

N 06 現代人現代生活的實用寶庫！

CONTACT—THE FIRST FOUR MINUTES

# 人際關係的奧秘

——最初四分鐘接觸——

主編／陳皎眉

陳皎眉博士，畢業於美國印第安那大學，主修社會心理學。

目前為國立政治大學心理研究所副教授，

並擔任台北市社會福利促進委員會委員、民意調查基金會研究委員。

她經常應邀至全省各大專院校及機關、電視、電台演講，場場座無虛席。

目前為本社顧問，策劃、主編「駿馬心理新知」系列。

● 作者／里納德·蘇寧／娜塔莉·蘇寧 ● 譯者／林燕珠

Leonard Zunin & Natalie Zunin

673992

C912.1  
918

港台書室

Y

# 人際關係的奧秘

——最初四分鐘接觸

心理新知6·陳峻眉博士主編

里納德·蘇寧 娜塔莉·蘇寧 合著

林燕珠 譯



90086962

駿馬心理新知 6

主編 / 陳皎眉博士

## 人際關係的奧秘

作者 / 里納德·蘇寧 娜塔莉·蘇寧

譯者 / 林燕珠

發行人 / 林明珠

出版者 / 駿馬文化事業公司

社址 / 臺北市南京東路 5 段 251 巷 24 弄 33 號

電話 / (02) 7567850-1 • FAX: 7567852

印刷 / 嘉良印刷廠

中和市員山路 581 巷 2 弄 20 之 5 號

定價 / 140 元

郵撥 / 第 0162985-1 號林明珠帳戶

法律顧問 / 蕭雄淋

第一版第一印 / 民國 77 年 2 月

第二版第二印 / 民國 78 年 11 月

登記證 / 局版臺業字第 2077 號

● 本書如有破損缺頁敬請寄回本社更換

# 出版好書是我們的心願！

目前國內社會結構逐漸在改變，使得人與人之間的關係再也不像以往一般固定而深入；只要翻開報章雜誌就會發現：婚外情、不歸路的畸戀層出不窮；親子間的代溝愈來愈嚴重，子女們疾呼著要自主、要表現自我，而父母親卻不明白為何身著名牌、嗑藥、飆車，就是自主、就是表現自我；而人際關係愈來愈是奠基於現實利害的情誼，生活上的忙碌使人無法花費時間，建立真正相知相契的友誼。

因此，如何擁有一份美滿的婚姻？如何教養子女、建立幸福的家庭？如何改善人際關係？都是現代人關心的課題。是的，由於社會結構的改變，帶來了家庭結構、價值觀念、與生活型態、工作生涯的變化，使得現代人面臨了更多適應上的難題。

然而，秉持著人文主義的信念，我們相信：人的潛能是無限的，儘管現代人難為，每個人都有能力過著健康而適應的生活，進而發揮潛能，實現自我——只要我們願意努力、願意學習。而具有



心理學知識便是達到此目標的媒介之一。

心理學不僅是一門基礎科學，欲了解有關於人的各種內在歷程與外顯行為；同時，也是一門應用科學，希望透過對人的了解，而有助於提昇個人的生活品質。它並不是一門深鎖於象牙塔之中的深奧學術，相反的，它很像是將歷經人生百態、充滿了生活智慧的「老祖母的話」加以系統化、細膩化；因此，若將心理學視為教導人生活智慧的學科亦無不可。當然，作為一門科學，心理學與老祖母的話是有所不同的，心理學中的各項原理原則均是經由嚴謹的研究過程而得的，其結論客觀並且有證據支持；而老祖母的話是個人主觀的經驗感受，可能摻雜了個人的偏見，不免會有謬誤。心理學知識可以運用於生活各個層面，又是客觀實徵的知識，若能普及心理學知識，必定能幫助現代人面對適應上的難題，擁有積極而健康的人生。

基於這樣的信念，我們著手籌畫「伯樂心理新知系列」，計畫陸續出版各類心理學書籍，只要是有助於提昇人類生活品質，都是我們羅列出版的對象，從人際關係、親子關係、溝通技巧、感情、婚姻、到各種運用心理學均囊括在內。其中不僅翻譯國外有名的著作，同時，也邀請國內學者針對我國國情，著述本土化的心理學。

傳播適當的心理學知識、出版好書，能有助於讀者過著更健康而適應的人生——這是我們的心願。

譯者序

## 掌握最初四分鐘接觸

林燕珠

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」，是作者殷殷期盼予讀者的。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的面對面接觸，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。

### ▲譯者簡介：

林燕珠，台灣新竹人，淡江大學國貿系畢。曾任校對、編輯、出版社主編、審稿員、英文書籍及電影字幕翻譯等工作。

# 目錄

## 引言

在四分鐘內

### 1 突破四分鐘防線

一個嬰兒誕生，

一場生命結束，

一顆心臟破碎，

有人結交友誼，

傾訴心曲。

有人結婚，

分享你的喜悅。

也有人害怕，

鬥氣鬪氣。

男人掉頭而去，

白日變成黑夜。

然後，新的一天。

3

### 2 「假設」世界

### 3 語言接觸

### 4 話題的變數

### 5 加入健談者的行列

### 6 非對白接觸

### 7 握手

### 8 表象語言

### 9 性和聰慧的頭腦

115

101

95

69

63

40

25

16

7

10 婚姻及配偶：四分鐘乘以二

掌握最初四分鐘接觸

11 與孩子的接觸

12 認同感

13 自我評定之窗

14 拒絕

15 電話聯絡

16 書信聯絡

17 在教室與辦公室

18 接觸練習

19 接觸問卷

結語



# 引言

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。

——娜塔莉·蘇寧

熱氣，祇怕一天。

白日變如黑夜。

畏人駭面而去，

門裏深藏。

由齊人書信，

代東將怕喜給。

齊人御難，

耐福小曲。

齊人蘇交文並，

一睜心靈顯報，

一駭生命歸來，

一圖變現歸主，

在四代變內

10 國語及方言學

11 與孩子同遊園

12 國民廳

13 自我肯定之圖

14 石鏡

15 電話聯絡

16 圖書聯絡

17 在教室與辦公室

18 柱廊練習

19 柱廊練習

20 柱廊練習

# 引言

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，在你祖母時代，可能對搭乘噴射機、迪斯可舞廳，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

與外表的你相脗合呢？

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，你将享有更多的彈性，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我的認識。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，他們都想成為你的伴侶嗎？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陸相

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、身材很大眾化，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為伍，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。告別所謂的正常生活後，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），但她需要轉變為更有意義的接觸，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