

前言

你的社交半径有多长

当你行走在清晨的街头,如果你微笑着向一个不认识的人喊“早上好”,许多人会一脸惊诧。假如你是一个30多岁的男人,向一位20多岁的女郎这样表现,你就很有可能被回敬一句“神经病”。陌生意味着不了解,意味着不确定性与危险因素的存在。

说到陌生人,我们自然而然会想起一部电视剧《不要和陌生人说话》。而且父母也常常告诫孩子“不要和陌生人说话”,在他们眼中,陌生人是危险和某种敌对意味的代名词。“不要与陌生人说话”或者“不要和陌生人交心”成为规避伤害的保护伞。世界上大多数民族的文化中保留有对陌生人的戒惧规则,而且也有一系列针对陌生人的处事方式。

但是,从另一方面来看,陌生人在我们的生活中又有着极为重要的价值。如果产品只卖给熟人,那么我们的生意的范围就很小;如果我们只能影响熟人,我们就没有公共关系能力;如果只有熟人才可以取得合作优先权,这个社会就变得非常特权化而缺少公平;如果只有熟人之间才说话,这个世界就会变得非常冷寂。

事实上,我们对于一个人的认识到成为你熟悉的人,都是从陌生开始的。

我们的父母在他们青少年时代是陌生人,后来成了我们的父母;我们的同学,在他们成为我们同一教室的学习伙伴之前,也是陌生人;我们的同事在被招进这个公司之前也互不相识。但是,由于某种共同的场景,以及在这一场景中某种合理的互动,使得两个或者多个陌生人打破陌生的墙纸,走出了第一步,“你好!”“你好!”如果你看过克林顿的自传《我的生活》,就更能明白和陌生人说话的好处了。不夸张地说,是“陌生人社交”让他坐上了总统的宝座。

会不会和陌生人说话甚至已经成为企业面试时录用员工的标准。一些用

用人单位为考察应聘者的反应能力,将求职者对陌生人的处理方式也列入招聘条件。那些对陌生人置之不理的求职者,被认为不具有开拓精神而弃用。

一家销售公司招聘一名部门主管,报名者众多。在面试这些角逐者时,这家公司的人事经理出人意料地问他们:“如果你们在路上遇到陌生人会如何对待?”不少求职者表示,他们不会轻易理睬陌生人,因为从小父母就这么教育他们的。没想到,做这样回答的求职者却首先被淘汰了。

这位人事经理认为,当今时代是一个开放型的社会,作为一个销售公司的部门主管,必须学会和陌生人说话和相处,这样才能不断汲取养分,更好地开展自己的工作,而不善于与人沟通、闭关自守、前怕狼后怕虎的人,往往不具有开拓精神,很难创造出突出的业绩。

人力资源专家认为,这个用人单位的此种说法不无道理,应把善于和不同的人交往视为人才不可缺少的能力,特别是针对销售、企划、宣传等工作,与陌生人沟通的能力就显得更为重要。

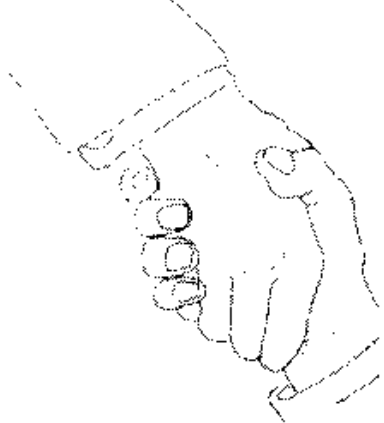
总而言之,和陌生人说话的好处举不胜举,通过和陌生人结交为朋友,你可以不断地扩大你的社交圈子。

和陌生人交往虽然有如此多的好处,但现实生活中,人们却还是对陌生人心生敌意,敬而远之。

“家庭式聚会”、“朋友式聚会”、“同乡聚会”、“网友聚会”、“陌生人聚会”基本能概括目前社会交往的大部分形态,通过一个人参加聚会的类型,我们可以大致判断其社交半径。社会关系的规模性与社会交往的活动半径以及社会交往的途径有关,半径越大、途径越多,社会资本规模也就越大。

而调查结果显示,大多数人的社交圈宽度不够,社会资本倾向内核化,即以家人、朋友式聚会为多。换言之,很多人的社交半径相当小。这样,无论对个人,还是企业、国家的发展都是极其不利的。因此,要想获得持续的提升,我们需要不断地学会和陌生人说话,不断地扩大自己的社交半径。

《学会和陌生人说话》正是一本应时而生的书,它全面、系统地总结出了和陌生人沟通对每个人发展的好处,分析和阐述了人们难于与陌生人结交的根本原因以及结交陌生人的具体策略等等。它是您扩大社交圈子,获得更多好人缘不可或缺的社交利器。



目 录

第 1 章 为什么要和陌生人说话

- 你是否拥有足够的人脉资本 / 1
- 和陌生人沟通的能力,是职业所需 / 5
- 爱上陌生人,才会渐入佳境 / 8
- 陌生人,有时就是从天而降的贵人 / 12
- 与人方便与己方便 / 17
- 异性交往是成长经历中不可缺少的经历 / 20
- 走出围墙,才会看见湛蓝的天 / 23

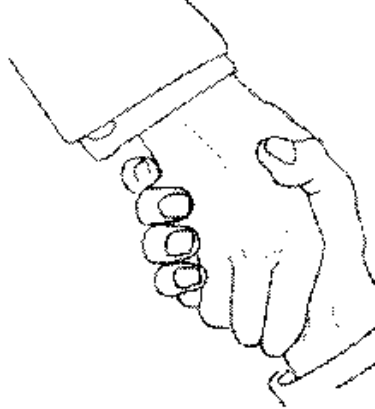
第 2 章 面对陌生人,为何有话口难开

- 想说,但不知道如何开口 / 27
- 把拒绝当作了“拦路虎” / 30
- 编织自己的“关系网” / 32
- 战胜害羞心理 / 35

学会和陌生人说话

第3章 陌生场景下的交流策略

- 向陌生人介绍自己的艺术 / 39
- 如何开口交谈 / 42
- 打开陌生人心扉的开场白 / 45
- 营造与陌生人“一见如故”之感 / 49
- 设法找到与对方的共同点 / 51
- 分析性格,见机行事 / 55
- 打开沉默者的话闸 / 57
- 与陌生人搭讪的技巧 / 61
- 与异性说话投机的技巧 / 64
- 年轻女性如何学会与人交往 / 66
- 巧找借口,摆脱困境 / 70
- 善用微笑,在陌生环境里自如行走 / 72
- 如何在陌生人的 party 中游刃有余 / 76
- 如何给面试官留下好印象 / 79
- 掌控好沟通的头 5 分钟 / 81
- 与陌生人的谈判技巧 / 83
- 拒绝别人也有策略 / 88
- 轻松愉快地与名人交谈 / 90
- 如何与固执己见的人进行交流 / 94
- 说话要点到为止 / 97
- 找到说服别人的切入点 / 101



第4章 和陌生人交流的通用策略

- 尊重,是交流的前提 / 105
- 良好沟通从微笑开始 / 109
- 以赞美开道,拉近距离 / 112
- 面对陌生人,主动是关键 / 115
- 与陌生人说话,要因人而异 / 120
- 说话时不可忽视神态举止 / 124
- 雄辩是银,倾听是金 / 127
- 三思而后说 / 130
- 怎样扭转被破坏的第一印象 / 134
- 与陌生人交谈成功五步骤 / 139
- 用言行提升魅力的五大要领 / 142
- 增进聊天的技巧 / 144
- 在交往中尽量使自己幽默些 / 148
- 适当的恭维有利于人际交往 / 151
- 表达坦诚,避免虚伪 / 155
- 对陌生人说话要真诚 / 159
- 在交际中满足对方的心理需求 / 162
- 与人闲谈也需要技巧 / 164
- 结交陌生人,使之成为你的新朋友 / 167
- 与陌生人沟通的技巧 / 170
- 掌握好插话时机 / 173
- 在问话中摸对方底细 / 176

学会和陌生人说话

获得挚友的诀窍 / 179

和陌生人说话不要绕弯 / 182

得体地赞扬别人 / 184

第5章 与陌生人交流中的禁忌

不要让坏习惯出卖了你 / 187

不要充当交谈中的“大独裁者” / 192

不要触碰对方的隐私禁区 / 195

有效应付陌生人的“烫手山芋” / 198

如何对陌生人说“不” / 202

给陌生人送礼的禁忌 / 206

直言是把双刃剑 / 209

与陌生人搭讪不宜话多 / 212

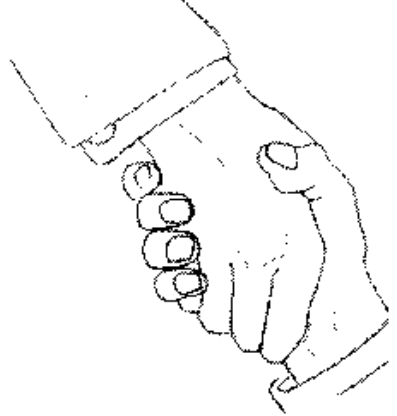
不要以言语伤人 / 217

快速“套近乎”的诀窍 / 219

进入新单位的说话禁忌 / 223

别把“世故”当作“成熟” / 225

做人就是这么简单 / 228



第1章 为什么要和陌生人说话

你是否拥有足够的人脉资本

人际关系是我们生活中的一个重要组成部分。在现代社会,人脉是一个人成功的根基。你认识的人愈多,获得成功的机会就愈多。成就大事业的很多人士都意识到了人际关系对一个人成功的重要性。倘若搞不好人际关系,将对我们的工作、生活及心理健康都会产生不良的影响。

所以,要想成功,就一定要营造一个适于成功的人际关系,包括家庭关系、工作关系和社会关系。

社会是由人组成的,人与人打交道是稀松平常的事,但打交道不能仅仅局限于亲朋好友的“熟人社交”,要想使自己在事业中左右逢源,就要扩大社交圈,而其中最有效的途径便是学会和陌生人

学会和陌生人说话

说话。

首先,这是一个分工合作的社会。想工作顺利,你需要取得别人的配合。和老板、同事、下属、客户等保持良好关系,别人就乐意和你合作。

其次,良好的人际关系,令你更容易得到助力。没有人不会碰到困难,有些困难单靠自己解决不了,必须借助别人的力量,才可圆满解决。和别人保持良好关系,在有需要请求别人帮你忙时,不会感到不好意思,而别人也比较乐意帮助你。

最后,若有地位的人士愿意扶你一把,你成功的机会将相应增加。怎样令有地位的人士愿意扶持你?其中原因颇多,而和他们维持和谐关系是最基本的条件。

做事不如做人,人脉决定成败。一个没有良好的人际关系的人,即使再有知识,再有技能,也得不到施展的空间。美国钢铁大王及成功学大师卡内基经过长期研究得出结论说:“专业知识在一个人成功中的作用只占15%,而其余的85%则取决于人际关系。”因此,人脉是一个人成功的杠杆。

三国时期的刘备,白手起家,桃园三结义时,张飞虽是个屠夫,却也小有资产,置有庄园,而刘备只是个编竹席摆地摊的小贩,是刘关张当中最没有人力资源的一位,仅有的也是一个无可考证的汉家血脉。但刘备虽没有人力,却有人脉,得关张、伏黄忠、得马超、收魏延,以五虎将之力、合诸葛孔明之谋,逐渐建立人脉基础,为三国鼎立打下坚实基础。

搞好人际关系是每一个渴望成功的人都要认真面对的问题。曾任美国总统的西奥多·罗斯福曾说:“成功的第一要素是懂得如



何搞好人际关系。”现代社会,有句话很流行:“智商决定录用,情商决定提升”。对于成功,智商很重要,但情商更重要。如果到了35岁你仍未建立起固定的、层次分明的人际关系网,那你就离成功还有很远的距离。这个人际关系网包括你的亲人、朋友,最低限度包括所有可以互相帮助的人。

好好打理自己的人际关系,就是认真地筹划自己的人生。人生有很多阶段,就好似登山要迈过无数的阶梯,每个阶段都需要不同的策略,但是每个策略都不能缺少相应的人际关系。但人际关系网不是一朝一夕就能建立起来的,它需要几年、十几年、甚至一辈子的培养。因为,依据年龄、性别、职业、职位、所处环境等情况,不同的人扮演着不同的社会角色,不同的社会角色又有着不同的行为规范,所以在和不同的人打交道时,有着不同的要求和技巧。

首先,要处处替他人着想,切忌以自我为中心。要搞好同事关系,就要学会从其他的角度来考虑问题,善于做出适当的自我牺牲。

要做好一项工作,经常要与别人合作,在取得成绩之后,要求共同分享,切忌处处表现自己,将大家的成果占为己有。提供给他人机会、帮助其实现生活目标,对于处理好人际关系是至关重要的。

替他人着想还表现在当他人遭到困难、挫折时,伸出援助之手,给予帮助。良好的人际关系往往是双向互利的。你给别人的种种关心和帮助,当您自己遇到困难的时候也会得到回报。

学会和陌生人说话

其次,要胸襟豁达、善于接受别人及自己。要不失时机地给别人以表扬。但须注意的是要掌握分寸,不要一味夸张,从而使人产生一种虚伪的感觉,失去别人对您的信任。

再次,要掌握交谈的技巧。在与人交谈时,要注意倾听他的讲话,并给予适当的反馈。全神聆听代表着理解和接受,是连接心灵的桥梁。在表达自己思想时,要讲究含蓄、幽默、简洁、生动。当然要掌握好表达自己的技巧,需要不断地实践,并不断地增加自己的文化素养,拓宽自己的视野。

最后,要抽时间和人打成一片。培养自己多方面的兴趣,以爱好结交朋友,也是一种好办法。另外,互相交流信息、切磋自己的体会都可融洽人际关系。

搞好人际关系是一门艺术。要不断地学习和实践,根据自己的具体情况,作一个自我分析,从而冲破自我封闭的篱笆,虚怀若谷,才能趋于娴熟,创造一个和谐的人际关系网。

【歪嘴点评】

和谐的人际关系是你取得事业成功很重要的一个条件,只要你意识到这一点并愿意为此付出努力,你完全可以改变自己,成为一个知名度很高、受人喜爱、受人尊敬的人。



和陌生人沟通的能力,是职业所需

沟通是人与人之间特有的联系方式,而企业与外部环境的沟通,是人与人之间关系的一种放大。对公司来说,有效的内外沟通是确立良好的社会形象、获取成功的秘诀之一。所以,在某种程度上说,学会和陌生人说话,提高与人沟通的能力,是工作的需要,也是很多职业必须具备的素质。

对于搞产品销售的人来说,仅仅能够识别、辨认人们的沟通风格还远远不够,要提高沟通效率,提升销售业绩,还必须学会沟通中的一些沟通技巧。独具一格的富有个人魅力的沟通风格往往离不开娴熟的沟通技巧,从而促成销售沟通成为一种愉快、轻松与活泼的交流体验。

拥有沟通技巧就可以说服别人,而所谓沟通,正是一种使别人信服的艺术。几乎所有的人都认为在所有与推销有关的环节中,最困难的莫过于和客户的沟通。其实,成功的沟通之所以困难,是因为彼此环境不同,立场各异。与客户沟通没有一个固定的模式,不同类型的客户处理同一件事情也会有迥然不同的态度和做法。在销售过程中,分析不同类型客户的特点,并采取针对性的沟通策略,可使销售工作更加有效。

在当代社会,是否有能力和别人说话也是很多公司检验人才的标准之一。在公司里,你一定要学会和别人沟通。因为员工与员工之间,上下级之间的沟通是非常重要的。有了沟通大家可以达成共识;有了沟通,同事之间可以消除很多误解;有了沟通,能够在公司内部创造和谐宽松的工作环境。

学会和陌生人说话

如果你连跟陌生人说话都不敢，你的工作将如何开展。在美国，曾有人向 2000 多位老板做过这样一个问卷调查：“请查阅贵公司最近解雇的三名员工的资料，然后回答：解雇的理由是什么？”结果是，无论什么地区、无论什么行业的老板，2/3 的答复都是：“他们是因为与别人不能很好地沟通而被解雇的。”

在科学技术极为发达的今天，相互沟通显得越来越重要，闭关自守、故步自封是没有出路的。社会如此，个人也如此。在日常生活中，我们经常有这样的体会，同样一件需要与别人商谈的事情，不同的人去面谈，结果大相径庭。

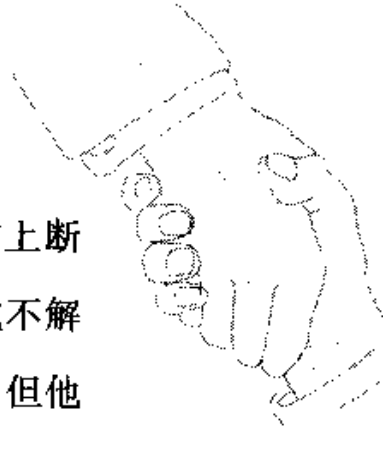
其实我们中有许多人有这种体会，我们在求职的时候，主考官对我们的印象常是决定录取与否的关键。而且职位越高，像应征经理、总经理的时候，印象更重要，而我们的沟通能力就是这印象的重要组成部分。

一个人的沟通技术愈好，就愈能有效地激励别人。无法有效激励别人的最大障碍之一是在沟通方面存在的消极态度。

随着社会合作程度的越来越高，社交能力就越来越成为现代人不可或缺的手段和能力，但患上社交焦虑症的人，恐怕只能龟缩在自己的狭小空间里了。

请看下面的例子：

晋升是很多职场人梦寐以求的机会，可王伟却两次拒绝升职。其理由听来令人叹息。一次是刚进入单位没多久，一个部门的经理被公司总部派往外地任职，经公司领导研究，认为王伟表现非常出色，属可造就人才，于是一致同意他升任部门经理。但是，当他得知此事后，却担心得几天睡不着觉。只因为公司规定升职



必须在办公会议上作述职报告,而上台发言对他来说简直如上断头台,最后,他以“自己还年轻”的理由,在周围同事或惊异或不解的眼光中推掉了升职机会。两年之后,命运再一次垂青于他,但他依然无法战胜对上台演讲的恐惧,再次放弃。他对自己的这种恐惧无能为力,他觉得自己已经无法发展下去了,他甚至想到离开单位来了结痛苦。

一个企业就是一个团队,每个成员不单单要听组织者的发号施令,同时还要学会积极主动地与他人进行沟通。

确实,当我们面对一个完全陌生的人时,我们之间是不了解的,相互之间的交往会有很多困难。但人人都是从陌生到熟悉的,而熟悉的过程就是理解和认识的过程,而良好的沟通恰恰可以加速缩短这个熟悉的过程。在接下来的工作中,我们将充分发挥沟通的效力。通过各种各样的方式,主动和身边的同事进行交流和沟通,了解他们的经历、教育背景、工作能力、认识水平以及对工作、生活的想法,了解他们的长处和弱点。这一过程会让我们了解人的多样性,也能够切实体会与人进行良好沟通的重要性。

重要的是我们要将自己视为企业的主人翁,每个人都应该从这个角度来看待与其他同事的沟通问题,承认它是自己很重要的工作内容之一。如果能够与身边的人进行积极有效的沟通,除了能够了解彼此的特长外,还能增进相互之间的理解和信任,尤其重要的是渴望成功的你可以在沟通中悄悄地施加影响,将你的思路、想法更好地传递给他人。

学会和陌生人说话

【歪嘴点评】

良好的沟通会让你的好的想法和思路能够很好地传递给对方并得到对方的认同,从而产生积极的效果。只有这样大家才能劲往一块儿使,众志成城。

“爱”上陌生人,才会渐入佳境

对于我们而言,陌生人就是一道亮丽的风景,因为和陌生人谈话,就好像你不停地打开礼物,事前却完全不知道里面有什么,充满了惊喜。

国外有一位资深记者谈及从前以记者身份往返于世界各地的经验时表示,之所以爱上陌生人,就在于对他们的一无所知。他曾经在新奥尔良遇见一位修女。这位修女慈眉善目,温文尔雅,从气质上看明显和其他修女有着很大的区别。经打听后得知她的工作原来是协助粗野的年轻释囚重新做人。这些年轻的释囚背后,都有一则或数则与众不同的故事,谁会想到,看似如宁静海的修女心灵中,居然背负了那么多人坎坷的人生。是她的人生平静?抑或是你的人生平静?是她的人生多彩?抑或是你的人生多姿?不一样就是价值之所在。

众所周知,没有足够的客户资源,企业的生存与发展就无从谈起。因此,对于销售人员来讲,寻找陌生人即潜在客户应该是

一个持续的过程。而不应该把它当成做一项没有销售对象时才做的工作。潜在客户数量的多少以及潜在客户的质量,诸如支付能力、决策能力以及购买欲望等往往意味着销售业绩的高低。任何销售人员都应该明白,与陌生人沟通能力越高,你的业绩也越高。

有一个销售人员干了一周工作以后,因为找不到顾客,心灰意冷,便向销售主管提出辞职。

主管问他:“为什么要辞职呢?”

他回答:“不知道到哪里寻找客户,因为找不到客户,也就没有销售业绩,自然也挣不到钱,只好不干了。”

主管听后只是笑了笑,他起身拉着这位推销员走到窗口,指着大街问他:“你告诉我,都看到了什么?”

“除了满街的人,就是远处的高楼!”

“除此之外呢?”

“没有别的了。”

主管又问:“你再好好看看。”

“还是满街的人啊!”

主管说:“这就对了,你难道没有在众多陌生人中看到许多准客户吗?”

这位销售人员恍然大悟,感谢主管的指点,赶紧出门去找客户了。

这则故事给我们的启示很深:顾客来自陌生人,问题是如何去和这些陌生人沟通。如果能够始终维持一定量的、有价值的潜在客户,等于是向自己保证长时间可能获得确实的收入。潜在客

学会和陌生人说话

户是销售人员的最大资产，他们是销售人员赖以生存并得以发展的根本。

害怕陌生人的心理每个人都有，只有“爱”上陌生人，懂得做到毫无拘束与人结识，才能扩大朋友圈子，使生活更加丰富起来。其实，你之前从来没有见过的人，往往能帮助你认识自己。通常来说，一般人可能不会对熟人说出最想说的心理话，怕别人误会自己，从而使自己的形象打了折扣。然而，由于陌生人对自己的了解完全是一片空白，即使把自己的遭遇和烦心事说给他听也无妨，陌生人是不会“泄露”你的秘密的。

卡耐基说过：“所谓沟通就是同步。每个人都有他独特的地方，而与人交际则要求他与别人一致。”可见沟通是一种能力，不是一种本能。本能天生就会，能力却需学习才会具备。

对于某些人来说，与陌生人沟通能力的高低，可能比知识水平、分析能力和智力程度更为重要。

有一位公用事业公司的副经理运用暗示方法成功地使一位顾客高兴地买下了该公司销售的一台电冰箱。当时，他看到售货员和一位女顾客在说话，便走过去说道：“这台冰箱倒是很好，不是吗？”

“我看并不见得很好。”那位妇女摇摇头回答。

“怎么，你认为这台冰箱不好是吗？这冰箱的式样和性能是由全国一流的工程师联合研制成功的，不管从外观、容量和结构，还是从性能和效果方面来看，都是很好的，可是你认为这冰箱有哪些地方不协调呢？”

“这一点倒还可以，只是不应该把那个圆圆的东西装在顶上，



那有多难看啊！”

“这你就不懂了，顶上那个圆盖子，正是我们这种冰箱的最大特色。现在市面上使用的那种冰箱，其马达都是安装在冰箱后侧的，很不方便，我们这种冰箱却可以将马达安装在圆顶上，方便之极。你买了回去，邻家的太太见了一定羡慕不已，说你买了一台好冰箱呢。如果你买一台那种普通的冰箱回去，邻居见了，也不觉得怎么新奇，也许看一下就忘掉了，不是吗？”

副经理说完就进去了，这位妇女觉得很有道理，于是便爽快地将这台冰箱买走了。

人都是希望别人看重自己，这位妇女也一样，希望别人把她看成一个能干的主妇。这位副经理正是抓住这一点，不动声色地引导这位太太进入他预先布置好的“圈套”，最后不知不觉地将冰箱销售出去。

良好的沟通，有以下几个主要点：

- (1)与人沟通必须有自信，不说废话才是懂得沟通的干练之才。
- (2)轻松潇洒的态度对于沟通的成功至关重要。你如果过于紧张，别人看着也会难受。
- (3)说话人的诚实会给对方一个好的印象，会有助于你的成功。
- (4)对方的兴趣所在是关心的焦点，对对方的好恶要敏感。
- (5)保持适当的幽默。
- (6)不要让情绪左右信息的传递。不要心里不同意对方的话，或是另有看法，就打断别人的话。
- (7)不要急于下结论。未经仔细考虑而下的结论，即使当时双

学会和陌生人说话

方都很满意,日后也有可能造成麻烦。

【歪嘴点评】

只有“爱”上陌生人,懂得做到毫无拘束与人结识,才能扩大朋友圈子,使生活更加丰富起来。

陌生人,有时就是从天而降的贵人

毋庸置疑,每个人都渴望生命中有贵人出现。因为人人都知道,贵人是我们通往成功的终南捷径。可是,却鲜有人知,贵人有时候就隐藏在与你素不相识的陌生人当中。

一个阴云密布的午后,由于瞬间的倾盆大雨,行人们纷纷进入就近的店铺躲雨。一位老妇人也步履蹒跚地走进费城百货商店避雨。面对她略显狼狈的姿容和简朴的穿着,所有的售货员都对她心不在焉,视而不见。

这时,一个年轻人诚恳地走过来对她说:“夫人,我能为您做点什么吗?”

老妇人莞尔一笑:“不用了,我在这儿躲会儿雨,马上走。”老妇人随即又心神不定了,不买人家的东西,却借用人家的屋檐躲雨,似乎不近情理,于是,她开始在百货店里转起来,哪怕买个头发上的小饰物呢,也算给自己的躲雨找个心安理得的理

由。

正当她犹豫徘徊时,那个小伙子又走过来说:“夫人,您不必为难,我给您搬了一把椅子,放在门口,您坐着休息就是了。”两个小时后,雨过天晴,老妇人向那个年轻人道谢,并向他要了张名片,就颤巍巍地走出了商店。

几个月后,费城百货公司的总经理詹姆斯收到一封信,信中要求将这位年轻人派往苏格兰收取一份装潢整个城堡的订单,并让他承包自己家族所属的几个大公司下一季度办公用品的采购订单。詹姆斯惊喜不已,匆匆一算,这一封信所带来的利益,相当于他们公司两年的利润总和。他在迅速与写信人取得联系后,方才知道,这封信出自一位老妇人之手,而这位老妇人正是美国亿万富翁“钢铁大王”卡内基的母亲。詹姆斯马上把这位叫菲利的年轻人,推荐到公司董事会会上。

毫无疑问,当菲利打起行装飞往苏格兰时,他已经成为这家百货公司的合伙人了。那年,菲利22岁。随后的几年中,菲利成为“钢铁大王”卡内基的左膀右臂,事业扶摇直上、飞黄腾达,成为美国钢铁行业仅次于卡内基的富可敌国的重量级人物。

就这样,菲利以善待陌生人的一个举动——以一把椅子的问候,体现出了他为人的忠实和诚恳,从而获得了贵人的青睐。

也许你会觉得这样千载难逢的机会,纯属巧合,并不是每个人都可能得到的。其实不然,人心都是肉长的,陌生人也是人,都有一种“投我以木桃,报之以琼瑶”的报恩的心理。因此,如果你懂得以心换心的付出,不管是熟人还是陌生人,你都会得到意想不到的回报的。

学会和陌生人说话

一位在英国留学的 MBA 毕业生的生活经历,更能说明陌生人同样有着一颗助人为乐的好心肠的,获得陌生人的帮助也并非只是偶然。

但凡在英国求职的中国留学生都知道这样一个事实,英国公司在雇用外国人时一定要替他申请工作准证,否则就算违法要被罚款的。而这个过程费时、费财、费力,一般公司都嫌麻烦。所以,对于像他这样的外国留学生,在英国找工作是相当不容易的。结果尽管他投出去的很多求职信,但就因为他没有达到公司雇用职员的条件,换来的往往是委婉的拒绝。不过,他的运气还算不错,最后苏格兰一家著名的跨国酒厂还是给了他一个面试的时会,时间是两周后的下午 3 点。

这位留学生十分重视对于这个来之不易的好机会,在接到面试通知后,他立刻就着手准备面试时所具备和掌握的一切东西。

约定面试的那一天终于到来了。因为从他所在的城市到面试地点要坐 3 个小时火车,根据面试的时间,他订了上午 11 点的火车票。离 11 点的火车尚早,为了缓解焦躁的心情,他打开电脑查看电子邮件,屏幕上显示的时间顿时吓了他一跳:10:42 分!他以为看错了,又看了一遍:10:43 分!他猛地撩起袖子,天哪!一向非常准时的手表在这个关键时刻竟然停了,分针指向 9:40 分!他迅速地计算了一下从他的住处到达火车站所需的时间,粗略地算过之后惊得他出了一身冷汗。无论如何他也不能赶上上午 11 点的火车了。这就意味着由于自己的粗心他将错过一次工作的机会。



留学生知道，改时间是不可能的——面试官是专程从国外飞来的。只呆一天要面试9个MBA！容不得多想，他拔腿狂奔，看看能不能有什么奇迹发生。这一刻，他是多么怀念国内满街跑的出租车啊！在英国打的需要预约，街上几乎看不到空驶的出租车……

远远开过来一辆公共汽车，是往火车站方向开的。他原本是想打的去火车站，但现在容不得他多想，没准与其乘坐出租车还不如坐公共汽车快呢。他怀着一丝希望登上了这辆车。没等站稳，司机告诉他公共不去火车站，将在下一个路口转弯。他跌坐在座位上，脑子里一团乱麻：想想就要失去这次难得的机会，想想这些天的努力就要付之东流……他几乎要掉下眼泪来。

“小伙子，你有什么烦心事？不妨说给我听，我想我可以帮助你摆脱困境。”留学生循声望去，一位大约六十多岁的老人正关切地望着他。

大概又是一个孤独的英国老人吧。在英国有很多无聊的老人，总是喜欢主动和人搭腔，然后就没完没了地讲他们的家史。留学生的心情虽不好，但出于礼貌，他还是简略地告诉了她自己所发生的事。

“别着急！我也是在下一站下车。我知道一条去火车站的近路，我想我们还能够赶上。”车还没停稳，老太太已先一步迈下了车。

令留学生吃惊的是，与她一起的还有4个六七岁的小孩。“孩子们，这位先生要赶火车，让我们一起帮助他，来大家拉起手快跑！”不等他回答，老人一手牵着孩子，向前方跑去。他只好紧跟

学会和陌生人说话

在后。

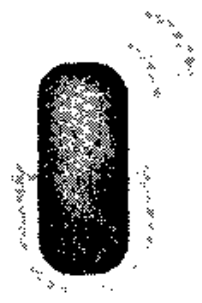
这条路要过好几个红绿灯。看到奔跑的老人和孩子,路口的司机都停了下来,让他们先过。不知道转了几个路口,老人停了下来,指着一个建筑物气喘吁吁地说:“快去吧,这是车站侧门,还剩2分钟。”说完转身离去。

留学生呆立在那里,望着渐渐远去的老人和孩子,一股热浪涌上他的心头,泪水模糊了他的双眼。

带着一份感激,带着一丝幸运,带着一种温暖,他疾步朝火车站台跑去……后来,正因为有她的帮助,留学生不仅赶上了面试,还成为了9个候选人中唯一的优胜者。

【歪嘴点评】

很多人可能都有过这样的机会,在人生的旅途中,或多或少都得到过陌生人无私的帮助。上面的两个故事,更能说明这种观点:不经意间,陌生人可能就会成为影响你一生的贵人。但有一点,我们不得不承认,天下绝对没有免费的午餐。故事中的主人公,正是因为他们与陌生人的交往中表现出了自己的真诚和对人的尊重,才会获得陌生人无私的帮助的。



与人方便与己方便

在现代社会,人际关系对一个人的成功起着十分重要的作用。而良好的人际关系,需要心与心的交流,需要你用一颗热情的心去与他人交往才能获得。

热情地帮助陌生人,不仅能够影响别人,更能够改善双方之间的关系。因为你在帮助别人的同时,人们反过来也乐于回报你,一旦你有什么需求,别人会主动来帮助你。那些成功的人都明白,个人的力量毕竟有限,社会上的所有人都需要别人的帮助。

乔伊斯在美国的律师事务所刚开业时,连一台复印机都买不起。移民潮一浪接一浪涌进美国时,他接了许多移民的案子,常常深更半夜被唤到移民局的拘留所领人。他开着一辆破旧的车,在城市小镇间奔波。后来,多年的媳妇终于熬成了婆,电话线换成了4条,扩大了业务,处处受到礼遇。

天有不测风云,一念之差,乔伊斯将资产投资股票几乎亏尽,更不巧的是,岁末年初,移民法又再次修改,职业移民名额削减,顿时门庭冷落,几乎要关门大吉。

正在此时,乔伊斯收到了一家公司总裁写来的信,信中说:愿意将公司30%的股权转让给他,并聘他为公司和其他两家分公司的终身法人代理。他不敢相信这是真的。

乔伊斯找上门去。“还记得我吗?”总裁是个40开外的波兰裔

学会和陌生人说话

中年人。

乔伊斯摇摇头,总裁微微一笑,从硕大的办公桌上的抽屉里拿出一张皱巴巴的5美元汇票,上面夹的名片,印着乔伊斯律师的地址、电话。对于这件事,他实在想不起来了。

“10年前,在移民局……”总裁开口了,“我在排队办理工卡,人非常多,我们在那里拥挤和争吵。排到我时,移民局已经快关门了。当时,我不知道工卡的申请费用涨了5美元,移民局不收个人支票,我身上正好一美元都没有了,如果我再拿不到工卡,雇主就会另雇他人了。这时,老天在帮忙,你从身后递了5美元上来,并微笑着对我说:‘拿上它,不要多问,快办卡!’我要你留下地址,好把钱还给你,你就给了我这张名片。”

乔伊斯也渐渐回忆起来了,但是仍将信将疑地问:“后来呢?”

总裁继续道:“后来我就在这家公司工作,很快我就发明了两个专利。我到公司上班后的第一天就想把这张汇票寄出,但是,一直没有。我单枪匹马来到美国闯天下,经历了许多冷遇和磨难。这5美元改变了我对人生的态度,所以,才不能随随便便就寄出这张汇票……”

乔伊斯做梦也没有想到,多年前的小小善举竟然获得了这样的善果,仅仅5美元改变了两个人的命运。

热心帮助别人,结果常常是双方受益。不愿给别人提供服务的人,别人也不愿给你提供方便。

一家著名的公司要招聘一名会计,几经筛选,最后只剩两个人有幸参加复试。复试由老板亲自主持,第一位女孩刚走进老板

办公室,老板便丢了一张百元钞票给她,并命令她到楼下买包香烟。

这位女孩心想,自己还未被正式录用,老板就颐指气使地命令她做事,因而感到相当不满,面对老板丢过来的钱,她连看都不看,便怒气冲冲地掉头离开。一边走,一边还气呼呼地说:“哼,凭什么这么支使我,这份工作不要也罢!”

第二位女孩一进来,也遇到相同的情况,只见她笑眯眯地说:“非常愿意为您效劳。”她接过老板递过来的钱,毫无怨言地下楼为老板买了一包烟,还把找回来的钱,全交给了老板。结果很明显,老板与第二位女孩签了合约,并放心地将会计工作交给了她。

每当夏季销售旺季,某菜市场都需要增添人手,待遇从优。一个男孩子前来应聘,经理看他瘦小的样子。只答应让他试干一天。一天未过,经理便拍板留用了他。因为他在干活的时候说了应该说的话,表现出了他与陌生人能够沟通的潜力。

例如:他对一位来买东西的阔太太说:“太太,我应该替您把牛油和肥皂分别包装才好。”那位太太听了这话十分高兴。随后,他又抱着大批货物送到那位太太的汽车上,问道:“把这些东西放到哪里合适?”他扶那位太太上了汽车之后,又说了一句:“谢谢您。”经理看到了这个场面,从而认定这位小伙子是把好手。

【歪嘴点评】

与人方便与己方便,去热情地帮助别人吧!热情能够增强你

学会和陌生人说话

的人格魅力,帮助他人一定会得到好的回报。敞开心扉,走出狭隘的自我,在帮助别人的过程中分享快乐。

异性交往是成长经历中不可缺少的经历

异性交往是一个人成长经历中不可缺少的经历,它有益于身心的健康,对智力水平的提高也有一定的好处。其原因如下:

(1)通过交往调节自己的行为。

当你希望在异性面前表现出色,获得对方欣赏时,你会有意识地调节自己的行为,根据你所形成的价值观和审美观来决定自己在哪些方面要表现突出,哪些习惯要有所收敛。

有一所学校为了维持食堂秩序,纠正插队现象而采取了一项措施,让男生和女生分别排队,而且形成交叉,男生队列旁就是女生队列。有趣的是这一招还真灵,男生为了表现出自己的良好修养,几乎没人再违反规定,而且变得安静、有礼。

(2)通过交往了解自己是怎样的人,从中形成对自己的某些看法。

如果你是一位经常受到异性称赞、并为他(她)们所欢迎的人,你会是怎样的感受呢?从许多青年朋友的情况来看,能获得周围一

些异性好感的人,情绪比较稳定,能激励自己追求更好的状态。反之,则容易产生情绪上的不安定、寂寞、失落,容易自卑、害羞、躲避社交。但关键是,不论你是否被异性欣赏,都要有超越现状的勇气和信心,让自己有所改变,有所提高,有所追求。只要你在努力,愉悦地接纳别人,你迟早会达到所希望的目标。

(3)通过交往促进智力、情感、意志、专业技能等方面的互补发展。

青年男女由于生理上的差异,导致在智能结构特点和情感意志的表现上有所不同。例如,女生在语言表达方面略胜男生,男生则在机械设计等方面略胜女生。通过各类群体活动交流,男女生彼此都能取长补短,不断丰富自己,弥补不足。

既然与异性交往有这么多好处,那么,应该如何与异性交往呢?

俗话说得好“一回生,二回熟”,与陌生人尤其是异性打“第一回交道”,是值得潜心研习的艺术。下面介绍巧妙与陌生的异性有效拉近彼此心理距离的办法。

(1)制造自然接近对方身体的机会。

这是某位评论家在杂志上提到的,当他在百货公司买衬衫或领带时,女店员总是会说:“我替你量一下尺寸吧!”每当这时,这位评论家都会在心中喝道:“嗯!这种方法真不错,我上当了。”这是因为对方要替你量尺寸时,她的身体势必会接近过来,有时还接近到只有情侣之间才可能的极近距离,使得被接近者的心中,兴起一种类似谈恋爱的兴奋感。

每个人对自己身体四周的地方,都会有一种势力范围的感

学会

和陌生人

说话

觉，而这种靠近身体的势力范围内，通常只能允许亲近之人接近。相反，像这位评论家一样允许别人进入你的身体四周，就会有种已经承认和对方有亲近关系的错觉，这一点对任何人来说都是相同的。

此外，某杂志中刊登过这么一则标题，就是“手放在你肩膀，我们已是情侣”。的确，本来一对陌生的男女，只要能把手放在对方的肩膀上，心理的距离就会一下子缩短，有时瞬间就成为情侣的关系。推销员就常用这种方法，他们经常一边谈话，一边很自然地移动位置，挨到顾客身旁。因此，只要你想及早造成亲密关系，就应制造出自然接近对方身体的机会。

(2)对初次见面的对方，采取位于旁边的位置。

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。一位富豪曾经谈起，如果当他不愿意借钱给对方，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。坐在对方旁边的位置与之交谈，对亲近感的增加很有帮助。因此，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。

(3)见面时间长不如见面次数多。

对一名成功的推销员来说,经常到主顾家中去,被认为是和主顾熟悉的要诀之一,如果是以“喂!到附近来办事,顺便来看看你。”这种说法,更能抓住主顾的心。

在人际关系方面,使对方产生亲近感,也就是给予对方好印象的基本条件。而要满足这项条件,增加见面次数,可以说是给对方强烈印象的最好方法了。

【歪嘴点评】

通过与异性交往可以了解自己是怎样的人,从中形成对自己的某些看法,并在交往的过程中逐步调节自己的行为向好的方面发展。

走出围墙,才会看见湛蓝的天

圈子决定命运,你应该建立一个更为广泛的朋友圈。

各个行业都有许多出类拔萃的人物,你必须利用与他们接触的机会和他们建立良好的关系,这对你的前途至关重要。不要等待,一味地等待只能使你错失良机,绝对不可能使你建立良好的人际关系。要建立一个好人缘,织起一张人际关系网,光有想法是不够的,必须将它化为行动。你应该积极地一步一步地去做,没有什

学会和陌生人说话

么不好意思的。

在各个场合,你有许多接触他人的机会。你必须付出努力接近他们,让他们成为你的朋友圈中的一员。

人与人交往中总会出现一些交际的好机会。多认识一些有益的朋友,结交一些成功的主管,也许就会有可能会转变你的一生;朋友在关键时候帮你一把,可能会直接导致你事业的成功。所以,要时刻注意能结交朋友的好机会,你对此必须有所准备,因为机遇是一件捉摸不定的宝贝,而他又偏爱有准备的头脑。

不过,你也不要以为机遇会像一个到你家来的客人,他在你家门口敲着门,等待你开门让他进来。人际关系中的机会也是需要创造的。如果你想和刚认识的朋友进一步发展关系,你可以请他们到你家做客。

人与人之间接触越多,彼此间距离就可能越近。这跟我们平时看一个东西一样,看的次数越多,越容易产生好感。所以交际中一条重要规则就是:找机会多和别人接触。

以下为你提供几种扩大交际圈的方法。

(1)要学会如何与陌生人交往。许多人和陌生人交谈都会感到拘谨。与相当了解的人在一起,就会感到自然协调。而你对陌生人却一无所知,特别是进入了充满陌生人的群体时,常会使人感到不自在和恐惧。你要设法把陌生人变成老朋友,首先要在心目中建立一种乐于与人交朋友的愿望。

和陌生人谈话,要比对老朋友更加留心对方的谈话,因为你对他所知有限,更应当重视可以得到的任何线索。此外,他的声调、眼

神和回答问题的方式,都可以揣摩一下,以决定是否可以与他发展较深的关系。

如遇到那种比你更羞怯的人,你更应该跟他先谈些无关紧要的轻松话题,让他心情放松,以激起他谈话的兴趣,开场白结束之后,要特别注意话题的选择。要尽量避免那些容易引起争论的问题,为此当你选择某种话题时,要特别留心对方的眼神和小动作,一发现对方流露出厌倦、冷淡的情绪时,应立即转换话题。

在与人聚会时,常常会碰到请教姓名的事,你要牢牢记住对方的姓名,对方说出姓名之后,你应立即用这个名字来称呼,这样不仅表现了你对外方的尊重,还能够令对方对你印象深刻。

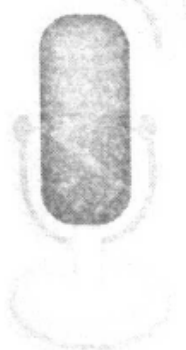
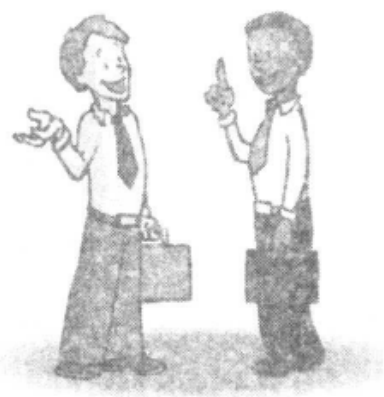
(2) 不要忽视寒暄的作用。要尽量运用机会与见到的每一个人寒暄,尤其是与不认识,但经常碰面的人寒暄。这样的寒暄很有作用,可以使原来不认识的人很快就认识,甚至变得熟悉起来,以后也许这个人也会变成你的好友,这些人都是你潜在的朋友。

(3) 要积极参加社交活动。社交的妙处并不在于它能一下子给你什么东西,而是在于它总能够给你提供这样的机会。当朋友邀请你去他家做客的时候,他实际是提供给了你一个开展社交的机会,所以不要轻易放过这个机会,并尽量展示出自己的社交魅力,可以帮助你获得更多的好感,更多的朋友。

学会和陌生人说话

【歪嘴点评】

朋友,在你的一生中所起到的作用是不容忽视的,你一定要在年轻时就努力扩大朋友圈,这不仅能够让你在事业上更容易攀登,还能够令你的人生之旅不会感到孤单。



第2章 面对陌生人,为何有话口难开

想说,但不知道如何开口

毫无拘束地与陌生人结识,能使我们扩大朋友的圈子,使生活更加丰富多彩。但现实生活中很多人都害怕和陌生人接触,“不知道如何开口”、“不知道该说些什么”是这些人的通病。

请看下面的例子:

小李是个性格内向的女孩。大学毕业不久,经人介绍认识了一个不错的男人,双方都很满意,一年后结婚。生宝宝那年小李辞去了工作,全心全意守在家里围着宝宝转了3年。宝宝上了幼儿园,朋友在电视台帮她找了份工作。可是在这样一个喧闹繁杂的氛围中,看着别人忙前忙后、谈天说地的好不热闹,小李真想加入进去,但她不知道怎么张口说话、说什么话合适,她也不会展示自己,就

学会和陌生人说话

这样一个多月过去了,渐渐地她心里有说不出的紧张和不安,不知道自己什么时候才能适应这份工作。有时候她甚至气馁地想,这个工作本来就不适合我,不行的话走了算了。

事实上,像小李这样的人无处不在。受中国传统文化的影响,她们无论何时遇到看来有趣的陌生人时,心里都会七上八下,不知该怎样打开话匣子。

如果你已经做好接近陌生人的心理准备,那么,如何打开话匣子,摒除那道无形的篱笆呢?请试试以下这些方法。

(1)直接说出您的感受:例如您可能在晚宴上对自己嘀咕:我太害羞,与这种宴会格格不入。或是刚好相反,您认为许多人讨厌这种聚会,但是我很喜欢。无论如何,您应该将您的感受向第一个似乎愿意听的人说出来,这个人可能就是您的知音。直接地说出“我在这里一个人也不认识”或“我不知道该讲些什么”,总比让自己显得拘谨冷漠好得多——最健谈的人就是勇于坦诚的人。

(2)以对方为话题:人们往往千方百计地想使别人注意自己,但大部分的结果都令人失望,因为他不会关心你、我,他只会关心他自己。因此,以对方作为谈话的开端,往往能令他人产生好感。赞美陌生人的一句“你的衣服颜色搭配得真好,”“你的发型很新潮!”能使他快乐而缓和彼此的生疏。也许,我们大多数人都没有说这话的勇气,不过我们可以说:“您看的那本书正是我最喜欢的。”

(3)提问的形式:我们可以把这种谈话视为投球、接球的动作,而许多难忘的谈话也都是由一个问题开始的。“您每天的工作情况



怎么样？”通常人们都会热心的回答。而对较内向、看来羞怯的人，不妨多发问，帮助他把话题延续下去。

(4)留心倾听：谈话投机，有一半要靠倾听，倾听是一种艺术，不倾听就不能真正交谈。与刚认识的人谈话时，应该看着他，并对他所讲的话题有所反应，鼓励他继续说下去。有效的沟通有异于无聊的闲谈，目的在于互相发现和了解。很多人无法给他人留下良好的印象，只因为他们不能专心倾听对方说话，只是一味思考自己下一句该说些什么。其实，一个健谈的人同时也是个耐心的倾听者。所以，如果希望他人喜欢您，做一个有耐心的听众，鼓励别人畅所欲言是最大的诀窍。

(5)要是发现一个陌生人与你说话，他的眼神又很稳定地凝视着你时，不要因此就不好意思，就退缩。你可以试着往思想性的主题去攀谈，因为这种人对抽象的思考有兴趣。要是在抽象思考这方面你比较弱，你不妨提问这方面的问题，让他来教你，双方都满意。

您对别人好奇，别人也对您好奇，您能增加他们的生活情趣，他们也能增加您的生活情趣。但，若只由对方畅所欲言，而自己不肯付出，则无法达到双向沟通的目的。有的人觉得自己害羞或平淡无奇，他们会说：我们没有什么值得一谈的事情。”然而，事实上几乎每个人或多或少都有一些可以和别人分享的趣事。许多人会因为自己与别人的见解不同而羞于表达。但正因为有这种不同，人生才能成为大戏台。如果我们彼此坦诚相待，就能谈得投机。我们需要陌生人的刺激——一个跟我们不同、暂时是个谜的人。

【歪嘴点评】

不论到何处,以愉快的心情、甜美的微笑去面对别人,诚恳地与人交谈,不要怕说错话,也不要记恨人;时时想着快乐的事,久而久之,您将发现自己的生活充满乐趣,和陌生人之间隔阂也将很容易地化为乌有。

把拒绝当作了“拦路虎”

有些人之所以不敢和陌生人说话,害怕被拒绝是最主要的原因:生怕自己的主动交往会得不到别人的积极响应,从而使自己陷入窘迫、尴尬的境地,进而伤及自己脆弱的自尊心。而实际上,在现实生活中,每一个人都有交往的需要,因此,我们主动而别人不采取响应的情况是极其少见的。试想,如果别人主动向你打招呼,你会采取拒绝的态度吗?当你尝试着主动和别人打招呼、攀谈时,你会发现,人际交往是如此容易。

美国电影《丛林历险记》有这么一段情节:彼此陌生的男女主人公坐在火车上,看得出,这位仁兄对坐在对面的女士颇有好感,于是他开始无话找话:“小姐,请问去哪里?你没带行李,估计不是出来旅行的吧。”女士回答:“我去菲尔德镇,没必要带行李。”“哦,菲尔德镇,那可是个风景优美的好地方,难道不是吗?”

女士笑着点了点头。那位先生又说：“对了，车站边的那个咖啡馆还在吗？一年前我去过一次，那儿的咖啡味道真是棒极了！”女士：“是的，我周末也常去那里，气氛挺不错，布置得也很有情趣。”

就这样，双方从一个小镇谈到咖啡，共同的爱好、对方的姓名、生活经历等等，共同点不断扩大。待女士下车时，彼此成了一对依依不舍的朋友。

每个人都是一个丰富的世界，每个人的经历都可以写成一部精彩的小说。假如我们能与陌生的朋友发展友情，了解他们的内心世界，一定会有许多新奇的感受，学到许多有用的知识，发现更多能够赏心悦目的快乐。

所以，原本萍水相逢的陌生人，只要其中的一个先伸出友谊之手，陌生人也许就会变成好友。而新朋友是不可或缺的，他们有助于将你的朋友圈发展壮大，所以，不要忘记随时拓展你的交友领域，这样你才会有越来越多的好朋友。

另外，人们对主动交往有很多误解。比如，有的人会认为“先同别人打招呼，显得自己低贱”，“我这样麻烦别人，人家肯定会烦的”，“他又不认识我，怎么会帮我的忙呢？”等等。其实，这些都是害人不浅的误解，没有任何可靠的证据能证明其正确性。但是，这些观念却实实在在地起着作用，阻碍着人们在交往中采取主动的方式，从而失去了很多结识别人、发展友谊的机会。

小张不久前出差住在一家旅店，一个先他而住的陌生客人已悠闲地躺在床上欣赏电视节目。他放下旅行包，稍拭风尘，冲了一杯浓茶，边品边同这位陌生人聊了起来：

学会和陌生人说话

“师傅来了好久吧？”

“比你先来半天。”

“听口音不是苏北人啊？”

“噢，山东枣庄人！”

“啊，枣庄是个好地方啊！我在读小学时就在《铁道游击队》连环画上知道了。三年前去了一趟枣庄，还颇有兴致地玩了一遭呢。”听了这话，那位枣庄客人马上来了兴趣，二人从枣庄和铁道游击队谈开了，那亲热劲，不知底细的人还以为他们是一道来的呢。接着就是互赠名片，一起进餐。

【歪嘴点评】

实践是检验真理的唯一标准。不去尝试，永远不会真正有心得。有人说，尝试是成功的先导，我们很赞同这一观点。当你因为某种担心而不敢主动同别人交往时，最好去实践一下，用事实去证明你的担心是多余的。不断的尝试，会积累你成功的经验，增强你的自信心，使你的人际关系状况越来越好。

编织自己的“关系网”

在现实生活中，有的人人际关系很好，朋友很多；有的人则人际关系不良，朋友很少或根本没有朋友。造成这种差异的原因，除

少量先天的影响因素外，和人们后天的生活习惯及性格关系最为密切。人际关系不良的人主要有以下几种典型的心态：

(1)好面子，认为自己必须给人留下好印象，以赢得他们的尊敬和喜爱，不过又不知如何赢得他人的心意，越是想取悦他人，越会觉得得不偿失；

(2)认为别人都能洞察你的心事，并认为害羞和焦虑都是要不得的情绪，因此足不出户；

(3)害怕自己当众出丑，万一出丑，别人会拿你的事当作笑料，会使自己很没面子；

(4)不会说不，也不会表达愤怒，当与别人发生矛盾，一味迁就和妥协，给人留下缺乏自信的印象；

(5)认为别人并不喜欢真实的你，一旦别人发现真实的你，就会觉得自己懦弱无能，一无是处；

(6)感到自己成了众矢之的，大家都对你议论纷纷……

以上这些心态，相信很多人际关系不良的人都会有所感触。那么，如果克服呢？一些著名的心理治疗师认为通过行为疗法可以解决这些问题。

(1)自我暴露技术

即将自己的不安及焦虑，以及在人际交往中的不如意向别人和盘托出，这种技术是克服人际关系不良的一种有力的解毒剂。只要有足够的勇气暴露自我，坦然承认或公开表达出自己的不足，就会建立良好的人际关系。在此过程中，需要注意的一种现象是，有人担心用自我暴露技术会损害自己的名誉，或被人嘲笑，以致更加被看不起。实际上，他们的这种看法是毫无道理的。

(2)幻想害怕技术

幻想害怕技术的主要任务是进行角色扮演，请一个朋友来扮演你，而你扮演嘲笑别人的人。请你的朋友自由作答，这样做的结果是，你会越来越发现你的朋友没有什么可嘲笑的，而你作为嘲笑者则显得很是无聊。

(3)羞辱攻击技术

这也是克服人际关系不良的一种行之有效的疗法。这种方法是让受人际困扰的人以一种大胆的方式直接面对忧虑，如在公众场合直接向大家暴露自己的弱点。这样做的好处是能够使你很清楚地看到，你的那些焦虑在旁人看来是多么微不足道，而你则把它看得那么严重。

【歪嘴点评】

应该承认，人际关系不良，除去那些由于性格导致的情形以外，多是由双重不信任引起的，克服和摆脱的方法在于以实际行动改善你同他人的关系。在社交场合，人们必须学会正视自己的各种情感。刚开始运用以上谈到的那些方法时，可能会引起焦虑，甚至恐慌，但只要持之以恒，就能学会表达自己的情感，信心也会随之增长，最终会发现人际关系不良的弱点不是那么难以克服和逾越的。

战胜害羞心理

在生活中我们常常会见到这样的现象，平时有些活泼可爱的一个人尤其是女青年在大庭广众面前发言，就心跳加快，手足无措，这便是害羞的一种表现。一般的害羞是一种自然现象，对人并没有什么影响，但过分的害羞就不然，它会阻挠人们进行积极的交流，甚至影响前途与命运。这种害羞，就应当加以克服。

人为什么会害羞呢？一般说来产生害羞原因有以下几种：

(1)青春期心理、生理变化引起的自然反应。一般来说，进入青春期，身体会发生一系列变化。此时，青年男女正处于生理心理发育最旺盛的时期，激素分泌较多，对外界的刺激会产生很强的感应性反应，体内的平衡打破，变得紧张起来，这样人体就产生了一系列保护性反应，如冒冷汗、脸红、心跳等。属于这种情况的害羞并不是什么病态心理，而是一种生理变化的自然反应。

(2)性情孤僻，生活天地狭窄所致。害羞并不是天生的，它是由一定的环境造成的。害羞的人，绝大多数是喜好清静、不善社交、性格内向、孤僻的人。这些人性格的形成，差不多都是由于他们长期在一个相对狭小的生活环境中成长起来的原因。他们接触面小，与人交往少，久而久之，他们就不愿与人交往，过多地约束自己的行为，以致在与人的交谈中，因羞怯而不能充分表达自己的思想感情。由这种原因产生的害羞心理，如得不到改变，时间长了就可能导致沮丧、焦虑的情绪和孤独感，性格

学会和陌生人说话

上的软弱和冷漠。因此,因这种原因而害羞的青年,应设法改变自己生活的环境,增加社会交往,使自己的性格变得开朗些。这样,害羞就会得到改善。

(3)心理负担过重,缺乏自信心。有些人,尤其是女青年,非常注意别人对自己的评价,注重自己在别人心目中的形象和地位,有强烈的自尊心。他们渴望得到别人的理解和尊重,但对自己又缺乏自信心。因此,经常担心自己的言行是否得到周围的人的承认和尊重,形象是否美好,生怕别人看不起自己,也怕自己的举止言谈不得体而招来非议和耻笑。由于心理负担过重,因此,在公共场合表现得不自然,紧张、心跳、腼腆、怯场。由这种原因而产生害羞时,应该正确地认识自己,树立自信心,发挥自己的长处和优势。要知道一个人的可爱之处,在于有属于自己的良好的个性品质和气质特征。因此,要使自己给别人留下美好的印象,不是去注重别人怎么看自己,而是要追求自己内在的素质和修养。

那么该怎样克服害羞心理呢?

(1)丰富知识,勇于同比自己强的人交往。有些人常常钦羡别人丰富的知识、侃侃而谈的风度、洒脱大度的气质,却担心自己知识浅薄而羞于加入交谈,羞于在大庭广众之下发表见解,也不敢与比自己强的人交往。久而久之,变得愈来愈偏执,愈来愈闭塞、孤僻。意识到自己浅薄,从某种意义上说是有自知之明,问题在于应在自愧不如的同时,不消极怨叹,而应勤奋地去追求知识,开拓自己的知识面。勇于同比自己强的人交往,这样不仅可以从他人那里获得更多的知识来丰富自己,而且可以从与人交往的过程中获得

信息和力量。只要你决心加强知识的学习，勇于同比自己强的人交朋友，你会惊喜地发现，害羞不知何时逃遁了。

(2)从狭隘的自我中走出来，塑造一个美好的“我”。害羞心理往往在青少年时期最为突出。这个时期，自我意识成熟，重视自我形象，注重别人对自己的评价，注重自我在别人心目中的地位，重视自己在异性中的形象。由于过于注重自我形象，而容易使青少年陷入狭隘的自我的寻觅中。他们因担心想像中美好的自我在别人心目中受到扭曲，因而经常怀疑自己的言行是否会得到他人的承认和尊重。这样，他们在人前常常表现为拘谨、忸怩、心慌、腼腆和羞怯。要知道，一味注重别人如何评价自己，要求别人赞誉自己，只追求形式上的自我形象是狭隘的，是不利于自己成长的。要想得到他人的赞赏和承认，重要的是，要确立正确的价值目标，加强自身文化、思想、政治品质等方面的素质，用自己的真诚和执著的追求，把自己塑造成一个具有远大理想、有良好的个性品质和美好的情操的人。这样，我们就不会因狭隘的自我而苦恼，也不会因狭隘的自我满足，羞于与人接触、交往了。只要你从狭隘的自我天地中走出来，就会发现自己变得开朗、坦荡、勇敢。

(3)改变孤独的环境，扩大社会交往。有些青年人性格内向，喜好独处，寡言少语，不善交往，把自己局限在一个狭窄而封闭的生活环境中，见到陌生人就常感到无地自容，羞容满面，连正眼看人的勇气都没有，更别说与人交谈、表现自己的思想了。为此有些人常常也很苦恼，总在心里哀怨自己没出息，为什么连见人、与人交谈的勇气都没有。其实，这种抱怨是无用的。要知道性格是在长期生活实践中形成的。一个人长期生活在一个封闭的环境里，自

然就孤僻,不善交往。因此,要改变自己生活的环境,把自己从孤独的环境中解脱出来,多吸取时代的生活气息,使自己变得开朗,乐观起来。

要有意识地扩大社会交往,与同事交流思想、探讨问题,与朋友磋商学业、共同娱乐,在这样的气氛下,孤僻的性格就会得到改善,久而久之,你会发现自己变得充实而富有朝气,还会发现自己不再在人前窘迫难言,也善于表达自己的思想了。

(4)敞开心扉,主动与他人交往。人人都渴望别人的关心和爱,理解这一点是我们走出封闭世界的关键。在日常生活中,要尝试与熟悉的、不熟悉的人打招呼、微笑,尝试尽自己的力量帮助别人。事实上,我们长期以来习惯于封闭自我,生活在一个狭小的天地中,与外界接触少,加上心理障碍的束缚,就会减少主动与他人交往。每个人心理都藏有防御机制,怕自己遭人拒绝,这使他们在与别人交往时不知所措,有时显得过分谦卑,低三下四;有时又故作冷漠高傲,拒人于千里之外。

只要你真诚待人,总会得到别人的理解和善待,关键在于自己不但要主动,而且要敞开心扉。只有当你倾诉心声时,才会引起别人与你在精神上的共鸣和情感上的交流。虚情假意只会受到别人的排斥。

【歪嘴点评】

害羞是一种自然现象,对人并没有什么影响,但过分的害羞就不然,它会阻挠人们进行积极的交流,甚至影响前途与命运。

第3章 陌生场景下的交流策略

向陌生人介绍自己的艺术

在日常生活和工作中,人与人之间需要进行必要的沟通,以寻求理解、帮助和支持。自我介绍是最常见的与他人认识、沟通、增进了解、建立联系的方式。在人际交往中如能正确地利用介绍,不仅可以扩大自己的交际范围,广交朋友,而且有助于自我展示、自我宣传,在交往中消除误会,减少麻烦。自我介绍,即将本人介绍给他人。从礼仪上讲,作自我介绍时应注意下述问题:

(1) 自我介绍的时机。

在下面场合有必要进行适当的自我介绍。如:应试求学时;在交往中与不相识者相处时;有不相识者表现出对自己感兴趣时;有不相识者要求自己作自我介绍时;有求于人,而对方对自己不甚了

学会和陌生人说话

解,或一无所知时;旅行途中,与他人不期而遇,并且有必要与之建立临时接触时;自我推荐、自我宣传时;如欲结识某些人或某个人,而又无人引见,如有可能即可向对方自报家门,自己将自己介绍给对方。

(2)自我介绍的注意事项。

注意时机:自我介绍应选择适当的时间,当对方无兴趣、无要求、心情不好,或正在休息、用餐、忙于处理事务时,切忌去打扰,以免尴尬。待对方有空闲而且情绪较好又有兴趣时,这样就不会打扰对方。

讲究态度:态度一定要自然、友善、亲切、随和。应镇定自信、落落大方、彬彬有礼。既不能胆小懦弱,又不能虚张声势,轻浮夸张。表示自己渴望认识对方的真诚情感。任何人都以被他人重视为荣幸,如果你态度热忱,对方也会热忱。语气要自然,语速要正常,语音要清晰。在自我介绍时镇定自若,潇洒大方,有助于给人以好感;相反,如果你流露出畏怯和紧张,结结巴巴,目光不定,面红耳赤,手忙脚乱,则会为他人所轻视,彼此间的沟通便有了阻隔。

注意时间:自我介绍时还要简洁,言简意赅尽可能地节省时间,以半分钟左右为佳。不宜超过一分钟,而且愈短愈好。话说得多了,不仅显得啰嗦,而且交往对象也未必记得住。为了节省时间,作自我介绍时,还可利用名片、介绍信加以辅助。

注意内容:自我介绍的内容包括3项基本要素:本人的姓名、供职的单位以及具体部门、担任的职务和所从事的具体工作。可根据实际的需要、所处的场合而定,要有鲜明的针对性。在某些公共



场所和一般性社交场合,自己并无与对方深入交往的愿望,作自我介绍只是向对方表明自己身份。这样的情况只需介绍自己的姓名,有时也可对自己姓名的写法作些解释。如因公务、工作需要与人交往,自我介绍应包括姓名、单位和职务,无职务可介绍从事的具体工作。如希望新结识的对象记住自己,作进一步沟通与交往,自我介绍时除姓名、单位、职务外,还可提及与对方某些熟人的关系或与对方相同的兴趣爱好。要真实诚恳,实事求是,不可自吹自擂,夸大其词。

注意方法:进行自我介绍,应先向对方点头致意,得到回应后再向对方介绍自己。如果有介绍人在场,自我介绍则被视为不礼貌的。应善于用眼神表达自己的友善,表达关心以及沟通的渴望。如果你想认识某人,最好预先获得一些有关他的资料或情况,诸如性格、特长及兴趣爱好。这样在自我介绍后,便很容易融洽交谈。在获得对方的姓名之后,不妨口头加重语气重复一次,因为每个人最乐意听到自己的名字。

(3) 自我介绍的具体形式。

应酬式:适用于某些公共场合和一般性的社交场合,这种自我介绍最为简洁,往往只包括姓名一项即可。“你好,我叫XX。”“你好,我是XX。”

工作式:适用于工作场合,它包括本人姓名、供职单位及其部门、职务或从事的具体工作等。如“你好,我叫XX,是XX公司的销售经理。”“我叫XX,在XX学校读书。”

交流式:适用于社交活动中,希望与交往对象进一步交流与沟通。它大体应包括介绍者的姓名、工作、籍贯、学历、兴趣及与交往

学会和陌生人说话

对象的某些熟人的关系。如“你好,我叫 XX,在 XX 工作。我是 XX 的同学,都是 XX 人。”

礼仪式:适用于讲座、报告、演出、庆典、仪式等一些正规而隆重的场合。包括姓名、单位、职务等,同时还应加入一些适当的谦辞、敬辞。如“各位来宾,大家好!我叫 XX,是 XX 学校的学生。我代表学校全体学生欢迎大家光临我校,希望大家……。”

问答式:适用于应试、应聘和公务交往。问答式的自我介绍,应该是有问必答,问什么就答什么。

【歪嘴点评】

在人际交往中如能正确地利用自我或互相介绍,不仅可以扩大自己的交际范围,广交朋友,而且有助于自我展示、自我宣传,在交往中消除误会,减少麻烦。

如何开口交谈

与您刚认识的人在一起谈话或与人谈论您不认识的人,最好的办法是从一个话题到另一个话题地试着说,如果某个话题不行,再试试另一个话题。或者轮到你讲话时可讲述你曾经做过的事情或想过的事情,修整花园、计划旅行或其他话题。不要对片刻的沉



默慌张,让它过去即可。

成为一位出色的交谈家并不在于你有多聪明,或者有多少传奇性的经历,而在于启发、诱导别人讲话。值得一提的是,“你”在谈话中是一个前进的信号,而“我”则是一个停止的信号。要设法把谈话引向对方的兴趣点,多用“为什么”“哪里”“怎么样”等等。当他说“我在河南老家开了个店”时,你不要匆忙抢着说:“啊,我在陕西也有两家店铺。”而应该问“在河南的什么地方?”

下面是一些使交谈顺利进行下去的技巧:

(1)使你的交谈变得丰富。

不要期望对方一开始就热情高涨,善言者总是等到对方变得热心以后,才试图从他们那里引导出一些有趣的想法。例如,他们会先问:“请问您尊姓大名?您是哪里人?您的丈夫干什么工作?您准备在这儿呆多久?乘飞机来我市的吧?”等等,以激起对方的谈话兴趣。谁关心这些?你也许会这样问。诚然,这些问题似乎没有任何风采和智慧可言,但它们的确能使交谈启动起来。

(2)尽可能地多了解对方。把交谈前所获的种种细微信息分析探究,由小到大,由微见著,作为交谈的基础。务必看清交谈的对象,从他的兴趣爱好、个性特点、文化水平、心情处境等入手。要做到见面细看、开口巧问、侧耳细听、敏于思索。看表情,分析其心情;看服饰,猜度其个性;看陈设,琢磨其爱好。提问也是灵活多变的,询问可在事先,也可在当时;可侧面问他人,也可正面问本人。要能仔细倾听对方的每句话,既尊重对方,又能调整自己的谈话。

学会和陌生人说话

最后对看、问、听取得信息作思索，由表及里，由此及彼，看出真情。

(3)谈话切忌以自我为中心。

无可否认，人们总是对自己的工作、家庭、故乡、理想表现出浓厚的兴趣。其实，即使像“你从哪里来”这样一个简单的问题也说明你对别人感兴趣，结果会使别人也对你产生兴趣。但你千万别像一位年轻的剧作家那样，跟他的女朋友谈论了自己的剧本两个小时后，接着说：“有关我已经谈得够多了，现在来谈谈你吧。你认为我的剧作怎么样？”

(4)使用“我也”这个字眼。

如果他说：“我是在农村长大的。”你最好回答：“我也是。”或多少讲一点你有关农业方面的知识和经验，这会让他感到很亲切。

如果他说：“我喜欢吃冰淇淋。”恰好你也有同样的爱好，一定要想办法告诉他。如果他说他出生在东北的一个小镇上，碰巧你过去也喜欢在那里度暑假，那你也一定要告诉他……

(5)忌取笑、逗弄或讽刺。

逗弄和取笑会触痛别人的自尊，而威胁他人自尊的任何事情都是危险的，即使在玩笑中也是如此。民意测验的结果表明，人们不喜欢被取笑，即使是他们的亲朋密友。只有在非常亲密的朋友之间，才可以开一些充满善意的玩笑，因为他们是不会追究那些无关紧要的小事的。如果别人非常了解你，非常喜欢你，你也可以与他开个玩笑，但千万别开得过了头。

(6)适时插嘴。看准情势，不放过应当说话的机会，适时插入交



谈。交谈是双边活动,光了解对方,不让对方了解自己,同样难以深谈。陌生人如能从你的谈话中获取教益,双方会更亲近。

(7)借用媒介。寻找自己与陌生人之间的媒介物,以此找出共同的语言,缩短双方的距离。如见陌生人手里拿着一本厚书,可问:“这是什么书?那么厚!您一定十分用功!”对别人的一切显得兴趣很浓。通过媒介物引发他的自我表露,交谈也会顺利进行。

(8)留有余地。留些空缺让对方接口,使对方感到双方的心是相通的,交谈是和谐的进而缩短距离,因此,和陌生人交谈,千万不要把话讲完,把自己的观点讲死,而应虚怀若谷,欢迎探讨。

【歪嘴点评】

与生人开口交谈是人际交往中最重要的步骤之一。处理好这一步可以使人结识很多有趣的朋友。处理不好则会引起尴尬,失去很多机会。

打开陌生人心扉的开场白

我们大多数人都会在互相介绍之后以“嗨,你好!”作为开场白,但通常接下来的相对无语却一点也不高明。

学会和陌生人说话

当您发现在聚会上坐在您身边的是个陌生人时,在开始谈话之前先介绍一下自己。然后有各种各样的开始方式。如果你是个很腼腆的人,在参加聚会之前就可在脑子里先设计好开场白。

第一次与人打交道的时候,总会觉得好像没什么可说的,其实有的时候不用刻意找话题,一句“随意”的话,也许就是最好的开场白。比如在某个场合,对身边的人用对方也能听到的声音嘀咕一句话,引起身边人的注意或共鸣,就不失为一个好办法。因为你的坦诚相见的一句话,也会让对方无拘无束地向你吐露心声。尝试谈论所在的场合,或者直接以对方为话题,都可以打破与陌生人初次见面的难以沟通的尴尬。

例如,您可以问一个热心的园艺家:“我想把花园中的一年生植物改种多年生的,您建议种什么好呢?”或对于一个在家或办公室办公的人,您可以问:“我想买一部传真机。您有什么好的推荐吗?”如果没有反应,可以问他的观点。问他或她有关任何方面的观点是很稳妥的:政治、体育、股市、时尚和当地新闻,所有的都可以,但不能是已经问过的和反应是激烈地反对或引起争论的话题。

在餐桌上另一个能提供良好开端的话题是食品或酒:“好吃吗?我没有时间在厨房里真正地做一顿好饭。您自己做饭吗?”

有人建议,面对陌生人如果实在找不出好的话题,那么不妨从对方的人或事说起。但要注意的问题是,最好以提问的口气开始,比如以“如何、怎么样、为什么”之类的词语提出问题。以“你最近身



体或工作怎么样”等问题展开话题,远比以“天气”为话题适合多了。不过也要注意避开一些令人扫兴的问题,比如对陌生人说:“你的裙子是在某商场买的吧,听说那里在打折。”你这样说就很可能伤害到对方的自尊心,让你的人际交往变得更加困难。还要注意的是,在与陌生人第一次交流的时候,一定注意避免谈及生活和家庭琐事的话题,还有和你自己有关的话题,虽然这些话题能成为你的谈资,却无法引起对方的兴趣。与陌生人一次良好的沟通,不仅会对你产生影响,还可能因为意气相投,让陌生人成为朋友。

“无意”是与陌生人初次见面时的一种技巧的沟通方式,而“提问”则是打破初次见面僵局最简单的方式了。提问的功能是很多的:

(1)引起对方的注意。

如:“如果……那就太好了,是吗?”,“您能否帮助我……”,“但愿我们的想法能取得一致就好了,不是吗?”

这种类型的提问功能,既能引起对方的注意,又不至于使对方焦虑不安。

(2)可获得需要的信息。

这种提问往往都会有一些典型的前导字句,如:“谁”、“什么”、“什么时候”、“哪个地方”、“会不会”等。

在发出这种提问时,应事先把自己如此提问的意图示意对方。否则,很可能引起对方的焦虑。

(3)借提问向对方传情达意。

如:“你真的有信心在这里投资吗?”

学会和陌生人说话

有许多问话表面上看来似乎是为获得自己期望的消息和答案，但事实上，却同时把自己的感受或已知的信息传达给了对方。

(4)引起对方思绪的活动。

如：“对这一点，你有什么意见？”

通过这样的提问能使对方思绪随着提问者的问话而活动。这种问话中常用到的字眼有：“如何”、“为什么”、“是不是”、“会不会”、“请说明”等。

(5)做谈话结论用。借着提问使话题归于结论。

如：“该是决定的时候了吧？”“这的确是真的，对不对？”

提出某一个问题，可能会无意中触动对方的敏感之处，而使对方产生反感。所以，提问要注意对方的忌讳。

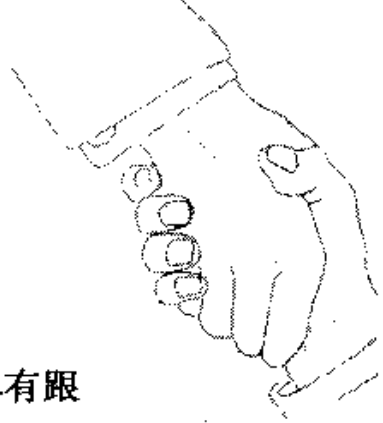
假如你改用另外一种方式提问：“在这份表上，要求填写您的年龄，有的人愿意填大于25岁，您愿意这么填吗？”

这样的提问，对方不但不会生气，还可能积极配合你的行动。

【歪嘴点评】

“无意”，是与陌生人初次见面时的一种技巧的沟通方式，而“提问”，则是打破初次见面僵局最简单的方式了。

营造与陌生人“一见如故”之感



一见如故,这是成功交际的理想境界。无论是谁,如果具有跟大多数初交者一见如故的能耐,他就会朋友遍天下,做事就会左右逢源;反之,如果缺乏跟初交者打交道的勇气,不善于跟陌生人交谈,他就会在交际中处处受阻,事业也就难以成功。

怎样才能跟初交者一见如故?下面介绍的几种开场白就能收到立竿见影的奇效。

(1)通过亲戚、老乡关系来拉近距离。

由于亲戚老乡这类较为亲密的关系会给人一种温馨的感觉,使交际双方易于建立信任感。特别是突然得知面前的陌生人与自己有某种关系,更有一种惊喜的感觉。故而,若得知与对方有这类关系,寒暄之后,不妨直接讲出,这样很容易拉近两人的距离,使人一见如故。现在许多大学里面,都存在一些老乡会、联谊会等组织,这些老乡会、联谊会就是通过老乡关系把同一地方的学生召集在一块,组织起来。同时也通过老乡会来相互帮助、联络感情、加强交流。从人的心理上来讲,每个人的潜意识中都有一种“排他性”,对自己的或跟自己有关的事物往往不自觉地表现出更多的兴趣和热情;跟自己无关的则有一定的排斥性。因而在交谈中这类关系的点出就使对方意识到两人其实很“近”。这样,无论对方位置在你上或你下,都能较好地形成坦诚相谈的气氛,打通初次见面由于生疏造成的心理上的“设防”。

(2)以感谢方式来加强感情。

一个同学在跟一个高年级学生接触时的头一句话就是:“开

学会和陌生人说话

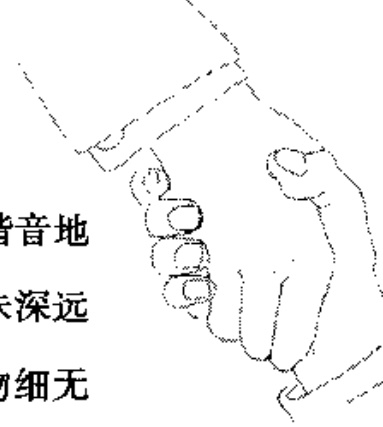
学时就是你帮我安置床铺的。”“是吗？”那个同学惊喜地说。接着两人的话题就打开了，气氛顿时也热乎了许多。那个高年级同学的确帮过我们许多人，不过开学初人多事杂，他也记不得了。而我这个同学则恰到好处地点出了这些，给对方很大的惊喜，也使两人的关系拉近了一层。一般说来，每个人都对自己无意识中给别人很大的帮助感到高兴。见面时若能不失时机地点出，无疑能引起对方的极大兴趣。因此，初次见到曾帮过自己的人时，不妨当面讲出，一方面向对方表示了谢意，另外无形中也加深了两人的感情。

(3)从对方的外貌谈起。

每个人都对自己的相貌或多或少地感兴趣，恰当地从外貌谈起就是一种很不错的交际方式。有个善于交际的朋友在认识一个不喜言谈的新朋友时，很巧妙的把话题引向这个新朋友的相貌上。“你太像我的一个表兄了，刚才差点把你当作他，你们俩都高个头，白净脸，有一种沉稳之气……穿的衣服也太像了，深蓝色的西服……我真有点分不出你们俩了。”“真的？”这个新朋友眼里闪着惊喜的光芒。当然，他们的话匣子都打开了。我们不得不佩服这个朋友谈话的灵活性。他把对方和自己表兄并提，无形中就缩短了两人之间的距离，接着在叙说两人相貌时，又巧妙地给对方以很大的赞扬，因而使这个不喜言谈的新朋友也动了心，愿意与其倾心交谈。

(4)剖析对方的名字来引起对方的兴趣。

名字不仅是一种代号，在很大程度上是一个人的象征。初次见面时能说出对方的名字已经不错了，若再对对方的名字进行恰当



的剖析,就更上一层楼。譬如一个叫“建瓴”的朋友,你可以谐音地称道:“高屋建瓴,顺江而下,可攻无不克,战无不胜,可谓意味深远呀!”对一位叫“细生”的朋友,可随口吟出“随风潜入夜,润物细无声”。或者用一种算命者的口吻剖析其姓名,引出大富大贵、前途无量之类的话,这也未尝不可。总之,适当地围绕对方的姓名来称道对方不失为一种好方法。

【歪嘴点评】

当今正处在改革开放时代,对大多数人来说,交际面越来越广,跟初交者一见如故的交际才能越来越显出其重要性。

设法找到与对方的共同点

每个人的社交圈,实际上都是以自己为圆心,以年龄、爱好、经历、知识层次为半径构成无数的同心圆。共同点越多,圆与圆之间交叉的面积越大,共同语言也越多,也最容易引起对方的共鸣。因此,在与他人搭讪时,一定要留意共同点,并不断把共同点扩大,对方谈起来才会兴致勃勃,谈话才会深入持久。

那么,怎样才能找到与陌生人之间的共同点呢?

(1)察言观色,寻找共同点。

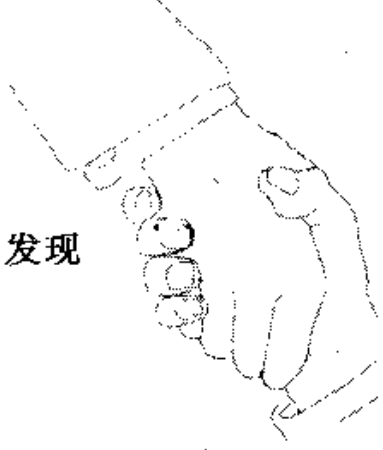
一个人的心理状态,精神追求,生活爱好等等,都或多或少地

学会和陌生人说话

要在他们的表情,服饰,谈吐,举止等方面有所表现,只要你善于观察,就会发现你们的共同点。一位退伍军人在回家探亲的长途汽车上同一陌生人相遇,位置正好在驾驶员后面。汽车上路后不久就抛锚了,驾驶员车上车下忙了一通还没有修好。这位陌生人建议驾驶员把油路再查一遍,驾驶员将信将疑地去查了一遍,果然找到了病因。这位退伍军人感到他的这绝活可能是从部队学来的。于是试探道:“你在部队呆过吧?”“嗯,呆了六七年。”“噢,看来咱俩还应算是战友呢。你当兵时部队在哪里?”于是这一对陌生人就谈了起来,据说后来他们还成了朋友。而这就是建立在观察对方以后,发现都当过兵这个共同点上的。当然,这察言观色发现的东西,还要同自己的情趣爱好相结合,自己对此也有兴趣,打破沉寂的气氛才有可能。否则,即使发现了共同点,也还会无话可讲,或讲一两句就“卡壳”。

(2)以话试探,侦察共同点。

为了打破沉默的局面,开口讲话是首要的,有人以招呼开场,询问对方籍贯,身份,从中获取信息;有人通过听说话口音,言辞,侦察对方情况;有的以动作开场,边帮对方做某些急需帮助的事,边以话试探;有的甚至借火吸烟,也可以发现对方特点,打开口语交际的局面。两个年轻人从某县城上车,坐在一条长椅上。其中一人问对方“在什么地方下车?”“终点,你呢?”“我也是,你到南京什么地方?”“我到南京山西路一亲戚家有事,你就是此地人吧?”“不是的,我是从南京来走亲戚的。”经过双方的“火力侦察”,双方对县城熟悉,对南京了解,都是亲戚的共同点就清楚了。两个人发现对方共同点后谈得很投机,下车后还互邀对方做客。这种融洽的效果



看上去是偶然的,实际上也是有其必然原因的:“火力侦察”,发现共同点,向深处掘进而产生效应。

(3)听人介绍,猜度共同点。

你去朋友家串门,遇到有生人在座,作为对于二者都很熟悉的主人,会马上出面为双方介绍,说明双方与主人的关系,各自的身份,工作单位,甚至个性特点,爱好等等,细心人从介绍中马上就可发现对方与自己有什么共同之处。一位是县物价局的股长和一位“县中”的教师,在一个朋友家见面了,主人把这对陌生人作了介绍,他们马上发现都是主人的同学这个共同点,马上就围绕“同学”这个话题进行交谈,相互认识 and 了解,以至变得亲热起来。这当中重要的是在听介绍时要仔细地分析认识对方,发现共同点后再在交谈中延伸,不断地发现新的共同关心的话题。

(4)揣摩谈话,探索共同点。

为了发现陌生人同自己的共同点,可以在需要交际的人同别人谈话时留心分析,揣摩,也可以在对方和自己交谈时揣摩对方的话语,从中发现共同点。在广州的某百货商店里,一位在南海舰队服役的军人对服务员说:“请你把那个东西拿给我看看。”还把“我”说成字典里查不到的道地的苏北土语。另一位也是苏北人,在广州某陆军部队服役。听了前者这句话,用手指着货架上的某一商品对营业员也说了一句相同的话,两句字里行间渗透着苏北乡土气息的话,使两位陌生人相视一笑,各自买了要买的东西,出了店门就谈了起来,从老家问到部队,从眼下任务谈到几年来走过的路,介绍着将来的打算。身在异乡的一对老乡的亲热劲,不知情的人怎么

学会和陌生人说话

也不会相信是因为揣摩对方一句家乡话而造成的结果。可见细心揣摩对方的谈话确实是可以找出双方的共同点，使陌生的路人变为熟人，发展成为朋友的。

(5) 步步深入，挖掘共同点。

发现共同点是不太难的，但这只能是谈话的初级阶段所需要的。随着交谈内容的深入，共同点会越来越多。为了使交谈更有益于对方，必须一步步地挖掘深一层的共同点，才能如愿以偿。一个度假的大学生和一位在法院工作的同志，同在一位朋友家聚餐，经主人介绍认识后，陌生人谈了起来，慢慢地二人都发现对社会上的不正之风看法有共同点，不知不觉地展开了讨论，他们从某些令人发指的事件，谈到产生的土壤和根源，从民主与法制的作用，谈到对党和国家的期望。越谈越深入，越谈双方距离越缩短，越谈双方的共同点越多。事后双方都认为这次交谈对大学生认识社会，对法院同志了解外面的信息和群众要求，增强为纠正不正之风尽力的自觉性都是有益处的。

寻找共同点的方法还很多，譬如面临的共同的生活环境，共同的工作任务，共同的行路方向，共同的生活习惯等等，只要仔细发现，陌生人无话可讲的局面是不难打破的。

【歪嘴点评】

共同点越多，圆与圆之间交叉的面积越大，共同语言也越多，也更容易引起对方的共鸣。



分析性格,见机行事

在社交过程中,要学会对不同的人做具体的性格分析。对性格活泼、个性开朗的人可以比较随意地开玩笑;但是对性格内向的人,交谈的时候需要耐心;对于性格耿直的人,可以对他们直言不讳,既不会引起反感还会引起对方的共鸣;而对那些性格多疑、小心眼的人,说话则要小心谨慎,开口前要再三酝酿,注意不要得罪对方。这种交谈方式就是所谓的“见机行事”。

在社交中必须要针对不同的人做不同的分析。比如有些以往性格拘谨的人,也会在高兴的时候表现出可能只是一瞬间的活跃,如果能把握住这“一瞬间”,向对方提出要求,只要是合理的,对方都有可能容易地答应下来,达到沟通的目的。还有的人平时显得温文尔雅,但可能因为某些事情变得暴躁,在这个时候千万不要随意讲话,以免触怒了他,自讨没趣。

社交的过程是个瞬息万变的过程,相同的人会有不同的情绪变化。一个真正善于社交的人应该是善于观察的,能对社交对象可能出现的临时的心理随机应变。

与人交流前,要对交流对象有一个基本的了解,要能找到适合的、对方能接受的话题。要学会察言观色,一旦发现对方对你的话题没有兴趣,表现出不耐烦时,就应马上想办法转换话题,避免尴尬。

王宁是一家保险公司的业务员,工作一年了,他每个季度的业

学会和陌生人说话

绩都排在最后一位,无论怎么努力都无济于事,于是王宁就向主管求教,主管让他带着自己一起去找客户,要看看王宁是怎么工作的。他们先到了一个高级社区里,王宁敲开一扇门,开门的是个家庭主妇。王宁向对方推荐人身财产保险:“太太,你的丈夫是个整天飞来飞去的生意人,俗话说‘人有旦夕祸福’,天灾人祸是躲不过的,买这个意外伤害保险可以让你免除后顾之忧,即使你丈夫出了事,也会有大笔的赔偿金。”“你怎么能这么说话呢?!”王宁的话触怒了对方,“你简直是在诅咒我的丈夫!请你出去,我不买什么保险!”王宁只好丧气地走了出去。

一直和他在一起的主管目睹这一切后,对王宁语重心长地说:“对方虽然是家境良好的家庭,但也对什么意外之类的事情很在意,你那么说不适时机,触犯了人家的忌讳,当然不可能推销成功。”

主管带着王宁走到另一家,迎接他们的仍然是个家庭主妇。进了对方的家里之后,主管并没有马上谈及保险的事情,而是和那个主妇随意聊天,聊到一家之主的时候,主管“无意”中说起最近常发生空难,感叹世事的无常。这话题引起了主妇的共鸣,感叹那些失去亲人家庭的不幸。“虽然失去亲人的痛苦是用金钱也弥补不回来的,可是钱至少能让人心里有一点安慰,我也是个经常在外面跑的人,所以买了保险,希望能在万一出事的时候,让家人不至于因为我的意外影响了正常生活,即使我真的出事了,心里也多少有点安慰。”

主管的话让主妇很受触动,她表示每次丈夫外出自己都很担心,怕一旦丈夫出事自己伤心难过是一回事,更担心这个家会因



此没有了经济支柱,自己又没有工作,无法继续照顾孩子和赡养老人。不等主管提出买保险的事,这个主妇就主动表示要为全家人上保险。出来之后,主管告诉王宁,要根据不同的对象说不同的话,话要投机,时机是关键,并投其所好,否则很容易得罪他人。

【歪嘴点评】

只单纯地研究社交对象的身份是不够的,因为即使相同身份的人,他们的个性特征仍然有很大不同,所以在研究这些人身份的基础上,还必须仔细研究他们的性格特征,他们的性格、兴趣、爱好等等,并对症下药,才能说话投机。

打开沉默者的话闸

与人交谈,是一项十分有意义的交际活动。通过交谈,可以交流思想,沟通感情,加深友谊,增强团结,促进工作,激励斗志,增长知识,开阔眼界,陶冶情操,愉悦心灵。生动活泼、轻松愉快、情趣横溢、健康有益的交谈,不仅可以达到上述目的,而且还给人以莫大的精神享受;而枯燥乏味、单调无聊、死气沉沉的谈话,只能是浪费时间,令人厌烦。那么,如何才能使交谈顺利进行、圆满成功?这就

学会和陌生人说话

要了解交谈中的艺术。

(1)适当地发言。

交谈,是一种有来有往、相互交流思想感情的双边或多边活动。参与谈话的人,不但要“听”而且还要“讲”。听人说话,要做到聚精会神、心领神会,切不可漫不经心。与此同时,还要作出积极反应,有什么想法和感受,通过点头、微笑、手势、体态等不同方式随时表露出来;不要消极活动,呆头呆脑,无动于衷。

全神贯注地听,仅是交谈中的一个方面。谈在某种意义上说,显得更为重要。谈的方式多种多样,你可采用任何一种:直截了当地陈述事实,提出问题,发表看法;委婉地表示不同意见,进行评论。这些方式都能使谈话顺利进行。

在交谈中,尽量少用或不用“是”、“不”、“可能”一类字眼作答,一两个字不能给人以启示和激励。要设法使别人从你的话中得到鼓励和启发,使他感到有东西可继续讲下去。但另一方面,也要防止使谈话变成长篇大论的演讲。对某一话题,你可能有很多东西要讲,但他人也可能有高见要谈,要做到使大家都有发言机会。说话要干净利落,简明扼要;发言冗长,使人烦躁。

(2)跟上交谈的节拍。

当话题几分钟以前已由乒乓球赛转到篮球赛,如果你再谈乒乓球赛,显然是跟不上谈话节拍;当大家正兴致勃勃地谈论篮球赛,假若你把排球赛也塞进来,显然是不识“火候”;当大家正评论球类比赛,你却谈起飞机、大炮一类风马牛不相及的东西,显然是离题十万八千里,那只会使人啼笑皆非。



密切注视谈话进行的情况，要把注意力始终集中在正谈论的东西上。只要头脑清醒、目光敏锐，只要跟上谈话的“节拍”，就不会出现那种对方需要你作答、而你却未听见的尴尬局面。

(3) 把握住中心话题。

交谈中，不要偏离话题。当大家正议论新发明的特效药，切不要因听到有人谈他姑姑是如何服用此药而得救，你便滔滔不绝地讲起你姑姑如何如何。如果这样做，那就是不知不觉地偏离了谈话的主题。

(4) 及时改变话题。

话题的转变，在交谈中占有十分重要的位置。当大家对某事似乎已详尽谈论，感到兴致索然时，就要立即转换话题。转变的方式很多，让旧话题自然消失就是其一。另一种方式，就是重提刚议论的事情，然后迅速更换话题。比方说，当大家感到对自学成才的著名作家、诗人再也没什么新东西可讲时，你可以这样转变话题：“是啊，古往今来，靠勤奋自学而蜚声文坛的作家、诗人，真是举不胜举。大家也知道，自学成才的科学家、发明家更是遍及四海。”这样，大家就会重新兴致盎然地交谈起来。第三种方式，可直接突然地改变话题，而无需再说别的。“关于体育锻炼，是否就谈到这里？现在让我们谈谈外语学习吧。”或者干脆说：“现在改变话题。”

改变话题，要注意“火候”，既不能太迟，又不宜过早。当话题仍然引人入胜，切不可因你感到索然无味，就谈别的东西，并强迫他人跟着你转。

(5) 积极弥补失言。

学会和陌生人说话

与人谈话,失言总是难免的,特别是在心情过于激动时,更容易发生。由于一时忘记了别人的禁忌,忽略了他人的生理缺陷,忘掉了某人的不幸,有伤人家感情的话语,有损人家尊严的言词,有失人家体面的言论,都可能出现。一旦失言,就要视具体情况,采取应急措施,进行弥补。假若过失严重,但你对方很熟,恐怕你最好说:“很对不起。”说完立即谈及其他东西。如果接近失言的危险边缘,要竭尽全力迅速摆脱,这时特别需要冷静沉着,莫要惊慌失措,更不要大喊大叫向人家赔礼道歉。

他人失言,你要尽力帮助补救。对于他想出来的转移话题,不但要感兴趣,而且还要带头谈论。如果他惶恐不安,不知所措,你还要迅速、主动地找个适当话题谈起来,以帮助他解脱困境。

在现实生活中,遇到不爱讲话的陌生人,如果要使谈话顺利进行下去,那么,在与陌生人简单寒暄之后,就必须引发出好的话题,要巧妙地从事、某景、某种情感,引发出陌生人的一番议论。下面是几种有效引发陌生人话题的方法:

(1)中心开花。面对众多的陌生人,选择众人关心的事件为题,围绕人们的注意中心,引出许多人的议论,导致“语花”四溅,形成“中心开花”。

(2)即兴引入。巧妙地借用彼时、彼地、彼人的某些材料为题,借此引发交谈。如有人在大热天见到一位素不相识的环卫工人时说:“这么热的天,看这西瓜成车地运进城,你们清扫瓜皮的任务肯定不轻呵!”一句话,引来对方滔滔不绝地讲述烈日下劳动的艰辛。

(3)投石问路。向河水中投块石子,探明水的深浅再前进,就



能较有把握地过河。与陌生人交谈,先提一些“投石”式的问题,在略有了解后再有目的的交谈,便能谈得较为自如。如在宴会上遇到陌生邻座,便可先“投石”询问:“您和主人是老同学呢,还是老同事?”无论问话的前半句对,还是后半句对,都可循着对的一方面交谈下去;如果问得都不对,对方回答是“老乡”,那也可谈下去了。

(4)循趣入题。问明陌生人的兴趣,循趣生发,能顺利地进入话题。因为对方最感兴趣的事,总是最熟悉、最乐于谈的,也最有话可谈。

【歪嘴点评】

遇到不爱讲话的陌生人,如果要使谈话顺利进行下去,那么,在与陌生人简单寒暄之后,就必须引发出好的话题,巧妙地从事、某景、某种情感,引发出陌生人一番议论。

与陌生异性搭讪的技巧

(1)克服恐惧心理,主动搭讪。

一般情况下,每个人都喜欢倾听别人(尤其是陌生人)摆谈,如果听到的是奇闻趣事,则兴趣更浓。有的女性看起来高傲甚至面若冰霜,似乎难以接近,实际上她内心的孤独感更强,她是用

学会和陌生人说话

冷漠的面具来掩饰内心的不安，而你得体的搭讪反倒易引起她的积极反应。因此，你不必顾虑，要有勇气。攀谈时要面带微笑，微笑能消除自己的紧张情绪，并且能融洽谈话的气氛。同时，应以充满真诚的、明亮有神的眼睛注视对方，这不仅是一种礼貌，也是沟通感情的辅助语言，且易使对方减少戒备疑惑，产生信赖。但不宜长久凝视对方，注视使人感到亲切，但凝视陌生人则让对方觉得害怕。

(2)多谈对方关心的事情，免使对方反感。

搭讪中，你不可大肆吹嘘自己，这只会令对方反感。你必须把对方关心的事放进去。对方关心什么呢？人们最关心的是自己，这是人类最普遍的心理现象。比如，当我们观看一张合影相片时，最先寻找的是自己，如果自己的面目照得走了样，就会认为整张照片拍得不好。因此，你必须谈对方所关心的，不断提起，不断深化，对方不仅不会厌恶，而且还会认为你很关心体贴他（她）。

(3)不要过于严肃或带着架子，要有幽默感。

有的人自我感觉很好，而且各方面条件确实不错，但为什么常常在与异性搭讪时遭到冷遇，自讨没趣？关键就是有优越感，高高在上，谈起自己眉飞色舞，这是令人讨厌的。即使你取得了巨大成功，但如果一味地自吹自擂，就会令人望而远之。与陌生的异性交谈，不能一本正经，态度严肃，要有幽默感。幽默是人际关系的润滑剂，是智慧的结晶，它带给别人的是快乐，谁能拒绝这令人赏心悦目的礼物呢？

有这样一则故事：在拥挤的公共汽车上，一位小伙子不慎踩了



别人的脚,回头一看,原来是位姑娘,姑娘满脸怒气,小伙子说:“对不起,对不起,我不是故意的。”接着又伸出一只脚,认真地说,“要不,你也踩我一下。”姑娘一下子被这句话逗乐了。小伙子再次趁机搭讪,姑娘很乐意地和他交谈。他的活泼和幽默,给姑娘留下了很深的印象。

(4)策划好一个小事件,显得是偶然巧合。

有时,你可能没有机会和陌生的意中人接触,更谈不上去搭讪,在这样的情况下,可以“制造”一个机会。比如下面这个故事中的小伙子就做得很好。

一个星期六的下午,一位五官端正、衣着入时的青年手捧一束红玫瑰,礼貌地敲一间公寓的门。公寓的主人是联邦德国外交部年轻女秘书海因兹。她谨慎地打开门,面对这位不速之客,她不知所措,难堪之余,这位男士连连道歉:“我敲错了门,是个误会,请原谅。”然后转身离去。未走两步,又转身走过来对海因兹说:“请收下这束鲜花,作为我打扰你的补偿。”海因兹盛情难却,把他请进房里,两人就这样认识了。实际上,这个偶然的误会是男青年早就策划好了的。

【歪嘴点评】

寻找共同点作为话题,多谈对方关心的事情,要有幽默感,这些都是与陌生异性搭讪的技巧。

学会和陌生人说话

与异性说话投机的技巧

青年男女,要想与异性交往默契,需要融心理、社交、口才等知识技巧于一体。否则,与刚认识的异性交往,就容易羞怯局促、紧张失措,几句应酬话说起来也显得很生涩,平日的伶牙俐齿、妙语连珠也不知躲到哪里去了。其实只要掌握一些基本的原则,就能够使我们在和异性交往时应付自如,谈得非常投机。

(1)男孩应主动引出话题。

在许多社交场合,我们常常发现,当男女被介绍相识后,大多数女子,除了可爱的矜持外,都练就保持沉默的功夫,将先开口讲话的“活儿”奉献给男子去做。一般情况下,女子由于生理和心理的敏感、细腻、脆弱等特点,在交往的范围和接触点上都比较隐秘、谨慎,这是可以理解的。

现代社会,男性的生活环境一般比女子辽阔,加之男子汉多是粗放型,注定要接受人生的摔摔打打、磕磕碰碰,于任何事情都不那么小家子气,因此在面对陌生的异性时应主动开口,多向对方谈论一下自己身边的人和事,以激起对方说话的兴趣。但要注意对方的反应,如果对方已经显露出厌烦的迹向,你就要做出调整了,倘若自己的不恭之话题或言词冒犯了对方,应大大方方地表示道歉,以缓解谈话的氛围。

(2)以女性感兴趣的话为题材。

有这么一对恋人:那位男孩喋喋不休地谈论着公司的事,而那位女孩除了从她亲热地握着男孩的手可以看出他们的热烈感情



外,神态完全是一副无精打采索然无味状。一对热恋着的情侣,本应有千言万语难诉衷肠的沸腾情景,就因为彼此谈话的内容不是双方感兴趣的话题而话不投机冷冷清清。所以,聪明的人,在与异性谈话时恰到好处地选择那些生活中趣事作话题,既可以消除彼此之间的距离,更容易产生共鸣,增加亲切成分,比如选择一些比较轻松、校园生活的诗情画意等等。这些话题不但可以一下子就激起彼此的谈话兴趣,而且话题的外延广、内涵深,不至于大家刚唠了两句就没词了。

(3) 激发女方的兴趣。

异性交往中,往往也会遇到一些不喜欢运用自己脑筋的女子。当男子首先向她说话时,她惜语如金似地仅用“是”与“不是”作答,无论你怎么发问,她总是简单作答。遇上有一定社会经验的异性,就会锲而不舍、耐着性子继续进攻下去,他相信,时间能慢慢地使陌生者变得亲切起来,甚至引出她最有兴趣的话题,逐步改变“话不投机”的局面。

小高因为一篇市场调查报告,需要找微机操作员崔小姐查看有关资料,可看见崔小姐那满脸修女神情,他心虚发慌了。稍定后,小高与她攀谈起来:“崔小姐每天倒挺忙的啊!”

“对!”

“你操作微机如此熟练有些年了吧?”

几个回合下来,崔小姐不但始终斩钉截铁般吝啬作答,而且脸上表情一直未解冻。于是小高转变谈话策略,“听办公室主任讲,我们单位有两个天使最驰名,你猜是谁?”

“不知道。”崔小姐依然简单作答。

学会和陌生人说话

“好，我告诉你，一个是公关天使小陈，另一个就是小姐你呀！”
小高放慢谈话速度说。

“他们叫我什么天使？”

小高见崔小姐的玉容终于活跃起来，故意顿了顿说：“叫你冷艳天使！”

“简直胡说八道，小高你看我像不像？其实……”

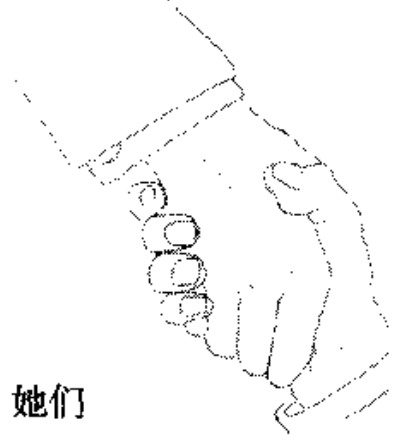
崔小姐的话茬子终于被激发了。小高面对冷若冰霜的崔小姐，在交谈近乎僵局无聊的情况下，抓住对方的“冷艳”这个弱点，假借第三者的谈话进行出击，造成了崔小姐内心尊严的一个致命伤，她为了维护自尊连珠炮似地向小高辩驳，并表明自己的热情、温柔和善良，从而在彼此的谈话中形成了一个和谐、愉快的回流。

【歪嘴点评】

主动引出话题，并以对方感兴趣的话为题材是和异性说话投机的基本原则之一。

年轻女性如何学会与人交往

少女时期是青春勃发的时期，是走向生活、走向成熟的重要阶段，这时候学会与人交往，对自己的性格形成和事业发展都具有重



要影响。那么,少女该如何学会与人交往呢?

(1)主动与人搭讪。

少女涉世未深,面对大千世界,芸芸众生,既新鲜又陌生。她们急于了解世界,了解和她们同龄的人,一般地说,她们在群体中与陌生的女同胞或异性相处,会表现得不错甚至很出色,一旦孤身进入陌生领地,会表现得娇羞拘谨甚至胆怯。如果怯场的少女能够走出温馨的家独自来到人群中时,勇敢地用“喂,你好”向年龄相若的女孩主动搭讪,往往会收到很好的效果。

你主动与人搭讪,都会得到应和,然后再根据对方的情形和反应决定可否作较深一步的交谈。经过一段时间,如果自我感觉与陌生女孩子交谈很随便,像熟人一样的无拘束之感了,那么再选择年长的陌生女性乃至陌生的异性进行主动的交谈。如此反反复复,胆怯的心理一定能克服。这样,便顺利地走进了交际的大门。

(2)情理并重。

少女的交际中自然会遇到形形色色的人。但不管是谁,与之交际的总原则是以情感人,以理服人。情是理之先,理是情的坚强后盾。在漫长的交际生活中,不可避免地要遇到各种麻烦、纠缠甚至侮辱。当遇此不利环境,切戒嗔怒,这会有损于自身的形象,让对方瞧不起,从而陷自己于更不利的地位。正确的方法是用“理”作为有力的武器,所谓动之以情,晓之以理,就是这个道理。同时,也要戒用“情”过度或者得理不饶人,一切均在适度之中,只要善于驾驭情理,你就掌握了交际的原则,就会应付交际中出现的各种情况。

学会和陌生人说话

(3)提高表达能力。

少女应该学会使自己谈吐优雅大方,妙语连珠。同样是表达一个内容,会有数种说法。用不同的说法会产生不同的效果。怎样说能收到最佳效果,需要在长期的实践中不断探索和总结。如果感到自己表达能力不够好,不妨把交际中遇到的特殊事例简要地写下来,加以研究,一定会有所收获。时间久了,日积月累,将会感悟到语言的无限魅力和奥妙,当你觉得和许多人能够会心地交谈时,你的交际便达到了一种更高的境界。

在交际中,抓共同语言,抓共同感兴趣的东西很重要,这样才有话可说,才能深入地交往下去。如过于刻板,循规蹈矩,就会使人感到寡淡无味,丧失兴趣。

(4)注重自己的身体语言。

一个人挥手摆手,点头摇头,一颦一笑乃至穿着打扮,无不向外界无声地传递着自身的信息。或欣赏或厌恶,或赞成或反对,或欢乐或悲伤,或潇洒或深沉,无须言语,别人一望而知。少女在和别人交谈时,就应善于运用自己的身体语言。

使用身体语言要注意让对方明白你的意思,切忌模棱两可含糊糊,也不要过于直露。表达不清,别人往往误会;太过直露,别人会认为你轻浮。

另外,在社交场合中,作为一名少女,在与陌生男人说话的时候,应知道男人的禁忌,避免可能令男性难堪的话题。否则无法引起对方的共鸣,反会伤害别人的心灵。这些禁忌的话题主要包括以下几方面:

(1)秃头问题。

最难堪男士们最怕别人提起他们的秃头或头发越来越少的情况。如果拿男士的光头来开玩笑,必定使这位男士十分难堪。

(2)失败恋爱经验。

不要取笑男士们的恋爱经过,尤其是一些失败的恋爱经验。追不到某位女士,并不表示这位男士的条件很差,就算多次失败,也不表示这位男士无用。将他过去的事情张扬出去,会伤害他的。

(3)与男人作比较。

不要将不成功的男人与成功的男人进行比较,也不要将成功的男人与不成功的男人作比较。人比人,是没有必要的,此种比较往往是片面的,不但无意义,反易引起反感。

(4)对女人的品味。

男士喜欢某种类型的女人是取其特别的原因,不能说别人的品味低,各人的审美观和心理需求是不同的。

(5)批评男士的职业。

没有必要对男士所从事的职业作批评,或劝告他转行。人各有志。

(6)体型的比较。

不要取笑男士的身材,尤其是一些体型过瘦或过胖的人,更没有必要将这些男人与高大威猛的男士作比较,每人的体型不同,也算是“特色”。

【歪嘴点评】

年轻女性与人交往的诀窍有:情理并重、提高表达能力、注重自己的身体语言等等。

学会和陌生人说话

巧找借口,摆脱困境

巧找借口可以有效地掩盖你面嫩的缺陷,助你摆脱难言的困境,因为笑声能掩盖一切。

巧找借口说话指在处于困境中无计可施时,巧妙地寻找一个媒介让对方明白自己的难堪,以便自己能借助它脱身,并产生效果的一种方法。它反映着一个人的应变能力,也能很明显地显示一个人的精明,是一种行之有效的手段。

生活中常常会有意想不到的情形出现,令毫无准备的你大吃一惊或十分难堪,有的人往往手足无措,陷于困境当中。精明的人就不一样,他总会以智慧的眼光来对待它,从独特的视角出发,找出解决问题的办法。巧找借口就是他们惯用的一种方法,他们能够在突发的事件中挖掘出一些可资借鉴的东西,并不失时机地将他一军,从而在会心的笑声中得到解脱。

一个小伙子到未婚妻家吃饭,接受未来岳父母的考验。未婚妻叮嘱道:“我家有个规矩,客人不能自己去添饭。你可得记住了!”小伙子答道:“饭来伸手,何乐而不为也!”

谁知到吃饭的时候,未婚妻和未来的丈母娘随便吃了一点就干别的事情去了。而未来的岳丈大人三杯酒下肚,话匣子打开,谈得正眉飞色舞,哪里还注意到这位准女婿的饭碗已空空

如也。

小伙子见满桌的美味佳肴,举筷沉思,灵机一动,计上心来。他开口道:“伯父,你们打不打算修房子呀?”

“修倒想修,就是眼下木料紧张。”

小伙子见上了道,便接着说:“我有个朋友有批木料,还是柏木,最小的就有这么大。”说着,他把碗一举。未来的岳丈大人这才发现这位准女婿的碗是空的,赶紧叫道:“老婆子快添饭!”

小伙子转危为安,又吃上饭了,便不再提木料的事,可是老头还挂念这事。继续问:“你刚才说的那批木料,他卖了吗?”

小伙子夹了一口菜,吃了一口饭答道:“他先前没有饭吃,打算卖,现在实行了责任制,有饭吃了,他就不卖了。”

面嫩的后生初次去丈母娘家遇到这种情形,往往只有按捺下蠢动的肚虫,强忍饥饿,装成吃饱的样子放下碗离席。礼数虽周却委屈了自己的肚子。这个小伙子就非常聪明,他巧妙地找到一个话题,让老丈人感兴趣,并借机展示自己的空碗,从而达到了目的。最后才隐约地说出谈这个话题的动机,以显出精明人的技巧,未来的岳丈也自然明白了他的意思,哈哈大笑之外,肯定会对这聪明的未来女婿刮目相看。

【歪嘴点评】

巧找借口的运用就这么简单。巧找借口的特点在一个“巧”字,就是所找的“借口”要能切合当时的情形,不仅巧妙地解决你的问题,而且巧妙地产生智慧。这“借口”本身也得含有一种不和

谐的因素在内,你再将裹在这“借口”身上的外衣揭掉,让不和谐暴露出来,笑,就很自然地在这中间产生。

善用微笑,在陌生环境里自如行走

微笑,能够增强你的磁场,进而提升你的魅力,因此,用你的微笑去欢迎每一个人,那么你就会成为最受欢迎的人。

富兰克林·贝特格是全美国最著名的推销保险人士之一。富兰克林·贝特格深知:他推销保险的成功同自己面带微笑有很大的关系。他说他许多年前就发现了面带微笑的人永远受欢迎。所以,他在进入别人的屋子之前,总是停留片刻,想想能使他高兴的事情,于是,他脸上便展现出开朗的、由衷而热情的微笑;当微笑即将从脸上消失的刹那间,他推门进去。

有微笑,就有成功的希望。当失望时,你能在你的工作中掺进微笑,用微笑去面对人生,去接受挑战,也许你会发现微笑能够解决你许多无法解决的问题。因为一个人的笑容就是他好意的信使,他的笑容可以照亮所有看到它的人。没有人喜欢帮助那些整天皱着眉头,愁容满面的人,更不会信任他们。而对于那些受到上司、同事、客户或家庭的压力的人,一个笑容却能帮助他们了解一切都是充满希望的,也就是世界是有欢乐的。只要活着,忙着、工作着就不能不微笑。所有的人都希望别人用微笑去迎接他,而不是横眉竖眼,

横眉竖眼阻碍了心灵思想的交流。

有一次,底特律的哥堡大厅举行了一次巨大的汽艇展览,在这展销会展览中,人们蜂拥而来参观,在展览会上人们可以选购各种船只,从小帆船到豪华的巡洋舰都可以买到。

在汽艇展览期间,有一宗巨大的生意差点跑掉了,但第二家汽艇厂用微笑又把顾客拉了回来。

在这次展览中,一位来自中东某一产油国的富翁,他站在一艘展览的大船面前,对站在面前的推销员说:“我想买艘价值 2000 万美元的汽船。”我们都可以想像,这对推销员来说是求之不得的好事。可是,那位推销员只是直直地看着这位顾客,以为他是疯子,没有理睬,他认为这位富翁是在浪费他的宝贵时间,所以,脸上冷冰冰的,没有笑容。

这位富翁看看这位推销员,看着他那没有笑容的脸,然后走开了。他继续参观,到了下一艘陈列的船前,这次他受到了一个年轻的推销员的热情招待。这位推销员脸上挂满了欢迎的微笑,那微笑就跟太阳一般灿烂。由于这位推销员可贵的微笑,使这位富翁有宾至如归的感觉,所以他又一次说:“我想买艘价值 2000 万美元的汽船。”“没问题!”这位推销员说,他的脸上挂着微笑,“我会为你介绍我们的系列汽船。”他只是这样简单地附和说,便推销了他自己。而且,他在推销任何东西以前,先把世界上最伟大的东西推销出去了。

所以,这位富翁留了下来,签了一张 500 万元的支票作为定金,并且他又对这位推销员说:“我喜欢人们表现出一种他们非常喜欢我的样子,你现在已经用微笑向我推销了你自己,在这次展览

学会和陌生人说话

会上，你是唯一让我感到我是受欢迎的人。明天我会带一张 2000 万美元的支票过来。”

有的公司在招聘职员时，以面带微笑为第一条件，他们希望自己的职员脸上挂着笑容，把自己的公司推销出去。

两名刚毕业的大学生同到一家公司应聘。面对发问，甲滔滔不绝甚至不等主考官说完就大发意见，很有“英雄无用武之地”的感慨。而相貌平平的乙，却始终面带微笑，平静而又不失机灵地陈述着自己的见解。结果乙被录用了。究其原因，用主考官的话来说，就是他从乙的微笑中，看见了乙礼貌自信和稳重的品质，看见了乙潜在的创造力。因此，无论你是生活上求助于他人，还是请求上司变换工作，只要你巧施微笑，你一定会左右逢源，万事皆顺。

在一个适当的时候、恰当的场所，一个简单的微笑可以创造奇迹，一个简单的微笑可以使陷入僵局的事情豁然开朗。

飞机起飞前，一位乘客请求乘务员给他倒一杯水吃药。乘务员很有礼貌地说：“先生，为了您的安全，请稍等片刻，等飞机进入平稳飞行后，我会把水给您送过来好吗？”15 分钟后，飞机早已进入了平稳飞行状态。突然，乘客服务铃声急促地响了起来，乘务员猛然意识到：她忘记给那位乘客倒水了！当她来到客舱，小心翼翼地把水送到那位乘客跟前时面带微笑地说：“先生，实在对不起，由于我的疏忽，延误了您吃药的时间，我感到非常抱歉。”这位乘客指着手表说道：“怎么回事，有你这样服务的吗？”乘务员手里端着水，但无论她怎么解释，这位挑剔的乘客都不肯原谅她的疏忽。接下来的飞行途中，为了补偿自己的过失，每次去客舱给乘客服务时，乘务员



都会特意走到那位乘客面前,面带微笑地询问他是否需要帮助。在飞机落地前,那位乘客要求乘务员把留言本递给了他,此时乘务员心里虽然很委屈,但她仍不失职业道德,面带微笑地说道:“先生,请允许我再次向您表示真诚的歉意,无论您提出什么意见,我都将欣然接受您的批评!”最后当她打开留言本,却惊奇地发现,这是一封热情洋溢的表扬信。写道:“在整个过程中,您表现出的真诚的歉意,特别是你的12次微笑,深深打动了我,使我最终决定将投诉信写成表扬信!你的服务质量很高,下次如果有机会,我还将乘坐你们的这趟航班!”

乘务员在工作过程中始终不忘与工作疏忽造成反感的乘客保持沟通,真诚的微笑打动了乘客,也赢得了乘客的尊重,使得他把投诉信最终改成了表扬信。

古人云:笑开福来。微笑因幸福而发,幸福伴喜悦而生,即“情动于中而形于外”。办事儿时,只要你时时超越自我情绪的困惑,你就能保持轻松愉快的心境,你的面孔也会因此而涌起幸福的微笑,并感染他人,而且他人的微笑又反过来强化你的愉悦和微笑,形成你与他人之间人际关系的良性循环。这无疑会极大地促进你优美个性和创造力的发展,为你把事情办好铺下一块块“基石”。

【歪嘴点评】

一个人可以没有资产,可以没有后台,只要有信心,有微笑,就有成功的希望!

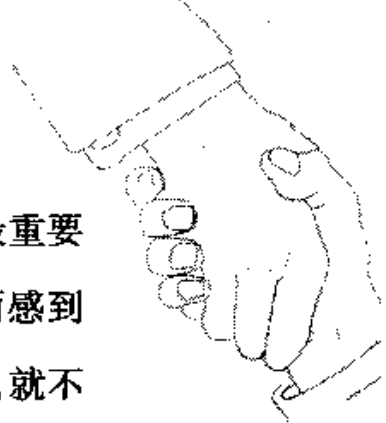
学会和陌生人说话

如何在陌生人的 party 中游刃有余

现实生活中,许多人对参加有陌生人在场的谈话,都有一种畏怯心理,有的人甚至见了陌生人一言不发,这其实是不明智的,我们只需稍稍回忆一下,同我们最熟悉的老朋友,当我们刚刚开始认识时,不都是陌生的吗?如果拒绝同一切陌生者谈话,我们怎么会有自己的朋友呢?轻易放弃一切结交新朋友的机会,有时会使我们终生遗憾。

害怕陌生人这种心理,我们大家都会产生,例如在聚会上我们想不到有什么风趣或是言之有礼的话可说的时候;在求职面试中拼命想给人好印象的时候。事实上,无论何时何地,我们遇上看来有趣的人时,心里都会七上八下,不知该怎样打开话匣子。然而,懂得怎样毫无拘束地与人结识,能使我们扩大朋友的圈子,会使生活丰富起来。

如果有机会去参加一个有许多陌生者在场的聚会,你首先要去寻找哪怕唯一的比较熟悉的人。这对于消除你的紧张心理、稳定情绪很有好处,万一找不到一个熟人,你也不必紧张。此时要做的事是先别忙开口,而只用耳朵和眼睛去听、去看,去仔细打量第一个每个与会的陌生者。如果你发现在场的陌生者中,有一个和你一样没有熟人而且比较胆怯,孤单地坐在一个角落里的人,你要立即抓住这个机会。你可以主动坐到跟前去,向他作自我介绍,同他



低声交谈几句。一般情形下,你这时准保会受到他的欢迎,最重要的是,这时无论他,还是你,都会为摆脱了当时窘境和孤单而感到高兴。有了这块小小的根据地,再设法慢慢加入集体的谈话,就不是很困难的事了。

同陌生人交谈的最大困难就在于不了解对方,因此同陌生人交谈首先要解决好的问题便是尽快熟悉对方,消除陌生。你可以先行自我介绍,再去请教他的姓名职业,然后试探性的引出彼此都感兴趣的话题。如果你没有向对方先谈你自己的情况就开口向他问这问那,一般情况下,他可能并不乐意回答你的问题。你在哪方面谈了自己的情况,对方多半也乐意就这方面谈他的情况。你可以设法在短时间里,通过敏锐地观察初步地了解他,他的发型,他的服饰,他的领带,他的烟盒、打火机,他随身带的提包,他说话时的声调及他的眼神等等。都可以给你提供了了解他的线索。如果他是屋子的主人,了解他便会有更多的依据:墙上挂的什么画,橱子里放的什么摆设,台板下的照片,书橱里的书等等,这一切都会自然地向你袒露有关主人的情趣、爱好和修养。如果你事先就知道将要同一个陌生者见面,则在见面之前通过别人打听一下这位陌生者和情况,这对于就要开始的彼此的交谈是十分有利的。

在同陌生者交谈时,要特别表现对他的职业、性格、爱好的兴趣。在对方谈话过程中,不时地插入一两个小问题,或由衷地表示你的赞叹、感慨:“啊,这太有意思了。”“真想不到,会是这样的吗?”让对方觉得你很愿意听他的谈话并因此在第一次谈话时就把你看成他的知己。第一次交谈,你如果表现出对对方的不感兴趣,神情

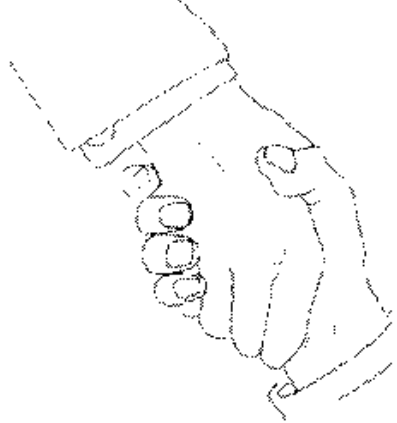
学会和陌生人说话

冷漠,一言不发,他讲话时,你心不在焉,甚至连看也不看他一眼,他立刻会认为,你是一个傲慢无礼的人,他把你对他的冷落看成一种侮辱而可能在心底里永远恨你。

同陌生人交谈,要努力造成一种轻松愉快的气氛。首先从你自己做起,你同他谈话要直率而坦然。最要紧的是使对方不感到拘谨。尤其是对那些比较害羞,很不习惯于同陌生人谈话的人,你一定设法使他放松,可以先同他谈些零碎的无关紧要的事,越随便越好,就像同老朋友谈话一样轻松、自在。要尽可能让对方多谈话,在谈话过程中,要随时留心对方态度的变化。不要以为你感兴趣的对方也一定感兴趣。对对方的兴趣,你倒是要充分尊重的。当对方谈兴正浓时,你千万不可打断他;而当对方兴趣转移时,你则不要纠缠原来的话题,而应随机应变地巧妙地引出新话题。要认真倾听对方的讲话,但不能一眼不眨地紧紧盯住对方。你的眼神要随时表现出你对他的理解、信任和鼓励,而不是怀疑、挑剔和苛求。一道严厉的目光,会使对方把只说了一半的话吞回去。

【歪嘴点评】

第一次同人谈话,要绝对避免同别人在任何问题上争执。不管是由于你,还是由于对方,只要引起争执,那就等于宣告谈话的失败,而且也可能就此宣告了你同他今后再也谈不到一起了。



如何给面试官留下好印象

现代社会,岗位竞争日趋激烈,对于那些寻求工作的人来说,职场面试是非常重要的一关,一个初涉职场的人要想面试成功,除了要有自信与积极的心态之外,还要具备与人良好的沟通能力。

面试一般有较为固定的程序和模式,但招聘者在招聘人才时往往会经过一番精心策划,巧妙地向应聘者提出各种不期而至的怪题难题,令你防不胜防,从而使你褪去包装露出“庐山真面目”。这时,你不仅要有备而来,更要沉着冷静,不卑不亢,以良好的心理素质 and 应变能力,真实地展现自己最优秀的一面。

招聘时的“开场白”一般先要问一些轻松的话题,其目的是让你放松戒备。这时,你千万不可掉以轻心,因为随之而来会有一大堆棘手的问题等着问你,如:“你怎样看待工作中的压力?你的专业 and 我们的需要有一定差距,你为什么不选择适合自己的专业的工作?”诸如此类的问题,你回答一定要言简意赅,切忌夸夸其谈,信口开河,更不要把话说过头,说死,不留一点余地,那样会将自己引入理屈词穷的窘境。当然,在回答过程中也不要过于自谦,显得没有主见缺乏自信。

之后,招聘者会尽可能找出你的不是或不足,有时你甚至会感到一种潜在的敌意:招聘者不时地看看表,翻弄一下你的履历表,

学会和陌生人说话

接电话时滔滔不绝几乎忘了你的存在……面对这种情况，你尽管可以镇定自若地应付，千万不要试图奉承或讨好对方，招聘者不会因此而变得和蔼可亲。不要忘了，对方是在考验你，你们的地位不平等，而你要通过自己巧妙的回答和挥洒自如的风度拉近你们之间的距离。

若是被问到一些难以回答的问题，如：你最大的缺点是什么？这时，你不必正面回答，跳过对方设下的圈套，说出一个很容易纠正的小毛病，例如“我看到大堆的文件总会有些手忙脚乱，不过我已修完文秘课程，相信会应付自如的。”也可以对缺点做一个笼统的回答：“我这个人有时太认真，尤其对工作，可能会讨人烦。”这种回答常常会有先抑后声柳暗花明的惊人效果。不管怎样回答，你都不要忘记最后强调一句：“人非圣贤，孰能无过。我想有缺点并不可怕，可怕的是不敢正视，无力改正它。”

如果掌握了面试技巧并能结合自身实际情况综合运用，相信你会有意想不到的收获。但甚为可惜的是，相当一部分人之所以多次面试不成功，其中很重要的一点是他们在回答主考官所提问题的时候，不知道什么话该说、什么话不该说。所以，从某种程度上说，会说话是求职就业的制胜法宝。

一个非常优秀的学生去公司应聘，开始谈得很不错。后来面试官问他一个问题：“你为什么考 GRE？”他回答说：“想出国，出国之前能在一个大公司干一段时间的话，有利于申请奖学金拿到签证。”他说了实话，可是这实话却使他失去了这次机会。

公司人力资源主管揭开了谜底：“他是说了实话，可我们不能



要他。不然就等于公司做了他的跳板。我们培训他,还没怎么工作他就走了,这种事谁愿意干?可是,如果他反过来这么说,我想出国之前先在一个公司好好干几年,积累点儿经验,对我以后学习也有帮助。就是另一回事。我们坚决不要说谎的人,但这并不等于应聘者只要实话实说就够了,表达其实很需要一些技巧,尤其在面对陌生人的时候。”

【歪嘴点评】

无论你是生活上求助于他人,还是请求上司变换工作,只要你巧施微笑,你一定会左右逢源,万事皆顺。

掌控好沟通的头5分钟

人们是否愿意成为朋友或什么时候可能成为朋友,按照信纳德·佐宁博士在《交际》一书中的观点,陌生人之间接触的头5分钟是至关重要的。

你可以注意到,一般人并不专心致志地注意自己刚认识的人,他不断地东张西望,似乎在寻找更加有趣的人。如果谁这样对待你,你一定不会喜欢他。

当我们被介绍给新朋友时,作者说,我们应当尽量显得友好和

学会和陌生人说话

自信。一般来说,人们喜欢喜爱自己的人。

另外,我们不能让别人认为我们很自负,对别人显示出兴趣或表示同情是很重要的。要知道别人也有自己的需要、恐惧和希望。

听到上述劝告,你或许会说,我不是一个天性友好或自信的人,这样做,不是诚实吗?

佐宁博士认为,只要实践几次,便会改变自己的社交方式了。只要我们想改变自己的性格,我们终究会习惯的,这就像买了一辆新车,起先你可能觉得不熟悉,但是它总比旧的好。

是否说,天性不善友好的人,表现出友好或自信是一种不诚实的行为呢?“完全的诚实”对于社交关系来说往往并不合适,特别是在相互接触的头几分钟,这时可能有各种各样的表现,但是适当的表演,在和陌生人的交际中是最好的一种方式。这时不是抱怨自己的健康问题或找别人的缺点的时候,这也不是彻底地把自己的观点和印象全盘托出的时候。

人际关系在学校应该和阅读、写作、数学一样作为必修课来对待,生活的成功与否往往主要看我们和周围的人相处,这至少和我们拥有的知识同等重要。

为了把握住交际的最初 5 分钟,时刻注意自己的形象是非常必要的。

人的第一印象是最不容易磨灭的,长相凶恶的人谁也不喜欢,没有自信的人总是让人觉得缩头缩尾。有些人就是很容易博得别人的好感,这也不过是长相给人的印象罢了。只是,这第一印象往往与事实相去不远,这正是长相的重要性。



作为一名上班族,每天早上一定要站在镜子前看看自己的脸。在镜子里你看自己的脸是怎样的一张脸呢?是柔和的、精力充沛的,还是一副未醒的样子?如果早上起来就一脸没精打采的样子,那最好先振作精神再出门。

尽量找机会审视自己的脸。尤其是在竞争激烈的环境中,更是必须随时保持清醒状态。

即使是男士也最好随身携带一面小镜子,随时注意一下自己的领带是不是松了,头发是不是乱了,自己的脸部表情够不够柔和,是不是保持着充沛的活力。

【歪嘴点评】

当你在社交场合中遇到陌生人,你应把注意力集中在他身上5分钟。很多人的生活将因此而改变。

与陌生人的谈判技巧

谈判不仅广泛地运用于商务还深入到人们生活的方方面面。可以说只要有人与人的交往就会有谈判发生。谈判技巧对谈判的成功至关重要。有人说谈判的基础是实力。实力固然重要,但是有实力谈判不一定肯定成功;没有实力,谈判不一定肯定失败。这便是谈判技巧的作用。

学会和陌生人说话

(1)知己知彼,以不变应万变。

只有在这种准备的基础上,才能选择具体而有效的谈判方式,反击对手,使自己立于不败之地。要真正地了解对手,必须明确对手的需求,这样便能在谈判桌上采用行之有效的手段和方法,既可节省精力又可一击而中。因此,在谈判之前,获悉对手的信息,并确定相应的谈判方式,是很重要的。

当优势不在自己时抱定时间对手比你更重要的信念。不论对手气势如何嚣张,以不变应万变。不动声色,让对手尽情发挥。躲过对手的锋芒,在他精疲力竭时,发动进攻。采用老鼠斗猫的方式拖垮对手。

(2)要给对方留有余地。

谈判时决不能把对方置于死地。尤其在我方处于绝对优势、胜利在望的情况下,更要注意这一点。不懂得谈判的人则往往在这种没有必要的时候穷追猛打。

空手道中有一个规则叫“叫停”,就是在胜负已定的情况下,不必再手击脚踢,用不着一定把对方打倒在地。当裁判认为比赛再继续下去胜负也不会有所改变,即“定型”的时候,就可以宣布结束。这样失败者默认失败,以免遭受肉体上的伤害,在空手道比赛中这样做是对的。

谈判也是如此,谁都看出胜负已经定型了,就应该在这种“叫停”的状态下落下帷幕。再继续攻击下去,就是犯规行为。当知道自己已经获胜的时候要停止追击,反过来应该给对方一个下台的台阶。

如果不给对方留一条生路,那么可以说这个谈判是不成功的。

即使这次谈判你暂时领先,也不会持续到下次。一般地说,对方受到严重的伤害以后,不会再与你共事。

商务活动中最重要的一条是让利,这意味着双方还可以继续合作。做买卖最好追求“双赢”,常胜不败做不成买卖。在5次、10次的商战中有胜有负,连续作战,方能有利可图。

谈判也不能把对方宰得太狠,应当悠着劲儿照顾对方一点儿,让他回到公司里好有个交代。一来二去搞好关系,他就能逐渐成为合作伙伴。

此外,还需注意的是,在争论的过程中,谁都会有感觉对方的意见是正确的那一瞬间。或许这正是某一方将要获胜的时刻。不过,仅仅有这种一闪而过的念头,争论还是不能结束的。

(3)有理不在声高。

一些人在形势不利时,还想继续说服对方,往往会抬高嗓门说话,其结果却适得其反。说话声音太大,人家会认为你在掩盖自己的心虚。

另外,声音大,说话的速度就快,给对方的印象是你准备把这次不顺利的谈判草草收场,一走了之。

实际上,如果真的对自己的意见充满信心,那么说话的声音反而会压低。当对方听到低沉而缓慢的讲话时,会感到这种语调是具有说服力的。情人之间认真地说起重要的话题时都是悄声细语的。电视剧里的人求爱时总是声嘶力竭地大喊,而现实生活中没有人会这样做。同一个“爱”字,低声表达,则富有真实感,如果在千米之外大声高喊,别人就会说这个人“有毛病”。

学会和陌生人说话

在日常生活中,高声交谈时往往没有什么大事。当人家小声说话的时候,也许你不知对方要说什么,但会意识到对方有要事相谈。比如在电车上或办公室里听到别人在大声交谈,你一般不去理会,可对面座位上有人在小声嘀咕,你会不自觉地把耳朵竖起来。

有人站在公司的走廊凑在另一个人的耳根下唧唧咕咕地说什么的时候,最容易引人注意。别人会猜测他们肯定在议论公司里的秘密,或许是人事上的变动。

在咖啡馆里与朋友交谈时,如果对方在高谈阔论,你听起来也许不那么认真。但如果声音一下子降了下来,你会马上调整姿势,意识到对方有什么大事要与自己商谈。

因此,在谈判桌上想说服对方的时候,说话还是小声一些为好。这么做对方会感觉出我方有重要的事情要商量,气氛便紧张起来。假如我方并没有准备出足以说服对方的材料,也能靠降低说话的语调令对方感觉到我方的话里透着自信。

在与会者你一言我一语争吵不休时,你故意压低声音,会场的气氛会顿时严肃起来。大家都止住自己的争议,专心听你到底有什么意见。由于散乱的情绪集中到了一点,你就掌握了整个谈判的主动权。

(4)利用对方的虚荣心。

谈判的对手为了在心理上处于优势,往往搬出一些专用词汇和外来语来虚张声势。搬弄这些市场专用语、科学和法律方面的术语是为了摆出一种挤兑你的态度:“这些词你不懂吧。”如果这些都在对方所学的专业范围内,另当别论,但大多数场合他只不过看了



一点儿这方面的书现买现卖而已。如果是这种情况,你可以把它当成一个很好的机会。

你大可不必因为听不懂这些词而感到羞愧。对方肯定是在似懂非懂地滥用,进而在这些专业词汇中自我陶醉。此时,你不妨认真地询问:“这个词是什么意思?”即使你明明知道,也故作不知地反过来问他。于是,形势发生逆转。对方只是隐隐约约地知道一点儿,真让他解释,他就茫然不知所措了,回答起来也会吞吞吐吐:“这个嘛,也就是这个意思。”刚才讲话的神气已荡然无存。对方本来意在造成我方的混乱,结果是搬起石头砸了自己的脚。在他们看来,一般人耻于别人说自己没文化,不会刨根问底,所以才滥用那些道听途说的只言片语。因此,我方也可以将计就计,在那些难以解释希望一带而过的问题上,不妨适当地说些晦涩的专业词汇或是人们不熟悉的拉丁文字,借以脱身。还可以做点铺垫,比如说:“正如您已经知道的那样……”只要对方不是非常执著的人,不十分老练,大概谁也不可能再问:“噢,不知道呀!到底是什么意思?”像这样,抓住对方的虚荣态度和自尊心做文章,谈判会越发顺利。

(5)运用模糊语言。

运用模糊语言是社交场合尤其是谈判中经常使用的留有余地的重要手段。因为受到人的思想情绪、谈判内容、周围情境等诸多因素的制约,谈判的过程一般来说总是复杂多变的,节外生枝、出现始料未及的情况是常有的事。因此,谈判的过程中,说话一定要注意分寸,留有余地,不能说“满口话”,要使说话具有一定的弹性,给自己留下可以进退的余地。



模糊语言灵活性高,适应性也强。谈判中对某些复杂的论点或意料之外的事情,不可能一下子做出准确的判断,这时就可以运用模糊语言来避其锋芒,以争取时间做必要的研究和制定对策。

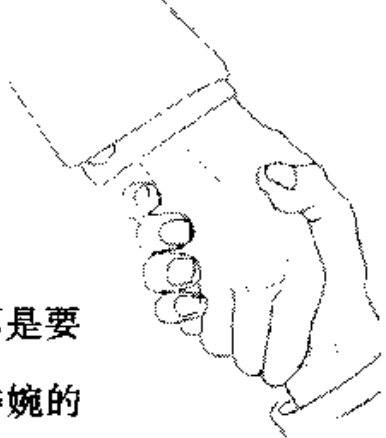
【歪嘴点评】

谈判技巧对谈判的成功至关重要。

拒绝别人也有策略

启功先生是当代著名书法家、大学教授,又是前清皇室的亲戚,是一位炙手可热的大名人。因此,登门造访的人总是接连不断,简直踏破了门槛。

直言不讳地说,到先生家的人虽多,但纯为探访而不有求于先生者,却是非常罕见的。所求的内容,大致有二:一是举办某某活动,欲请先生光临、捧场;二是求先生挥毫写字,用先生自己的话说则是:“将白的写成黑的。”其实这都顺理成章,先生名头太大,在活动中一露脸,立即大群记者一拥而上,电视转播,报纸载文,举办者脸上添光,知名度鹊起,产生一定的社会效益;而其字一则具有高度艺术价值,挂于客厅中可临摹,可欣赏,可炫耀,二则虽人人都不會公开承认,但私下里一致认同,可卖大价钱,是为可居的奇货,能



获得可观的经济效益。

试想,如果对这些人一照顾,个个给面子,老先生岂不是要累死?那些人个个都有一套死缠硬泡、登鼻子上脸的功夫,委婉的拒绝是不顶用的。因此,老先生有时对他们毫不客气,干脆直爽地将其拒之门外。

一日,电话铃声忽然大作,启功先生正处理文稿,犹犹豫豫本不想接,但打电话的人极有耐心,先生又恐是老朋友或公家部门打来,接了,一问对方姓名,并不认识。问何事,对方称先生曾为某书题签,现该书已出,欲明日亲自送来。先生当即说:

“谢谢。不过这样的小事,你也不必跑了,通过邮局寄来即可。”

对方不干,非要前来,称为探望。

先生不耐烦地解释道:“我现在很忙,身体又不大好,你来我也无力接待,书还是寄来吧。”

对方不肯,先生索性挑破窗户纸,单刀直入:“你说你还有什么事吧。”

对方说:“没事,就是想看看您。”

先生答道:“你既然那么想看我,也行。我给你寄张相片去,你可以从从容容地看。”

此人仍不罢休。

几个回合之后,为了不浪费时间,先生非常干脆地说:“好吧,你明天何时来,说个点儿。认识不认识我这儿,就在大门口,你也不用进我的门,你不是就为看我吗?咱俩就在门口对着看,你看我,我瞧你。看半个钟头,够不够,若不够,看两个钟头也行。”

对方听先生动怒,又拉出一张“虎皮”,说先生的某某老友也要

学会和陌生人说话

同来。

先生再一细问,对方又说先生的这位老友前些日子出差在外,不知明天能否回来。

先生气得不得了,挂上了电话。

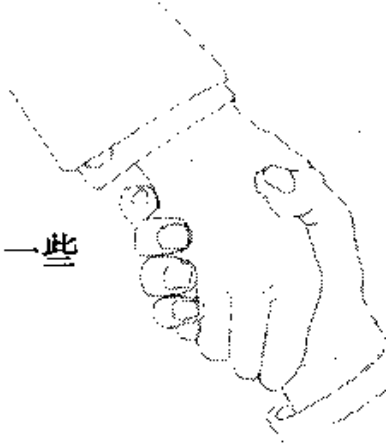
启功先生这种简单拒绝的策略是非常值得赞赏和效仿的。固然,一开始即斩钉截铁地说“不”,委实不妥,然而,不要因此而放弃表示拒绝的权利。即使这样做会破坏他人对自己的期望或好感也在所不惜,何必勉强自己成为偶像型的人物呢?毕竟办不到的事终究还是办不到。先把这一点搞清楚,然后尽早设法向对方恳切地表白,才是真正的相处之道。

【歪嘴点评】

在考虑答应对方的请求前,应先仔细盘算自己能力是否能及,如果答案是否定的,不妨想想:一旦失约后对方对自己所产生的不信任感将如何,那么即使很难做到,也势必得鼓起勇气将之拒绝。

轻松地与名人交谈

当你在一些场合偶然遇见名人时有两种选择:你可以自己对自己说:你太平庸了,不应打扰他。但这只意味着你太怕羞。另一种



是你兴致勃勃地靠近他和他说点什么。如果你能熟练地运用一些令人高兴的开场白,名人也会被你所吸引。

(1)不要错过遇见名人的机会。

和名人交谈并非是件麻烦事,你不必因为怕麻烦就索性不和他打交道。名人当然期盼着受到注意。许多名人会因没有人注意他们而感到失望。问题往往出在我们自己身上,因为我们认为名人会因别人太多的打扰而感觉不快。正因为如此,许多人错过了和名人交谈的良机。所以,你应该抓住面前的每个机会,即使交谈几句也好。当然,你要做到彬彬有礼,以使你们的交谈融洽。

和名人交谈要为对方着想。当名人正在用餐或休息时,不要去打搅他。如果当你与名人相见发现对方面露倦容时,在简短的寒暄之后,便不要烦扰他了。这时,他会深深地感谢你的。如果他想和你交谈,这便是一个良好的开端。

(2)以自然的方式接近名人。

自然而尽情地表达你对他的敬佩之情,这样你便能和任何名人交谈。通常,即使人们不喜欢某位名人,但为了能一饱眼福,仍喜欢对名人说些阿谀奉承的话。但你最好与众不同,不要滔滔不绝,好话别说得太多,那样即使你笑容可掬,也会伤他的面子。同时,你还应避免使用一些空洞、溢美之词。

如果你很真诚并且对自己要谈的话题有绝对的把握,你可提及对方给你印象最深的成就,他会被吸引而且会很高兴。但如果你预先没有机会来把握要说的话题,并且对确切的事件记不清时,最好泛泛而谈。有时某些好心的崇拜者一心只想表示他们的善意,却

学会和陌生人说话

没料到无意中伤害了对方。

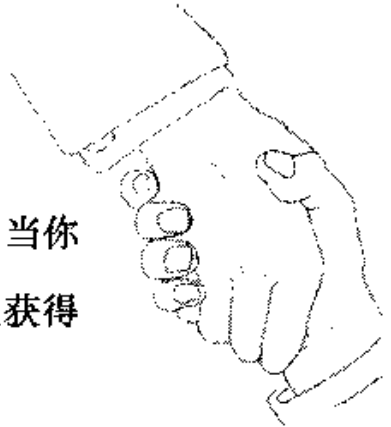
一个最常见、最糟糕的错误是崇拜者错记了对象：某作曲家没有做过那些曲子，却受到莫名其妙的祝贺；某本畅销书的作者被张冠李戴；某演员并未演过某部电影，但却被夸奖说他在此片中的表演多么精彩。对名人来说，这是令人扫兴的事，并会给随后的交谈蒙上阴影以致难以持久。

通常，那些单独工作而又极富创造力的人，如诗人、小说家、音乐家等，在社交中往往很难放松自己。不要因对方的沉默寡言而不快，也不要表现得过分热情，而应该温和友善地为对方考虑，像对待任何过于紧张的人那样对待他。

(3)慎重选择话题。

和名人交谈，最好选择一些能显示出你对他关心的问题，如：早晨何时起床？怎样才能有足够的睡眠等。这些话体现了你在关心名人，处处为名人着想。另外，许多名人也喜欢被问及他们的孩子。在很多情况下，谈孩子是个较保险的话题。你可以问及他有几个孩子？他们多大？在哪儿？对他们的学业是否满意？如果你也是为人父母的人，你和他对孩子便会有一些相同的经验和共同的看法，这样你们便有了共同语言。你可以告诉他，你的孩子比他的大或相同年龄等诸如此类的事。

要保持谈话轻松，不要谈及那些令人沮丧的而且纯属你个人的事。不要告诉他何时自己的女儿与人私奔了，也不要提及上周医生跟你说你患了某种病，更不要提你儿子出了车祸。此时绝不是谈这些话题的时候，它们太沉重，太令人沮丧，又属于你的私事。



此外,名人在他们的职业之外,还有些各不相同的爱好。当你被预先告知要见某位名人时,你可以从他的自传、报纸杂志上获得一些有关他兴趣、爱好方面的消息。

(4)谈些能表达你对他的感情的话。

名人和我们一样也是人,也有各种苦衷。你要把他当作一个有血有肉的人来看,尽量和他谈些能表达你对他的感情的话。其实,一些名人比你更敏感,更怕受到伤害,而且也很怕羞。不要以为他的品性总是与其在职业中表现出来的一样。演员们展现在公众面前的充满信心、滑稽好笑或性感的形象常常是虚构的。特别是喜剧演员,在台上总是给人一个滑稽乐观的形象,但事实上他们也许是孤独的、失望的。

名人和我们一样也有许多兴趣爱好。许多成功地与名人交谈的人,往往是围绕这些交谈的。这些话题有可能发展成真正的双方交谈,而不只是你单方面地询问那些自己渴望知道的问题,如:“你的生活一定很有趣吧?”对此,名人会觉得索然无味的。

(5)别犯低级错误。

名人并非都有自己的业余爱好。和他的具体工作、专业相比,你应该更注重对后者的了解。在谈及对方工作时,有两点需要注意:

其一,不要不懂装懂。如果你假装对绘画很内行,那么当对方谈到抽象派的拼贴画或其他专业性问题时,你便会目瞪口呆。这时,他肯定会发现你是个骗子。

其二,在谈论名人的职业时,许多人易犯这样的错误:他们只

学会和陌生人说话

提及一些显而易见的事,只谈对方所取得的最显赫的成就,而这个成就很可能根本就不是他最杰出的或最得意的。

此外,当你遇见某位名人时,还要注意不要问及和他在一起工作的名望更高的人。

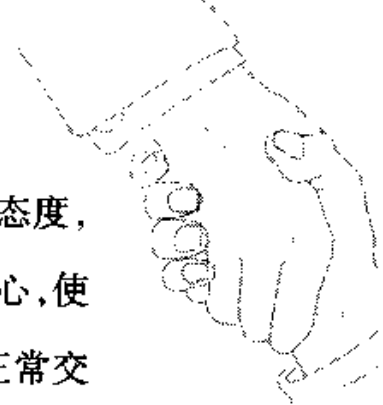
【歪嘴点评】

面对名人时,如果你能熟练地运用一些令人高兴的开场白,名人也会被你所吸引。

如何与固执己见的人进行交流

固执是一种偏执型人格障碍。这类人具有敏感多疑,好嫉妒,自我评介过高,不接受批评、易冲动和诡辩、缺乏幽默感等特点。固执的人常常发生与朋友分手、与恋人告吹、夫妻不和、父子反目等情况,因而可以说,固执是人际交往的大敌。固执可分为感觉性固执、记忆表象固执、情绪固执,这些心理现象可以连成一体,形成一种习惯,当别人破坏这种习惯时,就会使个体产生不愉快、不舒服,甚至苦恼的情绪,从而引发攻击性行为,表现出强烈的固执。

自尊心过强是导致固执形成的基础。自尊作为人的一种精神需要,是可以理解的。但有些人面对别人有睿智的思想,熟练的技



能,幽默和风趣的谈吐,精辟的论证,高尚的品格以及谦虚的态度,只能用执拗、顶撞、攻击、无理狡辩等方式来满足自己的虚荣心,使固执在这种满足中得到发展。这样,必然会影响与他人的正常交往。

浮夸、傲慢、懒惰、墨守成规是构成固执性格的要素之一。这种人常表现为情绪不稳定,社会适应性较差,对周围环境或人漠不关心,易与人发生摩擦,处不好人际关系。自己的内心苦闷,却又不能耐心地听别人讲话,因而使自己的心理积聚无处排解,最后陷入心理变态的泥潭之中。

个人修养、平时所交往的对象是固执形成和发展程度的重要因素。常与个人修养好并善于应酬周旋、灵活性强或虚心随和的人交往,往往会改变或减弱本人的固执程度;而固执的人与固执的人交往,会促使双方更加固执。

作为企业的管理者经常会遇到一些固执己见的员工,他们最大的表现是性格执拗,立场坚定,自个认准的事就是十头牛也拉不过来,不会轻易被人说服。此类员工常常造成管理及工作上的障碍,对此,聪明的老板就采取一些语言和行动上的技巧去说服他们,让他们心服口服。以下是几种比较容易掌握的方法:

(1)避开矛盾让对方简单说是。

当一个人明确地说“不”的时候,他的整个机体——肉体和精神——都处于一种明显的收缩状态,这种状态会使他拒绝任何人的意见。同时一个人一旦说出“不”字,往往就再好再反悔,自尊心有可能使他顽固地坚持下去。尽管他以后也许会认为这个“不”字

学会和陌生人说话

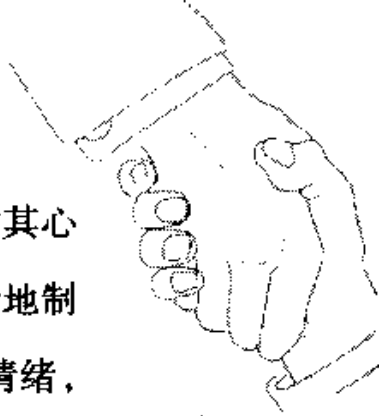
是愚蠢的,然而这时他会把这个“不”字看成是至高无上的,必须捍卫的东西。相反,在一个人说“是”的时候,他的机体就处于开放状态。这种状态使他能够虚心地权衡和接受他人的意见,没有必要为自己进行任何防卫。一个人说的“是”越多,他被别人的意见所捕获的可能性就越大。

懂得这个道理,那么,你在劝说对方的时候,就应该尽量不要让对方把“不”字说出口,以免他固守错误观点,拼命维护自己的尊严。要尽可能启发对方说“是”,用“是”的效应来使他接受你的影响。人们为了维护自己的尊严,维护自我的统一性,也不会在一个问题上先说“是”,再说“不”。谁愿意给人留下一个出尔反尔的印象呢?

(2)来几句简单的歇后语效果非同寻常。

某企业一名青工因未调上工资,气势汹汹地闯进厂长办公室,大声叫嚷。厂长一声不吭,待他的闹劲消停时,便说:“小李,你知道这次为什么没上调你的工资吗?”青工说:“不就是玩麻将吗?玩玩有什么不行?”厂长语重心长地说:“我不反对青年人玩,但是要玩得正当,有意义。你那天晚上一下子把一个月的工资输光,你妻子哭哭闹闹找到我,要我劝劝你。按理说,这是赌博,你属于公安局的禁赌对象。念你初犯,没给你处分;之所以没涨你工资,是想让你从中吸取教训。赌博这玩意可害人哪,弄不好,到头来门神店失火——人财两空。那时,厂里可担当不起呀!”青工没有词了,低下头沉思着。厂长拍拍他的肩膀:“好好干活去吧,今年的奖励升级我可等着你啦!”

(3)用悬念诱发其好奇心。



在生活中,再随和的人有时也有固执的一面,人在固执时其心理往往处于一种紧张封闭状态。直言相劝恐怕会碰钉子,巧妙地制造悬念,通过卖关子来吊对方的胃口,松弛对方的紧张抗拒情绪,转移其注意力,诱发其好奇心,然后再进行劝说,则比较容易达到目的。

(4)运用归谬法。

归谬正误,也叫“以其人之道,还治其人之身”,就是以对方所讲的歪理或所用的手段来回敬对方。此种攻心术如运用得妙,往往能置敌于死地。

(5)简单的赞扬几句

在对付固执的人时,要善于发现对方的“闪光点”。要善于赞扬别人,善于从理解的角度真诚地赞美别人。

【歪嘴点评】

自尊心过强是导致固执形成的基础。而个人修养、平时所交往的对象是固执形成和发展程度的重要因素。

说话要点到为止

面子是人一生的招牌,错误是招牌上的灰尘。有时,人难免因一时糊涂做出一些不适当的“错误”的事。遇到这种情况,指

学会

和陌生人

说话

责别人就需要适度：既要指出对方的错误，又要保留对方的面子。这种情况下，如果轻重把握得不适当，或者会使对方难堪，破坏了交往的气氛和基础，或者可能因此带来一系列严重的后果。

心理学的研究表明，谁都不愿把自己的错处或隐私在公众面前“曝光”，一旦被人曝光，就会感到难堪或恼怒。因此，在交际中，如果不是为了某种特殊需要，一般应尽量避免触及对方所避讳的敏感区，避免使对方当众出丑。必要时可委婉地暗示对方已知道他的错处或隐私，即可造成一种对他的压力。但不可过分，只须“点到即止”。

在广州一著名的大酒家，一位外宾吃完最后一道茶点，顺手把精美的景泰蓝食筷悄悄“插入”自己的西装内衣口袋里。服务小姐不露声色地迎上前去，双手擎着一只装有一双景泰蓝食筷的绸面小匣子说：“我发现先生在用餐时，对我国景泰蓝食筷颇有爱不释手之意。非常感谢您对这种精细工艺品的赏识。为了表达我们的感激之情，经餐厅主管批准，我代表本店，将这双图案最为精美并且经严格消毒处理的景泰蓝食筷送给您，并按照大酒家的‘优惠价格’记在您的账簿上，您看好吗？”

那位外宾当然会明白这些话的弦外之音，在表示了谢意之后，说自己多喝了两杯“白兰地”，头脑有点发晕，误将食筷插入内衣袋里。并且聪明地借此“台阶”说：“既然这种食筷不消毒就不好使用，我就以旧换新吧！哈哈哈。”说着取出内衣里的食筷恭敬地放回餐桌上，接过服务小姐给他的小匣，不失风度地向付账处走去。



迪肯斯经常在他家附近的一处公园内散步和骑马，他非常喜欢橡树。因此，当他看到那些嫩树和灌木，一季又一季地被一些不必要的大火烧毁时，觉得十分伤心。那些火灾并不是疏忽的吸烟者所引起的，它们几乎全是由那些到公园内去享受野外生活、在树下煮蛋或烤热狗的小孩们所引起的。有时候，火势太猛，必须出动消防队来扑灭。在公园的一个角落里，立着一块告示牌说，任何人在公园内生火，必将受罚或被拘留。但那块牌子立在公园偏僻角落里，很少人看到。迪肯斯到公园里去骑马的时候，其行为就像一位自封的管理员，试图保护公家土地。刚开始的时候，他不会试着去了解孩子们的看法，一看到树下有火，心里就很不痛快，急于要做件好事，结果却做错了。他总是骑马来到那些小孩子面前，警告说，他们可能会因为在公园内生火，而被关进监牢去。并以权威的口气命令他们把火扑灭；如果他们拒绝，就威胁叫人把他们逮捕起来。迪肯斯说他自己只是尽情地发泄某种感觉，根本没有想到他们的看法。

结果呢？那些孩子服从了，心不甘情不愿、愤恨地服从。等迪肯斯骑马跑过山丘之后，他们很可能又把火点燃了，并且极想把整个公园烧光。

随着年岁的增长，迪肯斯对为人处世有更深一层的认识，变得更为圆滑一点，更懂得从别人的观点来看事情。于是，他不再下命令，他骑马来到那堆火前面，说出了下面的这段话：

“玩得痛快吗？孩子们，你们晚餐想煮些什么？我小时候自己也很喜欢生火，现在还是很喜欢。但你们应该知道，在公园内生火是十分危险的。我知道你们这几位会很小心；但其他人可就不这么小

学会和陌生人说话

心了。他们来了,看到你们生起了一堆火,因此他们也生了火,而后来回家时却又不把火弄熄,结果火烧到枯叶,蔓延起来,把树木都烧死了。如果我们不多加小心,以后我们这儿连一棵树都没有了。而因为生起这堆火,可能会被关入监牢内。但我不想太啰嗦,扫了你们的兴。我很高兴看到你们玩得十分痛快;但能不能请你们现在立刻把火堆旁边的枯叶子全部拨开,而在你们离开之前,用泥土,很多的泥土,把火堆掩盖起来,你们愿不愿意呢?下一次,如果你们还想玩火,能不能麻烦你们改到山丘的那一头,就在沙坑里生火?在那生火,就不会造成任何损害……真谢谢你们,孩子们,祝你们玩得痛快。”

这种说法有了很不同的效果!使得那些孩子们愿意合作,不勉强,不憎恨。他们并没有被强迫接受命令,他们保住了面子。他们会觉得舒服一点,我们也会觉得舒服一点,因为我们先考虑到他们的看法,再来处理事情。

【歪嘴点评】

在交际中,如果不是为了某种特殊需要,一般应尽量避免触及对方所避讳的敏感区,避免使对方当众出丑。



找到说服别人的切入点

有些人脸皮太薄,自尊心太强,经不住人家首次拒绝的打击。只要略微受阻,他们就脸红,感到羞辱、气恼,要么与人争吵闹崩,要么拂袖而去,再不回头。

看起来这种人很有几分“你不给办就拉倒”的“骨气”,其实这是过分脆弱的表现,导致他们只顾面子而不想办法千方百计达到目的,于事业无益。

因此,我们在找人办事儿时,既要有自尊,但又不要抱着自尊不放,为了达到交际目的,有必要增强抗挫折的能力,碰个钉子脸不红心不跳,不气不恼,照样微笑着与人周旋,只要还有一丝希望就要全力争取,不达目的决不罢休。

有时候你托人办事,对方推着不办,并不是不想办,而是有实际困难或心有所疑。这时,你若仅仅靠行动去“泡”,很难奏效,甚至会把对方“泡”火了,缠烦了,更不利于办事儿。如遇这种情形,嘴巴上的功夫就显得十分重要了。

20世纪80年代初,著名的引滦入津工程曾一度因炸药供不上面临停工、延误工期的困境。领导心急如焚,派李连长带车到东北某化工厂求援。

李连长昼夜兼程千余里赶到化工厂供销科,可得到的答复只有一句话:眼下没货!他找厂长,厂长忙,没时间听他多解释,他跟进跟出,有机会就讲几句;他软缠硬磨,厂长不为所动,硬邦邦地对他说:“眼下没货,我也无能为力。”

厂长劝他另想办法并给他倒了一杯茶水,李连长并不死心,他

喝了一口茶,看到这水又找到新话题:“这水真甜啊!天津人可是苦啊,喝的是从海河槽里、沟洼中集的苦水,不用放茶就是黄的。”他一眼瞥见厂长戴的是天津产的手表,接着说:“您也是戴的天津表?听说现在全国每 10 块表中就有一块是天津的,每 4 个人里就有一个人用的是天津的碱,您是办工业的行家,最懂得水与工业的关系。造一辆自行车要用一吨水,造一吨碱需要 160 吨水,造一吨纸需要 200 吨水……引滦入天津,解燃眉之急啊!没有炸药,工程就得延期……”

他说得很动情,很在理。厂长理解了他的急切心情,同他聊了起来,问:“你是天津人?”“不,我是河南人,也许通水时,我也喝不上那滦河水!”厂长彻底折服了,他抓电话下达命令:“全厂加班三天!”三天后,李连长拉着一车炸药胜利返程了。

你的语言技巧对简单办事也有着难以估量的作用,能言善道,会使你顺利地达到目的。

一位幼儿园的老师是个非常热心的教育家。有一次,她到附近的图书馆去,想借一些有关幼儿教育的书籍。她询问图书馆内的管理员:“一个礼拜能否借 20 册书?”

图书馆的管理员告诉她:“一个人一次只能借走 3 册,这是无法通融的。因为要借书的人并不只你一个人。”

这个幼儿教师听了这些话后,很激动地说:“我知道,那么,以后我每周都带幼儿园的小朋友来,让他们每人都借一本。”

原来很顽固的图书馆管理员,听了她的话后,突然改变了态度,取消了原来的规定。

在这件事中,最令人痛快的莫过于当幼儿园的老师提出要让



每一个幼儿来借书时,图书馆管理员就打破了要遵守规定和规则。图书馆管理员虽然知道应该遵守规定,但他又厌恶繁杂的工作,对工作不热心,所以才作出上面的决定。

为什么幼儿园老师能使这个固执的管理员改变他一贯的原则呢?主要是因为潜在心理起作用。幼儿园老师采取的是声明“可以遵守规则”,但“我每周都带幼儿园的小朋友来给你添麻烦”的策略,这里有两种潜在心理:“要遵守规则”和“厌恶太过于琐碎繁杂的工作”,管理员在掂掂事情的分量后,由于实在不愿意让每个孩子都来借书,使自己工作更复杂。只好违背规定。

电影《周恩来》中邓颖超的扮演者是从未上过镜头的湖南画家郑小娟,尽管是初次上银幕,但是塑造出来的人物形象光彩照人,给广大观众留下十分深刻的印象。可是,开始她并不愿意参加演出,而是经导演高超的劝说技巧和充足的理由说服之后才接了戏。

郑小娟是在一次偶然的机会被导演看中的。当导演邀她拍片时,她以身体不好为理由,一口谢绝,且斩钉截铁,没有商量的余地。后来,影片筹备工作就绪,就要开拍了,可“邓颖超”仍没着落。无奈,着急的导演只好到郑小娟家再次动员。

导演把要说的话再三思量了一番,确认无碍后便循循善诱地对郑小娟说:“我邀请你出演邓颖超是有足够理由的。首先,虽然你从来没有拍过戏,但各种艺术的规律是相通的,你不用为不懂表演艺术而担心,只要用心去学就不会有困难;其次,这对你的事业很有好处,你要想在美术方面有所发展,也应该从姐妹艺术中汲取营

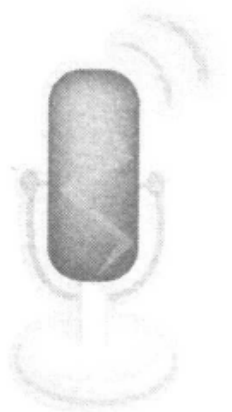
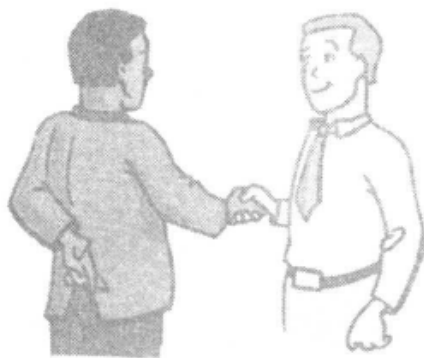
学会和陌生人说话

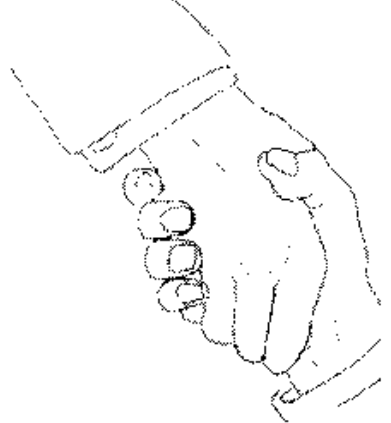
养;还有,最重要的一点:我们要拍的是咱们敬爱的周总理,即使有一些困难,你也应该全力相助,把它克服。”

导演充足的理由和晓之以理、动之以情的话语终于打动了她的心,于是她抛弃了顾虑,增强了勇气,坚定了信心,欣然走进了《周恩来》摄制组,并且一举成功。

【歪嘴点评】

我们在找人办事儿时,既要有自尊,但又不能抱着自尊不放。



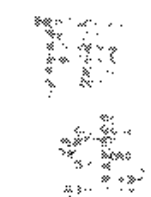
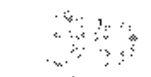
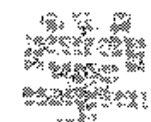


第4章 和陌生人交流的通用策略

尊重,是交流的前提

沟通是彼此的事,一个巴掌拍不响。只有学会尊重他人,意识到对方也拥有充分的潜能,能够从他人的角度理解问题,才会有真正意义上的沟通。你喜欢别人,别人也会喜欢你;你尊重别人,别人也会尊重你。实际上,在人际交往中尊重别人是一个重要因素。

一个人必须要有自我克制的能力,对和自己打交道的人千万不要表示出不耐烦。对某些人,你可能是特别的不喜欢,甚至是特别的讨厌。但是,你不要感情冲动,只要你冷静一点,尽可能地把这位令你生气的人的优点、他的过人之处列举出来,你就会克制自己的感情。如果你每天力图列举一点,久而久之,你就会惊奇地发现,



说话



你原来以为你不喜欢的那个人竟然会有那么多的值得人喜爱的品质。在发现了他的可爱之处后,你就会猛然觉得自己没有理由讨厌他。当然,在你对别人有这些新发现的过程中,别人也在对你有许多新发现,也会发现你的许多可爱的品质。

人格,对每个人来说,都是最重要、最宝贵的。对每一个人来说,都有这样一个愿望:那就是使自己的自尊心得到满足,使自己被了解、被尊重、被赏识。不要降低别人的人格,不要伤害别人的自尊心,因为,只有尊重别人,别人才会喜欢你。你满足别人的精神需求,别人才会满足你的精神需求。

有一年圣诞节前夕,那时安东尼还小,在故乡辛辛那提的小镇,与父亲出外去购物。安东尼的父亲是一位心胸开阔,仁慈宽厚的人。他对任何人均能满怀爱心。不论是谁,父亲均能亲切地与他聊天。他其实是一个真正快乐的人,他对任何人都打内心尊敬他们,不但看他的外表,更能深入观察他的内在。而他也有敏锐的透视力,他是一个懂得人性的人。

那次,安东尼抱着很多包裹,走得好累,脾气也愈来愈急躁。心里只想着赶紧回家。那时,一个又老又脏,满脸胡子拉碴的乞丐走了过来,向安东尼伸手要钱。安东尼赶紧把他的手推开,很不耐烦地叫他走开。

当他们走开几步,乞丐听不到安东尼说话的声音时。“你不该对一个人这样,孩子。”父亲对安东尼说。

“可是,爸,他只不过是个乞丐。”

“乞丐?”他说,“世间并没有所谓的乞丐。他也是一个。他也许并没有做得很好,但他仍然是一个有尊严的人。我们对任何人都

应该保持一种尊敬的心情,现在我要你把这个交给他。”父亲从他的皮夹里掏出一张一美元的钞票给安东尼,就当时他们家的情形而言,这是一笔大数目。“照我所说的去做,走过去拿给他,并且恭恭敬敬地说,送这一美元给你。”

“不,我不说,”安东尼拒绝道,“我不要这样说。”

父亲坚持说:“去,照我说的去做。”

于是,安东尼跑到老乞丐面前,对他说:“对不起,送给你一美元。”这个老人看着安东尼,非常惊讶。然后,他的脸上浮现出愉悦的笑容。他的笑容让安东尼忘记了他的肮脏及满脸的胡子。这时候,安东尼便能看清他的真面目。他内心潜在的高贵特质也显现出来,他向安东尼鞠躬说:“我感谢你,感谢你。”

安东尼先前的怒气和烦恼顿时消失得无影无踪,突然之间,安东尼觉得好快乐,一种深度的快乐。同样是一条街,此时看起来也特别美丽。当然,这是任何一个人所能得到的最愉悦的经验。从此以后,安东尼尽一切努力去看待每一个人,就像父亲对他们一样。而这一切,带给安东尼莫大的喜悦。

要学习去爱、去尊敬别人。你对他总怀有敬意,这样就可以使他和你同样感到快乐。

有人总认为要成大事就要不拘小节,否则就会被小节拖累,其实这种想法是不妥的。注意小节是对事情的周密安排,是一种负责的表现。和人初次见面,尤其要注意小节,因为它决定一个人是否给别人留下较好的第一印象。在生活中这种初次见面往往经常碰到,如和客户谈生意,和新朋友见面,招聘面试等等。在见面之前,最好能对对方有个较全面的了解,以便能在交谈中处于主动。对别

人的预先了解也体现了对对方的一种尊重。当然谈话的时候肯定要找机会谈谈自己,也不要忘了找机会让对方谈谈感兴趣的事。

当然,除了和人第一次见面要注意小节,若是和长辈、领导在一起也要特别小心。见了面,微笑着主动打招呼这是起码的规矩。当你有急事要进领导办公室,千万别忘了敲门。当你和领导的观点有分歧,当面争论当然是最不理智的办法,如果觉得一定要阐明你的观点,也要恳求领导给你机会,单独找时间说明,千万不能当着众人的面“直言”。如果万一领导误会了你,你也得学会忍耐,不要当面顶撞,最好是事后单独说明或送条子说明。

另外,如果跟着领导出外应酬,不能过分地表现自己,随时要摆正自己的位置,在平时,即使领导对你很好,很随和甚至经常和你勾肩搭背,你也千万不能冲动,不能反过来也勾肩搭背,特别是有外人在场的时候。领导和你亲近是显示他的平易近人,领导总比别人感到孤独,因为他们必须让所有人都尊重他,他希望表现得平易近人,同时又希望你能尊敬他,所以你最好让领导主动和你亲近而切莫没大没小地和领导亲近。任何时候、任何情况下都不要让领导有种你不尊重他的感觉。

总之,我们做任何事都先考虑一下,这样做会不会妨碍别人,是不是不尊重对方。当然,尊重对方不等于对对方百依百顺。在许多情况下,适当的拒绝也是必要的。

【歪嘴点评】

与人交谈,首先要尊重、体谅人,对人要谦虚谨慎,诚恳率直。不要妄自尊大,盛气凌人;不要自以为是,武断专横;不要虚心假

意,恭维奉承。只有这样,大家才能和谐融洽地相处,推心置腹地交谈。态度不端正,就会引起别人的反感,思想上一旦形成鸿沟,交谈就很难进行。

良好沟通从微笑开始

“微笑是无价之宝”。的确,微笑是加强人际交往的黏合剂。一个以微笑面对他人的人,许多人都愿意与他交往,也很容易和他成为朋友。社会中许多人往往忽略微笑的价值和意义,他们与人交往时总以为华丽的外表比自己的面孔更重要,所以他们把大量的金钱花在服装和首饰上,而忘掉了与生俱来的一个最简单的方法——微笑。

19世纪的一位诗人曾这样赞美微笑:

微笑在圣诞节的价值它不花什么,但创造了很多成果。

它丰盛了那些接受的人,而又不会使那些给予的人贫瘠。

它产生在一刹那之间,但有时给人一种永远的记忆。

没有人富得不需要它,也没有人穷得不会因为它而富裕起来。

它在家中创造了快乐,在商业界建立了好感,而且是朋友间的口令。

它是疲倦者的休息,沮丧者的白天,悲伤者的阳光,又是大自然的最佳良药。

但它却无处可买,无处可求,无处可借,无处可偷,因为在你把它给予别人之前没有什么实用的价值。

一个人的面部表情,比穿着更重要。笑容能照亮所有看到它的人,像穿过乌云的太阳,带给人们温暖。用你的微笑去欢迎每一个人,那么你就会成为最受欢迎的人。因此,在人际交往中,如果你要别人喜欢你的话,请遵守这一条规则:“微笑”。

现实的工作、生活中,一个人对你满面冰霜、横眉冷对;另一个人对你面带笑容,温暖如春,他们同时向你请教一个工作上的问题,你更欢迎哪一个?当然是后者,你会毫不犹豫地对他知无不言,言无不尽,问一答十;而对前者,恐怕就恰恰相反了。

一个人的面部表情亲切、温和、充满喜气,远比他穿着一套高档、华丽的衣服更引人注目,也更容易受人欢迎。

大卫·史汀生是美国一家小有名气的公司总裁,他还十分年轻。他几乎具备了成功男人应该具备的所有优点,他有明确的人生目标,有不断克服困难、超越自己和别人的毅力与信心;他大步流星、雷厉风行、办事干脆利索、从不拖沓;他的嗓音深沉圆润,讲话切中要害;而且他总是显得雄心勃勃,富于朝气。他对于生活的认真与投入是有口皆碑的,而且,他对于同事们也很真诚,讲求公平对待,与他深交的人都为拥有这样一个好朋友而自豪。

但初次见到他的人却对他少有好感。这令熟知他的人大为吃惊。为什么呢?仔细观察后才发现,原来他几乎没有笑容。

他深沉严峻的脸上永远是炯炯的目光、紧闭的嘴唇和紧咬的牙关。即使在轻松的社交场合也是如此。他在舞池中优美的舞姿几



乎令所有的女士动心,但却很少有人同他跳舞。公司的女员工见了
他更是畏如虎豹,男员工对他的支持与认同也不是很多。而事实上
他只是缺少了一样东西,一样足以致命的东西——一副动人的、微
笑的面孔。

因为微笑是一种宽容、一种接纳,它缩短了彼此的距离,使人
与人之间心心相通。喜欢微笑着面对他人的人,往往更容易走入对
方的天地。难怪学者们强调:“微笑是成功者的先锋。”

下面是一家小型电脑公司的经理所讲述的他如何为一个很难
填补的缺额找到了一位适当的人选。

“我为了替公司找一个电脑博士几乎伤透脑筋,最后我找到一个
非常好的人选,刚刚从名牌大学毕业。几次电话交谈后,我知道
还有几家公司也希望他去,而且都比我的公司大,比我的公司有
名。当他表示接受这份工作时,我真的是非常高兴也非常意外。他
开始上班后,我问他,为什么放弃其他更优厚的条件而选择我们公
司?他停了一下然后说,‘我想是因为其他公司的经理在电话里是
冷冰冰的,商业味很重,那使我觉得好像只是另一次生意上的往来
而已。但你的声音,听起来你真的希望我能成为你们公司的一员。
因为我似乎看到,电话的那一边,你正在微笑着与我交谈。你可以
相信,我在听电话的时候也是笑着的’。”

的确,如果说行动比语言更具有力量,那么微笑就是无声的行
动,它所表示的是:“我很满意你。你使我快乐。我很高兴见到你。”
笑容是结束说话的最佳“句号”,这话真是不假。

“你希望别人高兴来见你,你就必须高兴会见别人。”这是一位
行政单位的秘书的经验之谈。他说他所属的办公室主任只要是见

学会和陌生人说话

到上司总会微笑着打招呼、点头，上司也以同样的态度回敬他。可一回到自己的科室，对下属便很冷淡，很严厉，从没有笑脸，这样他也就得不到别人的微笑与拥护了。

【歪嘴点评】

一个人的面部表情，比穿着更重要。笑容能照亮所有看到它的人，像穿过乌云的太阳，带给人们温暖。用你的微笑去欢迎每一个人，那么你就会成为最受欢迎的人。

以赞美开道，拉近距离

有人说：“赞美是畅销全球的通行证。”喜欢听到赞美的话，这是人的共性，这一点尤以女性更甚。现实生活也的确如此。

一家女主人打算在她休假期间招聘一名临时管家来看管她那豪华的住宅。许多女孩子上门来要求得到这份工作，但是女主人却在众多求职者中选中了一位貌不惊人的姑娘，因为她一进门便惊讶地说道：“你这间屋子是多么的漂亮呀！”女主人听了这句恭维话异常高兴，也不再多问那个女孩子的资格，便决定雇用她。

每个人都有虚荣心，让人满足虚荣心的最好方法就是让对方产生优越感。如果对方的优越感被满足了，初次见面的警戒心也自然消失了，彼此距离也拉近了，双方的好感也随之向前迈进了一大步。



让人产生优越感最有效的方法是针对他自傲的事情加以赞美。

华克公司承包了一件建筑工程,预定于一个特定日期之前。在费城建立一幢庞大的办公大厦,一切都照原定计划进行得很顺利。大厦接近完成阶段,突然,负责供应大厦内部装饰的用铜器的承包商宣称,他无法如期交货。如果真是这样的话,整幢大厦就不能如期交工,公司将承受巨额罚金。

长途电话、争执、不愉快的会谈,全都没效果。于是杰克先生奉命前往纽约,当面说道:“你知道吗?在布鲁克林区,有你这个姓名的,只有你一个人。”杰克先生走进那家公司董事长的办公室之后,立刻就这么说。

董事长吃惊:“不,我并不知道。”

“哦,”杰克先生说,“今天早上,我下了火车之后,就查阅电话簿找你家的地址,在布鲁克林的电话簿上,有你这个姓的,只有你一人。”

“哦,我一直不知道,”董事长说。他很有兴趣地查阅电话簿。“嗯,这是一个很不平常的姓,”他骄傲地说。“我这个家族从荷兰移居纽约,几乎有200年了。”一连好几分钟,他继续说到他的家族及祖先。当他说完之后,杰克先生就恭维他拥有一家很大的工厂,杰克先生说以前也拜访过许多同一性质的工厂,但跟他这家工厂比起来就差得太多了。“我从未见过这么干净整洁的铜器工厂。”杰克先生如此说。

“我花了一生的心血建立这个事业,”董事长说,“我,对它十分感到骄傲。你愿不愿意到工厂各处去参观一下?”

在这段参观活动中,杰克先生赞美他的组织制度健全,并告诉

他为什么他的工厂看起来比其他的竞争者高级，以及好处在什么地方。杰克先生还对一些不寻常的机器表示赞赏，这位董事长就宣称那是他发明的。他花了不少时间，向杰克先生说明那些机器如何操作，以及它们的工作效率多么良好。他坚持请杰克先生吃中饭。到这时为止，你一定注意到，杰克先生一句话也没有提到此次访问的真正目的。

吃完中饭后，董事长说：“现在，我们谈谈正事吧。自然，我知道你这次来的目的。我没有想到我们的见面竟是如此愉快。你可以带着我的保证回到费城去，我保证你们所有的材料都将如期运到，即使其他的生意都会因此延误也不在乎。”

杰克先生甚至未开口要求，就得到了他想要的所有的东西。那些器材及时赶到，大厦就在契约期限届满的那一天完工了。

用赞扬的方式开始，就好像牙医用麻醉剂一样，病人仍然要受钻牙之苦，但麻醉却能使疼痛降低，因此，要想改变一个人而不伤感情，不引起憎恨的话，应该学会从称赞对方做起。

通常，人们对赞美的言词是不会拒绝的。因为，真诚的赞赏可以使人心情愉悦，精神焕发，满足自我。那些细心的人在与别人打交道的过程中会发现，一个人在受到别人的赞美后，往往会变得更令人愉快、更通情达理，更乐于协力合作。

赞美也是销售人员利用人们希望赞美自己的愿望来接近顾客最捷径的方法之一。有一名销售员去拜访一家知名度并不高的商店老板。

“先生，您好！我是今天刚到贵地，有几件事想请教您这位远近出名的老板。”

“什么？远近出名的老板？”

“是啊，根据我事前调查的结果，大家都说这个问题最好请教您。”

“哦！大家这样说我啊！真不敢当，到底什么问题呢？”

“实不相瞒，是……”

“站着谈不方便，请进来吧！”

就这样销售员抓住商店老板喜欢被人赞美的心理，一语中的，轻而易举地过了第一关，也取得了商店老板的信任和好感。

【歪嘴点评】

赞美的话会暖化对方的心，从而赢得对方的信任，建立良好的人际关系，成功也就指日可待。所以，无论对家人、朋友、同事，还是陌生人，请不要吝惜你的赞美之辞。当然，赞美对方并不是美言相送，随便夸上两句就能奏效的，如果方法不当会起反作用。在赞美对方时要恰如其分，切忌虚情假意，无端夸大。

面对陌生人，主动是关键

有一个丰富多彩的人际关系世界是每一个正常人的需要。可是，很多人的这个需要都没有得到满足。他们总是慨叹世界上缺少真情，缺少帮助，缺少爱，那种强烈的孤独感困扰着他们，折磨着他

学会和陌生人说话

们。其实,很多人之所以缺少朋友,仅仅是因为他们在人际交往中总是采取消极的、被动的退缩方式,总是期待友谊和爱情从天而降。这样,使他们虽然生活在一个人来人往的世界里,却仍然无法摆脱心灵上的孤寂。这些人,只做交往的响应者,不做交往的始动者。要知道,别人是没有理由无缘无故对我们感兴趣的。因此,如果想赢得别人,与别人建立良好的人际关系,摆脱孤独的折磨,就必须主动交往。

生性腼腆的小兰参加了一个朋友的聚会,因为是第一次参加这样的活动,小兰一直不敢主动和人打招呼,尤其是在都是陌生人的情况下,她更加紧张了。为了消除紧张,小兰决定去拿一杯饮料喝。“那杯饮料是含酒精的,你不一定喝得了。”小兰刚拿起一杯饮料,就听到有人这么对她说,她回头就看到一个女孩端着一杯果汁对她微笑。“喝这个吧,女孩子多喝果汁对皮肤很有好处的。”“谢谢,你……很了解嘛。”“还好,我经常参加这样的活动。”就这样,小兰和这个叫小丽的女孩开始了聊天,并成了好朋友。

主动沟通者与被动沟通者的沟通状况往往有明显差异。研究表明,主动沟通者更容易与别人建立并维持广泛的人际关系,更可能在人际交往中获得成功。

(1)主动地与陌生人打招呼。

主动地与陌生人打招呼并保持联系,这是许多大人物的做法。

在一个相互间并不熟悉的聚会上,你可能会发现,百分之九十儿的人都在等待别人主动打招呼,他们也许认为这样做是最稳妥也是最容易的。而余下的百分之儿的人则不然,他们通常会



走到你的面前,一边伸手一边自我介绍。这时的你就像他乡遇故人一样对来者产生一种心理上的依赖,因为他是你此时此地唯一能够交谈的对象。当他以主动热情的自我介绍走遍了会场的每个角落后,他无疑就成为这次聚会中最重要最知名的人物之一。

大人物与小人物的最主要区别之一就是大人物认识的人比小人物多。从这点来看,做一个大人物并不十分困难,只要你能主动地把手伸给陌生人。其实与陌生人交谈并没有什么障碍,只要你回忆一下别人主动与你交谈时的内心的激动,便会知道认识别人或被人认识都是令人愉快的事情。当你尝试着向陌生人伸过手去,并互通姓名之后,便会觉得这比一个人被动地站着要轻松得多了。

当然,真正的相识并不只是靠这简单的握手。在初次见面之后,你还必须主动写信或打电话给那些须进一步认识的新朋友,这一点是很重要的。每次与陌生人的握手就像是埋下了一粒友谊的种子,但它是否发芽、开花、结果则全看你日后的培养。

(2) 创造与别人交往的契机。

哈伊曼生活在西班牙托雷泰小城,是一个经纪人。托雷泰是贫困地区。哈伊曼头脑灵活,口才又好,他要为改变家乡面貌作些努力。7年前哈伊曼开始他的“奇特行动”:他将有兴趣又能为家乡办实事的人请到自己的事务所,为他擦皮鞋以便跟他谈天说地,交朋友做生意。据他说,被他邀请的人很少拒绝。

当哈伊曼在托雷泰小城里感到空间太小时,便决定去首都闯天下。他常利用节假日去马德里。他说:“擦皮鞋并不像有些人认

学会和陌生人说话

为的是低贱的事情。我只擦我感兴趣的人的皮鞋。慢慢地擦总要半个多钟头,同时了解对方更多的信息。当然,擦皮鞋是不收费的,但我交了不少朋友,我的家乡小城的生意也做了一笔又一笔。”

哈伊曼选择谈话的对象是有的放矢。他讲过这样一个故事:

哈伊曼在报上看到一位正在闹丑闻的大银行家的报道,决定给他打电话。哈伊曼说明用意后,银行家对着话筒哈哈大笑:“那就请你来我家擦皮鞋吧!”那天,哈伊曼如约而去。那是马德里富翁的高级住宅区。银行家已吩咐家人将未擦的皮鞋排成一排放在房门口。哈伊曼见状不卑不亢地对主人说:“不,你的脚上只有一双皮鞋。我来这里不是为了钱,而是为了跟你谈谈话。”银行家对哈伊曼的举动颇感诧异。他们交谈起来,结果是通过哈伊曼很快在托雷泰出现了一个小型企业,给了几十个失业者就业的机会。

(3)学会对自己说“没关系”。

生活并不像我们想像的那样美满、如意,生活只是生活本身,而人们总是愿意用希望去看待生活:我希望……如何如何。可一旦当你发现,生活并不是按照你所希望的样子出现在你面前的时候,那就请你从烦恼中跳出来,像那位智者一样,说一句“没关系”。

有个拉保险的业务员,到一家餐厅拜访店主,店主一听到是保险公司的人,笑脸倏地收了起来。

“保险这玩意儿,根本没用。为什么呢?因为必须等我死了以后才能领钱,这算什么呢?”

“我不会浪费您太多的时间,您只要花几分钟的时间让我为您说明就好了!”

“我现在很忙,如果你的时间太多,何不帮我洗洗碗盘呢?”

店主原是以开玩笑的口吻戏谑他,没想到年轻的保险员爽快地说:“不想在保险上投资没关系,就是帮你洗洗碗也没关系。”随即,保险员脱下西装外套,卷起袖子开始洗了,老板娘吓了一跳,大喊:“你用不着来这一套,我们实在不需要保险!所以,不管你怎么说,怎么做,我们绝不会投保的,我看你还是别浪费时间和精力了!”

保险员每天都来洗碗盘,店主依旧是铁石心肠地告诉他:“你再来几次也没用,你也用不着再洗了,如果你够聪明,趁早找别家吧!”

但是这位主动的保险员依然天天来洗,10天、20天、30天过去了。到了第40天,这个讨厌保险的店主,终于被这个青年的耐心感动了,最后答应他投高额保险,不仅如此,而且还替这位有耐心的年轻保险员介绍了不少生意呢!

【歪嘴点评】

人活在世上,不是孤孤单单的一个人,周围有着各式各样的人。在和生活中的人打交道时,不可能特别认真。假如过于认真的话,你就会发现,在生活中,做人难,做一个好人更难。

学会和陌生人说话

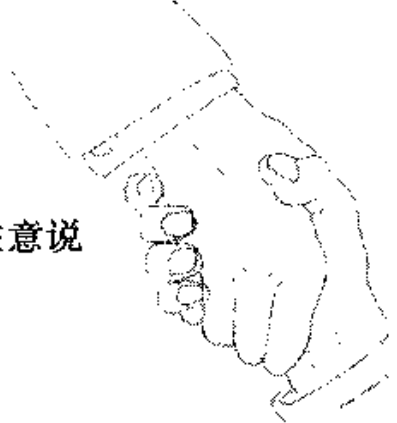
与陌生人说话,要因人而异

有句话说的好:“话不投机半句多。”要想和人谈得投机,不是随便聊聊就可以的。对待不同的人,应该有不同的交谈方式,谈对方感兴趣的事情,在谈话一开始就有了共同语言,才能打开话匣子。但是面对不同的人,就要用不同的交谈方式,即所谓的“因人而异”。

“说话要因人而异”是与陌生人沟通的秘诀,虽不一定会让你立刻获得对方的信任,和对方建立起亲密的关系,但绝对是接近对方,和对方建立初步关系的好方法,如果你能这么做,那么保证你受益无穷。

人各有其情,各有其性。与陌生人说话,要因人而异,有的人喜欢听奉承话,给他戴上几顶“高帽”,他就会使出浑身力气帮你办事;有的人则不然,你一给他戴“高帽”,反而引起了他的敏感性的警惕,以为你是不怀好意;有的人刚愎自用,你用激将法才能使他把事办好;有的人脾气暴躁,讨厌喋喋不休的长篇说理,跟他说话办事就不宜拐弯抹角。而有的人喜欢听简单的大实话,那你就要实话实说,切忌添油加醋,说话不着边际,更不可无中生有。

现代社会,会不会说话对求人办事有着非常重要的作用。面对陌生人说话,不要以为仅仅是说说话而已,因为说错话,说不当的话,说不负责任的话而给自己带来不好的影响和结果的例子屡见



不鲜。所以,要想获得自己希望的结果,对陌生人说话就要注意说话的方式,要因人而异。

请看下面的例子:

拿破仑·希尔的好友瑞尔是一位知名度很高的商人,但因伪造文书而被判20年刑期,羁押在美国俄亥俄州立监狱。这天,希尔应邀向俄亥俄监狱的受刑人发表演说。他一站上讲台,立刻就看到了瑞尔先生。

希尔演讲完毕后,和瑞尔先生见了面,谈了一谈。听完他的故事之后,希尔说:“我要在60天之内,使你离开这里。”

瑞尔先生脸上露出苦笑,回答说:“我很佩服你的精神,但对你的判断力却深感怀疑。你可知道,至少已有20位深具影响力的名人曾经运用他们所知的各种方法,想使我获得释放,但一直没有成功。这是办不到的事!”

大概就是因为他最后的那句话:“这是办不到的事”,向希尔提出了挑战。他决定向瑞尔先生证明,这是可以办得到的。

希尔回到纽约市,请求他的妻子收拾好行李,准备在哥伦布市——俄亥俄州立监狱所在地——停留一段不确定的时间。

第二天,希尔前去拜访未曾谋面的俄亥俄州长,向他表明此行的目的。希尔事前了解到州长先生是一位风风火火的人,喜欢说话直截了当,直来直去,最讨厌说话拐弯抹角,做事拖拉的人,于是他开门见山,毫不含糊地对州长说:

“州长先生,我这次来是请求你下令把瑞尔先生从俄亥俄州立监狱中释放出来。因为我有充分的理由,请求你释放他。我希望你立刻给他自由,但我准备留在这儿,等待他获得释放,不管要等待

学会和陌生人说话

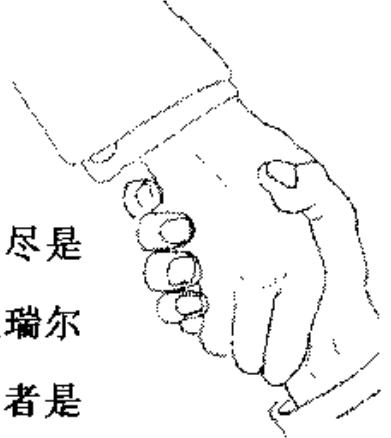
多久。在服刑的期间,瑞尔先生已经在俄亥俄州立监狱中推出一套函授课程,你当然也知道这件事:他已经影响了俄亥俄监狱中 2518 名囚犯中的 1728 人,他们都参加了这个函授课程。他已经设法请准获得足够的教科书及课程资料,而使得这些囚犯能够跟得上功课。难得的是,他这样做并未花费州政府的一分钱。监狱的监狱长及管理员告诉我说,他一直很小心地遵守监狱的规定。当然了,一个能够影响 1700 多名囚犯努力学习的人,绝对不会是个坏家伙。我来此请求你释放瑞尔先生,因为我希望你能指派他担任一所监狱学校的校长,这将可使得美国其余监狱的 16 万名囚犯获得向善学习的良好机会。我准备担负起他出狱后的全部责任。这就是我的要求,但是,在您给我回答之前,我希望您知道,我并不是不明白,如果您将他释放之后,您的政敌可能会借此机会批评您。事实上,如果您将他释放,而且,您又决定竞选连任的话,这可能会使您失去很多选票。”

俄亥俄州州长维克·杜纳海先生紧握住拳头,宽广的下巴显示出坚定的毅力。他说:“如果这就是你对瑞尔先生的请求,我将把他释放,即使这样做会使我损失 5000 张选票,也在所不惜……”

说服工作就此轻易完成了,而整个过程费时竟然不超过 5 分钟。三天以后,州长签署了赦免状,瑞尔先生走出监狱的大铁门,他再度恢复了自由之身。

既然如此,那么,其他请求保释瑞尔先生的那些大人物,为何无法成功地使瑞尔先生获得释放呢?

他们之所以失败,主要是因为他们没有掌握与陌生人说话



的技巧,他们请求州长时不是开门见山,往往是云山雾罩,尽是一些“不着边际”的话,让州长不明所以。他们请求州长赦免瑞尔先生时,所用的理由通常是,他的父母是著名的大人物,或者是说他是大学毕业生,而且也不是什么坏人。他们未能提供给俄亥俄州长充分的动机,使他能够觉得自己有充分的理由去签署赦免状。

希尔深知在和陌生人说话前打好腹稿是非常重要的要领,因此,在见州长之前,他先把所有的事实研究了一遍,并在想像中把自己当作是州长本人,思考一遍,而且弄清楚了,如果自己真的是州长,什么样的说辞才最能打动这位州长的心思。

希尔是以全美国各监狱内的16万名男女囚犯的名义,请求释放瑞尔先生的。因为这些囚犯可以享受到瑞尔先生所创办的函授学校的利益。他绝口不提他有声名显赫的父母,也不提自己以前和他的友谊,更不提他是值得我们帮助的人。所有这些事情都可被用来作为请求保释他的最佳理由,但和下面这个更大、更有意义的理由比较起来,就显得没有太大的意义。这个更大、更有意义的理由是,他的获释将对另外的16万名囚犯有莫大的帮助,因为他获释之后,将使这些囚犯享受到他所创办的这个函授学校的好处。因此,希尔成功了。

【歪嘴点评】

说话是学问,会说话更是学问,会对陌生人说话更是学问中的学问。现代社会,从一定程度上讲,会不会对陌生人说话关系着办事的成败,人生的命运。

学会和陌生人说话

说话时不可忽视神态举止

言谈举止往往反映一个人的内在素质与修养。一位高级管理者曾说：“在你的工作中，不要让周围的人说三道四。尽量在小事情上做到无可挑剔，要准时到会，穿着上不要太时髦，等等。”由此可知，不管社会多么发展，言谈举止都会对事业的成功起一定作用。

表情比言语的表达力更强。一位心理学家指出：无声语言所显示的意义要比有声语言多很多，而且深刻。他还对此列出了一个公式：信息的传递 = 7% 言语 + 38% 语音 + 55% 表情。

虽然人们是用语言交谈，用语言传播信息，但语言并不是说话的全部。无论是说话者还是听话者，信息的准确传播和接受，都还得借助双方的表情、姿态、动作等肢体语言。

真正会说话的人，不仅会用嘴说，还会用表情和肢体语言。事实上，肢体语言本来就是人们用来传情达意的一种重要方式，只要通过眼神、表情、手势或姿态等，就能把自己的心意传达给对方。

事实上，一个人的讲与听的过程，是交替使用眼睛和耳朵的过程。根据美国语言专家的研究，人的感觉印象中，有 77% 来自于眼睛，14% 来自于耳朵，9% 来自于其他感官。因此，当我们与



人交往时,必须十分注意自己的言谈举止和表情,是否已经被对方所接受。

再也没有比当你对他讲话而他却环顾四周更令人难堪的了。有些人边讲话边环顾四周;而有些人是在听话时东张西望。这两种人都缺乏基本的责任感,即做一个好的、注意力集中的听众。在别人对你讲话时,千万不要环顾整个房间。即使你在听,也不要表现出对周围发生的事很厌烦或很感兴趣。

另外,身体语言比口头语言能够表达更多的信息,因此,理解别人的身体语言是理解别人的一个重要途径。从他人的目光、表情、身体运动与姿势,以及彼此之间的空间距离中,我们都能够感知到对方的心理状态。了解了对方的喜怒哀乐,我们就能够有的放矢地调整我们的交往行为。但是,理解别人的身体语言必须注意以下几个问题:

(1)同样的身体语言在不同性格的人身上意义可能不同。一个活泼、开朗、乐于与人交往的女孩子,在与你交往时会运用很丰富的身体语言,不大在乎与你保持较近的距离,也时常带着甜蜜的表情与你谈话。但是,这可能并没有任何特殊的意义,因为她与其他人的交往也是这个样子。然而换成一个文静、内向的女孩子,上述的信息可能就意味着她已经开始喜欢你了。相类似的,解释别人的身体语言还要考虑情境因素。同样是笑,有时候是表示好感,有时候是表示尴尬,而有的时候又表示嘲讽,这都需要我们加以区别。

(2)理解别人的身体语言,最重要的是要从别人的角度来考虑问题。要用心去体验别人的情感状态,也就是心理学上常讲的要注

学会和陌生人说话

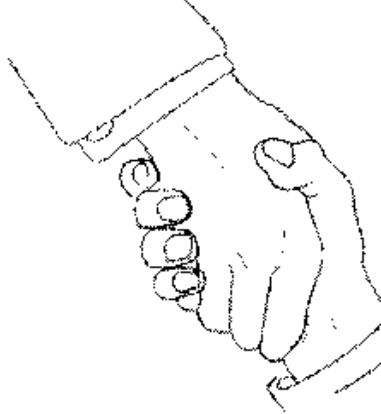
意“移情”。当别人对你表情淡漠,很可能是由于对方遇到了不顺心的事,因此不要看到别人淡漠就觉得对方不重视你。事实上,这样的误解,在年轻人中最容易出现,也最容易导致双方之间的隔阂。站在别人的角度,替别人着想,才能使交往更富有人情味儿,也更深刻。

我们可能会注意到,那些比较著名的演说家、政治家,都很善于运用富有个人特色的身体语言。这些有特色的身体语言并不是与生俱来的,都是经常有意识地运用的结果。

身体语言的使用一定要注意与自己的角色以及生活情境相适应。北京某名牌大学的一个毕业生,到一家公司去求职。在面试时,这位自我感觉良好的大学生一进门就坐在沙发上,跷起二郎腿,还不时地摇动。如果在家里,这是个再平常不过的姿势,而在面试的情境中,则很不合适。结果,负责面试的人连半个问题也没有问,只是客气地说:“回去等消息吧。”最终的结果可想而知,他失去了一个很好的工作机会。

【歪嘴点评】

无论是说话,还是聆听,手势、身姿、表情和语调,尤其是眼睛都是进行令人信服和易为人理解的沟通的基础。用肢体语言来活跃你的谈话内容,能给人留下最完美的印象。因此,与陌生人交谈,注意你的神态举止非常重要。



雄辩是银, 倾听是金

与人交往, 倾听胜于雄辩。多言必伤人, 若为争一时意气, 却忘记言语伤人胜于刀枪, 刀伤易愈, 舌伤难痊。若能做一个冷静的倾听者, 不但会到处受人欢迎, 而且会逐渐学到许多东西, 因为别人都愿与你结交。

做一个完美的听众, 是人际交往当中一项重要的条件。但在现实生活中, 经常遇到这样的场景, 有些人在别人说话的时候, 认为自己在这个方面懂得的多, 就不顾对方的感受任意打断对方的话, 进而发表自己的观点, 这样的行为是相当不尊重别人的。所以应该尽量在别人把话说完之后再说, 不要随便打断或插入对方的话, 打断对方思路, 让人产生反感。

聆听是用心倾听, 这是一种友好的表现, 是涵容的一种修养。暂时把个人的成见与欲望放在一边, 尽可能地体会说话者的内心世界与感受, 听者与说者的结合, 双方更能相互了解并从中得到新的知识。

倾听不仅是一个用耳朵去听的过程, 而且要在倾听时, 用自己的身体语言、简单的话语, 给对方以鼓励。倾听还要注意根据地位的不同, 采取不同的倾听方式。如果你的地位比说话的人低, 就不仅要认真地听, 有必要的时候还要做笔录摘要, 这就会让说话的人感到你的重视, 会有很好的效果。当话题里有不明白或不清楚的地

学会和陌生人说话

方,就主动提出来,请对方再做进一步的解释和说明。面对地位比你高的人,你的态度应该是坦然的,而不是唯唯诺诺的,更不能向对方表示过度的献媚,过度的低头哈腰只会让对方看不起你。如果你的地位比说话人的高,就一定要注意自己在听话时所表现出的诚意,以关心的真诚的态度认真地倾听,让对方感觉到你愿意听他说的话。即使对方是向你发牢骚、抱怨,态度还很不友善,也不要因此冷对别人,不要马上出口责备对方,而应该通过倾听,了解对方的真实想法。因为通常地位低的人在和比自己地位高的人说话的时候,都会认为只有愿意倾听的人,才是真正了解、关心他的人,是值得信赖的,会对你更加信任和尊敬。有的人是很好的听众,可以通过身体语言、倾听的姿态及附和的话语,表示对倾诉者的重视。但有的人却不是一个好的听众,他们毫不顾及倾诉者的暗示,毫不客气地打断对方的话,甚至插进自己的意见,自顾自地说下去,完全转换了身份。

如果你赞同对方的观点,就在对方发言的时候,用点头的方式表示你的赞同,还要主动地回应对方的话。要是有不理解的地方或者有疑问,就提出一些适当的问题,让对方为你再解释一遍。这样不但会让你清楚之前不明白的部分,对方也会觉得你专心地听了他说的话,进而也就会产生知己的感觉,话题也就能更深入地表现出彼此内心的真实想法。

人在交谈的时候,一些下意识的动作能表示对对方话题的反应。比如两眼凝视对方,就表明你对所听的话题产生了兴趣;如果眼睛东张西望,表示你心不在焉;而有意无意地看手表,则传递出你不耐烦的信息,表示你不想听下去了。倾听的时候还要注意表情



的变化,要与对方的神情和语言相一致,比如当对方说的话很幽默时,你的笑容就是鼓励对方说下去的最好方式。不过表情的反应一定要自然,不要做作,更不要做假。

倾听别人说话,恰到好处地插上一两句附和的话或在不完全明白时加上一句问话也是非常必要的,因为这样做正是表示对他的话留心,但不可把发言的机会一抢过来,就滔滔不绝地说自己的。要等到对方的话告一段落,你可以自己把话接下去。

无论别人说什么话,最好不要随便纠正他的错误,若因此而引起对方的反感,那么你就不是一个良好的听众,而且还可能影响与他人之间的友谊。如果要提出意见或批评,也要讲究时机和态度,不要太莽撞,不讲究方式和方法,无疑会将好事变成坏事。

做一个完美的倾听者,还需要你使自己保持开放、好奇的心灵;随时注意别人的新构想,并把所听到的和自己已知的知识结合在一起;听别人讲话时不持主观态度;深刻体会所听到的事情;你应经常验证自己的观念、经验和想法,也愿意在必要时改变自己的价值观、态度以及自己与对方的关系。多说招怨,瞎说惹祸。正所谓言多必失,多言多败。

早在2000年前,西塞罗就说过:“雄辩之中有艺术,沉默之中,也有。”但是,许多人忘记了“听”的艺术。想想看,你是否认为自己是一位好的听众?其实,要想增进倾听技巧,并不困难。倾听时表现出很喜欢、很希望、很愿意听对方所讲的内容。有耐心,按捺住你表达自己的欲望,鼓励对方淋漓尽致表达出来。还要很专注地听。不要被外在事物分神,也不可因内在原因而分神。要反复分析对方在

学会和陌生人说话

说什么,想想看有无言外之意或弦外之音。设法把听到的内容和自己牵连在一起,从中找到有益的观点、用途和建议。

【歪嘴点评】

为人处世的原则之一就是要学会听别人说话,这是对人的基本尊重。对于别人说的话,需要耐心地、仔细地倾听,因为这样才是对人尊重的表现。

三思而后说

几乎所有在谈话中出现的失误或错误是由于没有认真考虑或缺乏考虑造成的。例如,一个计算机程序员与一个文学教授共进晚餐,计算机程序员只讲技术编程语言而不讲其他的东西,那么这将是一次十分缺乏考虑的谈话。因为,即便是在工作时,也并不是每个人都愿意听到关于任何题目的长篇大论。

多数情况下没有人提醒我们说话时欠考虑和没有考虑。只要注意听一下自己说过的话和对方的反应就可以发现我们的不足。说话之前三思是我们自己的事。

美国钢铁公司总经理卡里,有一次请来美国著名的房地产经纪约瑟夫·戴尔,对他说:“约瑟夫,我们钢铁公司的房子是租别人的,我想还是自己有座房子才行。”此时,从卡里的办公室窗户望



出去,只见江中船来船往,码头密集,这是多么繁华热闹的景致呀!卡里接着又说:“我想买的房子,也必须能看到这样的景色,或是能够眺望港湾的,请你去替我物色一所相当的吧。”

约瑟夫·戴尔费了好几个星期的时间来琢磨这所相当的房子。他又画图纸又造预算,但事实上这些东西竟一点儿也派不上用处。不料,有一次,他仅凭着两句话和5分钟的沉默,就买了一座房子给卡里。

再三思虑之后,约瑟夫已经心里有数。因此,当卡里第二次请约瑟夫去商讨买房之事时,约瑟夫却劝他买下钢铁公司本来住着的那幢旧楼房,同时还指出,隔邻那座房子中所能眺望到的景色,不久便要在一所计划中的新建筑所遮蔽了,而这所旧房子还可以保全,多年对江面景色的眺望。

卡里立刻对此建议表示反对,并竭力加以辩解,表示他对这所旧房子绝对无意。但约瑟夫·戴尔并不申辩,他只是认真地倾听着,脑子中飞快地在思考着,究竟卡里的意思是想要怎样呢?卡里始终坚决地反对买那所旧房子,正如一个律师在论证自己的辩护,然而他对那所房子的木料,建筑结构所下的批评,以及他反对的理由,都是些琐碎的地方。

显然,可以看出,这并不是出于卡里的意见,而是出自那些主张买隔邻那幢新房子的职员的意见。

约瑟夫听着听着,心里也明白了八九分,知道卡里说的并不是真心话,他心里实在想买的,却是他嘴上竭力反对的他们已经占据着的那所旧房子。

由于约瑟夫一言不发地静静坐在那里听,没有反驳他,卡里也

学会和陌生人说话

就停下来不讲了。只是他们俩都沉寂地坐着，向窗外望去，看着卡里非常喜欢的景色。

约瑟夫曾对人讲述他运用的策略：“这时候，我连眼皮都不眨一下，非常沉静地说：‘先生，办公室在哪里？’”

他沉默了一会儿才说：“什么意思？就在这所房子里。”

等了一会儿，约瑟夫又问：“钢铁公司在哪里成立的？”

卡里又沉默了一会儿才答道：“也是这里，就在我们此刻所坐的办公室里诞生的。”他说得很慢。就这样过了5分钟，简直像过了15分钟的样子。两人都默默地坐着，大家眺望着窗外。

终于，卡里以半带兴奋的腔调对约瑟夫说：“我的职员们差不多都主张搬出这座房子，然而这是我们的发祥地啊。我们差不多可以说都是在这里诞生的，成长的。这里实在是我们应该永远长驻下去的地方呀！”于是，在半小时之内，这件事就完全办妥了。

并没有利用欺骗或华而不实的推销术，也不炫耀许多精美的图表，这位经纪人居然就这样完成了他的工作。

原来约瑟夫·戴尔经过集中全部精神考察卡里心中的想法，并根据考察的结果巧妙地刺激了卡里的隐衷，使其内心的想法完全透露出来。他就像一个燃火引柴的小小的星火，触发熊熊的烈焰。

一位推销员奉命到印度去推销公司经过数次谈判都没有谈成的军火生意。在行动之前，他把将军拒绝的理由重新梳理了一遍，并再三揣摩将军的真实意图。最后，他对这次谈判充满了信心。推销员先给印度军界的将军通了电话，但只字不提合同的事，只是



说：“我准备到加尔各答去，这次是专程到新德里拜访阁下，只见一分钟的面就满足了。”那位将军勉强地答应了。

来到将军的办公室，将军先声明：“我很忙，请勿多占时间！”冷漠的态度让人觉得谈生意几乎无望。

然而，推销员说出的话，却更让人感到意外。“将军阁下您好。”他说，“我衷心向您表示谢意，感谢您对敝公司采取如此强硬的态度。”

“什么？……”将军莫名其妙竟一时语塞。

“因为您使我得到了一个十分幸运的机会，在我过生日的这天又回到了自己的出生地。”

“先生，您出生在印度吗？”冷漠的将军露出了一丝微笑。

“是的！”推销员打开了话匣子，“29年前的今天，我出生在贵国名城加尔各答。当时，我父亲是法国密歇尔公司驻印度的代表。印度人民是好客的，我们一家的生活得到了很好的照顾。”

接着，推销员又娓娓动听地谈了他对童年生活的美好回忆：在我过3岁生日的时候，邻居的一位印度老大妈送给我一件可爱的小玩具，我和印度小朋友一起坐在象背上，度过了我一生中最幸福的一天……”

将军被深深感动了，当即提出邀请说：“您能在印度过生日太好了，今天我想请您共进午餐，表示对您生日的祝贺。”

汽车驶往饭店途中，推销员打开公文包，取出颜色已经泛黄的合影照片，双手捧着恭恭敬敬地放在将军面前。“将军阁下！您看这个人是谁？”

“这不是圣雄甘地吗？”

学会和陌生人说话

“是呀！您再仔细瞧瞧左边那个小孩，那就是我。4岁时，我和父母一道回国途中，曾经十分荣幸地和圣雄甘地同乘一条船。这张照片就是那次在船上拍的。我父亲一直把它当作最宝贵的礼物珍藏着。这次，我还要拜谒圣雄甘地的陵墓。”

“我非常感谢您对圣雄甘地和印度人民的友好感情。”将军紧紧握住了推销员的手。

当推销员告别将军回到住处时，这宗大买卖已拍板成交。

【歪嘴点评】

说话之前三思是我们自己的事。多数情况下没有人提醒我们说话时欠考虑和没有考虑。只要注意听一下自己说过的话和对方的反应就可以发现我们的不足。

怎样扭转被破坏掉的第一印象

良好的第一印象是打开交往大门的一把无形的钥匙，可以说“良好的开端是成功的一半”。它能给人传递良好的信息，而且绝对不是简单的表面功夫就能做到的。真正良好的第一印象是由内而外的，包括得体的仪表、大方的态度、自信的语言等多个方面。企业招聘的时候，对第一印象非常重视。如果你的第一印象因为你的疏忽而不小心被破坏了，你就要加倍地付出，想办法弥补，而且一定



要主动地弥补。

一位刚毕业的女大学生来到一家企业工作。上班的第一天,因为路上不巧遇到车祸,她迟到了。随后,这位女大学生又因为不懂操作传真机,将办公室里传真机弄坏了,耽误了不少工作。女大学生上班的“第一印象”,在她的上司和同事面前,简直是糟糕透了。逐渐地,女大学生发现同事都不愿意和她打交道,公共的传真机、复印机等设备都限制她使用。而她的上司则对她冷淡,甚至都不愿意给她委派工作。女大学生并没有放弃,她努力地去扭转自己的第一印象。不懂的事情和工作,她主动向主管求教,态度诚恳有礼;主动找朋友将自己弄坏的传真机修好,还帮其他同事检查了计算机;对同期进入企业的同事,她也表现出不耻下问的精神,主动向对方求教。

每天早上她都提前来到办公室,为一天的工作做好前期准备,对每个进办公室的人,包括上司,都主动打招呼,而且面带笑容。大家对她的印象开始逐渐地转变,而她则不敢有任何的放松,继续努力做好自己的工作。功夫不负有心人,她逐渐和同事“打成了一片”,也终于赢得了上司的欣赏和肯定。

人际关系的好与坏,与双方所共有的态度有着密切的关系。态度是人的思想、信念、知识、价值等的综合体,而第一印象其实属于态度的一种。你给别人的第一印象的好与坏,取决于你的态度,而能否扭转他人对你的第一印象,取决于你的态度。并不是所有的不好的第一印象都能扭转过来,有的时候就有人认定了第一印象就不轻易能改变。所以最好不要造成不好的第一印象,以免给自己带来不必要的麻烦。

把第一次见面当成一件极其重要的事情，把能考虑到的各种情况都加上，不要总想着下一次，要把这第一次当作唯一。如果第一次没做好，就必须要有这样的觉悟：你只有付出更大、更多的努力，才有可能让不良的第一次消除，否则你的形象将可能永远被定位在第一印象上。

在交往中，怎样才能给人留下良好的第一印象呢？不妨从以下几个方面做起。

(1)注意仪表。

社会心理学家认为，在公众场合人总是趋近衣着整洁、仪表大方的人，或衣着略优于自己的人。这种行为，在日常生活中也常见到，没有人愿意同一个人不修边幅、肮脏邋遢的人在一起。

人的衣着服饰同一个人的地位、身份和修养连在一起。为获得良好的初次印象，穿着上一定要注意身份和场合。我们平时要注意穿着得体、整洁，尽力为自己给人的第一印象加分。

(2)注意脸部表情。

在我们身边，与人交谈面带笑容、听人说话时表现出专注神情的人一般都是人际关系很好的人。表情不仅可以充分展示自己的人格和修养，还可以弥补自身的一些先天不足，也可以掩盖自己的一些缺点。真诚的微笑会使一些人成为交往中的常胜将军。著名成人教育学家戴尔·卡耐基说过：要学会微笑。

眼睛是心灵的窗户，在交往中，眼睛被对方注视得最多。两个人见面时即使没有开口说话，从目光上也可以判断出心理优势的一方。所以在第一次与人见面时要善于有效地运用自己的视线，也要学会了解对方视线的含义并随时调整自己的视线。眼

睛可以直视对方,但不要引起对方的不愉快,在异性交往中尤其要注意。

(3)注意谈吐。

想要通过谈吐来建立良好的第一印象,首先要分析自己的声音,研究一下自己的声音效果,因为说话的速度、声音大小、音质和口齿清晰度等特点,在传递信息的过程中,和说话方式、说话内容同等重要。

我们要使别人对自己的声音有好的感觉,应当注意四个方面。一是会根据房间大小、听众人数、噪声量、说话内容以及本人的情绪来决定自己的说话速度,同时要学会停顿。二是要能控制声音的大小,保证自己的音量既能强调重点,又能让对方了解谈话的内容,因此,高亢和低沉各具魅力,关键在于要适合当时的环境。三是要消除破坏音质的因素,让自己的音质成为对方注意的因素。四是要咬字吐句清晰,首先让对方容易听懂。在谈话的过程中要注意使用准确而又得体的称呼,而且对方也很愿意接受这种称呼。在表述上,委婉是一种很恰当的方式,含蓄也是有修养的表现,这些都能给对方一种受尊重的感觉。此外,说话幽默风趣也非常重要。

(4)注意行为举止。

行为动作是一个人内在气质、修养的表现。男子的举止讲究潇洒、刚强,女子的举止要注意优美、含蓄。要讲究自己的站立和坐的姿势、走路方式以及一些习惯性动作。身体接触也是沟通的重要手段,见面时有分寸地握手,既得体,又表现了热情、开朗的性格,对于树立第一印象是非常有利的。初次相识,斜坐

学会和陌生人说话

在椅子上显得缺乏修养,行为随便;远离他人讲话表示与人有心理距离,不接纳他人;目光游离则表明不把他人放在心上。所以,在交往中,一个善于修饰自己的言谈举止的人,会赢得很多人的好感。

(5)从帮助他人开始。

在心理学中,帮助是广义的,既包括情感上的支持,对于痛苦的分担,观点的赞同,建设性的建议,也包括困难解决上的协助和物质的支持。人际关系中存在功利原则,即任何一个人,只有当一种人际关系对他们来说是值得的,他才愿意并试图去建立和维持。因此,以帮助和相互帮助开端的人际关系,不仅良好的第一印象确立起来比较容易,而且心理距离可以迅速缩短,使亲密的关系很快建立起来。如当他人有难之时,我们能及时给以帮助,使其远离危难,对方一定会对我们有很高的接纳性,从而在短时间内建立起比较亲密的关系。帮助他人不一定非要对方遇到重大困难时,它可以体现在日常生活的一些小事上,如热情地给陌生人指路,在公共汽车上给人让座,他人拎不动东西你过去帮个手……慢慢地,通过帮助他人,你可以获得许多朋友和快乐。

(6)接纳他人。

如果你不相信任何人,你也就不可能接纳任何人。虽然交友要有选择,但在没有了解对方之前,不要首先就全部否定,这会使你失去很多真正的朋友。实际上,根据人际交往的交互原则,你不信任别人,别人也就不会信任你;相反,你以坦诚友好的方式待人,对方也往往会以同样的方式待你。毕竟,在这个世界上,绝对的坏人是极少极少的,我们要善于调动他人个性上的优点。

【歪嘴点评】

良好的开端是成功的一半,而良好的第一印象就是打开人际交往大门的一把无形钥匙。

与陌生人交谈成功五步骤

当谈话的机会出现时,我们有些人反应总是不够快,或者根本视而不见。其实闲聊不需要准备,兴之所至,在任何约定的时间都可以聊一些适当的话题。你不必刻意使“球”滚动,但一定要打破僵局,而且要快。因为时间越久,站在那里就越无话可说,你刚认识的朋友就会越快离开你去找一个有话说说的地方。

(1)抓住时机。

先开口会吃亏吗?那要看你的感觉了。事实上,很容易渡过开头这一关,语气要轻松、自然,而且不显得唐突。提问题可使谈话继续下去。“你是怎么认识主人的?”“说话的那人你印象怎么样?”“那是条什么狗?”如果是别人问你,试着不要回答得太简单,让人无话可接。例如,他很欣赏你的耳环,你可以说:“很高兴你注意到了。那是我的朋友从西双版纳捎来的,你去过那儿吗?”回答问题的同时,要注意改变有关的话题,使谈话继续下去。

(2)积极热情。

学会和陌生人说话

将视线停留在他的脸上,集中精力促使聊天在一种自然、谦逊的氛围中进行。最糟的就是你四处张望或目光茫然,要全身心地投入才行。如果他看上去不大想继续谈,不用难过,也不用担心会让他看出来你的丝毫反应。也许他是感兴趣的,但需要一点时间整理思路。如果你提早结束,你就不会有动力、精力或体力再次聊得神采飞扬。

(3)听话听音。

别人在说话时,你仅仅保持安静是不够的。除了听清事实之外,还要听话听音。是什么使你的伙伴最困扰呢?例如,他提到过失业或者刚刚离婚吗?如果你发现他开始时这么说:“希望你不会介意我的问题……”那是他正在向你发信号,打算过分涉及私事,而又感到有点儿不便。因此,听话听音迫使你把心思集中到他身上,而不是你自己。还要记住一点,谈话成功不需要惊天动地,需要的是双方积极配合继续聊下去。投入不一定要相等,重要的是诚恳。

(4)间歇效应。

当你对一开始的话题感到厌倦的时候,往往有一个间歇会出现,一两分钟笨拙而又勉强的交流之后,大多数闲聊就会因此而终止。如果你们不想再继续,那是另一回事。但成功的谈话是可以避免夭折的悲剧的。根据你现在的情况或对他了解的程度,不妨挑一个轻松的话题继续聊几分钟。嗜好和旅游等往往是最好的选择。同样,广泛地阅读杂志、书籍和报纸,了解时事,为谈话做准备,也是一条好的途径。重新再聊起来,你只需要说:“你有没有读过……”别把他的“没有”当作回答,也别绕过这个话题,你可以继



续问：“那你相信不相信……”如果你们一直在谈酒和干酪，当渐渐没什么可聊的时候，你可以简单地问：“长假快到了，你计划去度假吗？”或者“你打算去什么特别的地方度过这个假期呢？”即使他回答：“我没有任何计划。”你还可以问问他曾经去过哪些地方。如果由于职业的原因，他或她不能休长假，你可以换换方式问他从事何种职业。如果你能拓宽让他们有话说机会，人们通常会很高兴的。

(5)说话得体。

无论是断绝来往、各自走开或是交换电话号码，结束交流必须采取明确的行动。如果你很愿意再见他，就给他打电话，不要犹豫，拿出你的名片并向他要号码，注视着他的眼睛，说：“很高兴同您交流，我希望与您交换一下电话号码。”如果你们的关系发展得很快而且相当融洽，可以说得更明确：“我很愿意与您交换家里的电话号码，并希望过两天和您共进午餐。”

结识新朋友不是那么简单的事情。即使你对刚认识的人毫无兴趣，不要忘了他也有朋友，或许他会邀请你参加派对，介绍你认识其他有可能在社交或者商务洽谈方面都对你有益的朋友。

【歪嘴点评】

一位全新的朋友，一个令人兴奋的职业或者一份意想不到的爱情，都不是每一次交谈所能期盼的。认识新朋友，学一点新东西从来不会是一件错误或者浪费时间的事。

学会和陌生人说话

用言行提升魅力的五大要领

(1)做到表里如一。

不少指导社交的实用小册子总是这样规劝你：你应该昂首阔步走进去，先声夺人地向周围人展示你的风采。他们教导你要用“虎钳般有力的握手”来给人一个下马威，还暗授机密似的说你必须用催眠术一般咄咄逼人的目光紧紧盯住他人。假如你真的照此行事，你会让每个人都发疯的，他们也一定这样认为。

真正的社交秘诀应该是：你应该始终如一地显示你最好的一面。最有影响力的人不因场合变化而改变他们的个性。不论是亲切的私人交谈，还是向公众发表演说，抑或参加求职面试，他们都是毫无矫揉造作之态，处处显露出他们真实的面目。他们用自己的全部身心与人交流。他们的音调与姿态也总能与口中的表白和谐一致，一切都显得那么亲切自然。

(2)善用眼神。

无论对象是一个人还是一百人，你都必须记住，和他们说话时一定要看着他们。有些人起初说话还看着听众，可没说三句就转移视线，眼瞧窗外，令人觉得别扭。

当你迈进一个有人的房间，你的目光应该随意自在，直接瞧着房子里的人，并向所有的人示以微笑，这表示你轻松自在，易于接



近、交往。

微笑是重要的,但那种假笑却如同不看着人说话一样,令人不快。最佳的笑应该是自然的,轻松的,使人有如沐春风之感。

(3)先听后说。

当你出席一次会议、一场晚会或与人谈话时,你不要迫不及待地亮出自己的观点,等一分钟,感受一下现场的氛围,了解人们当时的情绪,是激昂、愉快、观望,还是消沉?他们渴望了解你吗?对你的到来是否不悦?倘若你能感受到这一切,你便能更好地去接近他们,不会做出不合时宜的举动。

(4)集中精力。

集中精力和充满热情会给人留下深刻的印象。集中精力与人交往能够表明你的真诚。当你全神贯注地对人们讲话时,表明你相信自己所说的话。一个运用自己全部力量来与人交往的人宛如一个巨大的磁场,会将他人牢牢吸引住。人们可以不同意你的观点,却无法怀疑你的信念和真诚。

另一个重要原则是言辞必须确定。我们常常看到一些人开始时慷慨激昂,随后就音调渐低,含糊其辞。要知道,没有人愿意相信一个飘忽不定的人。你的声音可以是柔和的、谨慎的,但不能模棱两可。

(5)见人说人话,见鬼说鬼话。

“见人说人话,见鬼说鬼话”是“沟通”的秘诀,也是和人相处、交朋友、给人好印象、了解对方的秘诀,这是一种技巧、一种艺术,哪里是油滑、投机、不诚恳呢?

“见人说人话,见鬼说鬼话”在人际关系上是很有用的一招,它

学会和陌生人说话

的厉害在于抓住了人常以自我为中心的弱点，在言语上让对方的自我获得满足，对方的防卫意识便会松软下来，并且把你对他的客套、亲切，当成你对他的关心，于是就对你产生好感。结果是，你了解他已有三四分，他对你却还一无所知。

“见人说人话，见鬼说鬼话”，虽不一定会和对方建立亲密的关系，但绝对是接近对方，和对方建立初步关系的好方法，如果你能这么做，那么保证你受益无穷。

【歪嘴点评】

你应该始终如一地显示你最好的一面。最有影响力的人绝不会因场合变化而改变他们的个性。

增进聊天的技巧

任何年纪的人都需要聊天，就像需要吃饭一样，连清教徒也不例外。许多人在正式谈论一件事情的时候，都喜欢以轻松的话题作为开场白，然后逐步导入正题。律师、作家、新闻记者及演员都是这方面的专家。他们都懂得如何以轻松的方式开场，然后再迅速把握住谈话的主题，达到充分沟通的目的。

你的谈话态度一定要放轻松，然后再设法找出对方喜欢的话题，尽量让对方发表。至于你，不妨“装出”有兴趣的样子，仔细地



倾听。当你在寻找话题的时候,最好不要涉及政治与宗教信仰这两个主题,因为这类话题最容易引起争辩,而将原来的轻松场面一扫而空。最好谈一些小的、不重要的事情。如果你以这些话题作为开场白,对方一定不会认为你是在说教、吹牛或宣扬你的主张。

我们在聊天这件事上最容易犯的错误,就是一见面就从对方所从事的工作谈起。我们总以为,和医生谈开刀,和运动员谈打球,和商人谈生意经,和国会议员谈政治,乃是“天经地义”的事。殊不知,他们一年到头做同样的事情,已经够烦的了,如果你再不识相地和他谈这些事情,表面上他不会发作,内心很可能把你当成是“无聊分子”。

“沉默是金”在社交场合根本行不通,而且是非常不礼貌的。反之,善于打破沉默、谈笑风生、能带动会场气氛的人,走到哪里都会受到大家的欢迎。这种人不会让会场沉默太久,也不会让“无聊分子”一直强迫别人听他的训话。这种人懂得适时转变话题,让大家都有台阶下。社交活动的目的,就是要让话题一直继续下去,使得宾主尽欢。如果你不想说话,还不如回到家里看电视、读读报算了。

以下建议,可以帮助我们增进聊天的技巧:

(1)讲话的速度要快慢合度,音量要适中。

在交谈过程中,首先要留意自己,说话是不是太快了?如果说话快而致字音不清,使人听了等于没听。即使快而清楚,也不足效仿。说话的目的在于使人全部明了,别人听不清,听不懂,就是浪费时间。故我们要训练自己,讲话时口齿要清楚,快慢要适度。说一

学会和陌生人说话

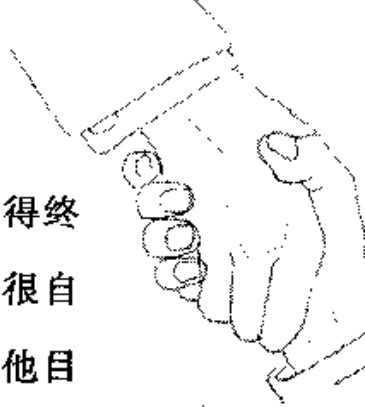
句,人家就可听懂一句,不必再问。要清楚,陌生人或地位比你低的人是不敢一再请你重说的。其次,说话的音调不要太高。在火车里,在飞机上,或者是在有严重噪声干扰的地方,提高声调说话是不得已的。但是平时就不必要也不能太大声,在公共场所或在会客室里,过高的声调会使对方感到不舒服。

说话虽不能太快也不能太响,但在谈话中,每句话声调也该有高有低,有快有慢。说话有节奏,快慢合适,这可使你的谈话充满情感。你可留心那些使人听而忘倦的人的说话方法,留心舞台上的名角念词的方法。

(2)在和朋友的聚会当中,不要站在一个地方不动,这样会给“无聊分子”可乘之机,抓住你不放,大谈他的得意事情。你最好往人群聚集的地方去,听听他们在谈些什么,这样你也有机会发表你的意见。等到有趣的话题谈得差不多的时候,再找个借口离开,另寻聊天的对象。这种游击式的方法,很容易找到真正可以聊天的对象,也可以认识许多朋友。如果是家庭式的宴会,势必要坐等聊天。这时,你有“义务”和左右及对面的人聊天,不要冷落任何一个人。还有,在主菜上来之前,不要把聊天的话题一下子用光了,免得上菜之后大家都干瞪眼。一位女士非常懂得聊天的技巧。她和初次见面的女士聊天,用的都是同样的一套:“你戴的这串项链(或手镯、戒指)真漂亮,是别人送的,还是……”几乎没有一次例外,被她问到的女士都乐意诉说得到这串项链的故事。

(3)从对方得意的事情说起。

每一个人都有自认为得意的事情,这事情的本身,究竟有多



大价值,是另一个问题,而在他本人看来,却认为是一件值得终身纪念的事。你如果能预先打听清楚,然后在有意无意间,很自然地讲到他得意的事情,只要他对你没有厌恶的情绪,只要他目前没有其他不如意的刺激,在情绪正常的情况下,他一定高兴听你说话。

你在说的时候当然要注意技巧,表示敬佩,但不要过分推崇,否则反而会引起对方的不安。对于这件事情的关键,要慎重提出,加以正反两方面的阐述,使得他认为你是他的知己。到了这种境地,他自会格外高兴,你该一面听,一面谈几句表示赞赏的话,如此一来,即使他是个冷静的人,也会变得和蔼可亲,你再利用这机会,稍稍暗示你的意思,试探一下,作为第二次进攻的基点。这不是你的失败,而是你的初步成功,对于涉世经验不丰富的人,得此成绩,已不算坏,你若想一举成功,除非对方对你素有交情,又正逢高兴的时候,而且你的谈吐又是很容易令人接受的,否则千万不要存此奢望。

(4)千万不要讲“不好笑”的笑话。讲笑话一定要看场合及对象,如果你没有把握,干脆等着听别人讲笑话算了。

(5)聊天的话题是否有趣,所谈的一定要是每个人都知道的人和事物。如果你谈的是一个谁都不认识的人,必然引不起大家的兴趣。

(6)如果你发觉听众已经不耐烦了,最好赶快闭嘴,听听别人的高论,何必一定要硬撑下去呢?

(7)每一位男士都喜欢听到别人说他很风趣,每一位女士都喜欢别人称赞她很漂亮。

学会和陌生人说话

【歪嘴点评】

“沉默是金”在现代社交场合根本行不通,善于打破沉默、谈笑风生、能带动会场气氛的人,走到哪里都会受到大家的欢迎。

在交往中尽量使自己幽默些

幽默是精神的缓冲剂。高尚的幽默,可以淡化矛盾,消除误会,使不利的一方摆脱困境。世界幽默大师萧伯纳有一次在街上被一个骑自行车的人撞倒了。肇事者吓得六神无主,惊慌之中连连向萧翁道歉,然而萧翁却对他说:“先生,你比我更不幸,要是你再加点劲儿,那就可作为撞死萧伯纳的好汉而永远名垂史册啦!”一句话使紧张的气氛变得轻松起来。幽默,是社交场合中不可缺少的润滑剂,可以使人们的交往更顺利、更自然、更融洽。

幽默是健康生活的调味品。在公众场合和家庭里,当发现一种不调和的或对一方不利的现象时,超然洒脱的幽默态度往往可以使窘迫尴尬的场面在笑语欢声中消失。

陈毅同志当外长时曾主持过一次谈论国际形势的记者招待会。会上陈毅谈到了美制 U—2 型高空侦察机骚扰我领空的事情,并对此表示了极大的愤慨。有个外国记者趁机问道:“外长先生,听说中国打下了这架侦察机,请问是用什么武器打下的?是导



弹吗？”只见陈毅用手作了一个用力往上捅的动作，说：“我们是用竹竿子捅下来的。”与会者无不捧腹大笑，那个记者也知趣地不再追问了。

竹竿子能捅下高空侦察机吗？陈毅同志回答的显然有违常识。但细细品味起来，这又是一句极为得体的外交辞令。试想，除此之外，还有什么更好的回答方式呢？如实相告，就会泄露我国的核心机密，当然不行；但按一般方法说“无可奉告”，会使会议气氛过于板滞、凝重，而“是用竹竿子捅下来的”这句话，却听起来煞有介事，既维护了国家机密，又造成了幽默轻松的谈话气氛，真是一举两得，一箭双雕，怎能不叫人拍手叫绝！

可见，在特定语言环境中，为了避免不必要的麻烦，适当地幽默往往能有意想不到的好结果。

幽默往往是有知识、有修养的表现，是一种高雅的风度。大凡善于幽默者，大多也是知识渊博、辩才杰出、思维敏捷的人。他们非常注意有趣的事物，懂得开玩笑的场合，善于因人、因事的不同而开不同的玩笑，令人耳目一新。

一个人要想培养幽默感，就得以一定的文化知识、思想修养为基础，多学习那些诙谐、风趣的人开玩笑的方式、方法。至于那些性格比较内向、做事过于认真呆板的人，要学会欣赏别人的幽默，在社交过程中尽量让自己轻松、洒脱、活泼，想办法将话说得机智、委婉、逗笑。当然，开始尝试会感到不大自如，但只要我们坦率、豁达地在与朋友的交往中不断实践，幽默感便会变得自如，往往会油然而生，使交往更加情趣盎然。

现实生活中常常不乏令人碰得头破血流仍然得不到解决的

学会和陌生人说话

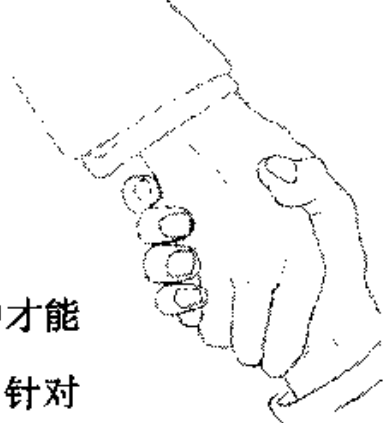
问题,但是,如果来点幽默,却往往会迎刃而解。使同事之间、夫妻之间化干戈为玉帛。幽默还能显示自信,增强成功的信心。信心有时也许比能力更重要。生活的艰难曲折极易使人丧失自信,放弃目标。若以幽默对待挫折却往往能够重新鼓起未来希望的风帆。

真正的幽默是一门学问,是科学,并不仅仅是引人发笑。引人发笑并不都是幽默。它需要具备一些素质和特征。幽默的前提是谐趣,必然有滑稽的因素,我们能认识到的一切似乎是一种突然的顿悟,是一种愉快感和包含笑的行为的具体感受。幽默的智慧是理智。它能将现实生活的丰富经验,敏锐的洞察力,广阔的知识融合起来揭示出现实生活中的特殊矛盾,从中发掘喜剧情趣,创造出崇高的幽默。幽默的标志是高尚。有些自以为幽默的人常将别人作为笑料,以求哗众取宠,结果往往适得其反。真正的幽默是尊重人、赞美人,将严肃的人生哲理寓于滑稽与微笑之中。即使是贬抑伪恶,其实质是褒扬真善。幽默的高尚正体现在其中。幽默的价值是审美,美感是人们欣赏审美对象时产生的怡情悦性的情感体验。幽默的美感反映在嬉笑戏谑中给人以轻松愉悦的感受,反映在灵活的言行启迪人的智慧。美感使得幽默永远保持隽永迷人的魅力。

培养和提高幽默心理能力,要注意以下几点:

(1)要仔细观察生活。寻找喜剧素材,需要我们善于变换视角,去发掘和表现这些素材。

(2)要学习幽默技巧。幽默不是天生就会的,是后天学习掌握的。许多关于幽默的书籍和先人的经验,都为我们提供了不少范



例,值得我们广泛涉猎,借鉴之用。

(3)要敢于表达幽默。幽默能力只有在表达幽默的过程中才能得到检验和提高,因而积极实践至为重要。选择适当的场合,针对适当的对象,都可显示自己学习的幽默技巧。

【歪嘴点评】

善于理解幽默的人,容易喜欢别人;善于表达幽默的人,容易被他人喜欢。幽默的人易与人保持和睦的关系。

适当的恭维有利于人际交往

恭维一个人要有十足的诚意,换句话说,即使我们要适当地赞美别人的优点长处,这种赞美也必须是诚心的。与陌生人说话时,如果能很好地利用这一条,对于人际交往的和谐大有好处。

《论语》上载有:“人告之以过则喜。”但事实上,现实生活中真正能听得进逆耳忠言的人并不多。所以与人说话时应当灵活,不妨适当说些恭维话。

恭维固然与巴结讨好、阿谀奉承有某种相似之处,但是,正常恭维对于协调人际关系,增进了解和友谊,使工作顺利进行却具有相当大的作用。或许,大家都以为恭维人乃是小人所为,大丈夫光明磊落,行正身直。事实上,我们都应该清楚一个道理,那就是枪炮

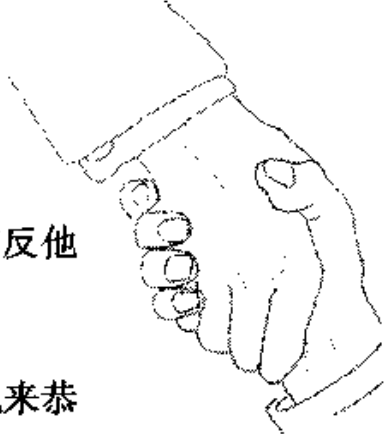
学会和陌生人说话

或毒药可以杀死无辜的百姓,是因为它们被坏人利用了,而不是它们本身有什么不好。正如鸦片会使人丧命,是因为贩毒者利用了它,而在药店里,鸦片则又可成为很好的麻醉剂和镇静剂,用它可以解除病人的痛苦。明白了这个道理,我们就应该承认,恭维作为一种说话的方式,我们有权使用,而且如果我们用得恰当,也会取得意想不到的效果。

有位生性高傲的处长,一般生人很难接近,他的生硬冷漠面孔常使人望而却步。有位外地来的办事员听说了他的脾气,一见面就微笑着递了一支烟说:“处长,我一进门就有人告诉我,处长是个爽快人,办事认真,富有同情心,特别是对外地人格外关照。我一听,高兴极了。我就爱和这样的领导打交道,痛快!”这几句开场白,把处长捧得脸上立刻露出一丝笑容,接下去谈正事,果然大见成效。

这位办事员的成功便得益于开头的那几句恭维话。他先把对方抬起来,使其自尊心得到满足,这时,对方就不好意思对一个恭维尊敬自己的人给冷遇、露难看了。自然,高傲者会在维护自我形象的心理支配下变得和蔼可亲起来。

恭维话并不是随便恭维,要注意对象和内容。任何人都在心底有一种希望,年轻人的希望是他自己,老年人则把希望寄托在年轻人身上,年轻人当然希望自己前途无量,宏图大展,所以恭维时便须点出几条,证明他是有潜力的。而老年人自知年老力衰,一切都已成为过去,所谓“好汉不提当年勇”,他们只希望后辈人能超过自己,创出更好的前程。所以,对老年人恭维时,不妨将着眼点放到他们的晚辈人身上,并将老年人与其晚辈比较,指出后辈



的长处。这样抑老扬少的做法,不但不会引起老人的反感,相反他会很高兴。

那么,怎样恭维人家呢?这里面也有很多的学问。具体说来恭维别人时,应注意以下几点:

(1)因人而异。

恭维要根据不同人的性别、年龄、社会地位、人生阅历和性格进行。

比如,男同志就不宜过多地恭维女同志的容貌。对青年人恭维他的创造才能和开拓精神,对老年人恭维他身体健康、富有经验就比较合适。对教龄长的教师可恭维他桃李满天下,对新教师这样恭维就不适当。

(2)选择适当的话题。

恭维本身并不是交往的目的,而是为双方进一步交往创造一种融洽的气氛。比如看到电视机、电冰箱先问问其性能如何,看到墙上的字画就谈谈字画的欣赏知识,然后再借题发挥地赞美主人的工作能力和知识阅历,从而找到双方的共同语言。千万不要用挑剔的口吻,即使看到某些不足,也不必过于认真,以免使对方情绪不快。

(3)语意恳切。

在恭维的同时,明确地说出自己的愿望或者有意识地说出一些具体细节,都能让人感到你的真诚,而不致以为是过分的溢美之辞。如恭维别人的发式,可问及是哪家理发店理的,或说明你也很想理这样发式。美国前总统罗斯福在赞扬张伯伦时说:“我真感谢你花在制造这辆汽车上的时间和精力,造得太棒了。”他还注意到

学会和陌生人说话

了张伯伦费过心思的一切细节,特意把各种零件指给旁人看。这就大大增强了恭维的诚意。

(4)注意场合。

在有多人在场的情况下,恭维其中某一人必然会引起其他人的心理反应。比如你恭维一个在某次成人考试中取得好成绩的人,那么在场的参加同次考试而成绩较差的人就会感到受奚落、被挖苦。这时你就要寻找某些因素,如某人复习时间太短,某人出差回来仓促上阵等等客观原因,来照顾他们的面子。

(5)措辞精当。

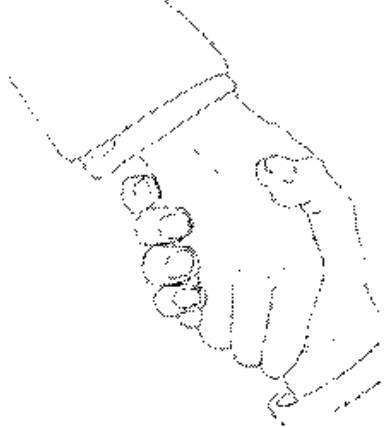
在现实生活中往往会出现这样的事:说话者好心,而听话者却当成恶意,结果弄得不欢而散。因而恭维的语意要明确,避免听话者多心。

(6)掌握分寸。

不合乎实际的评价其实是一种讽刺,违心地迎合、奉承和讨好也有损自己的人格。适度得体的恭维应建立在理解他人,鼓励他人,满足他人的正常需要及为人际交往创造一种和谐友好气氛的基础上,那种带着不可告人的目的曲意迎合是我们所不齿的。

【歪嘴点评】

善意的恭维对于协调人际关系,增进了解和友谊,具有相当大的作用。



表达坦诚,避免虚伪

虚伪的个性,是人类最要不得的缺点。一个人只要有勇气撕破自己虚假伪善的一面,这个人才更真实可信赖,并且,这个人的个性才有可能更接近完善。所以很多时候,人们更喜欢与勇于说实话的人接近和交往,因为,有胆量实话实说的人,他们的灵魂里有自信与磊落做厚实的底牌。

有位成功人士说得好:“有能推至诚之心而加以不息之久,则天地可动,金石可移。”在如今人心不古的市场经济时代,待人以诚,用人惟诚,应是一个人的立世之根本。

1915年,小约翰·洛克菲勒成为科罗拉多州最受轻视的人。工人为了争取自身利益,要求科罗拉多州煤铁公司提高工资,愤怒而粗暴的工人捣毁厂房,砸坏机器。政府最后出动军队镇压,发生多起流血事件,罢工者被枪杀,尸体遍布街头,场景极其残忍和野蛮。这次罢工持续了两年之久,成为美国工业史上最血腥的一次罢工。

在那种充满仇恨的气氛下,作为公司的所有者洛克菲勒尽力平息工人的愤怒,希望他们接受他的意见。他先花了几个星期的时间深入到工人家中,尽管遭到一些工人的拒绝,他仍顶着巨大压力走访每一个受害家属,与他们成为朋友,然后他对工人代表发表了精彩演讲。

“今天是我一生最值得纪念的日子,”洛克菲勒开始说,“这是

我第一次有幸会见这家伟大公司的劳工代表、职员和监工，大家会聚一堂，商讨公司的未来发展。我可以告诉各位，我很荣幸到这里与大家会面，在我有生之年我不会忘记这场聚会。

这场聚会如果在两个星期前举行，我对今天到会的大多数人将一定很陌生，我只认得几张熟悉的面孔。上周我有机会去南区煤矿所有的工棚视察了一遍，与各位代表进行过个别谈话，除了不在场的代表，统统见过面了。我拜访过你们的家庭，见过各位的妻子和儿女，今天我们以朋友的身份相互见面，我们不再是陌生人了，我们之间已经有了友善互爱的精神，我很高兴有机会与各位代表讨论我们共同的利益问题。

既然聚会应由厂方职员和劳工代表共同参加，我能来此参加聚会，多谢大家的支持。因为我既非劳工代表，也不是厂方职员，但是我觉得我与你们的关系十分亲密，因为就某一方面来说，我代表了股东和董事们。”

面对几天前想把他吊死在酸苹果树上的工人们，洛克菲勒言词恳切，他的话比传教牧师还要谦逊和蔼，他用了一些能拉近彼此关系的句子，如“我很荣幸到这里与大家会面”、“我拜访过你们的家属”、“见过各位的妻子和儿女”、“今天我们以朋友的身份相互见面”。这场演讲太精彩了，取得了良好的效果，不仅平息了要吊死洛克菲勒的仇恨风暴，而且还赢得不少崇拜者。

洛克菲勒向工人提供了充足的事实，说明公司面临的处境，友善地劝说工人们回去工作，工人们接受了他的意见，暂时不再谈提高工资的事，一场愤怒就这样平息了。

洛克菲勒友善地化解了公司与工人之间的矛盾，他没有和工

人争论,没有用政治的干预吓唬工人,也没有用严密的逻辑论证他们离谱了,假如那样的话,只能导致更多的仇恨和反抗。洛克菲勒巧妙地运用“真诚待人”的道理,以友善和蔼的态度化解了工人的愤怒,最后化敌为友。

1908年4月,国际函授学校丹佛分校经销商的办公室里,戴尔·卡耐基正在应征销售员工作。

经理约翰·艾兰奇先生看着眼前这位身材瘦弱,脸色苍白的年轻人,忍不住先摇了摇头。从外表看,这个年轻人显示不出特别的销售魅力。他在问了姓名和学历后,又问道:

“干过推销吗?”

“没有!”戴尔·卡耐基答道。

“那么,现在请回答几个有关销售的问题。”约翰·艾兰奇先生开始提问。

“推销员的目的是什么?”

“让消费者了解产品,从而心甘情愿地购买。”戴尔·卡耐基不假思索地答道。

艾兰奇先生点点头,接着问:

“你打算对推销对象怎样开始谈话?”

“‘今天天气真好’或者‘你的生意真不错!’”

艾兰奇先生还是只点点头。

“你有什么办法把打字机推销给农场主?”

戴尔·卡耐基稍稍思索一番,不紧不慢地回答:“抱歉,先生,我没办法把这种产品推销给农场主,因为他们根本就不需要。”

艾兰奇高兴得从椅子上站起来,拍拍戴尔的肩膀,兴奋地说:

学会和陌生人说话

“年轻人，很好，你通过了，我想你会成为一名出类拔萃的推销员。”

艾兰奇心中已认定戴尔将是一个出色的推销员，因为测试的最后一个问题，只有戴尔的答案令他满意，以前的应征者总是胡乱编造一些办法，但实际上绝对行不通，因为谁愿意买自己根本不需要的东西呢？

其他参加面试的人当然也知道“把打字机推销给农场主”难于上青天，但是，为了应付面试，他们不敢说实话，很虚伪地瞎说一通，恐怕被人怀疑自己的能力。而那些敢说实话的人，不但表现了自己的诚实，更展示了自己的自信。

如何掌握坦诚的艺术呢？社会心理学者认为应从以下几方面入手：

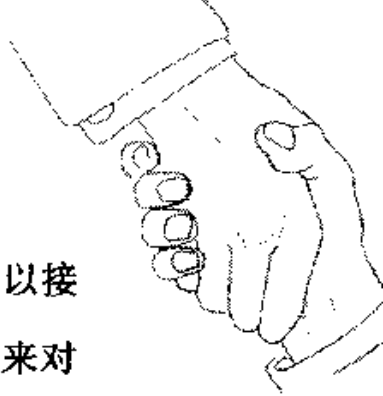
(1) 及时掌握不同对象的心理特征、兴趣爱好以及他们的职业，采取与其相应的社交方式。要做到这点，不仅需要掌握一些心理学、社会学知识，也需要在社会实践中注意观察和学习。

(2) 根据情境的变化，扮演不同的角色，选择最恰当的表达方法。表达方法一般有以下 4 种：

①委婉法。即当你不愿说出来某件事情而又不得不说时，可用适当的词语来暗示，用隐喻、暗喻、借喻来提示，使对方从侧面得知而又容易接受。

②征询法。即讲出自己的一部分意见，或不讲观点，观察对方的反应，或征询对方的意见。然后根据反应和意见决定自己的表达方法。

③隐瞒法。即隐瞒事实真相，或不揭示问题的关键部分，以免



引起对方的不良反应。此法对危重病人等较为适宜。

④回避法。即当对方的态度、意见与自己相悖,或一时难以接受时,不直接表示反对或拒绝,而采取拐弯或岔开话题等方法来对待。

(3)及时注意对方的反馈信息。从社会心理学角度看,社交活动实质上也是一种感情或物质的交换。因此,在交往中随时注意自己的情感、言语、行动等信息输出后的效果如何,然后根据反馈的信息及时来调整自己的情绪和行动。

【歪嘴点评】

坦诚的基础是心底真实、忠厚、诚挚,如果离开坦诚一味追求精明,那么只能走向圆滑、虚伪的邪路。在社交活动中,坦诚是被人视为一种优秀的品德,也成为许多人效仿的处世原则。

对陌生人说话要真诚

有许多心怀真诚与爱心的人,帮助了许多需要帮助的人,即使对方是一个素不相识的人。由于他们的存在才使得这个世界充满了关爱、友善和温暖。

作为世界上最大火车站的一个搬运工,扬格靠给进出车站的乘客搬运行李谋生。当他为一个乘客搬运行李的时候,他总是力图

学会和陌生人说话

把他当作自己的兄弟姐妹来对待。他总是抓住一切机会,以各种可能的方式为他的顾客增添希望和勇气。

有一天,一个身材矮小的老太太要扬格送她上火车。因为这个老太太是坐着轮椅的,所以,扬格把她推进电梯。这时,他看到老太太眼里噙着泪水。电梯上升的时候,扬格闭上了眼睛,他在想该怎么去帮助这位老太太。当他把这位老太太推下电梯的时候,他想到了一个主意。

他说:“夫人,如果您不介意,我可以告诉您:你戴的帽子实在是太漂亮了。”

这位老太太看了他一眼,说:“谢谢。”

“或许我可以再补充一句,”他说,“您戴的帽子真的很漂亮,我非常喜欢。”

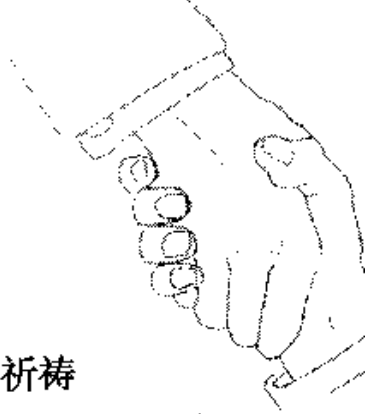
尽管事实上这位老太太感觉到自己的帽子并不十分漂亮,但作为一个女人,扬格的话让她感到快乐。她脸上有了红晕,问道:“你为什么对我也说这些动听的话呢?你是一个非常体贴别人的人。”

“不错,我知道您非常的不快乐,”扬格说,“我看到了您在哭泣。我在想我能为您做点什么,我想让您开心。”扬格知道该怎样驱散这个女人心中的烦恼。

“您感到不舒服吗?”他问。

“不,我总是感到痛苦,”这位老人回答说,“我从来就没有摆脱过。有时候我真的有些忍受不了。你知道长期处在痛苦之中意味着什么吗?”

扬格回答得很巧妙,他说:“我当然知道,因为我失去了一只眼



睛,它像一只烙铁一样日日夜夜让我感到灼痛。”

“不过,现在你似乎很快乐。你怎么克服痛苦的呢?”

这时,扬格把她送到了火车的座位上。他说:“夫人,祈祷,祈祷就行了。”

这位老太太轻声地说:“祈祷?只要祈祷,就能使你摆脱痛苦吗?”

“或许,这种方法不能总是奏效,”扬格回答说,“我也不敢说它能让我摆脱痛苦,但是,它多少有些帮助,或者说,它能让我减轻痛苦。不停地祈祷吧,夫人,我也会为您祈祷的。”

这位老太太的眼泪忍不住滚落下来,她抬起头,脸上带着可爱的微笑,然后拉着扬格的手,说:“你给了我很大的帮助。”

一年过去了,一天晚上扬格正在中心车站的信息处。一位年轻女子来到了那里,她说:“我给您带来了一个死者的问候。我母亲在临死之前告诉我一定要找到您,她要我转告您,去年您推着轮椅送她上火车的时候,您给了她极大的帮助。她时时惦记着您,即使在临死的时候也是如此。她之所以记着您,是因为您理解别人,体贴别人,充满爱心。”这位年轻女子说到伤心处,突然放声大哭。

扬格静静地站着,观察了一会。接下来,他说:“不要哭了,不要哭了,你应该感谢上帝。”

这位女子很奇怪,她说:“我为什么要感谢上帝呢?”

“因为许多人在比你小得多的时候就失去了母亲,”扬格说,“而你的母亲一直陪你到现在,而且将来仍然会陪伴着你。你会在天堂里再见到她的。或许,她现在就在我们中间。”哭声

学会和陌生人说话

停止了,扬格的友好态度对这位年轻女子发生了作用,就像当年对她母亲发生作用一样。在这个通往多个城市的大车站里,成千上万的人来来往往,感受到了这位搬运工的爱心的又何止这母女二人?

【歪嘴点评】

一位思想家曾经说过:“要想自己成为幸福的人,就应当对别人关怀备至,体贴入微,赤诚相见。”对别人所表达出来最真诚的感情和友善,往往会给你自己带来极大的幸福和满足。

在交际中满足对方的心理需求

人们在交际中既有明显的个性心理,也有普遍的共性心理。如果能针对人们的共性心理切入交际活动,就可以获得满意的交际效果。把满足对方的心理需要作为交际的切入点,是交际活动取得成功的捷径。

(1)赞扬法满足人的称许心理。人们都有一种显示自我价值的需要。真诚的赞扬不仅能激发人们积极的心理情绪,得到心理上的满足,还能使被赞扬者产生一种交往的冲动。

小王是一位书法爱好者,他一直想结识退休的某化工厂的赵副厂长,想和他一起切磋毛笔书法艺术,可惜一直没有良机。一次,



工会举办老干部书画展,小王前去参观,正碰上赵副厂长也在展览现场。小王默默地走在赵副厂长的身边,待走到赵副厂长的参展作品时,小王似在自言自语地说:“赵副厂长的这幅作品好,无论是布局还是字的结构、笔法都显得活而不乱,留白也地道。”“就是书写的变化凝滞了些,放得不够开。”旁边的赵副厂长接口说道。这样,他们你一言我一语自然而然地进入了对下幅作品的品评。小王与赵副厂长的相交取得了初步的成功。

(2)激励法满足人的成就心理。人们都希望尽量做好自己喜爱的工作并取得令人称道的成就,这种成就心理如果能得到别人的激励,就必定能引起他的感激心理和报偿心理。

(3)求教法满足人的自炫心理。人们对于自己具备的技能都有一种引以为荣的心理,如果想同这些人结识相交,那采取求教法是最有效的切入。

比如,前例中爱好书法的小王,就是这样同赵副厂长结交的:小王拿着自己的书法习作来到赵副厂长家里:“赵老,上次听您谈论书法作品,我受益匪浅,我自己写了几幅习作,想请您给指教指教。”“噢,我来看看。”他们就围绕着书法问题谈论开了。小王从此与赵副厂长结成了忘年之交。

(4)欣赏法满足人的自信心理。一个人往往对自己所崇信的对象或采取的做法坚信不移,有时宁愿相信自己一向认定的事实,也不愿意接受来自他人的纠正。他所喜欢的东西如果能够得到你的欣赏,你便能得到他的认可。

(5)投合法满足人的共趣心理。生活中我们常常听到这样的话:谁与谁说不到一块去,一见面就顶牛;谁与谁很投缘,恨不得能

学会和陌生人说话

穿一条裤子。说不到一块去就是没有共同的兴趣和爱好,很投缘就是情趣相投。人们一般都喜欢和那些与自己有“共同语言”的人交往,而情趣相左的人交往则往往不大容易成功。那么,如果你希望交际成功,就可以从寻找共同情趣切入。

(6)问候法满足人的尊敬心理。社会交往中,获得尊重既是一个人名誉地位的显示,也表明了他的德操、品行、学识、才华得到了认可。无论是年长者还是年轻者,位尊者与位卑者都期望别人尊重自己。因此,那些懂得尊重别人的人,人们对他产生好感就是情理之中的事了。而主动问候就是最便捷、最简单地表达一个人的敬意的交际行为。从问候切入交际活动,十有八九会有一个圆满的结果。

【歪嘴点评】

把满足对方的心理需要作为交际的切入点,是交际活动取得成功的捷径之一。

与人闲谈也需要技巧

与人闲谈是人际交流中必要的环节,但是很多人在闲谈中往往没话找话说,甚至说一些不负责任的闲话,而这些闲话中难免会涉及到别人的是非,如果说得多了,难免会伤害到一些人。常听到



这样一句评价人的话：“这个人说话不经过大脑。”就是指有的人在闲谈中不注意分寸，有的话没经过思考就说出来了，完全没有顾及到听者的反应。

小夏是个大学生，因为长相可爱，性格开朗，所以结交了不少的朋友。但是很快，小夏就发现了一个问题：那些朋友和她交流过几次之后，就不再与她来往了。小夏也弄不清楚到底是什么原因造成的。后来有一次，一个和小夏关系还不错的朋友告诉了她问题的所在。“小夏，你有的时候说话太伤人了。”这个朋友说，“你说的话可能不是有心的，也不是故意想伤害别人的，可是你的话还是伤了别人。”

“是这样吗？我怎么不知道？”“就说参加同学聚会那次吧，当时有个挺胖的女孩子，你还记得吧？”“记得啊。”“你在吃饭的时候不停地说什么胖的人容易得病啊，性格不好啊等等，虽然我们大家都知道你不过是闲谈而已，但是你说的时候完全没有考虑到那个女孩的感受。那个女孩当时几乎什么东西都没敢吃，回去的路上她还哭了呢，说她也不想那么胖啊。”“但是，我并没有说她啊，只是因为说到时下减肥的话题时才说起来的。”小夏为自己辩解。“是这样没错，可是你的话毕竟是伤到别人了啊，即使你是无心的也一样。”朋友严肃地对小夏说。“不管和什么人在一起，都要注意自己的言行，否则你的一句无心的话，可能会伤害到别人，就会被人疏远。”

《智慧书》的作者哲学家葛莱西安在书中就说过这样的话：“没有一个人类的活动像说话一样需要小心翼翼，因为没有一种活动比说话更频繁、更普通的了，甚至我们的成败输赢都取决于

学会和陌生人说话

说的话。在人际交往中,人们主要是从交谈中了解一个人思想和修养的,即使是非正式场合下的闲谈,你的言行也都在透露出你的品德。人们就是根据一人的言语对其表示喜欢或者排斥。因为不论你的学历有多高,你的财富有多少,你的言语都像画笔一样勾画着你的形象,尤其是在闲谈中的言语,更能很好地反映出一个人的修养。千万不要忽视闲谈时的言行,说话要经过考虑。只有那些不带任何偏见色彩的,不存在个人主观意见的或者个人信仰的,不会伤害到对方的话语,才不会让你的形象受到言语的影响。

即使是和朋友闲谈,也不要无所顾忌,因为就算是朋友,你无心的话语一样能伤害别人,还可能因为是朋友让对方更难原谅你。”

艾琳决定和她的朋友苏珊断绝来往了,因为她实在受不了苏珊的毛病。“我和苏珊经常在一起闲谈,本来女人之间聊天闲谈也没什么,可是苏珊总喜欢在我面前说别人的是非,而且还都是一些鸡毛蒜皮的小事,令人难以忍受。”“有一次,她在我面前大谈婚姻问题,还提到现在的女孩喜欢和比自己大很多的男人恋爱,她觉得那样的婚姻没有互相理解的基础,有隔代的差距,是不会幸福的。虽然我知道苏珊的话并没有针对任何人,但是当时我妹妹就在和比她大很多的男人恋爱,这苏珊也知道,她的话让我非常不舒服。”“所以我不打算和她继续做朋友了,与其把时间浪费在听她闲谈别人的是非上,不如和别的朋友在一起聊一些有点意义的话题呢。”

在闲谈中,一定要掌握一些技巧,不要随意地评价某人,即使



这个人并不在现场也一样。谈一些大家共同感兴趣的话题,避免说一些容易让大家感到消极的、不愿意谈及的话题,更不要把自己或别人的隐私当作公共话题来议论。特别是要注意说笑话或者调侃的时候,不要让别人感觉你是一个不够稳重和没有教养的人。最好的办法就是在别人闲谈中留心大家感兴趣的话题,然后加入进去。或者干脆谈一些诸如经济、体育、娱乐、天气等比较不容易得罪人的话题。

【歪嘴点评】

在同陌生人说话的时候要留意对方的反应,以判断你的话题是否合适。还有就是要避免与人发生争论,即使有也要想办法避开。千万要记住,和人说话时不要把自己当作话题的中心,不要谈论敏感的、容易引起误会的话题。一定要注意闲谈对象的身份等,不要随意地谈别人不感兴趣的、让对方无法接受的话题。不要随便开别人的玩笑,不要探听别人的隐私。

结交陌生人,使之成为你的新朋友

也许你会有这样的烦恼,觉得进入社会之后,大家共处的时间少了,各人都有各自的生活圈子,况且社会复杂,人心难测,正因为如此,需要你不断地结交陌生人,使之成为你的新朋友。

以下为你提供结识新朋友的几种方法。

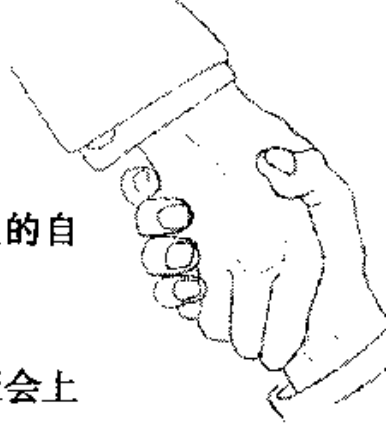
(1)寻找与你志趣相投的人。一旦毕业了,朋友圈会大大地缩小。为了维持人际交往,必须努力将自己置身于许多不同的环境中,寻求兴趣相投的人。在工作上有引人注目的表现是一个良好的开端。

工作后你可以从同事那里得到友谊,因为工作的关系,你将要和你的同事共同走过人生中很长一段时间。当你来到一个新单位,在与新同事的合作与聊天中彼此开始了解。你们可以在下班后共进晚餐,逛街买衣服,打保龄或到咖啡厅喝咖啡,进一步认识各自的朋友。

你也能从朋友的朋友、朋友以前的同事、同学和校友中,缩小范围找到志趣相投的朋友。遇见新朋友时,主动是很重要的,比如主动说一句“我们改天可以一起出来打保龄等”或是获得对方的电话主动约对方出来玩等等。

还要记住一点:最好的朋友永远是跟你有同样的生活经历的人。你们可以互相支持,互相理解。当你展开新工作时,要和可以一起勇敢面对新挑战的同事吃顿午餐,或是和你有类似工作内容的人做朋友。如果你有了固定的男(女)友,也可以与男(女)友一起努力和其他情侣一起建立友谊。还可以邀请其他和你一样想要减肥的同事或是刚在健身房认识的人一起上健身操。

(2)一起做事胜过一起聊天。女性钟情于闲聊,但要和不熟的人迅速熟悉起来,最快的方法是具有共同的工作或任务。随着活动的进行,互相帮助的需要变得十分自然,而且提供了很好的机会,让你得以直接观察这个想结交的朋友喜欢如何做事。在这些彼此



了解的初步阶段中从事一定的工作,还能帮你放松、表现真正的自我魅力。

(3)对值得一交的新朋友主动示好。一旦你在工作中或聚会上遇到了知音,确定自己喜欢和尊重对方,想要进一步发展更深入的友谊,而且你确定对方对你的印象也不错,那么,就是让彼此的交往成为有意识的行为的时候了。当然,这需要有人起头,而且要有承受拒绝的思想准备。

对于大部分女性而言,开头可以十分自然,比如一起吃午餐、谈论衣着化妆或是下班逛街,如果发现彼此的交往缺乏热情,或是话不投机,那么简单的借口就能让你有许多机会迅速离开。假如彼此的沟通很成功,就可以扩大范围,真正一起做一些事,而不只是坐着喝茶聊天。

同样地,如果对方试图了解你,你也要敏锐地察觉。当她作出友善的表示,例如邀请你参加她的聚会、和她的朋友们一起看电影或是到附近的小饭馆用餐时,这些都是有意深交的积极暗示。不要漠视这些主动交往的讯号,如果你给她的第一印象是孤僻的,那么永远不会和新朋友产生强烈的共鸣。

(4)要像家人一样互相帮助。成年时期要结交知心好友,必须同时担任一些家人的角色,在他们需要帮助时伸出援手。年轻人都喜欢自由,往往住在离亲人远一点的地方,所以更需要来自充当家人角色的朋友的关怀。所以,你也要帮朋友搬家;为她庆祝重要的事情,例如生日、或是晋升;帮助她走出分手阴霾;建议她辞掉损害健康的工作,或是陪伴她渡过家庭危机。

(5)要有耐心。你一定要耐心等待友谊开花结果。一般女性会

学会和陌生人说话

需要3年的时间,才能由熟人变为亲密好友。一段友谊通常因为容易相处和维持而开始,但往往需要几年时间彼此观察,彼此了解,彼此适应,并要经历可能会有的性格冲突的考验。如果你们的友情经得起考验,便可能会很容易维持一辈子。

【歪嘴点评】

著名记者阿迪斯说:“世界上没有陌生人,只有还未认识的朋友。”友情看似复杂,其实也很简单。不断地结识新朋友,有助于发展壮大你的交际圈。

与陌生人沟通的技巧

我们过去从来没有见过的人,能帮助我们认识自己。因为我们可能对一个陌生人说出我们时常想说但又不敢向亲友开口的心里话,他们因此便成了我们认识自己的一面新镜子。如果运气好,和陌生人的偶遇还会发展成为终身不渝的友谊。仔细想来,我们的朋友哪一个原来不是陌生人?

那么,我们遇上陌生人,怎样才能好好利用这一刻呢?

(1)先了解对方。

美国总统罗斯福是一个交际能手。早年还没有被选为总统时,在一次宴会上,他看见席间坐着许多不认识的人。如何使这些陌生



人都成为自己的朋友呢？罗斯福找到自己熟悉的记者，从他那里，把自己想认识的人的姓名、情况打听清楚，然后主动叫出他们的名字，谈一些他们感兴趣的事。此举大获成功。这些人很快成了罗斯福竞选时的有力支持者。

(2) 选择适宜的话题。

如果觉得“实在没有什么好说”，可以考虑以下话题：

①坦白说明你的感受。如果你不喜欢有许多陌生人的场合，在餐会上你就可以把你的感受向第一个似乎愿意洗耳恭听的人说出来。这个人可能就是你的知音。无论如何，坦白说出我很害羞或“我在这里一个人也不认识”，总比让自己显得拘谨冷漠好得多。

一次，阿迪斯跟写过一本好书的心理学家谈话。阿迪斯通常对这类的访问都能应付自如，而且从中得到很大裨益，所以当他发觉自己结结巴巴，不知怎样开口时，简直大吃一惊。最后阿迪斯说：“不知为什么我对你有点害怕。”那位心理学家对阿迪斯这个说法非常有兴趣，随即大家就自然谈起来了。

②谈谈周围的环境。如果你十分好奇，你自然会找到谈话题目。有一次一个陌生人审视周围，然后打破沉默，开口跟我说：“在鸡尾酒会上可以看到人生百态！”这就是一句很有趣的开场白。

阿迪斯有一次坐火车，身边坐了一位沉默寡言的女士，一连几个小时他千方百计引她说话都未成功。等到还有半个小时就要分手时，他们经过一个小海湾，大家都看到远处一座独立无依的房屋。她凝视着房子，一直到看不到它为止。然后她突然说道：“我小时候就生活在像这种杳无人迹的地方，住在一座灯塔里。”接着她

学会和陌生人说话

忆述了那种生活的荒凉与美丽。

③提出问题。许多难忘的谈话都是从一个问题开始的。但一定要避免令人扫兴的话题。可能没有人愿意听你高谈阔论诸如狗、孩子和食物,自己的健康、高尔夫球,以及家庭纠纷之类的事。所以,在谈话中最好不要谈及这些问题。

(3)学会引导别人进入交谈。

在交谈中,除了吸引对方的兴趣之外,还必须学会引导对方加入交谈。

常听到一些青年人说:他们在约会的时候,老是不能保证交谈生动活泼。其实,这本来是一个非常易于掌握的技巧,只要问一些需要回答的话,谈话就能持续下去。但是,如果你只问:“天气挺好的,是吧?”对方用一句话就可以回答了:“是啊,天气真不错!”这样,谈话也就进行不下去了。

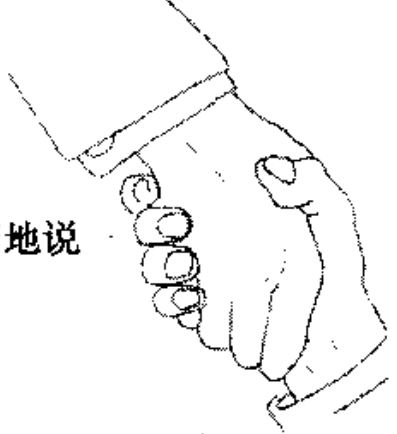
如果你想让你的谈话对象开口畅谈,不妨用下列问句来引导:“为什么会……?”“认为怎样不能……?”“按你的想法,应该是……?”“你如何解释……?”

“你能不能举个例子?”总之,“如何”、“什么”、“为什么”是提问的三件法宝。

(4)要简洁而有条理。

不懂节制是最恶劣的语言习惯之一。无论是和一位朋友交谈,还是在数千人的场合演讲,最重要的就是“说话扼要切题”。

担任企业行政主管的人。几乎都认为:在商业场合里,最让人头痛的就是讲话没有条理。不知有多少人的时光都因此浪费在那些信口开河、多余无聊的话中去了。



如果你说话的目的是要告诉别人一件事，那就直截了当地说出来，不必扯得过远。

(5)“听话”

能说会说是一门艺术，倾听也是一种艺术。在听陌生人说话的时候，你要全神贯注地看着他，注意他的反应，遇有“卡壳”的时候，鼓励他继续说下去。这样，倾听就不是被动，而是主动，是不断向前探索。有意义的谈话——有别于无聊的闲谈——其目的就在于互相发现和了解。

【歪嘴点评】

我们过去从来没有见过的人，能帮助我们认识自己。因为我们可能对一个陌生人说出我们时常想说但又不敢向亲友开口的心里话，他们因此便成了我们认识自己的一面新镜子。

掌握好插话时机

插嘴就像是一把“钩子”，不到万不得已时，最好不要用它。打断别人的言谈，不仅是不礼貌的，而且什么事情也办不成。许多人过分相信自己的理解和判断能力，往往不等别人把话完，就中途插嘴，因此常发生错误。这种急躁的态度，很容易造成损失，不只听错了说话意图，中途打断对方，也有失礼貌。

学会和陌生人说话

当然,在别人说话时一言不发也不好。对方说到关键的时刻,你只看着对方,而不说话,对方会感到很尴尬,他会以为没有说清楚而继续说下去。

有些人在别人说话时,唯唯诺诺,仿佛都听进去了,等到别人说完,却又问道:“很抱歉,你刚才说些什么?”对他来说,也是一时心不在焉,听漏了重点,对说话的人却是件很失礼的事。

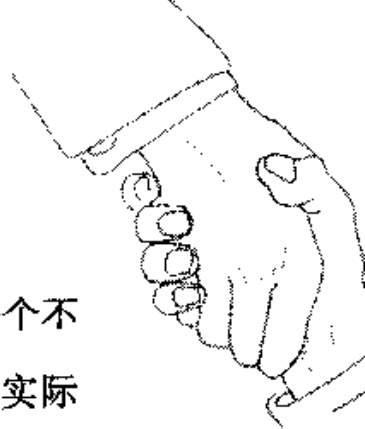
倾听对方说话的神情也很重要。听别人说话,眼睛却望着地下,或嘴巴微张傻呆呆地听,甚至重复发问好几次,都会给人留下不好的印象。

人们常会轻率地问:“刚才这个问题的意思,能解释一下吗?”或者不经大脑就说:“我不太了解刚才这个问题的意思。”这些话都不算得体,你不妨这样表示:“据我听到的,你的意思是否这样呢?”

即使你真的没听懂,或听漏了一两句,千万别在对方说话途中突然提出问题,必须等到他把话说完,再提问:“很抱歉,刚才中间有一两句你说的是这样吗?”如果你是在对方谈话中间打断并问:“等等,你刚才这句话能不能再重复一遍?”这样会使对方有一种受到命令或指示的感觉。

俗话说:“听人讲话,务必有始有终。”但是能做到这一点的人却不多。有些人往往因为疑惑对方所讲的内容,便脱口而出:“这话不太好吧!”或因不满意对方的意见而提出自己的见解,甚至当对方有些停顿时抢着说:“你要说的是不是这样……”由于你的插话,很可能打断了他的思路,要讲些什么他反而忘了。

中间打断对方的话题是没有礼貌的行为,有时会产生不必要



的误会,说不定对方会想:“那么你来讲好了。”

在宴会、生日舞会上,我们时常可以看到朋友正和另外一个不认识的人聊得起劲,此时,每个人都存有加入进去的想法,而实际上呢?你只不过是听听他们到底在讲些什么罢了。

但是,你并不知道他们的话题是什么,所以你突然地加入,可能会令他们觉得不自然,也许因此而话题接不下去,以致后来场面气氛转为尴尬而无法收拾。此时,大家一定会觉得你很没礼貌,也因为你这位不速之客,导致自己被朋友们耻笑。

如果碰到这种情况,你最好等他们说完再过去找你的朋友,即使真有事必须当时告诉他,可以给他一些暗示的小动作,他就会找机会和你讲。

有一点要注意,不要静悄悄地站在他们身旁,好像在偷听一样。尽可能找个适当机会,礼貌地说:“对不起,我可以加入你们吗?”或者大方地、客气地打招呼,叫你的朋友介绍一下,就能很自然打破这个情况。千万不要打断他们的话题,也不要制造尴尬的气氛。

【歪嘴点评】

打断别人的言谈,不仅是不礼貌的,而且最容易什么事情也办不成。

学会和陌生人说话

在问话中摸对方底细

边听边问可以引起对方的注意,为他的思考提供既定的方向,可以获得自己不知道的信息,尽量让对方提供自己不了解的资料;可以传达自己的感受,引起对方的思考;可以控制谈话的方向,使话题趋向结论。

但是,对于提出什么问题,怎样表述问题,何时提出问题要讲究技巧,因提问方式不同,对方产生的反应也会不同。

一名教士问他的上司:“我在祈祷的时候可以抽烟吗?”这个请求理所当然地遭到了拒绝。

另一名教士也去问同一个上司:“我在抽烟时可以祈祷吗?”

同一个问题,一经他这么表述却得到允许。可见提问是很有讲究的。

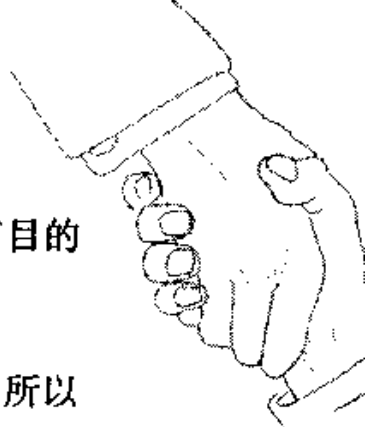
提出问题,应该事先让对方知道,你想从这次谈话中得到什么。如果他明白了你的意图,他可以有的放矢地做出回答。你就可以掌握大量信息。

提问切忌随意性和威胁性,从措辞到语调,提问前都要仔细考虑。提问恰当,有利于驾驭话题;反之,将会损害自己或使谈话节外生枝。

提问的形式有这么几种:

(1)限制型提问。

这是一种目的性很强的提问技巧。它能帮助提问者获得较为理想的回答,减少被提问者说出拒绝的或提问者不愿接受的回答。



这种提问形式的特点是限制对方的回答范围,有意识、有目的地让对方在所限范围内做出回答。

据说,香港一般茶室因为有些客人在喝可可时放个鸡蛋,所以侍者在客人要可可时必问一句:“要不要放鸡蛋?”

这种提问留给对方选择的范围是“要不要”。

心理学家经过研究后,提出侍者不要问“要不要放鸡蛋”而要问:“放一个鸡蛋还是两个鸡蛋”。这样,提问就缩小了对方的选择范围,把范围限制在“放一个还是两个”之内。这样一来,鸡蛋当然能多卖了。

(2)婉转型提问。

这种提问是用婉转的方法和语气,在适宜的场所向对方发问。

这种提问是没有摸清对方虚实,先虚设一问,投一颗“问路石子”,避免对方拒绝而出现难堪局面,又能探出对方的虚实,达到提问的目的。

例如,谈判一方想把自己的产品推销出去,但他并不知道对方是否会接受;又不好直接问对方要不要,于是他试探地问:“这种产品的功能还不错吧?你能评价一下吗?”

如果对方有意,他会接受;如果对方不满意,他的拒绝也不会使双方难堪。

(3)攻击型提问。

这种问话的直接目的是击败对手,故而要求这种问话具有干练、明了、击中对手要害等特点。

如美国里根与卡特竞选总统时的一段辩论,当时里根挑战性地提出了这样的问题:“每一个公民在投票之前都应该好好

学会和陌生人说话

想想这样几个问题,你的生活是不是比4年前改善了?你到商店里去买东西时是不是比4年前更方便了?美国的失业人数是不是比4年前减少了?美国在国际上是不是比4年前更受尊重了?”

辩论结束后,民意测验结果表明:支持里根的人上升到67%,支持卡特的人下降到30%。

(4)协商型提问。

如果你要对方同意你的观点,应尽量用商量的口吻向对方提问,如:“你看这样写是否妥当?”

这种提问,对方比较容易接受。而且,即使对方没有接受你的条件,但是气氛仍能保持融洽,双方仍有合作的可能。

提问要留心对手的心境。人总是处于一定的情绪之中的。现实生活中我们常常看到,有些人高兴起来一掷千金,反之,则一毛不拔。显然,人情绪的不同,对同一件事可以做出完全不同的反应。

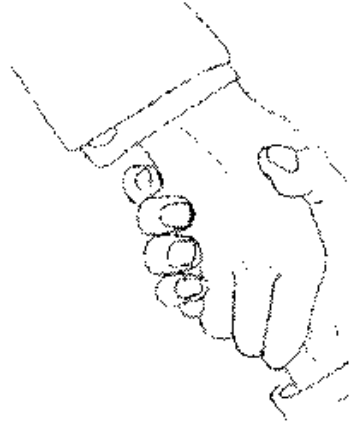
例如,对手心境好时,常常会轻易地满足你所提出的要求。此时,你抓住机会,提出问题,通常会有所收获。

总之,每一个提问都是一颗探路的“石子”。你可以通过对产品质量、购买数量、付款方式、交货时间等问题来了解对方的虚实。

同时,不断地投石问路还能使对方穷于应付。如果卖方想要拒绝买方的提问一般是很不礼貌的。

【歪嘴点评】

投石问路是一种向对方的试探,它常常借助提问的方式摸索、了解对方的意图以及某些实际情况。



获得挚友的诀窍

怎样使陌生人成为你的挚友呢？下面几点建议可供参考：

(1) 挤时间交朋友。

有些人常说：“我当然愿意交好朋友啦，只是时间不允许。”实践证明，用心做一件事情，时间是会充裕的。

为朋友挤出时间可能意味着不能及时收拾房间，但友谊的乐趣能弥补这些微不足道的损失。

(2) 重视小事情。

朋友遇到困难时助一臂之力无疑是至关重要的。但是，给朋友打生日电话等表面看起来是不足挂齿的小事，却是保持友谊必不可少的行为。

(3) 敞开心扉。

有些人不愿把自己心灵深处的恐惧、失望以及消极的情绪暴露出来。可是、在建立友谊的过程中有时必须要敞开心扉。

艾琳在学校与两个女同学非常要好。某星期天，这两个女同学没叫艾琳就一块逛街去了。这件事使艾琳十分伤心。当她俩回校后，艾琳想装出满不在乎的样子，但还是不由自主地说：“我真痛苦啊！”她们知道实情后才突然意识到，友谊对艾琳来说意味着什么。她俩十分诚恳地向她表示了歉意。16岁的艾琳从自己的经历悟出

学会和陌生人说话

了这样的哲理：只有让别人充分了解自己，别人才会感到你和他们心灵上的沟通。

(4)注重人的差异。

每个人由于性格、脾气和修养的不同：而为人处世的方式方法也各异。对朋友不必吹毛求疵，更不要把自己的观点强加于人。朋友的某个“缺点”在某方面来说也许是优点呢。

艺术家安妮曾讲过这样一段往事：“我 70 岁时，感到心情十分沮丧，因为我已是个老态龙钟的人了。然而我的一位 81 岁的朋友却独出心裁，举行了一次‘70 岁年轻人’聚会。在聚会上，她坚持让我们玩跳绳游戏，跳方格，扔飞碟等。这可把我们的大儿大女们吓坏了，他们个个捏着一把汗，生怕有人会摔断胳膊或扭伤脚。然而，这是我进入老年人的行列后唯一的乐趣，我痛快极了。”

马萨诸塞大学社会心理学家罗伯特·韦斯说，建立友谊的诀窍之一就是要将共性的东西有机地融为一体，从中了解到许多共性的东西，就能达到相互沟通。

(5)切忌斤斤计较。

有的人既想交朋友，又不想对朋友承担一定的责任和义务，这些人是不可能成功的。

纽约市旅游代理人斯特拉·沃尔夫在外国旅游期间，结识了许多朋友，诀窍何在？因为她实践了法国小说家亚历山大·杜马的交友艺术：“忘记所付出的，牢记所得到的。”

斯特拉无论何时发现朋友遇到了困难，她都会全力以赴去帮助。一位朋友被解雇了，她就在自己的代理处给安排了一份工作。



当未婚的朋友抱怨生活孤寂时，她就为其当红娘。她为了朋友放弃了许多自己所喜欢的事情，然而得到的只不过一束鲜花或一封感谢信，她却感到十分快乐和幸福。

(6)接受帮助。

有人曾说过：“如果你想让人成为你的朋友，就请他帮助你。”付出固然比获得重要，但重要的是要让朋友明白你也需要得到他们的帮助。正如你帮助朋友而感到幸福一样，也要为朋友能帮助自己创造机会。

有一次，莱森的汽车出了毛病，可当时他急需到另一城镇去采访。玛丽知道后，主动提出要开车专程去送他。为了不给她添麻烦，莱森婉言谢绝了。

挂上电话后莱森才意识到，她肯定很失望。果然不出所料，他们的关系就随之冷淡了。另一次，莱森给她打电话说，他准备外出度假，正愁不知如何安排家里的小猫。“让我来照料吧！”她很高兴地承担了这件事。这一次，他怀着十分感激的心情接受了她的帮助。事后，他们的友谊又恢复如初了。

【歪嘴点评】

做别人的好朋友以及拥有一位好朋友都能使人的生活充满生机和活力，感到满足和享受。

学会和陌生人说话

和陌生人说话不要绕弯

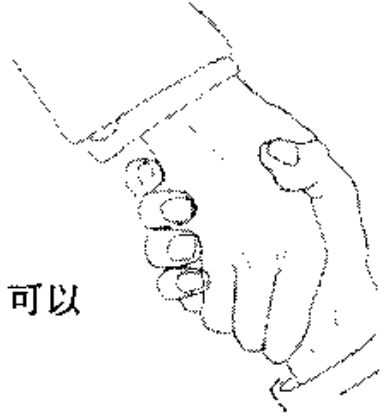
简洁精炼是以最经济的语言手段,输出最大的信息量。它体现出说话人分析问题的快捷和深刻,是其认识能力和思维能力的高超表现;它能使听者在较短的时间内获得较多的有用信息,有助于博得对方的好感;它是说话人果敢、决断性格的表现。因此,用简单明了的字句表达自己,不是件很容易的事情。

以简单明了的字句来表达你的想法,可以充分地展现出你的品格来。现代社会节奏加快,时间观念强,说话简洁会给人一种生气勃勃的现代人的感觉,尤其为人推崇。然而,现实生活中有的人常常喜欢吹嘘自己,他们的口才或许很好,然而常给人以不知羞耻的感觉,使人心生厌恶。这种人并不是直率,哪怕一件很单纯的事他都会咬文嚼字地讲出来,就像是懂大道理的模样,其实是因为强烈的自我表现欲在作怪。相反,有的人看起来很平凡,不过经过交谈后,很快被其内心的思想所感染,这样的人所使用的字句通常最简单明了。

社会在发展,在这个讲求速度和效率的社会里,人们没有更多的时间来揣测语言的精美和含蓄,以及它的延伸意义,而与此相对的简洁明了,渐渐成为人们说话的一种新的追求。

美国顶尖的图书推销员比恩·崔西在推销个人成功励志方面的书籍时常用这种方法。在见到潜在顾客时,他总会从容不迫、心静气地提出三个问题:

“假如,我送一套有关个人效率的书给您,您发现内容非常有趣,您会读一读吗?”



“假如，您读过后，很喜欢这套书，您会买下来吗？”

“假如，您没有发现书中的乐趣，您把书重新给我寄回来，可以吗？”

比恩·崔西采用这个简洁的技巧时，几乎没有失败过。这个方法已经成为一个标准，是很多图书销售公司要求推销员必须掌握的技巧。

一个世界顶尖的推销员，仅凭着三句简单的话就成功了。秘诀是什么呢？就是比恩·崔西在说话时，简单明确、不绕弯，一语道破所行目的，让人觉得不虚不假很真实很亲切，这样，首先在感觉上已经胜人一筹，赢得了谈话的机会。作为推销员来说，能否把自己的商品推销出去，赢得继续谈话的机会是最关键的。

这是一个急速飞进的社会，人们没有更多的时间来猜测你的心思，简单明了地说话、做人便成为每个人心中追求的一种奢望。简单的话语，给人的感觉不虚伪不做作，能为你赢得更多的朋友，快乐地生活。

【歪嘴点评】

在人际交往中，简洁精炼的语言常常能比繁杂冗长的话题更吸引人。

学会和陌生人说话

得体地赞扬别人

戴尔·卡耐基说：“赞美的话会因场合不对，没有说中要点，或时机不对……而收到相反的效果。与其那样，还不如什么都不说为好。试想，那种满脑子只想着自己的事的人，他们对周围的人现在是什么情况，在说什么，都不曾注意，也不想去注意。于是，在全然不知对方喜好的情况下，只能去冒冒失失地说些恭维话。这就难怪会使被称赞的人感到疑惑、惊慌失措，甚至对他下面将要说些什么都感到提心吊胆了。

大仲马在俄国旅行，来到一座城市，决定去参观这个城市最大的书店。

老板听到这个消息，想设法做点让这位法国著名作家高兴的事情。于是，他在所有的书架上全摆满了大仲马的著作。大仲马走进书店，见书架上全是自己的书，很吃惊。

“其他作家的书呢？”他迷惑不解地问。

“其他作家的书？……”书店老板一时不知所措，说道：“全……全都卖完了！”

书店的老板本来是想赞美和讨好大仲马，之所以得到了相反的效果，闹出了笑话，就是因为“赞美过度，说话不得体”。

其实，说话是一种艺术，赞扬他人也是一种艺术，不但需要合适的方式加以表达，而且还要有洞察力和创造性。

有一年夏天，天气又闷又热，弗尔帕斯教授走进拥挤的列车餐车去吃午饭，在服务员递给他菜单的时候，他说：“今天那些在炉子



边烧菜的小伙子一定是够受的了。”那位服务员听了后吃惊地看着他说：“上这儿来的人不是抱怨这里的食物，便是指责这里的服务，要不就是因为车厢内闷热大发牢骚。19年来，你是第一个对我们表示同情的人。”弗尔帕斯得出结论说：“人们所需要的，是一点作为人所应享有的关注。”

在赞美别人的时候，下面几点建议可供借鉴。

(1)选择对方最喜欢或最欣赏的事和人加以赞美。

打动人心最佳方式是跟他谈论他最珍贵的事物，当你这么做时，不仅会受到欢迎而且还会使生命扩展。切忌对无中生有的事加以赞美，若你这样做，会使人们感觉到你是在“溜须拍马”，而心生厌恶感。

(2)赞美一定要显得自然。

赞美必须是由衷的，虚情假意的恭维不仅收不到好效果，甚至会招惹麻烦。赞美是为了使对方感到高兴。因此，你赞美的话一定要显得自然，千万不要矫揉造作。如果你的用词没有把握好分寸，就达不到使对方舒适的效果。因此，直接赞美时最好不要使用那些过分的用语，要既准确又得体，尽量显得优雅大方。

(3)赞美对方时最重要的是要热诚。

一副冷漠的面孔和一张缺乏热情的嘴是最令人失望的，因此，赞美对方时最重要的是要热诚。每个人都珍视真心诚意，它是人际交往中最重要的尺度。英国专门研究社会关系的卡斯利博士曾说过：大多数人选择朋友都是以对方是否出于真诚而决定的。一两句敷衍的话，立刻会被人发觉你的虚伪。而且，毫无

学会和陌生人说话

根据的赞美,也会让对方觉得你不怀好意,进而引起他对你的防范。

(4)赞美对方必须具体而恰如其分。

因为赞美时越具体明确,其命中率就越高。我们赞扬对方时不一定非是一件大事不可,而对方的一个很小的优点或长处,只要我们能给予恰如其分的赞美,同样能收到好的效果。

(5)赞美对方应具有独到之处。

对方经常听到相同的赞美,已经麻木了,一般不会心动,有时甚至会感到说话的人只不过是已经形成习惯了而已。所以,要想使赞美真正起作用,就应该尽量使自己的赞美新颖一些,与对方有可能经常听到的赞美有所不同,因为新鲜的东西更能引起人的重视。

(6)赞美对方要找准时机。

要善于把握时机,该赞美时应及时赞美。不要在赞美对方时同时赞美他人,除非是对方喜欢的人,即使你赞美他人也是给对方作铺垫,而且要适时适度。赞美要选准时机,否则,即使你再富有诚意,也可能造成负面的效果。

【歪嘴点评】

得体地赞扬别人,能帮助我们消除在日常接触中所产生的种种摩擦与不快。

第5章 与陌生人交流中要注意的问题

不要让坏习惯出卖了你

有人在与别人谈话时,常有梳理头发、打响指等习惯,有的人还有掏耳朵、挖鼻孔的小动作,这些都会给人家留下不好的印象,有时会让人觉得很没礼貌。同时,这些无意义的身体语言会分散对方的注意力,会影响沟通的效果。甚至会导致对方尽快“摆脱”,一走了之。

说话常带的坏习惯大体有以下几种:

(1) 克服言谈失礼的习惯。

每个人都有自己的言谈习惯,尊重他人的言谈习惯,同时也能获得他人对你的尊重。如果你发现别人都不太喜欢与你正经交谈,而你想改变这种状况时,可以做多种努力,检查一下自己在言谈习

学会和陌生人说话

惯中有否失礼行为也是方法之一。你可以通过熟悉你的同学或朋友来了解自己是否在言谈中有下列失礼的情况：

- ①经常性急地打断别人的说话。
- ②常常一口否定对方的观点，比如说：“绝对不可能像你说的……”，“你说的根本不对头……”。
- ③常有“别瞎说”、“胡说八道”、“你真蠢……”等不礼貌的口头语。
- ④喜欢模仿别人的语调和口气来取乐。
- ⑤以居高临下的口气说话，或常带有“懂不懂……”、“我说的……”之类的口语。

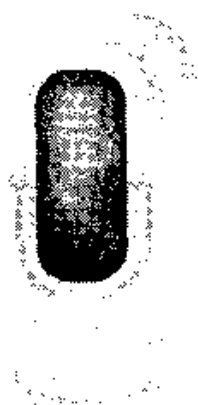
你可以自我检查，也可以邀请他人帮助观察。将发现的问题记录下来。让他人有意在交谈中模仿你失礼的表现，加深对此行为的认识。

(2)防止“祸从口出”。

生活中，因脱口而出的一句话造成对方怒发冲冠，大打出手或者扭头就逃的情境常有发生。要知道，我们所说的话能让人产生心理、肌体和情感的反应。因为语言具有这种效果，你在与人交往中便要谨慎使用你的言语，减少不必要的麻烦。

防止“祸从口出”是需要下大决心努力克服的。

①先保留住自己的看法。容易说错话是因为当事人对周围事物缺少一定的认知而导致判断不准或是错误。当你觉出自己常在一些场合中说错话时，就要设法先保留住自己的看法，只在心里说出，给自己留下思考的余地。最好在事后，对比别人的反应，以验证自己的控制是否正确。





②把握说话的时机。注意说话时的心理情境因素,比如双方情绪都非常敌对时应避免对质。注意说话的物质情境因素,在非要说出坏消息或者批评对方时,最好选择幽雅的场所进行,这样可以冲淡坏消息所造成的影响。

③学会在合适的时间里退让出对峙状态。好冲动的人容易坚持己见,往往在双方冲突时僵持不下。最好要学会克制自己,当对方发怒时一定要退让,以免出现伤害性的结果。

(3)忌说废话、套话。

人应该养成简单明了、不说废话的习惯。人与人之间交流的时候,最忌讳的是多言或废话,尤其是用一句话能说清楚的事情,或者简单几句话就能表达出的意思,就不要说过多无用的话。

沟通时的言语如果不充分,则不能明确地表达自己的意思,但信息过多,出现冗余,也会引起信息接受方的不舒服。最常见的例子就是,你一不小心踩了别人的脚,那么一句“对不起”就足以表达你的歉意,如果你还继续说:“我实在不是有意的,别人挤了我一下,我又不知怎的就站不稳了……”这样啰嗦反倒令人反感。

其实交谈双方很多的话不必说得非常明白,对方也能领会,要对对方有信心。当然,这是一种沟通的技巧,需要双方的默契。所谓最好的说话技巧,就是能够在话题开始的时候,很自然地把意思表达出来。如果为了表达一个意思,不断地解释,增加不必要的废话,只能招人讨厌。越是没有修养的人,越是容易在说话的时候,过多地做一个“发言人”,毫不在意别人是不是愿意听,只顾自说自话。

学会和陌生人说话

因为这些人其实并没有多少真才实学，之所以不断地说话，只是为了显示自己的水平，以期引起别人的注意，不过效果往往是相反的。

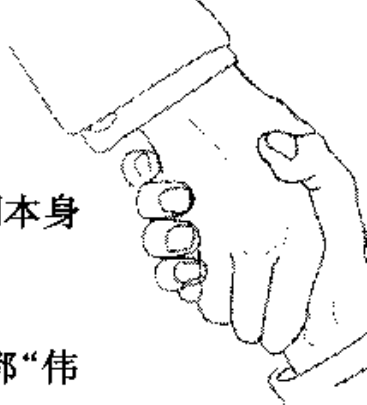
有的人喜欢在谈话中，用许多不相干、不必要的套话。例如什么地方都加上一句“自然啦”或“当然啦”这类的词句；有人喜欢加上太多的“坦白地说”、“你听清楚了吗”；有人喜欢老说“你说是不是”、“你觉得怎么样”；也有人习惯性地在每一句话的语尾加上一句“我给你讲”等等。

(4)炫耀说教。

每个人都有爱表现的心理，只不过各自表现的方式不一样。其实习惯说废话的人就是出于一种爱表现的心理，这样的人让人难以接受，但是如果你不仅废话多，还喜欢炫耀和说教，那简直让人无法忍受了。

喜欢炫耀自己、对别人说三道四的人往往并没有多少才学，这样做不过是一种自卑的表现，拿自己仅有的优势招摇，就怕别人不知道。真正有才学的人是不会这样做的，因为他们知道不用语言，人们迟早会知道自己的优点。喜欢炫耀的人，习惯不停地说“我如何如何……”，不停地向周围人表达自己的见解，而且还动不动就训斥别人，用说教的口气切断自己的人际关系。如果你喜欢对比你辈分低或地位低的人说教，不仅不会让对方对你产生尊敬，还会觉得你是在说大话，对你产生逆反心理。如果辈分或地位一样，你的说教只能让人家觉得你是在炫耀自己，你是一个非常骄傲、不值得信任的人。

(5)词汇贫乏。



有的人特别爱用某一个词来表达许多意思。不管这个词本身有没有那么多的含义。

例如,有人喜欢用“伟大”这个词,于是他的话中,什么都“伟大”了起来:“文章伟大了!”“今天吃一餐伟大的午饭。”“这批货卖了一个伟大的价钱。”有人喜欢用“那个”来代表一切的形容词:“今天那个了!”“他这人很那个,是不是?”“我觉得这件事未免有点那个。”

这一类的毛病,大概由于太偷懒,不肯去动脑筋找一个恰当的词。要多记一些词语,才能生动而恰当地表达你的思想,

比如,在“好”这个概念下,有“精彩”、“优美”、“出色”、“呱呱叫”,以及许多其他的表现方法,不要简单地说“你是一个好人”、“这个不很好”、“这篇文章写得真好”等等。

(6)少用夸张的词语。

夸张的词能够产生引人注意的效果,不过,如果用得太多太滥,或是用得不恰当,反而使人不相信。

你不可能每次说的都是非常重要的消息;也不可能每次都讲最动人的故事或是最可笑的笑话;你所看的书,不可能每一本都是最精彩的;你所认识的朋友,不可能个个都是最可爱的。不要到处都用“最”、“极”、“非常”、“无限”等词,如果在你这无数的“最”中,有一个真正的“最”,你又该怎样表示呢?

难道你要这样说:“这件事对我来说是最最重要的。”如果你真这样说,别人听了也无动于衷,因为他们会认为你是一向喜欢夸大的人。

学会和陌生人说话

【歪嘴点评】

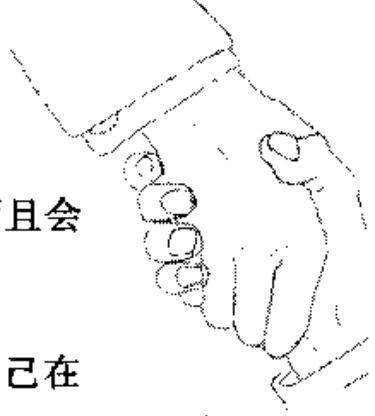
有些人在与别人说话的时候常常不招人喜欢,究其原因,就是一些不好的习惯在说话的时候无意间表现出来,惹得对方不愉快。

不要充当交谈中的“大独裁者”

有些人与别人聊天时常常不欢而散。究其原因,不外乎聊天的话题平淡无味,大家兴趣索然;聊天时遇到有争论的话题,偏要与人争个高低;或开对方过火的玩笑,带有嘲弄的意思,令人不悦。

注意听自己在讲些什么,是一个好主意,例如,注意自己是否是一个盛气凌人的人,是否是一个独裁的人,是否是一个固执己见的人,是否是一个不给别人机会阐述不同意见的人。或注意是否有人在听你讲时要离开,或看上去在绝望地环顾四周要找一条最近的路逃开。

不要做让人讨厌的人,即一个坚持讲别人根本不想听的事的人。如果你坚持要别人听到最后,尽管他已经明显地表现出不耐烦。如果您发现自己在谈话中有独裁特点,那么在下次谈话时只要把嘴闭上认真听就可以了,不管您有什么不得不说的。如果您害怕自己会令人生厌,尽量看报纸或杂志,找一个有兴趣的话题研究研



究,但一定是每个人都关心的,这样不仅会使您加入谈话,而且会传递有趣的信息。

如果你是与人聊天中说话最多的一个,那么可以检查自己在聊天过程中有没有以上的表现,发现自己的习惯中有不妥之处,应立即改变。

喜欢别人注意到自己的爱好或长处是人们常见的心理需求。自信的做法是,在与人交往中以行动表现出来,或者是在别人向你提问时谨慎回答。当别人没有注意到你或是没打算听你自我介绍某些优势时,你所说的话容易被人看成是自我炫耀。此时,对方的面部表情会自然地表现出冷淡。你若想确立自己的良好形象,保持谦虚谨慎的态度是上策。如果一个人总在别人面前显示自己得意之情,一方面会暴露出自己肤浅的见识,另一方面会损失无价之宝——友谊。

相反,在与人交谈时做一个好的听众,耐心听别人的谈话则是个人修养的一个方面。如果别人谈话时,你不断地插嘴,自吹自擂一番,对方将没兴趣再说,甚至还会反感。如果你常以此种方式与人交谈,这是以自我为中心的谈话态度,会妨碍你与他人和睦相处。因此,要想获得别人对你谈话时的尊重,便要消除一些潜在的不正确的认知。

比如,我比周围的人要强,他们不如我;我说的这个话题很重要,他们不了解;人人都要注意到我,我才会满意;我不说自己的优点,他们便无法知道等等。

如果你坚信自己在群体中只是普通的一员,各人都有自己的所长,那么只要你努力,别人一定会欣赏到你的优点,你也会远

学会和陌生人说话

离以自我为中心的谈话方式。相反,你在与人聊天中注意倾听别人的谈话,并且表示适当的理解与肯定,你会成为受欢迎的聊天伙伴。

另外,在人际交往中,“我”字是经常会讲到的。但“我”字怎么用,却大有学问。

“我”字讲得太多,过分强调,就会给人突出自我、标榜自己的印象,这会在对方和你之间筑起一道防线,形成障碍,影响来往的深入。因此,会说话的人,在人际交往中必须掌握“我”字运用的分寸。怎样才能做到这一点呢?下面的建议可供借鉴:

(1)尽量用别的词代替“我”。

在许多情况下,可以用“我们”一词代替“我”。以复数的第一人称代替单数的第一人称,可缩短双方的心理距离,促进彼此情感的交流。比如:“我建议,今天下午……”可以改成:“今天下午,我们……好吗?”

(2)能省略“我”字的时候,就不必说出。

比如:“我对我们公司的员工最近作过一次调查统计,(我)发现有40%的员工对公司有不满情绪,(我认为)这些不满情绪来自奖金的分配不公,(我建议)是不是可以……”

第一句用了“我”,主词已经很明确,那么后面几句中的“我”不妨统统省去。这对句子意思的表达毫无影响,且能使句子显得更简单;避免不必要的重复,还能使“我”不至于太突出。

(3)尽量以平稳和缓的语调淡化“我”字。

讲“我”时,“我”字不要读成重音,语音不要拖长,目光不要咄咄逼人,表情不要眉飞色舞,神态不要得意洋洋,语气也要平淡。应

该把表达的重点放在事件的客观叙述上，而不要突出做这件事的“我”，更不要使听的人觉得你高人一等，是在吹嘘自己。

【歪嘴点评】

在与陌生人交流时，切忌不要以自我为中心，只想让别人听自己的，用居高临下的口气同别人讲话，这样做难以达到互动的交流效果。

不要触碰对方的隐私禁区

人人都不愿意人家触及到自己的缺点、隐私和使自己感到难堪的事，这也是一般人所共有的心理。因此，在与陌生中交往的过程中，一定要注意尊重别人，交谈时千万不要涉及别人所忌讳的问题，不然就容易使人际关系恶化，导致交际的失误。

一天，刚参加工作不久的孙小姐被派到外地去出差。在卧铺车厢内，她碰到了一位来华旅游的美国姑娘。由于对方首先向孙小姐打了一个招呼，孙小姐觉得不与人家寒暄几句实在显得不够友善，便操着一口流利的英语，大大方方地随口与对方聊了起来。在交谈之中，孙小姐有点没话找话地询问对方：“你今年多大岁数呢？”不料人家所答非所问地予以搪塞：“你猜猜看。”孙小姐觉得没趣，转而又问：“到了你这个岁数，你一定结婚了吧？”这一

学会和陌生人说话

回,那位美国小姐的反应更令孙小姐出乎意料。对方居然转过头去,再也不搭理她了。一直到分手,她们两个人再也没有说上一句话。

孙小姐与那位美国姑娘话不投机,不欢而散,主要是因为孙小姐在交谈中向对方所提出的问题,在国外统统属于不宜向他人打探的个人隐私。

因此,在与陌生人交往中,务必要严格遵守“尊重隐私”的原则。也就是说,在与别人打交道时,一定要充分地尊重对方的个人隐私权。换言之,在言谈话语之中,对于凡涉及对方个人隐私的一切问题,都应该自觉地、有意识地予以回避。千万不要自以为是,信口开河,甚而为了满足自己的好奇心,不管对方如何反响,依然故我,否则的话,极有可能会令对方极度不快,甚至还会因此损害双方之间的关系。

暴露自己的隐私,对任何人来说,都不是令人愉快的事。不去提及他人平日认为弱点的地方,才是精明人待人应有的礼仪。尤其是身体上的缺陷,本人几乎没有任何责任,同时也是事出无奈,所以千万别用侮辱性的语言攻击他人身上的缺陷。可是,商场上或一般社会的现象又如何呢?

一位胖顾客到服装店里买衣服,她对一件大花和横向条纹的上衣感兴趣,售货员劝道:“这种大花带横条的衣服适合瘦人穿,你这么胖,再穿上这种衣服,那不难看死了。”售货员是一片好心,但她触及顾客的忌讳,女顾客气得一句话都没说就走了。

在中国素有所谓“逆鳞”之说,即使再驯良的龙,也不可掉以轻心。龙的喉部之下约直径一尺的部分上有“逆鳞”,全身只



有这个部位的鳞是反向生长的,如果不小心触到这一“逆鳞”,必会被激怒的龙所杀。其他的部位任你如何抚摸或敲打都没关系,只有这片逆鳞无论如何也接近不得,即使轻轻抚摸一下也犯了大忌。

所谓的“逆鳞”就是我们所说的“痛处”,或是短处,在人际关系上,我们有必要事先研究,找出对方“逆鳞”所在位置,以免有所冒犯。

俗话说得好:“矮子面前莫说矮”,别人有生理上的缺陷,或者家庭不幸,或者自己在为人处世方面有短处,心里已经是够痛苦的了,不能再雪上加霜了。碰上这些情况都应该加以避讳,不能“哪壶不开提哪壶”,不然伤害了别人不说,别人也不会轻易放过你的,到头来只能是两败俱伤。

有一位从小双臂残疾的人,他靠自己的努力练出用脚趾头夹笔写字作画的本领,他的画被选送到国外展出。一位记者采访他竟唐突地问:“你是靠脚趾头成名的,那么我问你,是脚有用还是手有用?”这一问使得那个画家十分恼怒,反问:“维纳斯雕像是以断臂出名的,你说她是有胳膊美还是没胳膊美?”问得那记者瞠目结舌,采访也随之失败了。

自然,生活是复杂的,由于种种原因:有时说话还非要涉及别人忌讳的话题不可,在这种情况下,就要讲究语言技巧。要尽量把话说得委婉、含蓄些,在遣词造句时,要避免那些带有直接刺激感官的字眼,这样就有可能取得比较好的效果。

例如,同是一位较胖的女顾客去布店买花布做衬衫,在选择大花图案还是几何图案上拿不定主意,女售货员根据顾客的特点,帮

学会和陌生人说话

她选择了几何图案的花布,并且介绍说:“这种大花图案带有扩张感,适合瘦人穿,你穿不太合适。这种几何图案花布艺术大方,颜色也好,一尺才0.52元,你买七尺就够了,花钱不多做件衬衫穿,能使人显得年轻,瘦溜。”女顾客听了就很舒服。

【歪嘴点评】

在与陌生中交往的过程中,一定要注意尊重别人,交谈时千万不要涉及别人所忌讳的问题,不然就会使人际关系恶化。

有效应付陌生人的“烫手山芋”

由于我们对陌生人的情况掌握得很少,甚至是一无所知,致使在与他们交往的过程中,经常会发生一些让人尴尬的事情,如果置之不理,会使自己难堪;如果计较太过,会显得没有风度;如果无所适从,或处理不当,会使自己更下不了台。面对下不了台的事情,要想从容以待,化尴尬为潇洒,化被动为主动,化下不了台为应对自如,以下方法可以参考:

(1)转换角度,自嘲解难。

让人下不了台的事大多发生在人们料想不到的时候,但是,只要能及时转换角度,巧说妙解,不但能给自己找个台阶,甚至能给

生活增添某种乐趣。

自嘲运用得好,可以使交谈平添许多风采。如果用不好,会使对方反感,造成交谈障碍。自嘲要审时度势,相机而用,不宜到处乱用。

此外,自嘲要避免采取玩世不恭的态度。具有积极的自嘲包含着自嘲者强烈的自尊和自爱。自嘲不过是当事者采取的一种貌似消极、实为积极的促使交谈向好的方向转化的手段而已。

(2)反唇相讥,争取主动。

生活中,总有那么一些人爱故意找碴儿。寻衅滋事,想让别人下不来台。这时你如果退避三舍,必会遭人耻笑;如果视而不见,也难免有软弱之嫌。你想化被动为主动,采用反唇相讥法,既可以让寻衅者无言以对,也能在主动中有台阶可下。

苏联著名诗人马雅可夫斯基才华横溢,为人刚正不阿,对一切丑陋的现象都会给予无情的抨击,因此他得罪了不少人。这些人总是处心积虑地想挖苦讥讽马雅可夫斯基。

在一次演讲中,马雅可夫斯基刚刚讲了一个笑话,台下有人忽然喊道:“先生,你讲的笑话我听不懂!”

“你莫非是长颈鹿!”马雅可夫斯基感叹道,“只有长颈鹿才可能星期一浸湿了脚,到了星期六才能感觉到。”

“我应当提醒你,马雅可夫斯基同志,”一个人挤到前面嚷道,“拿破仑有一句名言:从伟大到可笑,只有一步之遥!”

“一点不错,亲爱的先生,一步之遥!”

马雅可夫斯基边说边用手指着自己和那个人。

这时有许多人递条子给诗人,要求他回答条子上的问题。

学会和陌生人说话

马雅可夫斯基打开一个条子念道：“马雅可夫斯基同志，今天晚上一共得了多少钱？”

“这与您有何相干？您反正是分文不掏的，我还不打算与任何人分享这笔钱。”

“您的诗太骇人听闻了，这些诗是短命的，明天就会完蛋，您本人也会被忘却，您永远不会成为不朽的人。”

“请您过一千年再来，到那时候咱俩再谈这个问题。”

“马雅可夫斯基，你为什么喜欢自夸？”

“我的一个同学舍科斯皮尔经常劝我：你只讲自己的优点，缺点留给你的朋友去说。”

“马雅可夫斯基同志，你为什么手指上戴戒指？这对您很不合适。”

“照你说，我不该戴在手上，那该戴在鼻子上？”

在反击的过程中，态度要强硬，要击中对手的要害，还要有力量，这样就可以捡起对方扔过来的石头再砸他们自己的脚。

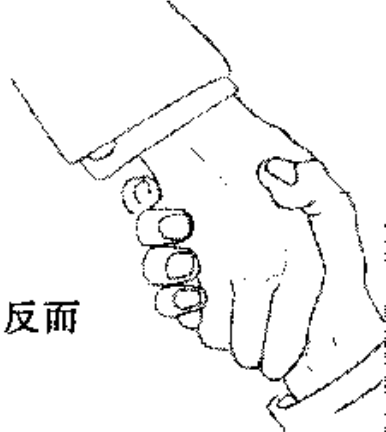
(3)幽默调侃，巧妙回击。

英国作家萧伯纳的剧本《武器与人》被搬上舞台后，首演就获得了很大成功。演出中，观众不断鼓掌喝彩。剧终时，许多人不肯离去，纷纷要求剧作家与大家见面。

萧伯纳为了不辜负观众的热情，只得走上舞台，同演员一起向观众谢幕。不料，萧伯纳刚刚来到台上，突然有个人怪喊起来：

“萧伯纳，你的剧本糟透了，谁也不要看！收回去吧，停演吧！”

这喊声与整个演出过程中的气氛极不协调，它出现得太突然了，许多人一时怔在那里，不知该怎么办。而更多的人则为萧伯纳



捏了一把汗,想看看他如何处理这种局面。

谁知萧伯纳听到喊声,脸上笑容依旧,一点儿也不生气,反而向那个人深深鞠了一躬,彬彬有礼地说:

“我的朋友,你说得好,我完全同意你的意见。遗憾的是,我们两个人反对这么多的观众,是不是有点儿寡不敌众?你有没有什么更好的主意,让我们一起来禁止这个剧本的演出呢?”

萧伯纳这样的知名作家,面对一个无名观众的当面污辱,既保持了沉着冷静、不失风度,又没有一味退让,使其得逞,而是以有礼貌的外在表现,和幽默辛辣的语言,给予巧妙的回击。这一来,观众的情绪被萧伯纳巧妙的回答感染,又爆发出一阵更热烈的掌声,使那个恶语伤人的家伙显出了无比的狼狈。

(4)以牙还牙,针锋相对。

针锋相对即是以对方同样的火力,向对方进攻。对方提什么问题,你就给予十分肯定或否定的回答,丝毫不退让,一点也不拖沓,也不沾泥带水,使对方无理可寻。

有一个常愚弄他人而自得的人,名叫汤姆。这天早晨,他正在门口吃着面包,忽然看见杰克逊骑着毛驴哼呀哼呀地走了过来,于是他就喊道:“喂,吃块面包吧!”

杰克逊连忙从驴背上跳上来,说:“谢谢您的好意。我已经吃过早饭了。”

汤姆一本正经地说:“我没问你呀,我问的是毛驴。”说完,得意地一笑。

杰克逊以礼相待,却反遭一顿侮辱,是可忍孰不可忍!他非常气愤这个无赖。可是又难以责骂,否则,无赖会说:“我和毛驴说话,

学会和陌生人说话

谁叫你插嘴来着？”

经这么一想，杰克逊抓住了汤姆语言上的破绽，进行狠狠地反击。他猛然地转过身子，照准毛驴脸上，“啪，啪”就是两巴掌，骂道：“出门时我问你城里有没有朋友，你斩钉截铁地说没有。没有朋友为什么人家会请你吃面包呢？”

“叭！叭！”对准驴屁股，又是两鞭。“看你以后还敢不敢胡说？”说完，翻身上驴，扬长而去。

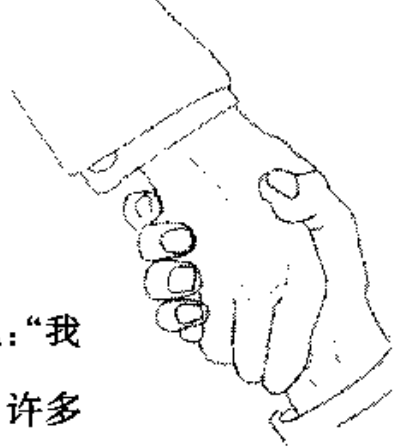
总之，谁都有可能碰上难下台阶的情境，但只要能多想办法，给自己找一个台阶也并不是太难的事。

【歪嘴点评】

在窘境中及时调整思路，选择一个巧妙的角度，改变眼前的被动局面，想方设法争取主动。这样就能比较自然地在窘境中给自己找到一个可下的台阶。

如何对陌生人说“不”

当你新结识的朋友想让你们的友谊开花结果，而你却无意于此，该怎么办呢？最好当时就有礼貌地对他说“不”！不要让他觉得不舒服；也不要很久以后再说，否则会伤人。如果你直接说：“我不想再见到你。”那一定不讨人喜欢。应该这么说：“我很高兴，同时



谢谢你的邀请,但我不得不拒绝,对不起!”

比如:舞会上别人邀你,你内心实在不想跟他跳,可以说:“我累了,想休息一下。”既达到谢绝目的,又不伤别人的自尊心。许多人不喜欢别人问自己的年龄,但是,经常有人问这个问题,而且有许多办法来回避它。你可以说:“噢!足够大了。”您还可以告诉他一个大概的年龄,例如,超过20岁,或用一个您喜欢的数字。如果有人坚持问,你可以很明显地告诉他:“我并不想多说,您有必要知道吗?”

在一些人际交往中,有些人常喜欢把一件已经对你说过好几次的东西一说再说,而你又对他的话毫无兴趣,觉得去应酬他十分不值得的时候,你应该用更好的方法使他停止这乏味的谈话,最好的方法是巧妙地引开他的话题,转向别的话题,这个别的话题最好是他所内行的或是所喜欢的题目。也有些人会把一个笑话说了多次还当新鲜的东西,在这种情况下,作为一个听众的你,此时要学会说“不”。

有时候为了避免直言相告,还可巧妙地寻找借口来为自己解围或是保全他人的面子。事实上,说“不”有很多实用技巧,下面就介绍几种:

(1)在别人提出要求前做好说“不”的准备。

假如发现自己的拒绝是完全公平合理之时都很难启齿说“不”,那么请用以下这些方法帮助你自己:

①在别人可能向你提出不能接受的要求之前做好准备。

②把你的答复预先演习一遍,准备三至四套可使用的句子(例如:“对不起。”“我正忙得脚底朝天呢。”),对着镜子,自己大声练习

学会和陌生人说话

几遍。

③当你说“不”时，别编造借口。如果你有理由拒绝而且想把理由告诉别人时，要简洁明了，一语中的。但你不必硬找理由，你有充分的权力说“不”。

④在说出“不”之后要坚持，假如举棋不定，别人会认为可以说服你改变主意。

⑤在说出“不”之后千万别有负罪感。

(2)用沉默表示“不”。

当别人问：“你喜欢聊天吗？”你心里并不喜欢，这时，你可以不表态，或者一笑置之，别人即会明白。

一位不太熟识的朋友邀请你参加晚会，送来请帖，你可以不予回复。它本身就表示了，你不愿参加这样的活动。

(3)用推脱表示“不”。

一位客人请求你替他换个房间，你可以说：“对不起，这得值班经理决定，他现在不在。”有人想找你谈话，你看看表：“对不起，我还要参加一个会，改天行吗？”

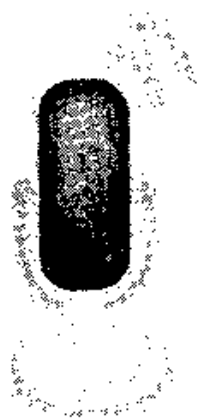
(4)用反诘表示“不”。

你和别人一起谈论国家大事。当对方问：“你是否认为物价增长过快？”你可以回答：“那么你认为增长太慢了吗？”

(5)用客气表示“不”。

当别人送礼品给你，而你又不能接受的情况下，你可以客气地回绝：一是说客气话；二是表示受宠若惊，不敢领受；三是强调对方留着它会有更多的用途等。

(6)用外交辞令说“不”。





外交官们在遇到他们不想回答或不愿回答的问题时，总是用一句话来搪塞：“无可奉告”。生活中，当我们暂时无法说“是与不是”时，也可用这句话。

如果你被询问新买衣服的价钱，除非很亲密的人，其实你没有义务为他提供有关信息。您只要回答：“无可奉告”或“我不记得花了多少钱。”

还有把引进话用作搪塞：“天知道。事实会告诉你的。”“这个……难说。”等等。

(7)以友好、热情的方式说“不”。

一位作家想同某教授交朋友。作家热情地说：“今晚我请你共进晚餐，你愿意吗？”不巧教授正忙于准备学术报告会的讲稿，实在抽不出时间。于是，他亲热地笑了笑，带着歉意说：“对你的邀请，我感到非常荣幸，可是我正忙于准备讲稿，实在无法脱身，十分抱歉！”他的拒绝是有礼貌而且愉快的，但又是那么干脆。

当我们羞于说“不”的时候，请恰当地运用上述方法。但是，在处理重大事务时，来不得半点含糊，应当明确说“不”。

【歪嘴点评】

有些时候，出于保护个人隐私的原因，你不想和某位陌生人深入地交谈下去，为了避免直言伤了对方，可运用各种暗示，以含蓄、隐晦的方法向对方发出某种寓有自己真实想法、态度的信息，以此来影响对方的心理，使对方明白自己的心意。

学会和陌生人说话

给陌生人送礼的禁忌

在这个交流频繁的现代社会里,送礼是人际交往的手段之一,一份适合的礼物能成为沟通人与人之间联系的桥梁,可以为你的人际交往多一个选择。而掌握了送礼的学问,就能帮助你建立良好的社交形象,获得真挚的友谊和最好的合作伙伴。

礼物是感情的载体。任何礼物都表示送礼人的特有心意,或酬谢、或求人、或联络感情等等。所以,你选择的礼品必须与你的心意相符,并使受礼者觉得你的礼物非同寻常,倍感珍贵。实际上,最好的礼品应该是根据对方兴趣爱好选择的,富有意义、耐人寻味、品质不凡却不显山露水的礼品。

在每天的工作、学习中都要接触陌生人,与陌生人迅速建立友谊会使你协调好同周围的关系,更快进入新的群体之中。而要达此目的,适当送些小礼物则是最好的办法。然而,给陌生人送礼也有学问。

需要注意场合以及对象,不同的场合及对象决定了所送礼物的不同,比如是在正式场合送人的见面礼一定要有意义,尤其对方是你重要的合作伙伴之类的人物,但不论送礼的轻重,都要把握好时间,过于频繁或者延误时间都不合时宜。有时候送礼的次数过于频繁,只会给人带来压力,尤其是为了求助于



人的送礼,如果太过频繁,其目的一目了然,就有可能适得其反。但是如果耽误了最佳的送礼时间,可能不仅达不到所想要表达的目的,而且失去最好的机会。送礼只能是一种心意,任何礼物无论大小轻重,都能代表送礼人特有的心意,所以选择的礼物应该与你的心意相符。除此以外,还应注意掌握尺度,尤其是对陌生的对象,送得太轻会显得你不重视对方,送得太重就有行贿的嫌疑。

要想使礼物具有合适的意义,就需要送礼的人费点心思,了解对方的身份、爱好、习惯,甚至宗教信仰,免得因为所送礼物的不恰当而破坏和影响了人与人之间的关系,引起不必要的麻烦。

有宗教信仰的人在中国虽然不多,但还是有一定人群的,所以和这些人打交道的时候,一定要注意礼物是否适合,以免触犯对方的忌讳。正确的送礼方式应该是根据对方的兴趣爱好,送有一定意义的、有一定价值但又不过分夸张的礼物。所以礼物应该是既能反映送礼者心意又符合收礼者身份的。

如果你无视对方的习俗和禁忌,送的礼物有可能给对方带来困扰,甚至导致事与愿违。因此,如果要给陌生人送礼,就要注意以下方法:

(1)了解别人的品位。要知道送礼不是使自己高兴,而是要让别人开心。任何试验别人口味的物品都不可作为送礼之选。

(2)不可包含动机。应当尽量避免一些有影射性和含义的礼物。

(3)始终还是新的好。因为没有人会喜欢收到二手货。

(4)无论你的礼物是3元还是300元,首先要撕掉价签。送一

学会和陌生人说话

份明码标价的礼物,好像在提醒对方,我的这份礼可是花了多少多少钱。一般认为礼物上贴着价签,是不礼貌的。对想表达心意的你来说,也是不聪明的。

(5)精心挑选包装。礼品不同于自用,好的内容重要,好的形式更添彩。送礼原则是尽可能地选漂亮包装。

(6)相对来说,送女性礼物总是简单的,女人生活中的小零碎儿多,都是你送礼的好选择。女性天性的女儿性、妻性、母性,都可以在送礼中大加迎合。尽管如此,送女性服装仍属于不智之举。

(7)把握好送礼时机。送礼可以有许多机会。我们每年只能给一个人送上一次生日礼物,但是没有什么能阻止我们在别的时间送上“非生日”礼品,长期以来,非生日礼物一直承担着增进感情,抚慰受伤心灵及修复破碎友谊的重任。

(8)搞点新鲜的。如果要送礼给一个对什么也不感兴趣的人或什么也不缺的人,那真是最麻烦的事情。不妨动点脑筋,请他(她)去看一场极具吸引力的表演。

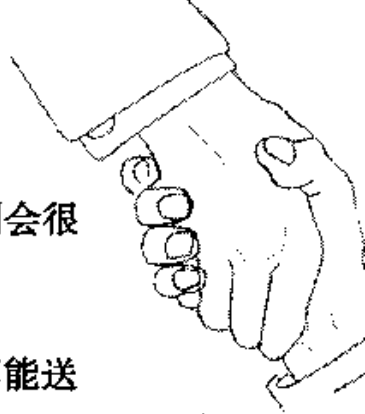
(9)根据收礼人的职业,选购较为实际的礼物。

(10)衡量合理价钱。不要因为礼物太便宜而失礼,其实礼物的价值应以你与收礼者的关系而衡量,以避免令双方尴尬。

(11)个性化的礼物。自制的礼物是世上独一无二的,它会表达你的心意。

(12)送礼要在实用和不实用之间,掌握好度。礼品到底是礼品,不宜实用过头。

(13)避免送鲜货。即使是给热爱烹调的主妇送礼,也以不送鸡



鸭鱼肉菜蔬为上。送营养品、食品、化妆品应注意保质期,否则会很尴尬。

另外,我国人民还常常讲究不能给老人送钟表,给夫妻不能送梨,因为送钟与送终,梨与离谐音,是不吉利的。还有,如不能为健康人送药品,不能为异性朋友送贴身的用品等等。

【歪嘴点评】

选择礼物时要考虑它的思想性、艺术性、趣味性、纪念性等多方面的因素,力求别出心裁,不落俗套。

直言是把双刃剑

某甲是某公司的中级职员,他的心地是公认的“好”,可是一直升不了职,和他同年龄、同时进公司的同事不是外调独当一面,就是成了他的顶头上司。另外,别人虽然都称赞他“好”,但他的朋友并不多,不但下了班没有应酬,在公司里也常独来独往,好像不太受欢迎的样子……

其实某甲能力并不差,也有相当好的观察、分析能力,问题是他说话太直了,总是直言直语,不加修饰,直接地影响了他的人际关系。

某家庭电器公司的推销员挨家挨户推销洗衣机,当他看见一

学会和陌生人说话

户人家的太太正在用洗衣机洗衣服,就忙说:

“唉呀!这台洗衣机太旧了,用旧洗衣机是很费时间的,太太,该换新的啦。”

结果,不等这位推销员说完,这位太太马上产生反感,驳斥道:“你在说什么啊!这台洗衣机很耐用的,到现在都没有故障,新的也不见得好到哪儿去,我才不换新的呢!”

又过了几天,另一名推销员来拜访。他对太太说:“这是令人怀念的旧洗衣机,因为很耐用,所以对太太有很大的帮助。”

这位推销员先站在太太的立场上说出她心里想说的话,使得这位太太非常高兴。她说:“是啊!这倒是真的!我家这台洗衣机确实已经用了很久,是太旧了点,我倒想换台新的洗衣机!”

于是推销员马上拿出洗衣机的宣传小册子,提供给她做参考。

其实“直言直语”是人性中一种很可爱、很值得大家珍惜的特质。因为,也唯有这种直言直语的人,才能让是非得以分明,让正义邪恶得以分明,让美和丑得以分明,让人的优缺点得以分明。只是在人性丛林里,“直言直语”却是有这种性格的人的致命伤,理由如下:

喜欢“直言直语”的人说话时常只看到现象或问题,也常只考虑到自己的“不吐不快”,而不去考虑旁人的立场、观念、性格。他的话有可能一派胡言,但也有可能鞭辟入里。一派胡言的“直言直语”,对方明知,却又不好发作,只好闷在心里;鞭辟入里的直言直语因为直指核心,让当事人不得不启动自卫系统,若招架不住,恐怕就怀恨在心了。所以,直言直语不论是对人或



对事,都会让人受不了,于是人际关系就出现了阻碍,别人宁可离你远远的,或者想办法把你赶得远远的,眼不见为净,耳不听为静。

喜欢直言直语的人一般都具有“正义倾向”的性格,言语的爆发力杀伤力也很强,所以有时候这种人也会变成别人利用的对象,鼓动你去揭发某事的不法,去攻击某人的不公。不管成效如何,这种人总要成为牺牲品,因为成效好,鼓动你的人坐享战果,你分享不到多少;成效不好,你必成为别人的眼中钉,是排名第一的报复对象。

所以,在人性丛林里,直言直语是一把伤人又伤己的双面利刃,而不是劈荆斩棘的“开山刀”,有这种直言直语个性的人应深思,并且注意:

(1)对人方面,少直言指陈他人处事的不当,或纠正他人性格上的弱点,这不会被认作“爱之深,责之切”,而会被看作和某人过意不去;而且,你的直言直语也不会产生多少效用,因为每个人内心都有一个堡垒,“自我”便缩藏在里面,你的直言直语恰好把他的堡垒攻破,把他从堡垒里揪出来,他当然不会高兴。因此,能不讲就不要讲,要讲就迂回地讲,点到为止地讲,他如果不听,那是他的事。

(2)对事方面,少去批评其中的不当,事是人计划的、人做的,因此批评“事”也就批评了人,所谓“对事不对人”,这只是“障耳法”。除非你力量大,地位高,否则直言直语只会替自己带来麻烦。如果能改变事实,则这麻烦倒还值得,如果不能,还是闭上嘴巴吧!

学会和陌生人说话

有一次,林肯在某个报纸编辑大会上发言,指出自己不是一个编辑,所以他出席这次会议,是很不相称的。为了说明他最好不出席这次会议的理由,他给大家讲了一个小故事:

“有一次,我在森林中遇到了一个骑马的妇女,我停下来让路,可是她也停了下来,目不转睛地盯着我的面孔看。”

“她说:‘我现在才相信你是我见到过的最丑的人!’”

“我说:‘你大概讲对了,但是我又有什么办法呢?’”

“她说:‘当然,你已生就这副丑相是没有办法改变的,但你还是可以呆在家里不要出来嘛!’”

大家为林肯幽默的自嘲而哑然失笑。林肯在这里巧妙地运用了自嘲来表达自己的拒绝意图。既没让人难堪,还在愉快的氛围中领悟到林肯的意图。

【歪嘴点评】

直言是把双刃剑,伤人还伤自己的心,婉言是春风,抚平别人也安慰自己。

与陌生人搭讪不宜话多

俗话说,“逢人只说三分话”,还有七分话不必对人说出,你也许以为大丈夫光明磊落,事无不可对人言,何必只说三分话呢?



老于世故的人,的确只说三分话,你一定认为他们是狡猾,是不诚实。其实说话须看对方是什么人,对方不是可以尽言的人,你说三分真话,已不为少。孔子曰:“不得其人而言,谓之失言”,对方倘若不是深相知的人,你也畅所欲言,以快一时,对方的反应是如何呢?你说的话是关于你自己的事,对方愿意听你的吗?彼此关系浅薄,你与之深谈,显出你没有修养;你说的话是关于对方的,而你不是他的诤友,不配与他深谈,忠言逆耳,显出你的冒昧;你说的话是关于国家的,而对方的立场如何,你不清楚,对方的主张如何,你也不清楚,你偏高谈阔论,轻言更易招人烦!

事无不可对人言,是指你所做的事不必尽情向别人宣布。老于世故的人,是否事事可以对人言,是另一问题,他的只说三分话,遵循的是不必说,不该说,绝不是不诚实,绝不是狡猾。说话本来有三种限制,一是人,二是时,三是地。非其人不必说。非其时,虽得其人,也不必说。得其人,得其时,而非其地,仍是不必说。非其人,你说三分真话,已是太多;得其人,而非其时,你说三分话,正给他一个暗示,看看他的反应;得其人,得其时,而非其地,你说三分话,正可以引起他的注意,如有必要,不妨择地作长谈。

与人交往,我们希望人人都能勇于开口,大胆地说话,说出漂亮话。但凡事都要把握一个尺度,如果乱说或没话找话,那只能是适得其反,弄巧成拙了。

乌尔伦·伯瑞是一位图书推销商,常常挨家挨户地推销他的图书。日积月累的经验教会他怎样把书卖给那些并不打算买的人。他有一副好嗓子,音色浑厚,而且说话也很讨人喜欢,常常逗得人们

学会和陌生人说话

哈哈大笑。他衣着干净整洁,穿着讲究,属于那种人们一见到他就会立刻喜欢上他的人。这一点他心里是十分清楚的。简而言之,他是一个成功的推销员。

一天,他来到一户人家推销。他左手拿着一大本书,右手推开大门,满脸堆笑地穿过花园小径,来到主人的房前。他摁了一下门铃,过了好一会儿,一位小姐开了门,满脸惊奇地看着他。让他感到遗憾的是,这是一位未婚女子,因为她手上没戴戒指,但她也许有位弟弟或者表兄什么的喜欢书籍。

“早上好,小姐,”他说,“我想你也许有兴趣买一本《世界历史》。这套书一共有12本,我拿出其中的一本让你瞧瞧,里面的插图漂亮极了……”

“实在对不起,”她打断道,“我正在做饭,没闲工夫来谈论历史。我得马上回厨房看看。”不等他回答, she 就把门重重地关上了。

这次谈话如此快就中断了,着实让伯瑞吃了一惊。他不愿意这么早就被赶走。他绕着房子走了一圈,然后敲响了后门。开门的仍然是那位年轻的小姐。

“又是你!”她尖叫道。

“哦,”他说,“你刚才告诉我你在厨房忙得不可开交,所以我只好不嫌麻烦绕到后边来。也许你会让我坐在厨房里,然后你一边做饭一边听我讲这本优秀历史书的一些内容。这本书很重要,也很有用。如果你不买的话,会后悔的。”他咧开嘴一笑露出雪白的牙齿来。

她“呀”了一声,然后说,“如果你愿意的话,可以进来坐在那边。”她指着那把椅子,又补充道:“但是,你会白白费时间的。我对



历史毫无兴趣,再说我也没钱买书。”

伯瑞坐下来,把手中笨重的书小心翼翼地放在饭桌上。当然,多售出一本书,就意味着他的利润也将增加一些。他有信心劝这位小姐买一本。当她在做饭时,他就用他那迷人的声音向她讲述着拥有这本书的所有好处,更没有忘记提醒她,这书很便宜。

“等一等,”她突然打断他,随后离开了厨房。他听见她在屋里的什么地方开抽屉。不一会儿,她回到了厨房,手里拿着笔记本和铅笔。她放下手中的活,与他一块儿坐到了桌子边。

“请继续讲。”她说。

他又开始讲起来,她则一边听,一边认真地记着笔记,中途还不时叫他把刚讲的重复一下。见她如此有兴趣,伯瑞简直有些大喜过望。他又暗暗地思忖起来,其实劝人们买他们不想买的东西是多么容易啊!最后,他结束了自己的谈话,合上书,问道,“你觉得怎么样?你难道不认为买一本是明智之举?”

“哦,不!”她吃惊地说,“一开始我就告诉过你,我对历史不感兴趣,当然不打算在一本历史书要花大量的钞票。”随后,她打开后门,并做出一个请的姿势。

“但你为什么要做笔记呢?”伯瑞问道。

“哦,”她回答道,“我弟弟与你是同行,他也是挨家挨户去推销他的书,但一点也不成功。所以我记下了你说的有些话。你太聪明了,我将把这些笔记拿给他看。他就明白了下一次去推销的时候该说些什么了。这样他也许会赚更多的钱。实在太感谢你了。我真高兴你今天能来。”

伯瑞站在那儿,呆若木鸡。

学会和陌生人说话

古人讲“慎于言，敏于行”，就是说一个人说话要多加考虑，切不可信口开河，不知深浅，没有轻重。面对陌生人，说话前应该三缄其口，应该说的话则说，不应该说的话绝对不能说。

有一个人省了好多年的钱，终于可以去意大利观光和晋见教皇了。临行前去理发店整修仪容一番。理发师是个挑鼻子挑眼的人。

“你怎么去意大利啊？”

“坐意大利航空班机。”

“算了吧，意航服务差劲透了。你一定不会喜欢。到了罗马你打算干什么？”

“晋见教皇。”

“你绝对进不去的，你不过是个无名小卒罢了。”

过了6个礼拜，那个人旅游回来了，又上理发店来。

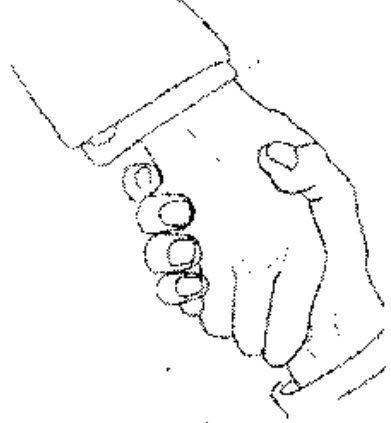
“这趟旅行好得意想不到。”他跟理发师说，“我坐的意航客机，服务棒极了。在罗马我住的是希尔顿饭店最好的房间。我也晋见了教皇，而且是单独私人性的会晤，我还亲了他的权杖。”

“哇！你真的亲了他的权杖？他说什么了没有？”

“有啊，他朝下看了看我的脑袋，然后说：‘唉，你在哪里理的发？这么差劲！’”

【歪嘴点评】

逢人只说三分话，不是不可说，而是不必说，不该说，这与事无不可对人言并没有冲突。



不要以言语伤人

说话是沟通彼此感情的最好工具，你好与熟人讲话，不算本领；能与生人讲话，说得倾心如故，相见恨晚，才是你的本领。既然说话的目的在于沟通情谊，当然不要中伤别人，应力求避免说话失和。

虽然说“沉默是金”，但是人与人相处，不能始终默不作声，就是最沉默的人，在必要时也不能不说几句话。说话实在是做人之道。古人所谓：“片言之误，可以启万口之识。”而一般初涉世事的后生，说话宜少不宜多，宜小心不宜大意，说话之前，先得想一想，替听你话的人考虑一下，他愿意听的话，出口谈之，不愿听的话，还是不说为妙。所谓不愿听的话，也有种种：老生常谈，他是不愿意听的；一说再说，耳熟能详的话，他是不愿意听的；与他心境相反，他是不愿意听的；与他主张相反，他是不愿听的；与他无关，他是不愿意听的；与他利害冲突，他是不愿听的；与他理解程度不同，他是不愿听的；有关他的创痕，他也是不愿听的；有关他的隐私，他更是不愿听的；然而人们最不愿听的话，该算是尖酸刻薄的话了。

说话所引起的反应，可能有以下几种：第一种是甜蜜之味，第二种是辛辣之味，第三种是爽脆之味。第四种是新奇之味，第五种

学会和陌生人说话

是苦涩之味,第六种是寒酸之味,而最坏的反应,则是创痛之味。淡言微语,令人回味,对方自会产生好感;热情洋溢,句句动人心坎,对方自然会产生甜蜜的反应;激昂慷慨,言人所不敢言,对方定会产生辛辣的反应;知无不言,言无不尽,对方自会报以爽脆的反应;“以反人为实”,“好为无端涯之言”,对方定会发生新奇反应;陈义晦涩,言辞拙讷,对方自会发生苦涩反应;一味诉苦,到处乞怜,对方自会产生寒酸反应;好放冷箭,伤人为快,伤人越甚,越以为快,对方自会产生创痛的反应。能得甜蜜反应者为上,能得爽脆反应者为次,能得辛辣反应者更次,得到新奇的反应,苦涩的反应,寒酸的反应的话都是次等,而得到创痛反应的话,就更是大反人情了。

但是说尖刻话的人,未尝不知其伤人,而以伤人为快,这是什么道理?这完全是心理的病态,而心理之所以有此病态,也自有根源,是后天性的,不是先天性。换句话说,是环境逼他走入歧途。

第一,他有些小聪明,且颇以聪明自负,而一般人却不承认他是聪明,因此他有生不逢时之感;第二,他更有强烈的自尊心,希望一般人尊重他,但偏偏得不到,因此他对于任何人都产生仇视的心理;第三,仇视的心理累积很久,始终找不到消解的机会,而自己又不知加强自身的修养,于是这种仇视心理只有寻找发泄之途,即寻找他仇恨的对象。因为刺激的方面太多,早已成为极复杂的观念,复杂简单化,每个与他接触的人,都可能成为发泄的对象。他认为人们都是可恶的,不问有无旧恨,有无新仇,都要伺机而动滥放冷箭。你如果也犯有这个病,你先得明白这种病的危险,不去医治,结果必是众叛亲离,不要说在社会上只有失败不会成功,即使在家



庭,亲如父兄妻子,也无法水乳交融。不过父兄妻子,关系太密切,在无可原谅之中,仍予之原谅。而社会上的人,就绝不会人人都对你这么宽厚了,总有一天,你会成为大众的箭靶子。所以,说话尖刻足以伤人情,其结果却是伤了自己!

【歪嘴点评】

说话的目的在于沟通情谊,因此,不要中伤别人,应力求避免说话失和。

快速“套近乎”的诀窍

在每天的工作、学习中都要接触陌生人,在与他们建立友谊的过程中,如果掌握了“套近乎”的诀窍,会使你迅速协调好同周围人的关系,更快进入新的群体之中。

李某是一位新来的大学生,他不知该怎样与同事们融洽关系,打破最初的隔膜,后来经人指点,在他第一天到单位报到时,带去了一些具有浓郁家乡特色的小食品送给周围的同事们,并诚恳地请他们在今后的工作中多予指教。这一举动果然奏效,他很快在新的环境中顺利地开展了工作。

外交史上有一则轶事:一位新上任的日本驻埃及大使,准备去

学会和陌生人说话

见埃及总统纳赛尔,总统对这位日本大使一无所知,不大感兴趣,但出于礼貌只好给出了10分钟的约见时间。日本大使为了不辱使命,搞好与埃及当局的关系,会见前进行了多方面的分析,最后决定以套近乎的方式,从对方得意的事情说起,以打动纳赛尔,达到会谈的目的。

下面是双方的谈话:

大使:阁下,尼罗河与纳赛尔在我们日本是妇孺皆知的。我与其称阁下为总统不如称您为上校吧,因为我也曾是军人,也和您一样,跟英国人打过仗。

纳赛尔:唔……

大使:英国人骂您是“尼罗河的希特勒”,他们也骂我是“马来西亚之虎”,我读过阁下的《革命哲学》,曾把它同希特勒《我的奋斗》作比较,发现希特勒是实力至上的,而阁下则充满幽默感。

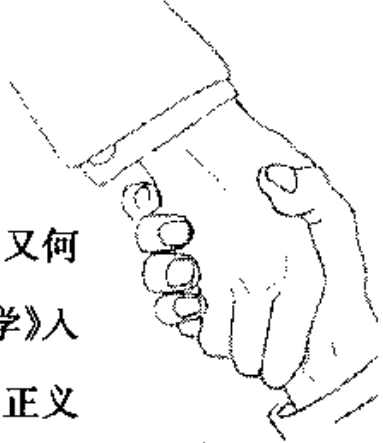
纳赛尔:(十分兴奋)呵,我所写的那本书,是革命之后三个月匆匆写成的。你说得对,我除了实力之外,还注重人情味。

大使:对呀!我们军人也需要人情。我在马来西亚作战时,一把短刀从不离身,目的不在杀人,而是保卫自己。阿拉伯人现在为独立而战,也正是为了防卫,如同我那时的短刀一样。

纳赛尔:(大喜)阁下说得真好,以后欢迎你每年来一次。

此时,日本大使顺势转入正题,开始谈两国的关系与贸易,并愉快地合影留念。日本人的套近乎策略产生了奇效。

在这段会谈的一开始,日本人就把总统称作上校,降了对方不少级别;挨过英国人的骂,按说也不是什么光彩事,但对于军人出身,崇尚武力,并获得自由独立战争胜利的纳赛尔听来,却颇有荣



耀感,没有希特勒的实力与手腕,没有幽默感与人情味,自己又何以能从上校到总统呢?接下来,日本人又从读过他的《革命哲学》入手,称赞他的实力与人情味,并进一步称赞了阿拉伯战争的正义性。这不但准确地刺激了纳赛尔的“兴奋点”,而且百分之百地迎合了他的口味,使日本人的话收到了预想的奇效。

社会心理学认为,人际吸引中相似性是个重要的因素,它包括年龄与性别、社会地位、经济状况、教育水平、职业、籍贯、兴趣、价值观、信念、态度等的相似,其中以态度、信念和价值观最主要。因为相似的人彼此容易沟通,较少因意见传递的困难而造成误会和冲突。即使是初次见面,也有“相见恨晚”的亲切感。所以,在与陌生人谈话之前,要努力在双方的经历、志趣、追求、爱好等方面寻找共同点,诱发共同语言,为交际创造一个良好的氛围,进而赢得对方的支持与合作。

从一个人的服饰,举止,谈吐可以看出他的心情,精神状态和生活习惯。开始谈话前首先看对方有何与自己相同之处。例如,他和你一样都穿了一双耐克气垫运动鞋,你可以以耐克鞋为话题开始你们的谈话。

两个陌生人相对无言,为了打破沉默的局面,可以以动作开场,随手帮对方做点事,如推下行李箱等;也可以发现对方口音特点,以此话题便可展开,进而打开交谈的局面。

但这种“套近乎”也要讲求策略,否则,不看对象、时机地随便“套近乎”,很可能越“套”越远。

随着中国社会商品化的程度越来越高。工资也不再像过去那样,大家的工资水平是统一的,从自己的工资便可推断出别人大约

学会和陌生人说话

挣多少钱。因此开口便问,“你挣多少钱?”是很不礼貌的行为。

另外,当代社会男婚女嫁的风俗正在改变。有的人选择了单身,还有的家庭是由同性恋者组成。此外还有许多单亲家庭。个人的婚姻生活和性生活通常被认为是极端隐私。涉及隐私的话题会导致交谈失败。

一位女士因公出差,在火车上与一位看起来挺有涵养的男士坐在一起。这位男士主动和她搭讪,女士觉得一个人坐着也挺乏味的,于是就和他攀谈起来。开始时这位男士还算规矩,和女士只是谈谈乘车难的感受以及交流交流对当今社会上一些不合理现象的看法。可不知怎的,谈着谈着,这位男士竟然话题一转,问了周女士一句:“你结婚了吗?”

显然,这样的“套近乎”让人听起来可能别有用心,所以女士有些不高兴,但她态度平和地对那位男士说:“先生,我听人说过这样一句话,前半句是‘对男人不能问收入’,所以我才没有问你的收入;后半句是‘对女人不能问婚否’,所以你这个问题我是不能回答了!请原谅。”那位男士听女士这么一说,也觉得有点唐突,尴尬地笑了笑,不再说话了。

【歪嘴点评】

在与陌生人谈话之前,要努力在双方的经历、志趣、追求、爱好等方面寻找共同点,诱发共同语言,为交际创造一个良好的氛围,进而赢得对方的支持与合作。



进入新单位的说话禁忌

一个人如果在工作场合或社交场合没人愿意同他交朋友,他肯定存在许多不良的交往行为,引不起他人的好感。有的人主观上很想通过与人的交往使生活丰富多彩,但结果却总是事与愿违,总觉得他人不喜欢自己。所以,一个人进入新单位,如果要搞好与新同事的人际关系,以下的不良交往行为,都是必须努力克服的。

(1) 自高自大,以夸耀来掩饰自己的弱点。

心理学家认为,一个人想得到而没有办法得到,又怕人看不起,就只好打肿脸装胖子。例如,经常挟名人以自重,常以“某某人是我的朋友”来抬高自己的身价。同时,自己取得了一点小成绩就生怕别人不知道,不顾对方的感受,就海阔天空、手舞足蹈把自己夸个够,这样对方当然会很厌烦你。

(2) 经常打断别人的话题,强行表达自己的意见。

具有强烈的说话欲望,不分场合和时间,也不管对方是否愿意听,逮着了就发表一番自己的观点。尤其当别人谈兴正浓时,还没有把意思表达清楚,就贸然打断话题,同事讨厌你也是必然的了。

(3) 喜欢诉苦。

一见到别人,话没三句,你便开始诉说自己生活如何苦闷,自己身体状况如何,命运对自己如何不公平,抱怨家人、上司及别的同事,抱怨一切不如意。谁愿意和一个喜欢抱怨的人在一起呢?本来很好的心情也会被搅坏,对付这种人最好的办法就是避

学会和陌生人说话

而远之了。

(4)喜欢盘问别人。

有的人对同事的事似乎怀有过分的兴趣，别人的一切都追问个没完。同事与这样的人交谈心里总免不了紧张和不安。

与同事相处，最好是对方想说你就听着，对方不愿告诉你，不要硬去问。每个人都有隐私权，我们要学会尊重对方的隐私。

(5)喜欢议论他人。

喜欢说闲话、爱论人短长是嫉妒心强的表现。如果你在张三面前讲李四的短处并揭露他的一些隐私，张三虽然嘴上不说，但心里一定会想：“他在我面前议论他人，谁敢保证在别人面前议不议论我呢？看来，对他要提防点。”“来说是非者，必是是非人”，所以搬弄是非的人是十分令人讨厌的。

(6)经常扮演“万事通”的角色。

事事充内行，喜欢扮演心理学家的角色，对任何人的言行都作出分析并乱扣帽子，好像自己知识如何渊博，经验如何丰富一样。其实一个人是不可能事事精通的，在某个领域能取得成绩就已很不错了，所以在谈话中要敢于承认对某些事的无知，这不是什么丢面子的事。相反，事事充内行的人却令人讨厌。

(7)言语冷淡单调，缺乏热情。

当同事诉说痛苦时，你不会为之悲痛；当对方需要你分享快乐时，你仍面无表情。谁愿意和没有感情的人交朋友呢？真正的朋友是能与你一起笑，与你一起哭，真正理解你的人。

(8)习惯用责备的口气谈话。

人人都有自尊心。人有地位高低之分，但人格是平等的。谈话



时动不动就怪罪他人,是最伤自尊心的事。也有人爱用责问的口气纠正别人的错误,其用心也许是善意的,但在帮助别人之前先责问后解释,犹如先给对方一耳光然后再塞块糖,这样的好心实在让人接受不了。

(9)说话斜眼看人或逼视对方。

在谈话时,无论你出于何种动机,斜眼看人会使对方觉得你轻蔑他或者有敌意和挑衅之倾向。谈话时两眼逼视对方,这也会令对方极不自在,如果谈话时眼神一直盯着对方的脸,说明你关心这个人比关心谈话内容更重要。尤其是你用这种眼神盯着一位异性,不能不引起对方的一些其他想法。一般地说,对自信乐观且较外向的人,随谈话感情起伏可以用多一点时间注视对方,但最好不要超过2秒钟以上。如果对方是个拘谨内向的人,只看一眼他的脸就够了。

【歪嘴点评】

人际关系的好坏,取决于主体、客体和情境三方面的因素。

别把“世故”当作“成熟”

生活中,青年人总觉得为人处世难,渴望自己早一些成熟起来,可往往却又无法分清成熟与世故的界限,陷于世故的泥坑。那

学会和陌生人说话

么,到底怎样区别成熟与世故呢?

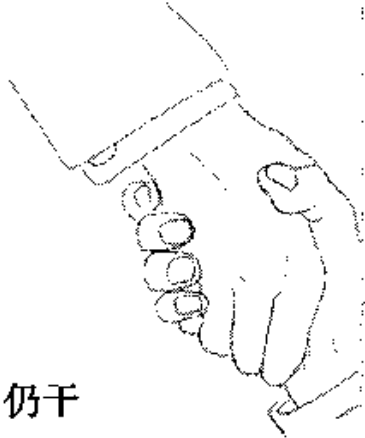
成熟者能看到社会或人生的阴暗面,却不被阴暗面所吓倒,表面上沉静而内心却有一腔热血。因为,面对黑暗面,有不平而不悲观,既坚信希望在于将来,又执著于今天的努力。世故者也看到社会的阴暗面,但他们分不清主流和支流,本质和现象。他们因为曾在事业、理想、生活、爱情等方面遭受打击或挫折便冷眼观世,觉得人生残酷,社会黑暗。他们自以为看透了社会和人生,以“众人皆醉我独醒”自居。在生活中,成熟与世故的具体区别表现为:

(1)真诚与虚伪。

成熟者知道社会是复杂的,因此人的头脑也应当复杂些好。遇事要自己思索、自己作主、不轻信,不盲从;与人交往,考虑复杂些而不失其赤子之心,“和朋友谈心,不必留心”;如果遇见不熟悉的人“切不可一下子就推心置腹”,因为这样既不尊重自己,也不尊重别人,可以多听少谈,真正了解后才可以敞开交流思想。这是鲁迅先生待人的经验之谈。世故者由于过多地看到人生和社会的阴暗面,因而错误地认为人世间没有真诚可言。与人作“披纱型”的交往。犹如信奉伊斯兰教的妇女披着自己的面纱一样,把自己的内心世界封闭起来。对人外热内冷,处处设防,奉行“见人只说三分话,未可全抛一片心”的处世原则。同友相交,虚与周旋,别人的事自己探听尤详,自己的事隔墙难闻,说给别人听的,尽些“不着边际”的话。

(2)互助和利用。

成熟者在处理人与人的关系上,坚持互惠互利,互帮互进的态度,有福共享,有难共当,患难时见真情,世故者对周围人采取于己有用者交往之,于己无用疏远之的态度。交往的热情,则同于己有



用之程度成正比。即使是对同一个人也不例外。

(3) 坚持原则与看风使舵。

成熟者遇事头脑冷静,坚持原则,有主见,自己该干什么仍干什么。世故者观风向,看气候、见什么人说什么话,投人所好,八面玲珑,采取“随风倒”的处世方法。就如有人所刻画的那样:当世故者同多愁善感的人交际,便把自己打扮成多愁善感的人,说话时,眼睛里有时还会泪光闪闪,转身同性格多疑的人交际,他又会俨然装得深沉起来,与对方一起分析别人如何有可能损人利己,奉劝对方应采取的态度和对付方法;而同率直爽朗的人谈话时,他又会马上变得嫉恶如仇,真想马上为朋友打抱不平,两肋插刀;然而同喜欢息事宁人、凡事调和的人在一起时,又显示老谋深算、久经风霜的样子,把那些正直的举动,说成“简单”和“幼稚”,仿佛一切发生的麻烦都是因他不在场而造成的。逢人迎合不吃亏,他中有我成“朋友”,是变色龙者的秘方。

(4) 直面现实和玩世不恭。

成熟者对事敢于发表自己的意见,敢作敢当,有“舍我其谁”的大丈夫气概,往往小事糊涂,大事清楚。世故者游戏人生,采取滑头主义和混世主义态度,专搞中庸,惯于骑墙,他们和人可以谈天说地,但只是摆现象,不下结论,迫不得已时也有些不言而喻,“大家早已公认”的结论。遇有原则问题需要辨明时,则莫问是非曲直,要不然就是模棱两可;怎说怎有理的话,与人意见不一时,便以“今天天气……哈哈哈”的态度加以回避。对于社会上存在的种种乖巧行为,虽知其隐秘,却不露声色,做冷眼旁观者,既可明哲保身,又可留条退路。

学会和陌生人说话

(5) 奋进与沉沦。

成熟者和世故者也许都经历过生活的艰辛、人生的磨难。但前者把挫折当成奋飞的起点,重新认识社会与自我,奋进不已;后者则或者躬行“先前所憎恶、所反对的一切”,拒斥“先前所崇仰、所主张的一切,”或者干脆对一切无所谓,企求超脱社会,也许还会同恶势力同流合污。

【歪嘴点评】

成熟是人生成功的重要标志,世故者只能把人生引入歧路。世故在人际交往中留下的印象是不可信、不可靠和不可近。一个这样的人,自然很难在人生舞台上有着出色的表演。

做人就是这么简单

信息时代,社会发展的速度飞快,工作也越来越复杂和紧凑,我们必须在更短的时间内来完成越来越多的工作;我们必须在复杂得不能再复杂的人际关系中穿梭往来;我们必须绕九九八十一道弯,才能表达完自己的想法……众多的“必须”让生活越来越沉重,人也越来越累。因此,寻找一种简单的生活和快乐心情便成为每个人可望而不可即的一种愿望,成为一个简单的人也便成为每个人心中神圣的目标。



简单便意味着快乐,简单便意味着轻松。一位哲人曾说:“头脑清楚,讲求实际的人最简单,未来也一定属于简单思考的人。”是的,无论在工作中,还是在生活中,“保持简单”是做人最好的原则之一,有时会带给你意想不到的惊喜。

一家跨国公司向社会公开招聘高级质量管理员。由于受聘者年薪高达十多万元,且各种待遇相当优厚,一时报名竞聘者如潮。经过笔试、面试和实际操作等严格得近于苛刻的层层筛选,最后只剩下张先生、李先生和王先生三人。面对应试成绩相当、才能难分仲伯的三位竞聘者,公司总裁决定亲自对他们进行一次面对面的考察。考察在老总的办公室进行,三位竞聘者依次入内。张先生进去后,一眼看见老总的鼻尖和脸颊上各有一小块溅上去的墨汁,他几乎条件反射地笑出声来。然而他毅然忍住了。因为他清楚地知道,这是一个决定自己命运的非常时刻,任何对老总的嘲笑和不敬,都无异于自动退出竞聘现场,无异于拿自己的命运开玩笑。他终于落落大方而又从容不迫地回答了老总的提问,带着良好的自我感觉离开了老总办公室。

李先生接着进去。和张先生一样,他也一眼看到了老总脸上的墨汁,同时还发现了老总的领带没有系紧、衬衣的第一颗扣子没有扣好。但他从不关注与他正在做的事情无关的东西,他倾心聆听着老总的询问,对答如流地阐述了老总提出的关于如何严格检验产品质量的问题。怀着自信和满意,他几乎以胜利者的姿态走出了考察现场。

王先生最后一个进入老总办公室。当他和前两位竞聘者一样发现老总身上的不雅之处时,老总已经向他发问了。面对老总的发

学会和陌生人说话

问，他神情严肃而又不容置疑地说：“总裁，请允许我先提醒您三点：第一，您的鼻尖和脸颊上各有一处黑点；第二，您的衬衣扣子没有扣好；第三，您的领带没有系紧。相信您这是一时的疏忽和不经意，但作为一个跨国公司的总裁，这将有损于自己和公司的形象……”老总好似一脸的尴尬，没有继续发问，只是轻轻地说了一句：“你可以走了。”

王先生怀着忐忑不安的心情走出了老总办公室，正准备“打道回府”，却接到了老总秘书的通知：明天到公司人事部报到，然后正式上班。

王先生终于成了竞聘的最后胜利者，做人就是这么简单。你无须顾忌什么，你第一意念中想到的，就把它说出来。如果想着这样说不行，或者那样说不可，那么也许机会就在你停留思考的那几秒钟就已经溜走了。

后来，在一次闲谈中，老总对王先生不无感慨地说：“正因为你的简单和直率，我才决定聘用你。”

生活是简单的，是人把它想得太复杂了。很多时候我们无法改变这种复杂，但却可以把握自己做人的原则——简简单单做人。所谓的简单，便如出生的婴儿一般，没有心机，没有世俗的烦扰，没有太多的顾虑，看了就让人觉得很愉悦，尽管他在哭，尽管他在四处的看，但那却是生命的开始。

【歪嘴点评】

做人真的很简单，简单如一杯纯净的白开水，不掺杂任何杂质，从容平淡，真实快乐。