方较量一下..... 14
14. 处于劣势时, 可凭藉涂鸦等无意识的动作来调息
自己的步调..... 15
15. 见面前列出自己的长处, 可增加自信以
消除不安..... 16
16. 两人同为初见面, 何须畏惧对方..... 17
17. 同样为人, 没有必要慑于对方的地位与头衔..... 18
18. 告诫自己不要太关心得失, 一次不成,

还有第二次机会·····	19
19. 告诉自己“与对方只见这一次面”，可减少拘束感·····	19
20. 由第三者提供的情报，可看出其与对方之间的人际关系·····	20
21. 身边的资料册或记事本，可帮助您度过谈话中 断的窘境·····	21
22. 与其被动地回答问题，不如主动地提出问题·····	21
23. 失言时，请想些别的无关事物，以忘掉自己的过失·····	22
24. 慢条斯理的动作，有助于化解紧张·····	23
25. 事先制订失败后的退路，您便能够有恃无恐地 面对对方·····	23
26. 把握住初见面时的前十秒钟·····	24
第二章 开启对方心扉的心理战术	
27. 想得到对方的共鸣，必须先“同意”对方的 看法·····	30
28. 初见面时，与其赞美对方的为人，不如赞美他 的穿着，或是过去的成绩·····	31
29. 赞美他人，要搔到痒处·····	32
30. 对于自信甚深的人，不妨稍微贬低他，彼此反 而容易产生亲密感·····	33
31. 以含蓄的话语称赞异性，更能够收效·····	34
32. 与对方见面时，请忘掉别人对他的评语·····	35
33. 与初见面者谈论共同体验，可搭起彼此 沟通的桥梁·····	36
34. 与其自己说笑话，不如让对方的笑话娱人娱己·····	36
35. 话题避免绕着自己打转，要尽量以对方的 安否近况谈起·····	37
36. 会话中，直呼对方的姓名，比称谓头衔来得亲近·····	38
37. 心中反复想着“喜欢对方”，相对地对方也会	

对您产生好感.....	38
38. 稍微暴露自己的缺点，可解除对方的戒心.....	40
39. 与对方约在感性的午后见面，气氛尤为融洽.....	40
40. 有求于人或谢罪时，请亲自造访对方家中.....	41
41. 拜托对方做事时，请事先说明细节.....	42
42. 事先打听清楚对方的故乡与母校.....	43
43. 寒暄时，请巧妙地加进足以引起对方共鸣的 话题.....	43
44. 即使对方语言无味，也请珍惜对方的心意.....	44
45. 面对木讷寡言者，最好以事实、体验为最初的 话题.....	45
46. 藉着评论对方竞争者以引起话题.....	46
47. 与上了年纪者谈话时，请尽量谈其年轻时的往事.....	46
48. 提到对方不知道的事之前，先对对方说：“或 许您已经知道了吧！”较易引起对方的兴趣.....	47
49. 重复对方讲过的话，能留给对方专心倾听的 好印象.....	48
50. 当对方脱离话题时，请以小动作提醒他.....	50
51. 话题间歇时，请为刚才说过的话作一次结论.....	51
52. 不必在意话题间歇，因为沉默有助于心灵的 沟通与思考.....	52
53. 对方生气时，不要和他讲道理.....	53
54. 对方动怒时，请尽量三缄其口，保持沉默.....	53
55. 对方自夸前，千万不可先自鸣得意.....	54
56. 询问对方时，请先讲明询问的意图.....	55
57. 千万不可打断对方的谈话.....	55
58. 与初见面者并排坐，可建立友好关系.....	56
59. 约在双方没去过的地方见面，可加深 彼此的交情.....	57
60. 初见面者有两人时，不可冷落“次要者”.....	58

61. 在名片上费点心思，可打开彼此话题，
消除生疏感……………59
62. 有时不妨缄口不说，让对方有发表意见的机会……………59
63. 为了形成彼此的一体感，不妨邀请对方与您同
乐……………60
64. 向对方表达您的关心，对方也会同样地关心您……………61
65. 对于对方的话题，即使已知道也请装作没听过……………62
- ### 第三章 迅速掌握对方心理的心理战术
66. 为了认明对方的意思，请提出强调反面的
问题反问之……………68
67. 话才出口，对方即频频点头表示了解，
请坚持讲完您的话……………69
68. 对方粗鲁无理的态度，正说明了他内心的
不安与弱点……………69
69. 当对方刺探您的隐私时，表示他想握有
您的弱点……………70
70. “面无表情”的表情，正是其内心无言的表达……………71
71. 对方突然多话时，并非想表达自我，而是
欲逃避话题……………72
72. 对方特别亲切时，往往正准备拒绝我们……………73
73. 递上一支烟，是让对方感受到亲切的表现……………74
74. 对方如果时而将手插入裤袋中，又时而抽出
时，乃是他想舒解紧张的表现……………74
75. 欲以他人作为媒介面探情真意时，必须选择无
任何关系的第三者……………75
76. 提出对于对方属于过分的要求，就会较容
易地探明对方的内心……………76
77. 故意与对方的意见持反论，可以了解其对于
此话题的关心程度……………77
78. 持续提出不用“是”、“否”就能回答完全的

问题，则可知道对方的真意.....	78
79. 对方若开始对第三者进行评论，就要注意他的评论 是否也是对于己方所怀的不满.....	79
80. 在谈话过程中，中断自己的言语，而让对方接 下去，可藉此了解对方的想法.....	80
81. 对方若把话岔开，就让他继续岔开话题， 由此可探出其本心.....	81
82. 在不能了解对方的意向时，则改以不在目的 之内的闲话家常.....	82
83. 对方露出担心的表情时，率直地询问他有何 挂心之事.....	82
84. 对于对方不愿说出的真心话，可以改用 “第三者的看法如何”的问法.....	83
85. 如果认为对方怀有敌意，就向对方言明.....	84
86. 谈话中若有言语正说中心事时，就反复再加 追问，即能清楚其真正意图.....	85
87. 对于初次会面的对象的过去，最好不要去探问.....	86
88. 被夸奖时，首先谦逊一番，并对对方的真意存 疑.....	87
89. “等待时间”，是在会面之前认清对方的绝好 机会.....	88
90. 初见面时，首先要测量一下对方“共感性”的 能力.....	88
第四章 一举留下深刻印象的心理战术	
91. 对于初次会面的迟到，不作辩解乃是 最好的辩解.....	94
92. 与人会面之前，要决定出一项 推销自我的要点.....	95
93. 将自己的长处交织于对方的自夸言词中， 即不会招致反感.....	96

94. 给予最初出来见面的人以好的印象，也会令最终要见的对象有好印象.....96
95. 刚开始为求得了解而问“几分钟才能好呢”，通常可以争取到充分时间.....97
96. 将对方的名字反复用在对话中，将会更容易记住名字.....98
97. 感谢的话语里，若能附上对方的名字，效果将更好.....99
98. 自报姓名时，最好能与其他事连在一起说..... 100
99. 对于初次见面的人，可以适当地利用他的“好恶”..... 100
100. 欲得到对方的信用，并不需哗众取宠，只需用平常之语..... 102
101. 强调“相异点”比强调“共同点”更容易予人深刻印象..... 103
102. 欲提出相反意见时，若能借用一般人或第三者的意见就不致引起反感..... 104
103. 确知对方希望获得的评价，足以建立深刻的印象..... 105
104. 倾听他人说话时，偶而加入自己的看法，更能显示专心的态度..... 106
105. 与对方擅长之处相同时，仍做个倾听者，较易征服对方的心..... 107
106. 在初次见面的场合，对对方所犯的小过错睁一只眼，闭一只眼，往往有很好的结局..... 109
107. 在初见面的场合中，应善于节制“因为”“所以”的用语..... 110
108. 想尽力推销自我时，应诉诸对方的“四觉”..... 111
109. 进入化妆室时，“脸部”的审视较“服装”的审视显得重要..... 112
110. 对方如果开始看表，请作好结束这次

会面的准备·····	113
111. 分手之际的注意，可减低交谈中留下不好印象的程度·····	113
112. 在分手时，将当天的感想做一结论，将更能加深印象·····	114
113. 会面之后立即寄出信件，必可强化印象·····	115
第五章 令对方认可的心理战术	
114. 从对方容易认可的话题着手，再坚固的堡垒也会被攻破·····	120
115. 以辩解的方式开始交谈，直到最后将一直处于守势·····	121
116. 赞美对方，可以使其言行受缚·····	121
117. 一开始就说出最低指标，可以箝制对方的意念·····	123
118. 不遵守礼仪规范，有时候也可以立自己于优势·····	123
119. 难以启齿的事，可用玩笑的方式轻易地表达出来·····	124
120. 以强有力的手劲与对方握手，可使其居于被动之态·····	125
121. 与对方保持相当的距离，可提高说服之功效·····	126
122. 使用具体的字眼来措词，较易使对方听我们的话·····	126
123. 记取对方话中“语焉不详”的部分·····	127
124. 切身的话题，可以使准备跟你大谈理论的人气势顿减·····	128
125. 对于可能有麻烦的会面，应做好取得间歇时间的准备·····	129
126. 以对方的话来陈述自己的意见，比较容易让对方接受·····	130
127. 以反问的方式代替没有把握的答案·····	131
128. “请给我一个机会”的说法比“请让我做”	

更受欢迎·····	132
129.惟有“了解心理战术”，才能从容地面对初见面 的陌生人·····	132
编后：掌握人际关系之钥——初见面的技巧	

第一章

卸除紧张、畏惧的心理战术





每年一到开学的时候，都有一批兴奋紧张的新鲜人，
每欲一窥学府殿堂之究竟。虽然正值初生牛犊的年少时代，但是由于对新的环境一无所知，他们仍会感到惶恐不安。而我们在日常生活中也有类似经验，那就是与他人第一次见面。

第一次与人见面，对象可能是您待开发的顾客，也可能是推销访问员，又或在宴会上的新朋友。这时您的心，常会突然“砰砰砰”地跳了起来，根本不敢要求能与对方应对自如，只盼无功无过地度过这场窘境。但是，很遗憾地，大多数的人，都失败了。因为不安与惶恐封住了他们的嘴巴，原本自然的姿态也僵硬了。他们自己觉得表现的糟透了！只能手足无措地站着，半句话也说不出；于是就更加羡慕那些与人初见面即落落大方、好象对方是多年老友，而推与人侃侃面谈的人了。

事实上，这些人并非与我们不同，或者没有怯场及不安的感觉，何况只凭着仪态大方和能言善辩，不见得就能顺利地与人沟通。这些人与我们的不同处，就在于知道如何将心中的紧张驱赶掉。日本最优秀的推销员，大都是胆小慎重而又嘴拙型的人，某种意义上说，这也就是上述说法的最佳佐证。

经由前段解释可以知道，我们实在不需要羡慕别人的落落大方与迷人的谈吐，只须学得他们驱除紧张的技巧即可。

谈到技巧，大家恐怕又会感到它很难学吧？但是，请记住，不安与畏怯的原因，乃是自己造成的。所谓“解铃还须系铃人”，消除自我引起的紧张并不太难。

当您与人第一次见面时，是否会过高地估计对方？或者您在见面前，就已经将对方的形象想象过数遍，面对之惴惴不安呢！老实说，“让您疑神疑鬼的东西，只不过是窗外婆娑的树影罢了！”无来由地对对方产生恐惧，往往是自我心理作祟的结果。

笔者在这一章将为读者介绍，如何消除上述的不安与畏怯的心理战术。战胜自己，便意味着成功。

1. 与其时时在意别人的评价，不如反过来评价对方

胜负与否，实力固然重要，最后的关键，却取决于您有多坚定的获胜信念。过分夸大对手实力，使自己不寒而栗，便已注定了失败的命运。对手实力虽然有时强过自己数倍，但是我们如果能在心理上保持与之平等的态度，发挥潜在的优势，即使劲敌当前也免不了要俯首称臣。

我们常见的摔跤、高尔夫球、围棋、象棋等项比赛，心理作战就是胜败的关键，所以，比赛前的纸上作业，常能使我们在角技场上、棋盘上高枕无忧。美国有位职业高尔夫球选手托雷比纳，关于他和高尔夫球球王杰克·尼克罗斯的一场比赛，有一则很有名的小故事。对这场比赛，托雷比纳的心理压力是可想面知的。当托雷比纳偷偷将尼克罗斯最厌恶的假蛇玩具带进一号开球区并扔给尼克罗斯，享有球王英名的尼克罗斯小孩般地在球场鼠窜。托雷比纳由此面能摆脱与球

王对抗的压迫感，轻松地取得了球赛的胜利。

当然，托雷比纳这样的做法并不可取，但球王尼克罗斯却对托雷比纳的心理战术大为叹服，两人因此而成为好友。另一位棋坛新秀与前辈对奕时，尽量反复想着对方凌乱散漫的家庭，藉以驱除压迫感。

如果您时时去注意对方的评价，心里有股摆脱不掉的压力，那么就请仔细观察对方的表情、服装、说话神态，找出对方缺点。如此，你就能由被评价的被动方，转而为评价他人的主动者，压抑与紧张即随之减轻。凭借着对对方小到衬衫上的污垢，西装上掉落的钮扣等的觉察来调整自己，从而产生与对方平等的心理关系。

同样地，当感受到对方品评所带来的压抑时，表明“我关注着这件事（你的评价）”，成适当地回报这种评价，是必要的，而不论这种评价是来自审视、有玩味意味的目光，或者是询问一些不尴不尬的问题，请如一些长辈或至近的人才好问起的问题、有关你所代表的弱点一类的问题等等。注意，过激的回报不仅不会赢得礼遇，反而会逼使对方生出敌意。一般情况下，问话过后的片刻静定，足以将“关注着”这样的信息转给对方，而令其回避你的目光。

2. 一开始便大声讲话，您就不再惧怕对方

有一个发生在夏季青年棒球赛中的故事。开幕后的第一场比赛，各参赛球队都是在各县（日本地方政府的行政区划，相当于我国的省——译者注）身经百战、脱颖而出的佼佼者，才有资格参加国棒比赛。但是，当球员站在容有数万观众的球

场上时，一个个紧张得脸色发白、身体僵直。尤其是担任投手的球员，更是紧张得不知该怎样投第一球。这时，球队教练为了平抚人心，做了个令人咋舌的大胆举动，他向投手示意，第一球要来个**大暴投**，投手与教练心领神会的微笑，顿使赛场气氛缓和下来，投手于是投出了全局最精彩、漂亮的一球。

初见面的场合，正如故事中第一场比赛的头一个球，要解除紧张，就要将紧缩的心理和身体，象球一样，全力地向外倾出，以求舒解。初见面的招呼，应试着尽量放开声音，大声寒暄，强有力的握住对方的手，开个无伤大雅的玩笑，这也就将你的紧张抛到九霄云外去了。

3. 找出自己的优点，以增加自信

想必大家都一样，去一流饭店赴宴时，一定会用最华丽体面的服饰将自己装扮起来，反过来，如果去附近的福利中心购物，将会是一袭轻快的家庭便装。其实并没有穿着便服就不能进入一流饭店的规定，只是一听说去大饭店，便自然地正规地打扮起来了。原因也没有别的，一流的大饭店气派使然罢了。

盛装赴宴，为的是无负于饭店的豪华气派，盛装不仅只是外表，就连心理上也全副武装起来了，藉以强化自我，以求得与一流饭店平等的关系。当与您初见面的对方充溢着一流饭店的气派时，您不妨也找出足以荣耀自我的优点来，这样你也就摒弃低人一等的看法而不再自卑了！

找出自己的长处，即使是自认为不值得提的特长，也能利用自我扩大法，扩大成足以自豪的优点，从而缩短与对方的距离，增加自己的信心。一旦彼此成了至交，就象去福利