

令人刮目相看的193个绝招
现代人成功的秘密武器

魅力术

2.1



美与社会丛书

魅力术

多湖辉 原著 抒忱 编译

海南摄影美术出版社

琼新登字 02 号

魅力术

多湖辉 原著

抒 忱 编译

责任编辑 吴敬群

*

海南摄影美术出版社出版发行

新华书店经销

湖南省教育印刷厂印刷

*

开本:787×1092 毫米 1/32 印张:5.75 字数:124 千字

1993 年 1 月第 1 版第 5 次印刷

印数:10000 册

书号:ISBN7-80571-066-X/J·59 定价:3.10 元

本书如有缺页、倒装等印刷质量问题,请直接与承印厂联系解决

●令人刮目相看的 193 个绝招

●自我完善的一大智囊

●现代人成功的秘密武器

193
个
绝
招

目 录

第一章 如何表现老练的魅力

1. 说话以前先说重点,可给人很有头脑的印象 (18)
2. 将说话内容归纳为三个重点,可使对方感觉你的
 组织能力很好..... (19)
3. 要给人脑筋很好的印象,不论文章或说话都要简短 (20)
4. 每一件事都在三分钟内说明,是一个聪明的谈话秘诀 (20)
5. 向上司报告工作情况时,先说结论会加强对方认为
 你很能干的印象..... (21)
6. 会议结束之前,总结发言者的论调,可使别人对你
 产生头脑很清楚的印象..... (22)
7. 对尚未确定的消息,先说一句:“虽然我无法确定
 ”,反而能使这件消息更新鲜 (23)
8. 会让对方产生期待感的开场白,容易招致反效果 (24)
9. 表达意见时,如果用向人请教的姿态,就不会使人
 有批评之感..... (25)
10. 事先透露一点最坏的情况,那么失败也就不算失败
 了..... (25)
11. 如果能让对方有“我因你的话才想到”的感觉,那
 么意见就很容易被接受了..... (26)
12. 计划或提案不要百分之百完成,应保留供上司发表
 意见的余地..... (27)

13. 与人交谈时，自然而然地说些专门用语，可提高自
己的形象..... (28)
14. 欲使自己的话更见说服力，可引用谚语或名言 (29)
15. 善用数字的尾数，可让听者增加信赖感 (29)
16. 受到质问时，应暂停一下再回答，使对方觉得这个
答案是经过思考的..... (30)
17. 需要说服对方时，只要资料准备齐全，即可提高对
对方对你的信赖感..... (31)
18. 谈论自己的专长时，应尽量避免使用专门用语，才
能予人好感..... (32)
19. 畅销书类，不读也无所谓，但应表示对它的关切之
意..... (32)
20. 有错字或漏字的文章，只会令人产生一种作者不够
专心的印象..... (33)
21. 文章不流利无妨，只要字体清晰易辨，照样给人脑
筋不错的印象..... (34)
22. 与人共进餐时，点菜不可犹豫不决，否则会给人
一种优柔寡断的印象..... (34)
23. 与人约定见面时间以前，如果能先查看一下记事本，
则可表现出你有多么忙碌..... (35)
24. 有意无意中让对方看到自己已经填满了的记事本，
即可表示你相当的有才能..... (36)
25. 要隐藏内心的激动，可装出毫不在乎的样子 (37)
26. 处在尴尬的境况中，与其说错话，不如保持沉默更
能表现自己..... (38)
27. 即使错在自己，只要坚不承认，即可减少自己的错
误感..... (39)
28. 以自言自语的方法去责备对方，就不会引起对方的
反感..... (40)

29. 反复命令,可加强自己是领导人的印象 (40)
30. 要对居下位者夸示自己的权威,表现出漠不关心的态度是一种方法..... (41)
31. 要把自己表现得象个“大人物”,动作缓慢而明显是一个非常有效的方法..... (42)
32. 背光站立,可使自己看来比实际高大 (43)
33. 直条纹服装,具有使身体看来比较修长的效果 (44)
34. 和初次见面的人约会,穿着新衣只会令对方觉得自己在怯场..... (45)
35. 与人交谈时,应表现出适当的反应,否则会给予对方迟钝的印象..... (45)
36. 重复说“我是”、我的”等这些句子,可令人对你产生信心十足的形象..... (46)
37. 欲提升别人对自己的印象,可将本身的特点缩小在三点之内..... (47)
38. 只要有一点比别人强,那么别人看你的眼光就不同了..... (48)
39. 不论兴趣或嗜好,和你的工作性质距离愈远,便愈能给别人强烈的印象..... (49)
40. 欲使自己显得更有能力,可于宴会中坐在上司的身旁..... (50)
41. 欲借“场地”表现自己时,须先熟悉四周的环境 (50)
42. 出乎对方的“期待心理”,可提高别人对自己的信赖感..... (51)
43. 举办同乐会或聚餐时,只要表现出一些与众不同的特点,即可令人产生能干的印象 (52)
44. 欲使对方做些什么事时,故意说相反的话是非常好的方法..... (53)
45. 保持背部挺直的坐姿,可造成稳重的形象 (54)

46. 欲使人产生心地磊落的印象，说话时最好看着对方的眼睛…………… (55)
47. 想要展现自己的魅力时，只要表现出一些“年轻气息”即可…………… (56)
48. 与人交谈时，经常提到家人，会给人一种精神方面尚未成熟之感…………… (57)
49. 与人订约时，不要约“几点整”，而应约“几点几分”，这样可使对方产生一种能干的印象…………… (58)

第二章 如何表现热忱的魅力

50. 自我介绍时，名字不仅最初要说，最后还要重复一次…………… (62)
51. 主持会议或发言时，光站着讲这一点就可令你说的话表现出十分的魅力了…………… (63)
52. 欲使人觉得你有干劲，应比别人抢先听电话…………… (64)
53. 表现出可随时起身的坐姿，也是令人产生积极印象的方法之一…………… (64)
54. 早上比别人早到公司，可加强你有干劲的印象…………… (65)
55. 背部挺直快步走，可使你看来精力充沛…………… (65)
56. 强而有力的握手，是让对方感觉自己有干劲的武器之一…………… (66)
57. 坐在椅子上时，浅坐的姿势会令人感到积极性…………… (67)
58. 与人交谈时，上半身往前倾斜，可表现出你对交谈之事的强烈关心…………… (68)
59. 要装出很热心在听对方说话的样子，最好拿个记事本边听边记录…………… (68)
60. 在对方面前记录时，用有色笔分别记录，可增加对

- 方的信赖感..... (69)
61. 穿着长袖衬衫时，将袖子卷起来，可给人积极又干练的印象..... (69)
62. 往右上方稍斜的大字，可塑造出积极的形象..... (70)
63. 名字写大些，可加强别人对自己的印象..... (71)
64. 说话时把“否定式”改为“肯定式”，可表现出积极性..... (71)
65. 对别人的言谈表示同意时，稍微说些附和的话，可强调你的认真态度..... (72)
66. 以比手划脚的方式来说话，较易让对方了解你的热忱..... (73)
67. 开会时的发言，虽然百分之九十是现学现卖，但只要有百分之十是自己的见解，即可产生独特性..... (74)
68. 欲加强和上司的亲密度，即使是上司已知的事件也要报告..... (75)
69. 即使是上司的邀请，五次中也至少要拒绝一次，则可强调的你的原则性..... (75)
70. 没有决定席顺的会议，愈靠上司的座位，就愈能表现自己的地位..... (76)
71. 主办各种活动，可提升你的积极性..... (77)
72. 多余的努力，可成为表现热忱的武器..... (77)
73. “星期日也无妨，随时随地听您的吩咐”，这句话可使对方感觉到你的诚意..... (78)
74. 走入对方的最近距离要求握手，可令对方感觉到你的气魄..... (79)
75. 走入对方的“势力范围”之内，可表示你的热忱和诚意..... (79)
76. 要强调自己的主体性，即使对方是你的顶头上司，有时也要表现相反的意见..... (80)
77. 对于伟大的梦想，只要热心的谈论，就会令人感到

- 你个人的魅力..... (81)
78. 认真时有认真的表情,可笑时则尽量去笑,会给人
感性良好的印象..... (82)
79. 演讲时把麦克风拿在手上,较能充分表现自己..... (82)

第三章 如何表现诚实的魅力

80. 要强调自己的诚实,可稍微表现一些自己的缺点..... (88)
81. 自己不懂的事就坦白说不知道,较能博得对方的好
感..... (89)
82. 说话的速度不要太快,因为只要说话从容才能给人
好印象..... (89)
83. 愈有自信的话,用愈小的声音,就愈没有强迫性..... (90)
84. 对没有把握的事,使用肯定语气可使对方相信你的
说法..... (91)
85. 预料将使对方等待时,应比你所确定的时间再多说
十分钟,较易获得对方的信赖感..... (92)
86. 重视和工作有关的各种工作,可加强对方认为你对
工作十分勤奋的印象..... (92)
87. 向大家说话时,速度应尽量缓慢..... (93)
88. 打电话时,先问对方是否方便接听电话,可刺激对
方想听你说话的意欲..... (94)
89. 为了表示自己的诚意,应提早十分钟到约定地点等
候..... (95)
90. 即使借用一百、二百这种小额的金额,也要如数奉
还,如此可增加别人对你的信赖感..... (95)
91. 还钱时应照原数奉还,才会给人一种你很重视金钱
处理的印象..... (96)

92. 对自己不利的东西，不需开场白而直接进入主题，
可令人觉得你非常具有责任感…………… (97)
93. 犯错时以借口掩饰，还不如用行动来补救这种错误，
更能加强你的诚意…………… (97)
94. 错在自己时，只要以在对方期待以上的态度向他道
歉，即可给他诚实的印象…………… (98)
95. 要提高部下对你的忠诚度，应责备小错，而故意无
视于大错…………… (99)
96. 如果事先就预测到会令对方不悦，那么初时即先说
出，可使对方的不悦感转变为好感…………… (100)
97. 要消除对方对你的不信赖感，用“象我这样的人可
以吗？”等说法有效…………… (101)
98. 对正处于愤怒中的对方要提出反论，应稍待一段时
间才不致引起反感…………… (102)
99. 如果你想反驳，那么先接受对方的意见，就不会被
认为有反抗之意…………… (103)
100. 对于对方的质问，只要重复其问话，即可表示出你
认真态度…………… (104)
101. 提出反论时，采取请教的方式，较不会给人傲慢的
印象…………… (104)
102. 复述一下对方的意见，可令对方有放心感…………… (105)
103. “我有话要告诉你”不如“我有话要请你听”来得
谦虚…………… (106)
104. 将公司职员的日常情形，勤于传递给上司，可获得
不同的评价…………… (106)
105. 和上司一同出游的翌日早晨，应比平常更早上班，
以加强上司的信赖感…………… (107)
106. 恪守在谈笑间所订的诺言，可增加对方认为你很诚
实的印象…………… (108)

107. 一边收拾物品，一边和人打招呼，会给人一种缺乏诚意的印象 (108)
108. 有耐性地听情绪低潮的对方述说，可倍增本身的信赖感 (109)
109. 假日的访问，穿着整齐可强调你的诚意 (110)
110. 对待餐厅侍者等第三者的态度，会影响到对方对你的印象 (111)
111. 对不在场的第三者表示关心，会令人觉得你是一个心思细密的人 (111)
112. 表现出没必要的“热衷”态度，反而会令对方觉得你缺乏自信 (112)
113. 要对女部下传递期许感，可故意责骂对方 (113)
114. 对女性的细心服务和照顾，比任何话都更能表示你的好意 (114)
115. 对待女性有时也要表现出强硬手段的邀请，才能加强她认为你相当有魅力的印象 (115)
115. 在初次见面的人面前交叠双腿，易被误认为是个随便的人 (116)
117. 与人交谈时交叉着双手，易给人傲慢的印象 (117)
118. “哈腰”的态度和姿势，对表示敬意有效 (117)
119. 无法赞成对方意见时，把视线转移到旁边或下面，都会让对方不适感 (118)
120. “事必躬亲”的姿态，不仅无法表现责任感之强，反而会令对方有不协调的印象 (118)

第四章 如何表现亲切的魅力

121. 谈话的内容还不如谈话的方法，更能表现出你的好

- 意或积极性 (124)
122. 令对方产生“你问得很好”的感觉，也是令对方肯
定自己的方法之一 (125)
123. 以共同敌人作为话题，可增加与对方之间的亲近感 (126)
124. 和部下强调共同目标，可令对方认为你是一个易于
亲近的上司 (127)
125. 对初次见面的对方，采取位于旁边的位置，较能迅
速建立亲近感 (128)
126. 制造自然接近对方身体的机会，可使“心理的距离”
缩短 (129)
127. 对初次见面的人，有时过于凝视对方的眼睛，反而
会造成不良印象 (130)
128. 欲使对方笑，还不如听对方的笑话而笑一笑，更能
表现亲密感 (130)
129. 不论多么琐碎，只要是和对方的共同点，都应该特
别强调，才能产生共同意识 (131)
130. 把重要人物的名字写在联络簿的最前面，是使人产
生好感的重点之一 (132)
131. 记住对方所说的琐事，并在有意无意间提出，即可
表现你对他的关心之深 (133)
132. 不论什么事，先询问一下对方的意见，可表示你对
他的敬意 (134)
133. 指出对方在服饰方面的小变化，可令对方产生一种
你很关心的印象 (134)
134. 除了赞美之外，更进一步指出对方应具备何种形象，
是加强印象的方法之一 (135)
135. “讨教”或“请你帮忙”等刺激对方自尊心的态
度，可使对方产生好感 (136)
136. 常用“我们”这种说法，可强调和对方是同伴的意

- 味 (137)
137. 要讲出对对方不利的消息之前,可以先说:“我虽然不相信,但是……” (138)
138. 谈话中呼叫对方名字的次数愈多,愈能提高与对方之间的亲近感 (139)
139. 记住对方的生日等特别的日子,会令对方产生好感 (139)
140. 称赞对方不为人知的部份,可增加对方的好感 (140)
141. 对每次见面的对方都稍加称赞,是获得对方好感的捷径 (141)
142. 见面时间长不如见面次数多,更能增加与对方之间的亲近感 (142)
143. 对对方关心的事提供情报,是令对方产生好感的有力武器 (142)
144. 送礼时送家人比他本人更喜欢的东西,较能加强对方对你的好感 (143)
145. 送礼时送对方以前送过的东西,较易受欢迎 (144)
146. 话还不如信更能表达感谢之心 (145)
147. 要缩短和女性的心理距离,可以叫名字而不称呼姓 (145)
148. 偶尔穿些非正式的服装,可使部下觉得你是一位随和的上司 (146)
149. 要使对方的戒心松懈,可装出不期而遇的样子 (147)
150. 有时主动去找部下说话,可令部下对你产生“平易近人”的印象 (148)
151. 以“第三者”的语气来表现自己的优点,就不会令人产生反感 (148)
152. 在整齐的服饰中加点凌乱,可使你倍增亲切 (149)
153. 要缩短和“紧张的对方”之间的距离,有时也需要表现一些粗鲁的行为 (149)
154. 轻松的语气,会令人产生随和的印象 (150)

155. 要表示自己和公司一体, 最好穿着配合公司的服装 (151)
156. 不论是出差或纯粹旅行, 为同事或上司带些土产,
容易给人好印象 (152)
157. 要防止别人对你产生不通人情的印象, 最好故意表
现一些小小的失败 (152)
158. 不善言谈之人, 可在身上佩戴一些与众不同的小饰物 (153)
159. 经常说些个人的口头禅, 可加强别人对你的印象 (154)
160. 方言可利用为加强自己形象的口头禅 (155)
161. 适时地表现一些“小恶”, 可创造出极大的吸引力 (155)
162. 轻微的伤及对方, 有时反而会令对方感觉到你强烈
的爱意 (156)
163. 有关风流韵事的交谈, 与其谈自己的成功, 还不如
谈自己的失败更有博人好感 (157)
164. 婚礼上的致词, 应站在综观全场的位置 (158)

第五章 如何表现开朗的魅力

165. 主动向对方打招呼, 可令人产生开朗的印象 (162)
166. 重视“最后的道别”, 是给人好印象的重点之一 (163)
167. 在普通的打招呼后加一句自己的感想, 即可缩短
和对方之间的心理距离 (164)
168. 寒暄话说得大声一点, 可强调你的开朗性格 (165)
169. 话尾说清楚, 可表现出你的开朗性格 (165)
170. 要谈论自己时, 即使是谦虚的话, 也不要用于不利
自己的语气 (166)
171. 说话细声细气, 会给人阴沉不定之感 (167)
172. 接听电话时, 适当的表情可使你的声音格外动听,
因而令对方产生好感 (168)

173. 声音较尖锐的人，说话速度应尽量缓慢，才不会引起对方的不快感 (168)
174. 稍微华丽的服饰，可使穿着看来较开朗 (169)
175. 要给人健康的感觉，把皮肤晒成麦色是方法之一 (170)
176. 与人见面前，不仅要在镜前研究服装，同时还要研究表情 (170)
177. 以轻快的脚步赴约，有助于对方产生开朗的印象 (171)
178. 当交谈对象是多数时，对于非话题中心的人也要注意，否则会引起对方的不快感 (172)
179. 下巴稍往上望的姿态，容易给人一种傲慢的印象 (173)
180. 把内心的紧张坦白告诉对方，反而能引起对方的好感 (173)
181. 以幽默的语气来谈论自己的失败，可能人一种沉着
的印象 (174)
182. 敌对的对方受到称赞时，如果你一无反应的话，就会给人阴沉的印象 (175)
183. 尽量露出额头，可表现你的开朗 (176)
184. 裤缝笔挺，手帕也折得整整齐齐，可给人“规矩”
的印象 (176)
185. 领子和袖子口不仅最容易吸引对方的视线，同是也是令人产生清洁感的重点 (177)
186. 蓝色衣服可给人清洁的印象 (178)
187. 流着汗与人见面，会强调你的不洁感 (178)
188. 口腔是表现清洁感的最大重点 (179)
189. 抽烟时要注意抽烟的姿势 (179)
190. 不适合身份的穿着，会令对方产生轻浮的印象 (180)
191. 别认为是夏天就随意配戴白色腰带或穿着白色鞋子，否则会给人一种轻浮的印象 (181)
192. 脏污的鞋子，会令人产生私生活不够严谨的印象 (181)
193. 秋天时还穿着夏天的衣服，会令人产生寒酸的印象 (181)

代 序

让人生魅力四射

每个人都有把自己表现得很好，并且让人欣赏自己魅力的愿望。

就拿我个人来说吧！近些年来，不论西装或领带等身上穿戴之物，在潜意识中都会选择比较鲜艳的颜色，这是因为想让自己看起来年轻一点。

此外，有时因工作之故，和朋友到某些有乐队伴奏的俱乐部聊天时，我也会兴之所至的上台高歌一曲。这时候，让他们感兴趣的并非我的歌喉，而是为人师表的我竟然也会唱歌这件事。我的目标就在这里，因为在一般人的看法中，都觉得大学教授应该是表情严肃，老学者型的人。而我想让别人了解事实并非如此，所以就故意在人前一展我那不能登大雅之堂的歌喉。

就象这样，在别人面前要把自己表现得很好的情形，不论有意或无意，每个人都在进行着，至于如何使这些表现发挥得最具效果，就是本书所要介绍的“魅力术”。

对我这种说法，可能会有人认为这是装模作样。但事实上，真正的“表现魅力”绝对不同于“装模作样”，它不仅是让人注意到自己好的一面，同时也是使自己的潜在能力明显化的方法。

不可否认的，每个人都会具备着各种潜在能力，只是有些人隐藏在内心，没有表现出来罢了！为了要使这些潜能发挥出来，最重要的就是让四周人了解自己拥有这样的能力。而因为这种表现，别人看你的眼光或评价会随之改变，而这种改变又会影响到你，进而产生自信，最后将这份自信在行为上，产生意想不到的良好效果。这种循环的累积，正是开发你潜在能力的重要关键。

我说的这些话，或许过于偏执了，还是回来谈自我表现的意义吧！不论是何种人际关系，最重要的就是先使对方对你有好的印象。如果你一开始就给对方讨厌感或拒绝感，当然这份人际关系就不会顺利了。因此，前面也说过，重点就是要别人注意你好的一面。

经常有人会说自己易受别人的误解，而认为自己是个很好的人，却不能为人所了解。但是，坦白说，别人注意你的程度，往往不如你所想像的，因此，如果你想使自己的优点受人认可，就必须积极地表现此点，才能引起别人的注意。在此，我重新强调这件事。

至于本书所介绍的“魅力术”，并不需要特别困难的演技，而是针对你平常在做的事，稍下功夫即可。看到经常保持笑脸的人，每个人都会觉得这个人很开朗。相反的，对经常有不悦表情的人，大家都会觉得这个人很阴沉。由此可知，不论是看物或听声时，人们所接收的印象大致都差不多，这也是一定的心理法则。若脱离此心理的法则，即使你再努力也无法把自己充分表现出来。反过来说，只要把握住这种心理法则，就可以提升别人对自己的印象，让自己的人生变得魅力四射。

目 录

第一章 如何表现老练的魅力

1. 说话以前先说重点,可给人很有头脑的印象 (18)
2. 将说话内容归纳为三个重点,可使对方感觉你的
 组织能力很好..... (19)
3. 要给人脑筋很好的印象,不论文章或说话都要简短 (20)
4. 每一件事都在三分钟内说明,是一个聪明的谈话秘诀 (20)
5. 向上司报告工作情况时,先说结论会加强对方认为
 你很能干的印象..... (21)
6. 会议结束之前,总结发言者的论调,可使别人对你
 产生头脑很清楚的印象..... (22)
7. 对尚未确定的消息,先说一句:“虽然我无法确定
 ”,反而能使这件消息更新鲜 (23)
8. 会让对方产生期待感的开场白,容易招致反效果 (24)
9. 表达意见时,如果用向人请教的姿态,就不会使人
 有批评之感..... (25)
10. 事先透露一点最坏的情况,那么失败也就不算失败
 了..... (25)
11. 如果能让对方有“我因你的话才想到”的感觉,那
 么意见就很容易被接受了..... (26)
12. 计划或提案不要百分之百完成,应保留供上司发表
 意见的余地..... (27)

13. 与人交谈时，自然而然地说些专门用语，可提高自
己的形象..... (28)
14. 欲使自己的话更见说服力，可引用谚语或名言 (29)
15. 善用数字的尾数，可让听者增加信赖感 (29)
16. 受到质问时，应暂停一下再回答，使对方觉得这个
答案是经过思考的..... (30)
17. 需要说服对方时，只要资料准备齐全，即可提高对
对方对你的信赖感..... (31)
18. 谈论自己的专长时，应尽量避免使用专门用语，才
能予人好感..... (32)
19. 畅销书类，不读也无所谓，但应表示对它的关切之
意..... (32)
20. 有错字或漏字的文章，只会令人产生一种作者不够
专心的印象..... (33)
21. 文章不流利无妨，只要字体清晰易辨，照样给人脑
筋不错的印象..... (34)
22. 与人共进餐时，点菜不可犹豫不决，否则会给人
一种优柔寡断的印象..... (34)
23. 与人约定见面时间以前，如果能先查看一下记事本，
则可表现出你有多么忙碌..... (35)
24. 有意无意中让对方看到自己已经填满了的记事本，
即可表示你相当的有才能..... (36)
25. 要隐藏内心的激动，可装出毫不在乎的样子 (37)
26. 处在尴尬的境况中，与其说错话，不如保持沉默更
能表现自己..... (38)
27. 即使错在自己，只要坚不承认，即可减少自己的错
误感..... (39)
28. 以自言自语的方法去责备对方，就不会引起对方的
反感..... (40)

29. 反复命令,可加强自己是领导人的印象 (40)
30. 要对居下位者夸示自己的权威,表现出漠不关心的态度是一种方法..... (41)
31. 要把自己表现得象个“大人物”,动作缓慢而明显是一个非常有效的方法..... (42)
32. 背光站立,可使自己看来比实际高大 (43)
33. 直条纹服装,具有使身体看来比较修长的效果 (44)
34. 和初次见面的人约会,穿着新衣只会令对方觉得自己在怯场..... (45)
35. 与人交谈时,应表现出适当的反应,否则会给予对方迟钝的印象..... (45)
36. 重复说“我是”、我的”等这些句子,可令人对你产生信心十足的形象..... (46)
37. 欲提升别人对自己的印象,可将本身的特点缩小在三点之内..... (47)
38. 只要有一点比别人强,那么别人看你的眼光就不同了..... (48)
39. 不论兴趣或嗜好,和你的工作性质距离愈远,便愈能给别人强烈的印象..... (49)
40. 欲使自己显得更有能力,可于宴会中坐在上司的身旁..... (50)
41. 欲借“场地”表现自己时,须先熟悉四周的环境 (50)
42. 出乎对方的“期待心理”,可提高别人对自己的信赖感..... (51)
43. 举办同乐会或聚餐时,只要表现出一些与众不同的特点,即可令人产生能干的印象 (52)
44. 欲使对方做些什么事时,故意说相反的话是非常好的方法..... (53)
45. 保持背部挺直的坐姿,可造成稳重的形象 (54)

46. 欲使人产生心地磊落的印象，说话时最好看着对方的眼睛…………… (55)
47. 想要展现自己的魅力时，只要表现出一些“年轻气息”即可…………… (56)
48. 与人交谈时，经常提到家人，会给人一种精神方面尚未成熟之感…………… (57)
49. 与人订约时，不要约“几点整”，而应约“几点几分”，这样可使对方产生一种能干的印象…………… (58)

第二章 如何表现热忱的魅力

50. 自我介绍时，名字不仅最初要说，最后还要重复一次…………… (62)
51. 主持会议或发言时，光站着讲这一点就可令你说的话表现出十分的魅力了…………… (63)
52. 欲使人觉得你有干劲，应比别人抢先听电话…………… (64)
53. 表现出可随时起身的坐姿，也是令人产生积极印象的方法之一…………… (64)
54. 早上比别人早到公司，可加强你有干劲的印象…………… (65)
55. 背部挺直快步走，可使你看来精力充沛…………… (65)
56. 强而有力的握手，是让对方感觉自己有干劲的武器之一…………… (66)
57. 坐在椅子上时，浅坐的姿势会令人感到积极性…………… (67)
58. 与人交谈时，上半身往前倾斜，可表现出你对交谈之事的强烈关心…………… (68)
59. 要装出很热心在听对方说话的样子，最好拿个记事本边听边记录…………… (68)
60. 在对方面前记录时，用有色笔分别记录，可增加对

- 方的信赖感..... (69)
61. 穿着长袖衬衫时，将袖子卷起来，可给人积极又干练的印象..... (69)
62. 往右上方稍斜的大字，可塑造出积极的形象..... (70)
63. 名字写大些，可加强别人对自己的印象..... (71)
64. 说话时把“否定式”改为“肯定式”，可表现出积极性..... (71)
65. 对别人的言谈表示同意时，稍微说些附和的话，可强调你的认真态度..... (72)
66. 以比手划脚的方式来说话，较易让对方了解你的热忱..... (73)
67. 开会时的发言，虽然百分之九十是现学现卖，但只要有百分之十是自己的见解，即可产生独特性..... (74)
68. 欲加强和上司的亲密度，即使是上司已知的事件也要报告..... (75)
69. 即使是上司的邀请，五次中也至少要拒绝一次，则可强调的你的原则性..... (75)
70. 没有决定席顺的会议，愈靠上司的座位，就愈能表现自己的地位..... (76)
71. 主办各种活动，可提升你的积极性..... (77)
72. 多余的努力，可成为表现热忱的武器..... (77)
73. “星期日也无妨，随时随地听您的吩咐”，这句话可使对方感觉到你的诚意..... (78)
74. 走入对方的最近距离要求握手，可令对方感觉到你的气魄..... (79)
75. 走入对方的“势力范围”之内，可表示你的热忱和诚意..... (79)
76. 要强调自己的主体性，即使对方是你的顶头上司，有时也要表现相反的意见..... (80)
77. 对于伟大的梦想，只要热心的谈论，就会令人感到

- 你个人的魅力..... (81)
78. 认真时有认真的表情,可笑时则尽量去笑,会给人
感性良好的印象..... (82)
79. 演讲时把麦克风拿在手上,较能充分表现自己..... (82)

第三章 如何表现诚实的魅力

80. 要强调自己的诚实,可稍微表现一些自己的缺点..... (88)
81. 自己不懂的事就坦白说不知道,较能博得对方的好
感..... (89)
82. 说话的速度不要太快,因为只要说话从容才能给人
好印象..... (89)
83. 愈有自信的话,用愈小的声音,就愈没有强迫性..... (90)
84. 对没有把握的事,使用肯定语气可使对方相信你的
说法..... (91)
85. 预料将使对方等待时,应比你所确定的时间再多说
十分钟,较易获得对方的信赖感..... (92)
86. 重视和工作有关的各种工作,可加强对方认为你对
工作十分勤奋的印象..... (92)
87. 向大家说话时,速度应尽量缓慢..... (93)
88. 打电话时,先问对方是否方便接听电话,可刺激对
方想听你说话的意欲..... (94)
89. 为了表示自己的诚意,应提早十分钟到约定地点等
候..... (95)
90. 即使借用一百、二百这种小额的金额,也要如数奉
还,如此可增加别人对你的信赖感..... (95)
91. 还钱时应照原数奉还,才会给人一种你很重视金钱
处理的印象..... (96)

92. 对自己不利的东西，不需开场白而直接进入主题，
可令人觉得你非常具有责任感..... (97)
93. 犯错时以借口掩饰，还不如用行动来补救这种错误，
更能加强你的诚意..... (97)
94. 错在自己时，只要以在对方期待以上的态度向他道
歉，即可给他诚实的印象..... (98)
95. 要提高部下对你的忠诚度，应责备小错，而故意无
视于大错..... (99)
96. 如果事先就预测到会令对方不悦，那么初时即先说
出，可使对方的不悦感转变为好感..... (100)
97. 要消除对方对你的不信赖感，用“象我这样的人可
以吗？”等说法有效..... (101)
98. 对正处于愤怒中的对方要提出反论，应稍待一段时
间才不致引起反感..... (102)
99. 如果你想反驳，那么先接受对方的意见，就不会被
认为有反抗之意..... (103)
100. 对于对方的质问，只要重复其问话，即可表示出你
认真态度..... (104)
101. 提出反论时，采取请教的方式，较不会给人傲慢的
印象..... (104)
102. 复述一下对方的意见，可令对方有放心感..... (105)
103. “我有话要告诉你”不如“我有话要请你听”来得
谦虚..... (106)
104. 将公司职员的日常情形，勤于传递给上司，可获得
不同的评价..... (106)
105. 和上司一同出游的翌日早晨，应比平常更早上班，
以加强上司的信赖感..... (107)
106. 恪守在谈笑间所订的诺言，可增加对方认为你很诚
实的印象..... (108)

107. 一边收拾物品，一边和人打招呼，会给人一种缺乏诚意的印象 (108)
108. 有耐性地听情绪低潮的对方述说，可倍增本身的信赖感 (109)
109. 假日的访问，穿着整齐可强调你的诚意 (110)
110. 对待餐厅侍者等第三者的态度，会影响到对方对你的印象 (111)
111. 对不在场的第三者表示关心，会令人觉得你是一个心思细密的人 (111)
112. 表现出没必要的“热衷”态度，反而会令对方觉得你缺乏自信 (112)
113. 要对女部下传递期许感，可故意责骂对方 (113)
114. 对女性的细心服务和照顾，比任何话都更能表示你的好意 (114)
115. 对待女性有时也要表现出强硬手段的邀请，才能加强她认为你相当有魅力的印象 (115)
115. 在初次见面的人面前交叠双腿，易被误认为是个随便的人 (116)
117. 与人交谈时交叉着双手，易给人傲慢的印象 (117)
118. “哈腰”的态度和姿势，对表示敬意有效 (117)
119. 无法赞成对方意见时，把视线转移到旁边或下面，都会让对方不适感 (118)
120. “事必躬亲”的姿态，不仅无法表现责任感之强，反而会令对方有不协调的印象 (118)

第四章 如何表现亲切的魅力

121. 谈话的内容还不如谈话的方法，更能表现出你的好

- 意或积极性 (124)
122. 令对方产生“你问得很好”的感觉，也是令对方肯
定自己的方法之一 (125)
123. 以共同敌人作为话题，可增加与对方之间的亲近感 (126)
124. 和部下强调共同目标，可令对方认为你是一个易于
亲近的上司 (127)
125. 对初次见面的对方，采取位于旁边的位置，较能迅
速建立亲近感 (128)
126. 制造自然接近对方身体的机会，可使“心理的距离”
缩短 (129)
127. 对初次见面的人，有时过于凝视对方的眼睛，反而
会造成不良印象 (130)
128. 欲使对方笑，还不如听对方的笑话而笑一笑，更能
表现亲密感 (130)
129. 不论多么琐碎，只要是和对方的共同点，都应该特
别强调，才能产生共同意识 (131)
130. 把重要人物的名字写在联络簿的最前面，是使人产
生好感的重点之一 (132)
131. 记住对方所说的琐事，并在有意无意间提出，即可
表现你对他的关心之深 (133)
132. 不论什么事，先询问一下对方的意见，可表示你对
他的敬意 (134)
133. 指出对方在服饰方面的小变化，可令对方产生一种
你很关心的印象 (134)
134. 除了赞美之外，更进一步指出对方应具备何种形象，
是加强印象的方法之一 (135)
135. “讨教”或“请你帮忙”等刺激对方自尊心的态
度，可使对方产生好感 (136)
136. 常用“我们”这种说法，可强调和对方是同伴的意

- 味 (137)
137. 要讲出对对方不利的消息之前,可以先说:“我虽然不相信,但是……” (138)
138. 谈话中呼叫对方名字的次数愈多,愈能提高与对方之间的亲近感 (139)
139. 记住对方的生日等特别的日子,会令对方产生好感 (139)
140. 称赞对方不为人知的部份,可增加对方的好感 (140)
141. 对每次见面的对方都稍加称赞,是获得对方好感的捷径 (141)
142. 见面时间长不如见面次数多,更能增加与对方之间的亲近感 (142)
143. 对对方关心的事提供情报,是令对方产生好感的有力武器 (142)
144. 送礼时送家人比他本人更喜欢的东西,较能加强对方对你的好感 (143)
145. 送礼时送对方以前送过的东西,较易受欢迎 (144)
146. 话还不如信更能表达感谢之心 (145)
147. 要缩短和女性的心理距离,可以叫名字而不称呼姓 (145)
148. 偶尔穿些非正式的服装,可使部下觉得你是一位随和的上司 (146)
149. 要使对方的戒心松懈,可装出不期而遇的样子 (147)
150. 有时主动去找部下说话,可令部下对你产生“平易近人”的印象 (148)
151. 以“第三者”的语气来表现自己的优点,就不会令人产生反感 (148)
152. 在整齐的服饰中加点凌乱,可使你倍增亲切 (149)
153. 要缩短和“紧张的对方”之间的距离,有时也需要表现一些粗鲁的行为 (149)
154. 轻松的语气,会令人产生随和的印象 (150)

155. 要表示自己和公司一体, 最好穿着配合公司的服装 (151)
156. 不论是出差或纯粹旅行, 为同事或上司带些土产,
容易给人好印象 (152)
157. 要防止别人对你产生不通人情的印象, 最好故意表
现一些小小的失败 (152)
158. 不善言谈之人, 可在身上佩戴一些与众不同的小饰物 (153)
159. 经常说些个人的口头禅, 可加强别人对你的印象 (154)
160. 方言可利用为加强自己形象的口头禅 (155)
161. 适时地表现一些“小恶”, 可创造出极大的吸引力 (155)
162. 轻微的伤及对方, 有时反而会令对方感觉到你强烈
的爱意 (156)
163. 有关风流韵事的交谈, 与其谈自己的成功, 还不如
谈自己的失败更有博人好感 (157)
164. 婚礼上的致词, 应站在综观全场的位置 (158)

第五章 如何表现开朗的魅力

165. 主动向对方打招呼, 可令人产生开朗的印象 (162)
166. 重视“最后的道别”, 是给人好印象的重点之一 (163)
167. 在普通的打招呼话后加一句自己的感想, 即可缩短
和对方之间的心理距离 (164)
168. 寒暄话说得大声一点, 可强调你的开朗性格 (165)
169. 话尾说清楚, 可表现出你的开朗性格 (165)
170. 要谈论自己时, 即使是谦虚的话, 也不要用于不利
自己的语气 (166)
171. 说话细声细气, 会给人阴沉不定之感 (167)
172. 接听电话时, 适当的表情可使你的声音格外动听,
因而令对方产生好感 (168)

173. 声音较尖锐的人, 说话速度应尽量缓慢, 才不会引起对方的不快感 (168)
174. 稍微华丽的服饰, 可使穿着看来较开朗 (169)
175. 要给人健康的感觉, 把皮肤晒成麦色是方法之一 (170)
176. 与人见面前, 不仅要在镜前研究服装, 同时还要研究表情 (170)
177. 以轻快的脚步赴约, 有助于对方产生开朗的印象 (171)
178. 当交谈对象是多数时, 对于非话题中心的人也要注意, 否则会引起对方的不快感 (172)
179. 下巴稍往上望的姿态, 容易给人一种傲慢的印象 (173)
180. 把内心的紧张坦白告诉对方, 反而能引起对方的好感 (173)
181. 以幽默的语气来谈论自己的失败, 可能人一种沉着
的印象 (174)
182. 敌对的对方受到称赞时, 如果你一无反应的话, 就会给人阴沉的印象 (175)
183. 尽量露出额头, 可表现你的开朗 (176)
184. 裤缝笔挺, 手帕也折得整整齐齐, 可给人“规矩”
的印象 (176)
185. 领子和袖子口不仅最容易吸引对方的视线, 同是也是令人产生清洁感的重点 (177)
186. 蓝色衣服可给人清洁的印象 (178)
187. 流着汗与人见面, 会强调你的不洁感 (178)
188. 口腔是表现清洁感的最大重点 (179)
189. 抽烟时要注意抽烟的姿势 (179)
190. 不适合身份的穿着, 会令对方产生轻浮的印象 (180)
191. 别认为是夏天就随意配戴白色腰带或穿着白色鞋子, 否则会给人一种轻浮的印象 (181)
192. 脏污的鞋子, 会令人产生私生活不够严谨的印象 (181)
193. 秋天时还穿着夏天的衣服, 会令人产生寒酸的印象 (181)

如何表现老练的魅力

第一章

前 言

或许有人会认为，加强对方认为你很老练的印象这种行为过于“做作”。的确，无能的人再如何装出有能力的样子，也只能蒙骗别人一时，而终会露出马脚的。但是，我所说的并非这种情形，而是就那些真正有能力，却不善于表现自己能力的人而言。因为四周的人如果不肯定他有才能，就不会给他发挥的机会了。

经常听人说：有没能力，看人便知。的确是这种情形，因为对自己能力不被肯定，而觉得怨恨的人会说“我四周的人，没有一个有看人的眼光”，而把责任推给他人的说法时有耳闻。但是，对这种情形，我的看法是，这只是一种“姑息自己”的说法罢了。因为一般而言，别人注意你的程度，都不如自己所想像的多；因此，要别人肯定你的能力，就必须具备“毛遂自荐”的技巧和勇气。

至于该如何适当地表现自己，这一点并不困难，只在把过去的作法稍加改变即可。

譬如下文中会介绍的：有些人听人说话时，不太会表现出内心的反应；亦即听人说笑话时不笑，听到什么意外的消息，也没有吃惊的表情。造成这种情形的原因，可能是觉得如果把自己的感情表露出来，那么对方就会掌握住自己的弱点，因而产生了戒心或紧张感。但是，这种面无表情的反应，

只会让人觉得感受性偏低的印象，亦即认为你是个反应迟钝的人。因此，把对方说话有趣时的自然发笑，或意外时的自然叫惊表现出来，也就是表示对方所说的你都了解，这样才不会让人误以为你很迟钝。

另一方面，向别人说明自己的构想时，有些人会不善表述而吃亏。换句话说，为了要明了你在说什么，而让对方花脑筋去想像的话，即使你所说的内容再好，也不如“他真不会说谎”这种印象来得强烈。但是，如果是你一开始就说“关于某事我现在来作说明……”等，把话的重点先说出来，那么即使你的说明方式多少有些凌乱，对方也能了解你的意思，而你也可以把自己好的一方面表现出来。本章即是谈如何运用上述方法，把自己表现得很老练。

1 说话以前先说重点，可给人你很有头脑的印象。

使所说的话易于了解，是加深别人认为你很有头脑之印象的重点之一，这是无庸赘述的。问题是你应该用什么方法，才能简单明了的让对方了解。关于这一点。其实并不如你想像的那么困难。

我个人常用的方法是，谈话之初即先列举几个主题。譬如先说：“我今天要说的主题有三点……”，然后再针对这三个主题作大致的说明；而事实证明，这个方法非常有效。

为什么要先说几个主题呢？从大处来说，人是唯一能预测事物发展的动物。亦即对听者来说，如果能先把握住对方要说的概念，那么就可以一边听，一边想像对方大概会说哪些话，而对说话的方向作某程度的预测。因为有了这种心理

准备在听话，自然听来就容易了解和清楚了。

换句话说，一开始就给听者几个主题，可以让他自由的把话解释至容易理解的程度，这么一来，即使你说的话有些前后颠倒或不甚清楚，也不太会给人留下难懂的印象。

因此可说，这种方法是借助他人的能力，来加强对方觉得自己很有头脑的印象。

2 将说话内容归纳为三个重点，可使对方感觉你的组织能力很好。

每个人对“三”都有种好感，这是因为只有一点，好象觉得不够份量，两点又不太庄重，而三点却能让人有稳定感；这也是人类共通的心理作用。

大部分说话具有说服力的人，都会在潜意识中应用这种心理作用。譬如 A 先生就是这方面的高手，他在战时当过陆军高级参谋，战后回来进入某贸易公司担任副董事长，是一个有着奇特经历的人。凡是和他交谈过的人，都会惊讶于他说话的说服力之高。那是因为 A 先生不论对什么问题都会说“我有三个问题”或“我有三个答案”，而把所有的事都包括在“三”这个数目字中。这么一来，问题和答案都经过整理，使听者能把握住说话的内容。

和以上所述相反的是，如果用“唯一的答案是……”等这种方式把谈话浓缩成一点的话，就会给人一种蛮横、不讲理的印象，而两点又会给人不自然之感。只有三点才能把握住人的心理特性，充分发挥效果，而这种效果往往还不只限于给人深刻的印象。

综上所述，因为说者把问题分为三点，而使自己的想法经过整理，所以比较容易说明。

3 要给人脑筋很好的印象，不论文章或说话都要简短。

有人曾作过一项实验，就是什么样的文章才能让人易于了解。实验的方法是拿几幅漫画给某些人看，然后让他们就漫画的意思写成文章，再让别人来看这些文章而选出易于了解和不易了解两类。结果是段落愈短、句子愈短的文章，愈能让人了解。

这是因为很短的句子，其主语和述语不分开，最容易进入脑中。同时，段落简短会使文章比较紧凑，看来十分顺畅。

因此，易于了解的文章，会给读者一种清爽感，而且连带地会让人有作者脑筋不错的想法。至于说话也是同样的情形，如果说话的人一直拖拖拉拉的说些“我认为呀……我希望呀……”之类的话，就很难让听者把握住他所说的重点，久而久之，就会使听者焦躁起来，而这种焦躁又很容易转变为对对方的不悦感。

因此，如果说者令人有“不知所云”之感，那么势必会令人产生“他大概脑筋不太好吧！”等这种不良的印象。

4 每一件事都在三分钟内说明，是一个聪明的谈话秘诀。

目前的社会上，“三分钟速成”或“三分钟自我介绍”等已成为一种专门术语了，这大概是因为三分钟是正好可以把一个主题简单说完的恰当时间。除了专业播音员外，一般人

说话的速度都不会有多大起伏，亦即三分钟的话量，大致符合一般人随口可说的话量。

我自己有过经验，就是主持一个为时两分五十秒的播音节目，所以我深切体会到这个“大约三分钟”的时间，正好就是要说完一个主题的恰当时间。同时也体验到在没有资料 and 任何准备的情形下，要在这三分钟之后机械说话的难处。因此，一分钟太短，而五分钟太长，只有三分钟是恰如其分。

我为什么要谈这件事呢？是因为三分钟正是足够自我表现的时间，也是谈话可以告一段落的时候。无论什么事情，大致内容都只要三分钟即可表明。如果你办不到的话，那么一定会象令人沉闷的婚礼致词一样，净说些无关紧要的话。

既然说是表现，当然就一定有对方，而这么一来，就没有比拖拖拉拉又缺乏内容的话，更使对方失望的了。所以应尽量把一件事在三分钟内结束，这样也易于让对方了解，而对方也会对你产生一种脑筋不错的印象。

5 向上司报告工作情况时，先说结论会加强对方认为你很能干的印象。

一般而言，作上司的人都相当忙碌，而且经常处于紧张的心理状况，所以总希望快点知道结果。

这时候，作部下的就不需要把工作过程或理由说上一大堆，而应先报告工作的结论——成功或失败，这样才不会让上司感到着急。记住！那些不必要的开场白，只会使上司焦躁。

尤其是当工作失败时，运用这种方法更为有效。亦即先

干脆表明工作失败了，然后再报告失败的原因，这样上司才不会把失败的责任推在你头上。因为上司并非想听你的解释，而是想知道事情的结果，至于失败的理由可于结论说出后慢慢解释即可。因此，同样是要说失败，但先说和后说，就会令对方产生截然不同的印象。

对于学生的毕业论文，我们的指导方式是让他们把主题整理成两、三行，然后才送出去，这也是为了要清楚表达结论为何。而且这么一来，学生也会因内容单纯化而使自己想说的更加明晰，自然论文的质量也会提高了。

此外，在会议上也是相同的情形。拖拖拉拉的报告了一大堆，只会使席上的空气显得散漫。但如果先说结论，就会加深别人认为你能力很强的印象。

6 会议结束之前，总结发言者的论调，可使别人对你产生头脑很清楚的印象。

相信大家都曾经在电视节目中看过，就是由两组来宾争论一个主题，而往往到节目时间结束时都还没有结论，然后由主持人说些无关紧要的话，节目就结束了。

这时候，不知道为什么，观众们都会觉得主持人最后说的话最正确。其实，主持人说的并非他自己的意思，而是把大家所争论的重点再归纳一下而已，但却给人一种深刻的印象。

象这种“最后的发言”，运用在会议上可更为加强与会人士的印象。譬如，你先说“我最后再说一句话……”，然后把先前发言者所说的话，归纳综合而说出来，造成一种好象很

有意义的结论。这种发言愈晚，问题就愈清楚，也愈能修正自己的意见；因此，可令在座之人觉得你脑筋很清楚，而对你产生深刻的印象。总而言之，结论愈迟的就愈能获得胜利。

如果别人抢先说了和你差不多的意见，那么你可以先说：“我现在所要说的，他们已大致谈过了”然后再把他们说的归纳为你自己要说的，就样就可以让人感到你的发言更具深度。但如果你什么都不说，别人就会觉得你什么都不懂。因此，或多或少都应该表示一点意见。此外，如果别人让你先发言，你可以谦让一番，而等到适当的时机再说。虽然这需要相当高的技巧，但却是让别人对你产生精明能干之印象的最佳表现。

7 对尚未确定的消息，先说一句：“虽然我无法确定……”，反而能使这件消息更新鲜。

如果你经常收看电视的新闻报告，那么你一定听过播音员说：“这是刚刚才得到的消息……”，然后才报出原稿。这么一来，就会令人觉得这是一个新消息，因而竖起耳朵仔细谛听。

喜欢听一些新鲜的、秘密的、无人知的消息，是人类共有的通病，也是人类的一种欲求。因此，偶尔遇到这种刺激欲求的机会，除非是反应相当迟钝的人，否则都会聚精会神地听。

相反的，如果先说，“我这个消息是百分之百的正确……”，那么这个“正确度”就要视播记者给予别人的信赖感而定了。譬如，我正正经经地播报消息，一定不会有人相信。但如果我说：“我刚才听说……”，对方就会集中注意力来听，

而且深信不疑。再者，如果这个消息正好是丑闻的话，那么听者就会再加上自己的想象力，因而成为比实际所谈的话更加新鲜的消息了。

8 会让对方产生期待感的开场白，容易招致反效果。

如果是说相声的要来一段相声，当然是另当别论了，但如果是平常就不善言谈的人说要来一段相声，我相信不会有人把它当真的。因为不论有趣或无趣，如果没有某程度的意外性，是不会有多大效果的。

“我告诉你一件很有趣的事”或“这件事好可怕喔！”等说法，会让对方产生期待感，成为心理学所谓的“心理准备”。这时，除非你的消息在对方期待以上，否则就会让他有种失望感。因此，会让对方产生期待感的开场白，往往只会使有趣的变成无趣的，这一点应该注意。

此外，最近电视上的逗趣节目，有时也会用上让人觉得意外的方法。亦即主持人先说：“我现在要说一些非常有趣的事”，然后却说些完全无趣的话。这时，群众反而会因太意外而笑出来。

但是，这种方法只有靠着电视才会产生效果。如果你在日常生活中也用这种方法，那么非但不会造成逗趣的场面，反而会让人觉得你是个怪人。

每个人都知道“我只告诉你”这句话，并非只告诉你而已。因此，我认为要向对方报告消息时，根本不需要那种毫无意义的“开场白”。

9 表达意见时，如果用向人请教的姿态，就不会使人有批评之感。

对于公司的经营方式，或为决定重要事项而表达意见时，如果部下直接提出，有时会遭到严厉的拒绝。这是因为如此的大问题，却让部下这样滔滔不绝的谈论，上司会觉得没面子，好象部下根本没把他放在眼里似的。这么一来，对部下的意见自然会产生反感，甚至认为部下心存不正。

因此，既然同样是表达意见，何不在自然的情形下保持对方的颜面呢？譬如，先说“我有些疑问想请教，并请您指点我们如何进行”等，采用这种糖衣式语气来提出意见，会使上司的优越感受到刺激，而以一种你意想不到的心情来听取你的意见。

这种请教方式除了让对方听你说话以外，还有一个优点，就是不论意见好坏，上司都会认为这个人顾虑公司，进而注意到你的能力。或许这种方法稍嫌低声下气了些，但却可博得上司对你的好感，并且对你产生亲密感。因此，要表达意见时，这种方法确是最适当的自我表现法。

但是，若经常应用此法，久而久之，可能你会对自己产生嫌恶感。同时，对自己须担负责任的问题，如果不直接讨论，也可能会成为上司眼中的无能者，这一点值得注意。

10 事先透露一点最坏的情况，那么失败也就不算失败了。

如果能把工作方面可以预测到的不利情况，事先透露给上司知道，那么你所得到的评价就有所不同了。譬如，以往

每个月都可以销售三十辆汽车的推销员，判断出某个月顶多只能卖十辆。这时，如果他事先告诉上司说：“这个月因为有新牌汽车出厂，所以大概只能卖四、五辆”，而结果虽只卖十辆，但上司就会认为他超出了预测的情形，而不会对他留下失败的印象。相反的，如果先说：“我尽力的话，大概可以卖十四、五辆”，而结果只卖十辆的话，上司就会强烈地意识到你失败了。

11 如果能让对方有“我因你的话才想到”的感觉，那么意见就很容易被接受了。

近几年来，我们的工业技术渐趋进步，已不输给欧美的先进国家了。尤其是产品质量的提高，更吸引了前来参观的欧美业者。至于质量提高的原因，都认为应归功于职员的提案制度。

所谓职员的提案制度，是指所有和厂方有关的人员，都可以随时随地提出意见，以便生产更优良的产品。亦即每一名员工对公司的经营都有“参与意识”。

至于为什么会有如此恢宏的效果，是因为“自己的意见被采用了”的这种意识，对工作的意欲产生了良好的影响。同样的，这种“参与意识”在人际关系上也具有很重要的作用，想到自己的意见被采用，不论任何人都会感到满足的。譬如，向上司说：“经常听您说必须培养公司以外的人际关系，因此，交际费的上限额应该提高……”，这么一来，就可以把完全无关的两件事结合在一起，而上司都会错觉到自己的意见受到重视。这时，如果再进一步说：“因为您的话我才想到……”

之类的话，就可以把原本没有特殊意义的话，和你的意思连结起来。

12 计划或提案不要百分之百完成，应保留供上司发表意见的余地。

最近对运动方面的管理，个人的竞技最受排斥。而这种观念追本溯源是由企业社会所产生的。换句话说，一个团体之中，只要有一个人有了想超越别人的想法，这个团体就会乱了阵脚，且容易造成对工作充满自信的高级职员专擅自为、独来独往的习性。

因此，在团体中要拟定计划或提案时，便需要结合大家的意见。只要个人有了自己也参与的感觉，自然而然就会产生干劲。至于把所有事项都考虑到的提案，会使其他人失去参与的机会，尤其会变成上司没有参加意见的情形。这时，虽然提案者会觉得很满足，但实际上却引起别人的反感，更有甚者还会造成扯后腿的情况。

象这种情形，最聪明的方法就是大家考虑之后，留下能修正的余地，而对上司说“我们只能考虑到这些，其他的尚未决定……”等，便可满足上司的优越感。之后，因为全体员工都参加了意见，所以提案容易通过，而提案者本身也会给人一种精明能干的印象，声望随之增高，会引起别人想和他亲近的念头。

此外，因为步骤经过修正，所以也会产生同伴的意识。至于要实行时，大家也会感到一种责任感，因而全力以赴，故其实行的程度将比个人决定的事项更加彻底。

13 与人交谈时，自然而然地说些专门用语，可提高自己的形象。

我相信大家一定都有过这样的经验，就是偶而在车上或水果店中，无意间听到别人谈话时，如果其中有专门用语或外国话，你就会特别注意到说话的人。这种情形在心理学上叫作“凝离效果”。

譬如，在一大串的数字中有一个温泉标志，那么很自然的这个标志就会变得特别明显，换句话说，在一大堆同样的东西中，只要有少数不同的东西存在，那么这些少数的东西就会成为大家注目的对象，这就叫作“凝离效果”。因此，与人交谈时，加一点平常不用的专门用语或外国话，就会使别人注意到这句话，进而再意识到说这句话的人。这种情形就人的心理来讲，是很自然的作用。

另外一种例子是花花公子们的技巧之一，就是当他想说服女性时，会很自然的加上这么一句：“莎士比亚就这么说过……”等让人感觉很有教养的话，据说就因为这句话，对方会认为他是一个高级人士，而乐于和他交往。这也就是在平常的方谈中，适时地加一点有教养的气质，会使自己独特而留给别人深刻的印象。

象这样把令人感觉到文化气息的话，自然而然地加在谈话之中，有助于提高自己的形象。但是，值得注意的是，如果使用得太频繁，就会使“凝离效果”减弱，而给人一种往自己脸上贴金的不良印象。

14 欲使自己的话更见说服力，可引用谚语或名言。

如果有一个和你交情不错的人要求你出马竞选，而你又不想这么说的话，那么你一定会找出各种理由加以拒绝。但对方却紧缠着你不放，这时，我相信任何人都会叫苦连天了。现在，我就以下面的例子供您参考。

有一位名演员就曾经遭遇到上述的情况，但他却用很巧妙的方法拒绝了。他说：“咱们演员的老前辈说过，自古以来的演员，演得不好并不算为害，演得好呢？对世上也不会有所益处，所以不必对自己苛求过甚……”等，用这句话来让人了解他无意于政治。

如果这位先生直接说明自己不适合当政治家或讨厌政治等，那么对方不仅不会相信，反而会对他起反感，认为他真是不识抬举。

上面例子中这位名演员的巧妙处，就是引用了老前辈的话。因此给人一种好象他那一番话并不是他所说的，而是老前辈说的这种错觉，而能轻易脱出这种困顿的境况。

就象这样，同样的话要是由专家或社会上有名望的人来说，就会轻易的使对方接纳，这种情形在心理学上称为“威光暗示”。因此，要使自己的话更具说服力时，可引用谚语或名言，使对方相信这是不变的真理，因而轻易地说服对方。

15 善用数字的尾数，可让听者增加信赖感。

一般而言，东方人对数字都很头痛，因此，对那些能控制数字于股掌之间的人，很自然地就会产生一种崇拜之情。譬

如，在公司召开的年度预算会议席上，如果某位人士报告说：“今年度的营运指数上升率，推测为百分之零点零几，盈利方面也预计会增加百分之零点零几……”等，那么在坐之人一定都会觉得他非常细心，甚至下决心要培养重视数字尾数的习惯。

除了数字以外，这种方法还可应用到其他事物之上。也就是说只要你记住事物的微小处，然后很自然地表现在日常生活的谈话中，就会给别人一种你这个问题很精通的感觉，进而对你产生信赖感。

现在，再回来谈我们的本题。这种“尾数的效果”，经常会出乎意外的发挥其威力。譬如，某位银行的经理，有一天在审核申请融资的文件时，发现一名药商要借款十九万七千元，于是这位经理问他：“为什么不借二十万呢？”，而这名药商回答说：“因为目前只需要十九万七千元……”。结果，这位经理就因为这种连尾数都能计算出来的经营方式，而爽快答应了对方的融资。

14 受到质问时，应暂停一下再回答，使对方觉得这个答案是经过思考的。

据说在就业的面试上，经常还没问完就迫不及待回答的人，往往都不会博得面试官的赏识。造成这种情况的原因之一是，对方会觉得好象自己已被他看穿，而且料想到自己会出这个问题似的。因而对他产生一种独断独行的印象，认为他是一个凡事都不经思考的人。

因此，当对方提出问题时，最好暂停一个深呼吸的时间

再回答，这样才不会给对方失望的感觉。另一方面，这一点还不仅限于面试时使用，而是任何情形都可运用得上。但要特别留意的是，考虑的时间不可过长，否则会给人一种不够灵敏的感觉。

17 需要说服对方时，只要资料准备齐全，即可提高对方对你的信赖感。

我有一位朋友，最近买了一部家用电脑，据他告诉我说，他是因为服了那位推销员的推销技巧才买的。之后经过我进一步的追问，才知道那位推销员是先搜集齐全公司的所有资料，然后一边拿着这些资料，一边说明该公司的产品是多么优异。

这位推销员的作法真是高明！一个人要作决定时，都会根据对方对这件情报知悉多少和这件情报的来源是否确实等这两项条件，来促成他的决断力。而上述的那位推销员，首先就是以齐全的资料来满足顾客的条件，然后再表现出一副热心研究的姿态，因而成功的销售了产品。

因此，把资料当作自我表现的武器时，就要象这位推销员一样，把所有的资料都搜集齐全，然后一起呈现在对方眼前。这时，即使对方并没有翻阅全部资料，也会在空中增加对你的信赖感。但应注意的是，临时要找所需资料，可能会因慌乱而耽误许多时间，所以你应该在需要的资料上作一个记号，以便迅速取出。这么一来，不仅可使你的话更具说服力，同时会给人留下你很能干的印象。

18 谈论自己的专长时，应尽量避免使用专门用语，才能予人好感。

我是一个好奇心比较重的人，所以即使不属于自己所长的范围，也经常下功夫去研究。当然，初时也不是看些专门性书籍，而是看些所谓的“入门书”。但虽然说是入门书，其中仍不管许多专门用语。虽然起初作者都有对这些专门用语作说明，但专门用语出现的次数一多，就会令外行人有种“看了后面就忘了前面”的焦躁感，最后变成半途而废的情况。

对这些入门书感到的焦躁，同样的在听某些年轻研究者说话时也会感觉到。虽然他觉得自己所说的话，都是一些平常用惯的字句，但对外行人来说，要完全了解他所表达的意思，就不是一件容易的事了。因此，要把自己的专长说给外行人听，应尽量避免使用专门用语，才能使对方易于了解你所说的，进而对你产生好感。

尤其值得一提的是，大部分的年轻人都喜欢使用专门用语，以为这样会给人一种学识渊博的印象；但不知很可能弄巧成拙，反而予人大言不惭的观感，故应特别留意。至于更严重的后果，就是有时还会让人感到你是“半瓶醋”而讨人嫌呢！

19 畅销书类，不读也无所谓，但应表示对它的关切之意。

不论从事何种工作，如果缺乏时代感，就无法期望它会进步。因此，处于目前这种变化剧烈的社会中，这种“时代的感觉”可说是经商者必备的条件之一。而为了满足这个条

件，就必须对流行语、商行新知、甚至于喜爱的电视节目、以及周刊或杂志的热门话题、畅销书籍等表示关切之意。虽然这些都只是一种流行现象，且大部份的内容都不值得一提，但它们都表示了这个社会的倾向，这一点是不可否认的。

因此，虽然这些畅销书并没有非读不可的必要，但报端的广告或周刊、杂志的介绍，看一看也不会有何损失。如果你和人闲谈时，话题谈到了畅销书籍，别说是内容了，你连书名和作者都不知道的话，就会留给对方的一种素质过低的不良印象了。

“畅销书”这个称呼并非夸大其词，而且它的确具有反映时代的作用。这一点你可以从回顾以往的历史。就会出现目前的时代背景而看出来。因此，你只要想到为何这些书会畅销的原因，就可以培养和训练出你的“时代感觉”了。

20 有错字或漏字的文章，只会令人产生一种作者不够专心的印象。

不论是哪一类的文章，都会因读者的嗜好或兴趣而获得不同的评价。但是，一旦有了错字或漏字的文章，就断然不会受到好评了。

说得较严格些，只要有了一个错字，就会毁了一篇上好的文章。至于只要稍微留心就会发现的错误，而你贸然就送出去的后果怎么样呢？大概一般的评价都是说一句：“这个人太粗心大意了”，而轻易地把事情带过去了。但是，错字连篇的文章，会令人对内容都感到怀疑。因为文章完成以后，就脱离作者而独行；所以为了避免别人对你产生不够专心的印

象，下笔时就应多加留神。

21 文章不流利无妨，只要字体清晰易辨，照样能给人脑筋不错的印象。

在改学生作业时，经常可发现有些人的字写得不甚雅观，而这一点和写的内容好坏无关。象这样的学生，不禁让人怀疑到他的灵敏度。

文章写得不流利无所谓，但至少应写出让人能看得懂的字体。因为字体清晰，自然看的速度也会加快，于是给人一种舒服而顺畅之感，同时也会令人觉得作者的脑筋相当灵活。

相反的，如果写出来的字体必须由读者逐个地加以辨认，那么就会对作者产生一种杂乱无章的印象，进而由此印象来衡量对方的脑筋。

我曾经看到过某位名作家的原稿，他写的字就象一大堆蚯蚓爬行过的泥土表面一样。但因为他是非常有名的作家，所以他那手难看的字会因内容之好而让人包容。而一般人就不同了，举例来说，上司对属下所提出的报告书，绝不会去仔细研究每一个字的，而是一经决定为不行，就会立刻驳回，甚至换人。这么一来，这位属下不是平白失去获得上司赏识的机会了吗？

22 与人共同进餐时，点菜不可犹豫不决，否则会给人一种优柔寡断的印象。

我相信这是每个人都会看到过的，甚至会亲身经验过的

场面，那就是和别人共同进餐时，有些人无法决定自己要吃什么，而徒然使四周人为之着急不已。另外还有一种情形就是，好不容易决定要吃什么了，结果却来个紧急公布：“哦！刚才点的那个不要了，我要换一样……”，接着就在菜单上比手划脚一番，总要换个三、四样才能决定。象这种情形，如果是小姐的话，可能还会给人一种可爱的感觉，但一位男士如果表现出这种姿态，就难免会受在座之人的轻视了，这是因为这种态度，会给人一种优柔寡断的印象。

或许有人会说仅凭这一点就下如此的评语，未免太武断了。但是，从另一方面来说，也只有从点菜这种小事情上才能看得出来一个人的个性如何。有一句话说：“以小见大”，就是这个道理。

不过，我所指的“立刻下决定”，并非盲目的、随便找个目标就行了，而是要有建设性的决定。譬如，面对会影响公司命运或决定有关自己将来这种大问题时，再有决断力的人，也不一定能立刻下决定，因为在下决定前，一定要先仔细考虑。即使在旁人眼中看来，他好象是立刻下的决定，但事实上，这可能是因为他平常就对这个问题加以思考过了，所以在事到临头时，才不需要花太多的时间来考虑，而在无形中给人一种干脆利落之感。

总之，对点菜这种小问题，一般而言，都不需要花太多的时间去决定。因为这种迟疑的姿态，会令人联想到你对其他的事情，是否也如此犹豫不决。进而对你的办事能力产生怀疑，亦即有了不信任的心理，这一点是最值得留意的。

23 与人约定见面时间以前，如果能先查看一下记事本，则

可表现出你有多么忙碌。

与人约定下次的见面时间以前，如果对方毫不犹豫的说：“好，没问题，我随时都有空”，或者回答说：“我先查看一下什么时候有空。”，然后取出记事本看了才说：“嗯！某天某时我正好有空”，那么我们所产生的印象就截然不同了。

前者的情形是，除非对方有意配合我们的计划，否则就会令人感到你这个人可能没什么能力。而相反的，后者会给人一种这个人很能干的印象。

这是因为一般人都有一种观念，亦即忙碌的人也就是能干的人，而相反的，闲暇的人也是没什么能力的人。因此，不看记事本而随时都可以见面的人，即表示他的闲暇时间很多，而这一点又和自己是否有能力有关，故应尽量避免给人留下这种印象。

举例来说，训练有素的推销员如果要和客户约定见面的时间，即使明知那天有空，也一定会取出记事本来，装出一副很忙碌的样子。这是因为令人觉得有闲而无能的推销员，不比令人觉得忙碌而有才能的推销员，更能给人信赖感。同时，当着对方的面取出记事本，也会让对方相信你这个人很重视约会的时间，而且绝不会忘记；这一点在你给人好印象的原因上具有相当的比重。

- 24 有意无意中让对方看到自己已经填满了的记事本，即可表示你相当的有才能。**

相信许多人都有过共同的经验，就是偶然间翻阅别人的

记事本时，看到排满的约会时间，都会觉得对方相当能干。这是因为排满了约会时间的记事本，会让人联想到前一项所提的忙碌和有才能。此外，不仅是记事本，记满了电话和住址的联络本，也可以在有意无意间让别人看一下，这样可使别人联想到你交游广阔，进而对你产生一种非常忙碌和能干的印象。

就因为有这样的心理作用，所以有些人还特意表演出这种忙碌的样子。亦即尽量把记事本和联络本填满，然后找个机会让别人看到。虽然这是一种不太高尚的手段，但不可否认，这种手段非常有效。

25 要隐藏内心的激动，可装出毫不在乎的样子。

电视节目中，曾经出现过这么一段情节：就是在外边拈花惹草的丈夫，于半夜回家时，发现他的妻子正在等他。然后，这位妻子一边帮丈夫宽衣，一边质问着说：“你又去风流了吧！”这时，虽然作丈夫的吓了一跳，但却丝毫没有表现出作贼心虚的样子，而以一本正经的表情说：“怎么啦？为什么突然这么问呢？是不是发生了什么事？”作丈夫的故意这么装蒜。

但是，对自己的第六感非常有把握的妻子又说：“你的脸上就是这么写的呀！”于是丈夫也说：“笑话！我的脸上只写着我怕老婆四个字，怎么还敢去拈花惹草呢？”作丈夫的就以这种喊冤的方式来应付妻子的质问；结果，作妻子的就不再追究底了……象这种情形，可说丈夫是完全胜利了。

只要是人，一旦被别人当面指责或说中心事，都会内心

激动的，而这种激动的心情，又很容易表现在脸上。譬如愤怒、哭泣或脸部抽搐等各种表情都有可能。之后，对方就会因为你的这些表情而看穿你的内心的激动；这一点我们可以从警察经常对嫌疑犯使用这个方法而看出来。因此，如果你能压抑内心的激动，并且装出一副毫不在乎的样子，那么别人就无从揣测你的内心了。

和需要高度技巧的扑克脸不一样，这种故做的表情比较简单；而且在不愿让对方看出真心时，这种方法具有相当好的效果。

24 处在尴尬的境况中，与其说错话，不如保持沉默更能表现自己。

早期的国外大学，曾发生过师生反目的情形，亦即许多教授都受到成群学生的包围和质问，但其中有一位教授，就因为彻底的保持沉默，而逃过此一难关。事情的经过是有一群学生冲入这位教授的研究室中，对他提出各种指责。但是，不论这些学生说什么，这位教授始终都不开口说话。双方僵持了几个小时，学生终于无可奈何地走了。从此以后，学生都异口同声地说：“那个人不知道在想什么，真令人害怕”；所以学生都不敢再接近他了。

就象这样，处在尴尬的境况中，最好的应付方法就是保持沉默。因为沉默不仅是某种反抗的姿态，同样可收到让对方不安的效果。

换句话说，不开口说话的人，对方会对他产生一种莫测高深的感觉，进而会去揣测他的内心所想——可能他在找机-

会报复，或许他有什么王牌……等，而后这种想象又会在对方心中造成一种压迫感。

当然，也有些人在遇到了事情时，嘴巴会不停不休的说，殊不知这么一来，正好让对方找出你的弱点；因此，与其聒噪不停，还不如保持沉默，让对方任意揣测，反而可使对方更加意识到自己的存在，这也就是俗语所说“沉默是金”的道理。

27 即使错在自己，只要坚不承认，即可减少自己的错误感。

我经常听说国人在外国发生车祸时，就因为说了声对不起而必负起全责。这是因为在欧美这种感情还不如责任来得重要的国家中，一旦你向人道了歉，即表示你承认了本身应负的责任。尤其是法国人，将这种思想发挥得最为彻底；亦即不论发生什么情况，也绝不会向对方道歉的。

现在，来谈谈我的亲身经验吧！有一次我和妻子两人走在巴黎街道上，这时，有一部车尾朝向马路而停的街道旁的车子突然往后倒退，因为事情发生得太意外，所以我妻子闪避不及而被撞倒在地。我把她扶起来以后，就大声责骂着法国籍的驾驶，没想到对方反而以更凶狠的口气说：“这条马路的管理人员到底在干什么……”，而且不论我说什么，他都坚持着这一点，完全没有想道歉的意思；结果，我对他那种不讲理的态度实在没辄，不得不撤销追究的意思。

据我事后的推测，这位法国人大概是觉得如果道了歉，他就要负全责，所以他坚不承认。而由这件事让我想到，象这种西方人固有的生存智慧，也有一些值得我们学习的地方，那

就是即使错在自己，如果你坚不承认，就可以打消对方追究的心，进而减轻对方认为你有错误的心理。

28 以自言自语的方法去责备对方，就不会引起对方的反感。

有句话说：“话如利剑”，尤其要指责对方的错误更加困难，因为必须注意到不能伤害对方的自尊心。特别是当对方是上司的时候，可能会因你说话的方法，而伤害到对方的颜面，故应多加留意。

在此，我建议你一个方法，就是采用自言自语的方法。譬如你可以说：“嗯！下决心好慢啊……”或是“好象不太清楚嘛……”等，象这种不指名道姓的方法，即使对方知道你指的是他，但因为没有指名道姓，所以不会有自尊心受损的感觉。

29 反复命令，可加强自己是领导人的印象。

我经常在别人的结婚典礼上，听到证婚人致词说：“我现要在过来人的身份告诉新郎，不论任何事都以开头最重要，因此，如果你一开始就宠你的妻子，那么以后就要注意了……”等一类的内容。照我的想法是，说者可能是因为没有做到而觉得遗憾。所以是真心在告诫新郎。但从心理学来看，这种想法稍嫌偏差了些。

依照这位证婚人的想法，新婚时期如果作丈夫的不断对妻子表示他是一家之主的態度，久而久之，妻子对他这种態度也就习惯了。譬如，作丈夫的经常命令妻子说“给我一杯

茶”或“把报纸拿给我”，甚至于说：“我要洗澡了，赶快去给我放洗澡水”等这些自己也可以作的事情，却命令妻子去作；而作妻子的如果也觉得这是理所当然的，那么结果便可想而知，作妻子的会逐渐产生一种“丈夫就是一家之主”的观念。

和上述观念相反的情形是丈夫和妻子立于平等的地位，至于其结果也是可想而知，亦即夫妻之间可能就会一辈子都保持这种型态了。现在，先不要管这种观念或想法是对是错，总之，上述那位证婚人所谓的夫妻之间“最重要的开始”，大概就是指“作丈夫的要反复命令妻子以建立一家之主的权威”这件事吧！

此外，这种不断加强对方印象的方法，也可运用在工作方面。譬如对“不把上司当上司”的部下，你可以反复对他下几次命令，即可加强对方认为你是领导人的印象。

30 要对居下位者夸示自己的权威，表现出漠不关心的态度是一种方法。

在目前这种上下关系强烈的社会上，居上位者大可不必去关心四周人的意见，而依自己的想法自己行动；当然，这也是居上位者的特权之一。

相反的，居下位者就必须经常对别人表示关心。这是因为居下位者经常要去揣摩居上位者的想法，或者有何行动等，以便使自己的行动能符合居上位者的动向，否则就可能引起居上位者的不悦。

综上所述，只要能适当的选用这种原理，即可有效地对

属下夸示你的权威。譬如，当部下有问题请教身为上司的你时，你可以不理睬他的问题，而以自己为中心进行谈话。

“请问科长，关于明天以高尔夫接待客户的事情，您是否还有其他意见？”

“喔！这件事先暂时不谈。我先问你关于促销会议的资料收集得如何啦！”或者说：

“这个新企业你觉得怎么样？”

“我问你上个月的决算如何？”

象这一类的情形，不论部下是否愿意，都会感到身为上司的你，所具有的权威。当然，如果你经常这么做，也会造成部下对你产生不信赖感，故只能依情况适可而止。

31 要把自己表现得象个“大人物”，动作缓慢而明显是一个非常有效的方法。

我曾经有过和一位名记者见面的机会，当时，不知是我没有看人的眼光，还是有什么其他的原因，总之，不论我怎么看，都不觉得他象个大人物。这大概是因为听他说话时，虽然会感觉他对问题都有很尖锐的指责，而的确令人感到他是一位资深的记者，但他的动作却好象很心急的样子。所以，在我看来他不但不象个大人物，反而比我们平常在路上见到的人更加不起眼。而据我的想法，这可能和他当记者的身份有关，亦即如果显得过分悠哉，可能就无法采访到较好的新闻吧！但我却觉得这种动作对给予和自己没什么关系的对方印象，多少会有一些影响。

通常，在我们的观念中，总认为“大人物”就是看来大

模大样的人。譬如，我们观看美国黑社会的电影，那些头子们都是悠哉的坐在那儿，让人感觉到他有着超然的地位；即使座车停了，也不会亲自开门下车，总要等到部下为他开门，然后才慢条斯理的下来；至于危险时的落荒而逃，也都是小人物才有的行径。

因此，反过来说，如果想让自己在别人眼中看来象个大人物，就应尽量有意思地放慢动作。譬如，走路时要跨大步伐，但不须太快，那么不论在视觉或心理上，都会给对方留下“大人物”的印象。

32 背光站立，可使自己看来比实际高大。

目前在美国，凡是有关商业的各方面，均已导入心理学的成果。尤其是某些被称为主脑级的人物，从基本的服饰到办公室的装潢等，莫不为了给对方好印象，而经过精心的研究。

此外，说话的方法（从语句的选择，直到两句话的间隔时间等）或应有什么样的表情、说话时的姿态、抽雪茄时的姿势等，光谈起这些都可以写成一部厚厚的书了。而我们现在所要谈论的即是其中一点，也就是背着光向对方说话的技巧。

由于背光，对方看不太清楚你的表情，所以会给对方一种不知道你在想什么的压迫感，进而使自己说的话更为有力。因此之故，某些上司还在秘书室中装置了控制照明的设备，以便使生意成功得更快。

虽然我们不必作得这么彻底，但如果要让交谈的对方有

压迫感时，选择背光的位置不失为一个有效的方法。因为这么一来，即可使自己显得比实际高大，同时也不必担心让对方看到你或许有些胆怯的表情，进而使对方对你产生一种精明能干的印象。

31 直条纹服装，具有使身体看来比较修长的效果。

视觉心理的原理之一，大家都知道有种叫作错觉的东西，而这种错觉之中，又有着直条纹和横条纹的错视。譬如在同样大小的正方形中，等间隔地画出直条纹和横条纹，这时，画横条纹的正方形看来较扁平，而画直条纹的正方形看来就较长。服装也是同样的情形，穿着横条纹的衣服，会使你看来比较低矮，而直条纹则具有看来较高瘦的效果。

因此，对自己身材缺乏信心的人，可穿着直条纹的衣服。此外，谈到身材还有一项有趣的资料，那就是根据美国哈佛大学商学系追踪 OB 的调查报告显示，身体的大小和工作方面的升迁度有着相当明显的关系。的确，不论任何人站在身材高大的人面前，都会感受到来自对方的压迫感，同时也会自觉渺小，进而产生情绪萎缩的情形；因此，象这样的报告，大概和这种心理反应不能说没有关系吧！

换句话说，身躯修长的人，易使对方联想到这个人的能力很强；所以穿着直条纹的衣服，不仅能使自己看来较长，同时也会让人感受到一种能干，亦即所谓“大人物”的印象。而最了解这项原理的就是政治家了，所以他们一向都是直条纹服装的爱好者。

34 和初次见面的人约会，穿着新衣只会令对方觉得自己在怯场。

和初次见面的人约会，尤其是在相亲之类的场合中穿着新衣，许多人都认为这是尊敬对方的表现之一；但事实不然，有时反而会给人一种认为你矮人一截的印象。

服装，可以反映一个人的性格，亦即所谓的“延长自我”；但穿着新衣或新鞋时，经常都会有好象不是自己的感觉，而这一点即和“延长自我”稍嫌违背了，故有时连动作都会感到不自然。

譬如：专门扭紧螺丝钉的作业员，因为习惯使然，即使到了街上，也会下意识地摸摸女装上的扣子，或消防栓上的螺丝钉等；这是“卓别林”的滑稽动作之一，而我们可以从这个地方看到离开人类本质的这种机械化动作有多么滑稽。

同样的，穿着刚买回来的新衣所产生的不自在，也会令对方觉得滑稽，再加上无法充分的自我表现，于是极易让对方看出自己的怯场。

因此，如果能事先料想到和初次见面的人约会时会紧张的话，那么穿着方面最好是选择已穿过多次的衣服。如此情绪上便能比较轻松，而可自在地和对方交谈。此外，对公司的新进人员来讲，这种服装的不适感固然可以表现出他的新鲜，但仍应尽量避免为宜，最好是先把新衣服挂在房中，让眼睛习惯后再穿。

35 与人交谈时，应表现出适当的反应，否则会给予对方迟

钝的印象。

首先，我先来说一个真实的例子。有两位报社编辑，某天联袂去访问一位正在报上刊登连载小说的作家。这两位编辑中，有一位是资深编辑，而另一位是进入报社才两年的新职员。因为必须轮流担任这位作家的编辑，所以这位出道不久的编辑也一同前往访问。

根据以往的情形，谈话的重点应由这位资深的编辑负责，但他考虑到以后的问题，所以就尽量让这位新职员和作家交谈。结果。出乎他意料的是，不论对方说些什么，这位新职员既不表示意见，而且也不向他提出问题，顶多象应付似地点点头罢了。翌日，这位作家就打电话给资深编辑说：“你昨天带来的某某先生，脑筋好象稍微迟钝了些。”

对这位作家有如此的反应，我认为理所当然的。因为双方交谈时，发言者不仅是要让对方了解到话的内容，而且在无意识中对听者的感情表现会有种强烈的印象。这时，如果对方完全无动于衷，那么他就不知道自己的话应该有什么样的反应。但如果对方不时说声：“哇！真令人惊讶！”或是“太好了！”，甚至说“这里我还不太清楚”等，这么一来，发言者即可知道对方对他所谈的关心程度，同时也知道对方的确在专心听自己的谈话。因此，下意识中发言者会因满意于对方的态度，进而对对方引起好感。

36 重复说“我是”、“我的”等这些句子，可令人对你产生信心十足的印象。

我们听政治家在演说或接受访问时，经常会有“照我的看法啦！”或是“我将以此展开我的政治生涯……”等这一类的话出现。大家都知道，对政治家来说，如何把自己表现出来才是他政治生涯中的一大问题。至于常用“我”这个字，当然也是为了要加强自我印象的一种手段。

一般而言，东方语文和西方语文在本质上就不甚相同；前者具有一种不太喜欢表现自我的特征，尤其是平常的会话中，大都有避免说“我”这个字的倾向，所以就不大可能会出现政治家一样“我这么说”等这一类的说法。而探究其原因，大概是因为一般人都认为话中不提“我”这个字，亦即不指明这是某某人的想法或意见，而让语意显得暧昧，那么到时即可逃避责任等这种防卫意识在无意中发生作用所致；换句话说，消除这个“我”字，即可避免和四周起冲突。

然而，话又说回来，利用“我的想法”或“我的观念”等方式所讲的话，的确会令人感到你这个人有种坚定的信念。因此，如要让对方产生强烈的印象，那么你说话时在有意无意间常用“我”这个字，会产生很大的效果。但是，如果滥用的话，又会被认为过于自我表现，故应用时须特别留意。

37 欲提升别人对自己的印象，可将本身的特点缩小在三点之内。

首先，我们来谈几个例子，第一个例子的主角是一家因业绩领先同业而自豪的观光饭店。这家饭店不仅由外观看来是一幢崭新的建筑物，就是内部的装潢也豪华已极；所以凡是附近的名流遇喜庆宴客时，都会指名在这儿举行，而对地

万上的人来说，在这家饭店举行喜宴，也可以成就他们的骄傲心理。

至于这家饭店之所以经营得如此成功，可以说完全归功于饭店经理把该饭店的优点，缩小到两点这种商业手法的成果。第一点是该饭店的菜肴均属正统，可举行高格调的宴会；另一点则是该饭店所装设的美术灯，均以巨资购进，名贵异常。因此，如果你只告诉计程车司机该饭店的名称，对方照样会把你载到目的地，而其知名度由此亦可见一斑。

此外，曾经出马竞选议员的B先生，也是因为把政见归结为“改善税制”这一点，而获得最后的胜利。

以上两个实例的重点，均为在预估自我能力时，尽量缩小到一、两点所发挥的威力；亦即愈少则效果愈大，顶多以三点为限。而反过来说，如果先夸下海口说我这也能做，那也能做，反而会使人对你产生能力不足的印象。

另外值得一提的是，就业面试时说“我百般精通”，还不如说“只能登山这一项，我有把握绝不会输给别人的”等给主试官的印象比较强烈。

33 只要有一点比别人强，那么别人看你的眼光就不同了。

过去在NHK的音乐节目中，担任解说巴洛克时代音乐之职的某位音乐家，是我高中时代的好朋友，他因这个解说而获赏为意大利的巴洛克音乐权威。至于他本来的职业是主授西洋音乐史的大学教授，而在此以前，他可以说是一个把职业视为兴趣，并不会想到职业为何物的特殊人物。

他高中时喜欢歌舞剧，在校时也会登台演出，并且获得

大众的好评。又因为他生长在一个以民艺表演为生的家庭中，所以对这方面也十分了解。此外，他对酒类的制造也有很浓厚的兴趣，所以也出版了这方面的书籍。总之，他是个让人感觉非常有才能的人。

谈到这里，我相信大家一定会说：“象这种十项全能的人，毕竟少之又少啊！”的确，我想说的也就是这一点，即使你不象这位音乐家那么多才多艺，但每个人都应该培养一项专长。而关于这件事，并不如你想象的那么困难，不论是那一方面，只要你有兴趣加以研究，就可以了解得比别人更多，而且更加透彻。譬如，用世界各国语言说“早安”或“午安”，甚至学习鸡叫等。表面看来这些事好象很无聊，但这种程度知识或才能，有时也会令人大吃一惊的。

最后，只要再找一个适当的机会表现出这方面的知识或才能，那么四周人看你的眼光就会有所不同了。这时，不仅不会有人觉得无聊，反而会有人觉得你还不错，进而改变你原本的形象。

39 不论兴趣或嗜好，和你的工作性质距离愈远，便愈能给别人强烈的印象。

记得前不久曾在报上看过一则消息，内容是报导一位利用业余时间从事拳击练习的年轻医生。我虽然没见过他，但我对这位医生却有非常强烈的印象。这是因为在一般人的看法中，医生是属于智慧型、并且是一种需要高度冷静的职业，而拳击却是和这项职业完全相反的激烈运动，所以会令人感到这位年轻医生是个相当特殊的人。

而就象这位年轻医生一样，有着从外观看来和职业完全相反嗜好的人。可让对方感到此人的深度、以及潜在能力之高，因而给人留下强烈的印象。

至于其原因，可说是因为其人的外表和兴趣之间的距离感，使别人联想到这个人未知的可能性所造成的。而这种距离愈远，别人就愈会联想到自己所不知的能力，因而对你的评价也愈来愈高。亦即“不象你”的独特嗜好，可以成为令人觉得你还有着未知能力的强而有力的武器。

当然，每个人的嗜好并非一定要经过别人的认可才算，如果你有这种让人意想不到的嗜好，并在有意无意中露一手出来，也可算是自我表现的方法之一。而这么一来，即可给对方强烈的印象，进而对你刮目相看。

40 欲使自己显得更有能力，可于宴会中坐在上司的身旁。

“狐假虎威”虽然是一句对弱者的形容词，但有时真的借用一下虎威，却不失为提升自己地位的好方法；譬如，古时曹操的“挟天子以令诸侯”便是其中最典型的例子。

另一方面，就我们一般人而言，虽然不能学习曹操的行为，但退而言之，出席宴会时坐在上司的身旁，即可使自己的地位看来更高；这也可以说是“威光暗示”的一种。其原理是坐在大人物的身旁，四周人会感觉到你和他的感情很好，因而加强了对你的印象。

41 欲借“场地”表现自己时，须先熟悉四周的环境。

与人约会时，有些人为了强调自己的经验多么丰富，于是故意约对方到某家一流的饭店大厅见面，然后在那里的餐厅吃饭。虽然这是一件无可厚非的事，但如果这是一家你从未曾去过的饭店，那么便很可能弄巧成拙，反而造成尴尬的境况，使对方降低了对你的印象。

而这时候，固然你可以用“没来过”当作理由，但大部分的情形都会受到对方的轻视。即使你没有比较明显的出错，但初临之地总会让人感到怯场，使得本想表现自己的心理，反而遭到相反的效果。

因此，如果要借重场地来表现自己，最重要的就是应先前往观察一番，因为只要你去过一次，下次再去就会较有胆量，态度方面也可以表现得自然而大方，同时可以向对方指示地点等方式来表示自己对此地已相当熟悉了。

此外，不仅是一流饭店或餐厅，即使到小小的面店也都不能忽视先观察场地的重要性。因为第一次去和经常去，两者在精神上的感觉就不同了。

总之，欲借场地来表现自己时，最重要的原则就是应利用熟悉的地点。

42 出乎对方的“期待心理”，可提高别人对自己的信赖感。

首先我要谈一个我自己的经验，那就是有一次我计划要改建房子，但在开工之前，我请了一位木匠先来看一下房子。结果，看了房子的木匠说：“要破坏这么好的房子，真是太可惜了！如果是我的话，我就会保留下来。”听到这些话的我，当即就觉得：“我可以把这件工作交给他，并且完全相信他。”

虽然他是一个大家都一致称赞的好木匠，但我因为初次雇请他，所以起初心中总是有点担心，但这种担心却因为他的几句话而消失了。

如果你要问我为什么，那么我可以告诉你，这是因为他的回答出乎了我的期待之外。不论任何人，在与人接触之前，都会有着因对方职业或社会地位而产生的期待，亦即会事先猜测这个人大概会说怎么样的话。譬如对方是推销员时，那么他一定会推销东西，而木匠则会建议我尽量改建房子。但当对方出乎这种期待而说出对他不利的话时，就会在令人觉得意外的同时，也会对他产生一种信赖感。

另外还有一个例子就是前面所提，以“改善税制”为政见而出来竞选职员的本先生，据说他说是因为演讲时绝口不提“请投我一票”，而获得压倒性的胜利，其原因可想而知，也是因为他说出了出乎大家期待的话。

因此，就像上述的情形一样，要推荐自己时，可利用出乎对方期待的方法。

43 举办同乐会或聚餐时，只要表现出一些与众不同的特点，即可令人产生能干的印象。

我相信在公司里任职的人，都有参加各种同乐会或聚餐等活动的机会，而且每个人大概都会有一、两次被选为主办人的经验。而我现在所要谈的，就是如何做个称职的主办人，因为这是一个让人表现独创性的最佳机会，故应好好把握。换句话说，只要你稍微动点心思，表现一些与众不同的特点，即可获得相当能干的评价。

当然，如此的安排并不需要由大处考虑，而是一些微小之事就足够了。譬如聚餐的场地和往年不同，即是一个很好的方法，而有时仅只这点，即可获得别人的评价：“哇！是谁找到这么好的地方呀！”

但值得注意的是，像这样的聚会，虽然和平常的工作并非绝对无关，但毕竟不是你的工作；因此，平常在工作方面表现得不太出色的人，在这时却有了好的表现，便很可能被人误认为是不会工作，只会玩乐的人，甚至博得一些如交际大臣等不雅的外号。

总之，这时候所要发挥的独创性，并不需要太明显，而是在大处加些变化，对自己比较有利。因为这么一来，会让人感到你不仅会工作，同时也懂得玩乐，而自然会加深别人的印象。尤其在目前这种工作和娱乐并重的社会中，只会工作的人并不一定会被认为很能干，而是会工作、也会玩乐的人才值得有能干的评价。

44 欲使对方做些什么事时，故意说相反的话是非常好的方法。

只要有人说“不要作坏事”，就偏偏会有人想作坏事，而相反的，如果有人叫你用功，那么你很可能反而不想用功；这是人类天生就有的抗拒心理。而我现在所要举的例子，就是一位利用这种心理获得成功的著名小提琴家C先生。

C先生利用业余时间教授学生小提琴，而其中就有一个完全不按乐理来拉小提琴的小男孩。于是有一天，C先生就对小男孩说：“看你拉得这么差，你大概不会拉出这个音吧！”。

C先生说完就拉了一个音给小男孩听，结果小男孩不服气的说：“我会呀！”，然后也照样拉出这个音。接着，C先生又说：“这个音你会拉？好，那么另外一个音你可能就不会拉了吧！”，C先生说完又拉了一个音，就这样，C先生重复着说“你不会吧！”，而慢慢地让小男孩对小提琴产生兴趣，最后终于获得成功了。

从事教学工作的人，经常会在无意中表现出命令的语气；譬如说“你应该这样作！”或是“你不应该这样作！”。这一点就心理学来说，是会产生反效果的。换句话说，即使对方只是小孩子，而你用的却是强制语气，那么势必会遭到反抗的，因为这种语气在感情方面不易为人所接受。

综上所述，想令对方作些什么事，而又不想破坏对方的感情时，自然地說出相反的话不失为一个有效的方法。但如果你表现得过于明显，有时反而会导致意想不到的坏结局，故应留意。

45 保持背部挺直的坐姿，可造成稳重的形象。

我因为有点驼背，所以每次见到背部挺直的人，就觉得非常羡慕。一般而言，拱着背的人，在形象上稍嫌吃亏了点，亦即无法让人感觉到年轻气息，当然也就不会给人好印象了。

但是，相反的，背部挺直的人，看来就非常精神，因而给人一种稳重和可靠的印象。尤其是坐在椅子上时，拱着背看来好像在害怕对方或不喜欢对方，易被误认为是个缺乏自信的人。因此，我总是提醒自己，要随时把背部挺直。

“正确的姿势”这句话包含着两个意思，其一是可以表现

出你的私生活相当规律，其二则可显示你是一个遇到问题，能够保持冷静、迅速处理的人。因此，坐姿正确就会给人一种脚踏实地的印象；而且这样的姿势，也就等于可直视着对方的眼睛，所以又会令对方对你产生一种精明而干练的印象。

此外，不论是洽谈商务或面试等重要时刻，在意识上尤其应保持背部挺直的姿势。又因为在自我表现的场合中，这是一个非常重要的姿势，所以说它是对成功与否有重大影响的因素也不为过。至于拱背而坐的人，无论如何都无法给人能干的印象，这一点是无庸赘述的。

最后值得一提的是，就心理学的角度来看，拱背而坐的人，大都是性格内向，而且防御性的倾向较强，亦即一般所谓之“孤僻”的人。

46 欲使人产生心地磊落的印象，说话时最好看着对方的眼睛。

我因为工作之故，所以经常有机会见到各种年龄和不同社会地位的人，而其中让我记忆最深刻的，就是外表看来心地磊落的年轻人，大部分都是看着对方眼睛说话的人。

我相信大家都有过一种经验，那就是看着对方眼睛的说话方式，经常会带来相当程度的紧张，而通常为了避免这种紧张，我们都会在下意识中转移视线。举例来说，在已经挤满了乘客的电梯中，每个人都会把视线朝上，就是因为距离太近，而担心视线接触所造成的结果。

说话时看着对方的眼睛，也就等于给对方强烈而直接压力；较具体的说法是，可以给对方一种堂皇而有自信的印象。

相反的，转移视线不看对方或低着头这种情形，不仅是对自己说的话缺乏自信的表现，同时更在无意中表达了自己地位比对方低下的心理。

因此，说话时眼睛看着别处而不朝向对方的人，不论他说的内容多么精彩，在先天的形象上就已经吃亏了，更别谈会留给别人好印象了。

尤其以让对方了解为重点而进行谈话时，更要紧盯着对方的眼睛，这样才会令对方感受到一种魅力与自信。进而增加你的说服力。

47 想要展现自己的魅力时，只要表现出一些年轻气息即可。

某家著名药厂董事长D先生，平常最大的嗜好就是收集船只的模型，据说在他自己的住宅中，就陈列着各式各样的船只模型。此外，D先生的兴趣还不止这一点，他同时也是音乐爱好者之一，曾经组织过乐团，有时亲自参加演奏活动。

当然，不论是船只模型和乐团，对D先生来说，都是一文不值的事情。而在某些人的眼中看来，可能也会觉得这些嗜好根本就是小孩子的玩意儿，因而对它嗤之以鼻。但出乎意外的是，许多的人就因为D先生热衷于这些嗜好，反而非常欣赏他，并且对他产生好感。

这是因为超越了大人社会的利害关系，而能热衷这些游戏的人，会给人一种诚实的印象。尤其对男性来说，拥有如此纯真的“年轻气息”，还会产生一种重温旧梦之感；久而久之，便使你的心境显得更加年轻，他人亦乐于和你亲近。

因此可说，表现出如此的“年轻气息”，对创造自己的魅

力来说，不失为一个有效的方法。但是，勉强装出那种孩子气的动作，有时反而会遭到别人的轻视。而最简单的方法，就是向对方谈些自己年轻时的回忆。因为每个人都会很高兴地向别人诉说自己的年轻时代，所以这种方法不仅可加强别人对你的印象，同时会感觉到你所散发出的迷人魅力。

48 与人交谈时，经常提到家人，会给人一种精神方面尚未成熟之感。

我担任大学教授已经很久了，但每回面对那些经常把“妈妈”这两个字挂在嘴边的大学生，仍然会不可压抑地哑然失笑；而令人奇怪的是，目前这种精神方面尚未成熟的年轻人，已经有愈来愈多的倾向了。

小学生时代，每个人在说话时都经常会说：“我的爸爸”或“我的妈妈”等；但进入青春期以后，一般而言，就不大会提起家人的事了。因为这时的心理已离开家人，而渴望为人肯定或独立的欲求比较强烈。因此，在朋友之间或是其他公共关系中，很自然地会提起家人的人，在旁人眼中会产生一种轻视的意味。至于有时碰到不得不提的时候，也应该说：“我们家那两位老的……”等简单带过即可。

总之，到了已是独立的社会人时，还经常说些“我的妈妈”或“我的爸爸”之类的话，会令人有不自然之感。此外，属于家庭中的私事等也不时提出来谈的人，也和前述的大学生一样，会给人尚未成熟的印象；亦即公私混淆，精神标准仍停留在小学生的阶段。

记得有一部连续剧，内容是描述一位经常把“我的姐

姐”挂在嘴旁的刑警；而因为他这种情形是为了强调他的憨愚，同时更加衬托出其姊的能干，所以他这种嘴边不时挂“姐姐”二字的形象，反而令人觉得非常可爱。

49 与人订约时，不要约“几点整”，而应约“几点几分”，这样可使对方产生一种能干的印象。

经常，我们可以看到一些人和别人刚一见面，就大声嚷嚷说：“哎呀！我最近真是忙得要命！”据我的推测，他可能是想借此强调自己的忙碌，进而提升他能力很强的印象；但事实上，这种作法在提升自我方面，并不能算是上上之策。

的确，愈能干的人，过的日子就可能愈忙碌；但从另一个角度来看，未尝不能说是因为无能，所以才忙碌不堪。能干的人一小时可以作完的事，而他花费两、三个小时还没作完，当然就显得非常忙碌了。因此可说，过于吹嘘自己忙碌，即等于大声宣布自己的无能。

如果一定要利用自己非常忙碌这一点来强调你的能干，也必须作得很自然才能收效。在此，我建议你一个很简单的方法，那就是与人订约时，不要把时间订在十点整或十点半，而应采用十点十分等强调分钟的方法；因为对能干的人来说，即使是一分一秒也要善加利用。因此，订约时不选择“整的时间”，可使对方产生一种把握时间的印象，进而对你产生好感。

相反地，订约时如果用“大概几点左右”这种暧昧的说法，就会使人误以为你对什么事都蛮不在乎，因而在尚未见面前即对你的印象打了折扣。

如何表现热忱的魅力

第二章

前 言

曾经有人作过这么一项调查，就是征询何种人最适合担任企业的管理者。结果是具有积极态度、且有干劲之人的回答占了较高的比率。因此，反过来说，即使能力很强，但工作态度消极，同时又缺乏干劲的人不大适合。

积极的人会博得他人的欣赏，并不仅限于企业社会；而消极的人作事比较缺乏决断力，同时这样的男性也是最受女性嫌恶的。

我个人曾经有过一次受别人的积极态度影响的经验，那就是出版社初次依赖我写稿时。我曾暗下决心：“好，不论如何我都要写出来。”而我之所以会有如此的想法，就完全是基于负责人那种积极而富热忱的态度。至于相反的情形，亦即从负责人那里感觉到消极的印象，进而对此人的工作能力产生怀疑，最后拒绝对方要求的情形，我想也绝不在少数。

现在，暂时先撇开这件事不谈，因为大家都知道，积极的态度比消极的态度更受人喜爱。当然，也许会有人认为与生俱有的消极性格，并非短时间能改变得了的，但对我来说，积极和消极的区别并非在相当了解对方之后才下判断的，而是经常从微小之处，就能令人产生不同的印象。

譬如，当我和要依赖原稿的出版社负责人见面时，我宣称半个月后才有空闲的时间，而对于我这种说法，如果对方

很干脆的说：“好，那我到时候再来吧！”，像这样的对方就是缺乏积极性，不禁让人怀疑到他对工作的干劲。

而相反地，如果对方说：“是否能快点？我希望能尽早见到你的作品”，像这样的对方，虽然多少会觉得他有点急性子，但同时也会对他产生一种工作态度相当积极的好印象。换句话说，会令人产生积极印象的人，也就是懂得提升自己积极性的人。

至于如何适当地表现此积极性，只要遵守下列两个重点即可。第一点是走路要快，动作要利落，方可令人联想到精力充沛的行动；第二点是凡事都要比别人早一步去作。以上两点均为加强积极性印象的重点，有助于建立积极的印象。

总而言之，不必把这件事想像得太困难，只要对日常生活中的作法稍加改变，即可抛弃原本消极的想法，使自己成为具有积极性的人；本章即是以介绍这种方法为重点。当然，表现自己具有积极性的方法，并不只是作给别人看的，同时也是促使自己真正能够积极的方法，这一点我特别在此强调。

50 自我介绍时，名字不仅最初要说，最后还要重复一次。

虽然这是自我介绍，但有的只是报个名，再随便加点说词的方法；所以自我介绍也可以说是简单的自我表现法。一般而言，名字就是一个人的招牌，不仅要告诉对方，最重要的还是要让对方记住；而自我介绍也就是加强对方对自己的印象。其后，不论是好是坏，都会成为你的形象而留在对方心中。

自我介绍时，最值得注意的重点之一，就是自己的名字

特别要尽量说清楚。我们经常可见有些人在嘴中喃喃自语，而别人却一点儿也听不见，这种自我介绍可说是最差劲的自我表现。第一，对方既然听不清楚你在说些什么，自然也就无法记住你的名字；第二，这种说法好像是特意告诉对方，让对方感觉到自己的阴沉、以及消极的性格，亦即表露出对自己不利的一面。因此，自己的名字，最重要的就是要一个字、一个字地发音清楚。

此外，自我介绍时，不仅最初要报名，如果想再加上嗜好或其它有关自己的情形，那么我建议你最后再说一次自己的名字；亦即开始和结尾，总共要说两次名字。这么一来，不仅可使对方易于记忆，同时你所表现出要令对方记住你名字的姿态，也会给对方一种积极性的印象。

51 主持会议或发言时，光站着讲这一点就可令你说的话表现出十分的魄力了。

我因为职业的关系，所以经常有演讲的机会，而有时遇演讲时间较长，主办者都会事先准备一张椅子。的确，长时间的站立，身体方面可能无法负担。然而，虽然他这种顾虑值得感激，但我每次都很客气地予以婉拒。

这是因为同样是说话，但站着讲和坐着讲，两者所给予听众的感觉就不同了。歌星在登台演唱以前，都要经常练习站立时的发音，就是因为站姿和坐姿时的发音不同。站着说话的姿势，会令人感觉他非常有精力，于是大家也都保持高昂的精神来听讲。因此可说，站着发言是使演讲成功的自我表现法之一。

会议时的发言也可说是同样的情形；站着说话，不仅声音方面会表现得更具魄力。另外还有一个重要的优点，就是说者可往下俯望听众，因而得以了解会场的情况或听众的反应，然后作更加生动的说话。此外，又因为这时好像是向所有听众说话一样，故还可增加你的说服力。

综上所述，自觉不善说话之人，尤其是在人前说话没有把握的人，我建议你站着说话，因为仅站起来这一点，即可给人积极的印象。

5.2 欲使人觉得你有干劲，应比别人抢先听电话。

虽然不是“宁为鸡口，勿为牛后”的谚语，但跟在别人后面的人，怎么看也会感觉这个人很消极。因此，为了让四周人了解自己的积极性，就以表现出比别人更快一步或半步的姿态为最重要了。

譬如电视铃响了，比别人抢先接电话，或客人来时也抢先去接待等，任何事都要比别人抢先行动。于是，不论多么微小的事情，都会因为你有心去作，而使别人对你产生一种反应迅速，又具有行动力的印象，进而对你的评价也会加以改变。

5.3 表现出可随时起身的坐姿，也是令人产生积极印象的方法之一。

举例来说，现在同时叫两个人的名字，如果其中一个立刻站了起来，而另一个还慢吞吞地尚未站稳，那么你会对那

一个人比较有好感？当然是前者。因为这种干脆利落的动作，使人联想到积极性；而在工作方面来说，这也是能够迅速作决断，而且具有活动性的人。至于相反的后者，就可能只会令人产生一种迟钝的印象。

曾经访问过一位自己和别人都承认是积极派的工业博士，而据说他的精力之源，就是“放弃电梯，改走楼梯”。的确，健康和行动的精力并非毫无关系的，因为利落的动作也就是由此产生的。

54 早上比别人早到公司，可加强你有干劲的印象。

我认识一位名作家，他最初到某间酒厂上班时，每天早上都比别人早到公司，而且有时在守卫开门以前就到了。这是因为他自认不够能干，所以应比别人加倍努力。虽然这说法太过谦虚，但可以预测到他这种提早上班的效果绝对不小。

因为在上司和同事一边揉着惺忪的睡眼，一边在上班铃响前跑进来的时候，他已经挽着衣袖，朝气蓬勃的坐在那儿了；这时，别人一定会对他产生一种舒畅感。因此，要表现出对工作的干劲，这种方法可说非常有效。

55 背部挺直快步走，可使你看来精力充沛。

这个方法我是从在某家一流大饭店打工的学生那儿得来的灵感。据那名同学告诉我说，我们正式到店内服务之前，都要先学习各种礼仪或盘子的端法等待者应具备的知识，而其中就包括有侍者的走路方法，亦即在工作中不能慢走，而是

必须经常保持快走的姿势。

对于这段话，我颇有同感。因为慢走不仅会使对客人的服务较迟，同时也会令人联想到疲倦或懒惰；换句话说，连侍者的步行速度都要注意，也就是希望客人能对这家饭店产生积极的好印象，故也是自我表现的方法之一。

当然，不止是侍者，凡是背部挺直快步走的姿势，不论任何人都会产生积极性的印象。进而言之，因为走路快速，所以当事人也会产生积极的心情。

我在另一本书中曾经写过，某位著名的棋王，在情绪陷入低潮时，往往就是利用快步走路来克服低潮。另一方面，快步走路也可以加强体力，久而久之，这种活泼的动作就会使你产生活力。此外，由于走路的方法自己很难发现，所以也是值得注意的自我表现的重点。

56 强而有力的握手，是让对方感觉自己有干劲的武器之一。

握手不仅是感情沟通的方法，同时也是提升自己印象的有力武器。据说政治家每次选举前都要和选民握手，而连续和一百多名选民握手之后，他的手掌就会因失血而苍白，这一点即说明了他和对方握手时多么有力。

从心理方面来说，不论任何人被对方用力握手时，都会反射性的用力回握，而由这种情况发展到心的沟通；亦即内心会感到一种强烈的连系感。同时，从握的强度也会感觉到对方的诚意和意志力、以及对方旺盛的精力等。

就像这样，强有力的握手，可给予对方强烈的印象。因此，政治家之所以这么有力的握手，也就是根据这种心理上

的意识。至于另一种情形是，有时会为了不输于因握手而产生的压迫感，于是会比对方更有力的回握，以消除对方所带来的压力。

根据某位名记者的自述，他因身体矮小，所以每次和外国人见面时，总是会比对方握得更用力，借以消除他的自卑感。的确，用力握时，对方会感受到一种心理性的压力，进而对你产生一种震慑之心。因此，与人初次见面时，这种有力的握手，就是你最强烈的武器。

57 坐在椅子上时，浅坐的姿势会令人感到积极性。

首先，举例来说，你正在认真的向对方说话，而对方却深深地坐在沙发或椅子上，甚至上半身倚靠在椅背上，那么你会有何感想呢？如果对方是你的顶头上司，那还无话可说，但如果是部下或同事，那么你一定觉得他根本没有专心听讲。这是因为如果你深深地坐在椅子或沙发上，容易造成上半身朝上仰的感觉，而事实上，你可能并没有任何意思，但却会给人一种霸道的印象；尤其是把颈部靠在椅背上的姿势，还会令人感你缺乏诚意，因而引起对方的不悦感。

相反的，同样是坐着听话，但浅坐在椅子前端的三分之一处，却会使对方产生好感。这是因为这种姿势可使你很自然地上半身往前倾，因而成为最佳的听话姿势。此外，像这种随时可由椅子上起立的姿势，还会给予对方积极又活泼的印象。因此，如果你想表现出自己的干劲，那么这种自我表现法一定要学会。

据说有一位董事长，就是为了提高公司职员的积极性，于是派人把公司的椅背完全撤除。对于这一点我十分赞成，因

为经常四平八稳的坐在椅子上的人，绝不会让人产生积极印象的。

58 与人交谈时，上半身往前倾斜，可表现出你对交谈之事的强烈关心。

我相信对于开心的事物，每个人都会很自然地往前倾斜着上半身，这是因为任何人都会产生对开心事物尽量接近的心理，亦即符合了睁大着眼、侧耳倾听的形象。拿我个人来说，如果演讲时看到几位这种态度的人，我就会认为他们在热心听我讲话，于是说得更加卖力；而这种情形，对任何人来说都是同样的。

因为倾身的姿势，会令人产生一种热心而积极的好印象。因此，如果说话者正是你的顶头上司，那么即使你是站姿，如果能有有意无意的前倾，即表示出你的热心听话的态度，那么上司也会自然而然地改变了对你的评价。

59 要装出很热心在听对方说话的样子，最好拿个记事本边听边记录。

我经常在演讲时，会看到场内有一、两个人拿着记录本，一边听我的演说，一边加以记录，而每当这时，我就会对他们有种特别的好感。

这是因为记录这种行为，不仅是纯粹的记下演讲内容，同时也是把对方所说的话好好地留在记忆中，因而被认为是对话者的一种开心表现。

由于每个人都不会把无聊的话，或不值得一记的话记录下来，而记事本即是表现出要把对方的话记住，也就等于向对方表示他所说的话具有记录的价值。因此，记录者会博得说话者的好感，这也是理所当然的。至于和记录的情形正好相反的，就是“左耳进、右耳出”的情形，这种态度会给对方不受重视之感。

总而言之，记录的行为就是把对方说的话了解之后，再整理成重点记录。而从另外一个角度来看，这是一项需要高度智慧的行为；所以利用记事本的方法，还可收到别人对你产生能干印象的效果。

60 在对方面前记录时，用有色笔分别记录，可增加对方的信赖感。

通常我在演讲时，喜欢别人一边听、一边记录，同时有着很想看看对方到底记些什么的习惯。当然，我都是在不为对方发现的情况下斜眼看一下。这时，如果看到对方用三色笔来分别记录，就会觉得这个人对工作十分热心，因而对他产生信赖感。

这是因为用颜色来分别记录，即表示他很专心在听讲，否则又怎能将重点加以区分呢？因此，你只要看他利用有色笔来记录，自然而然就会增加了对他的信赖感，这一点在自我表现上不失为一个有效的方法。

61 穿着长袖衬衫时，将袖子卷起来，可给人积极又干练的印象。

我经常在舞台剧或各种祭典的场面上，看到一些卷起衣袖的人，而根据我的想法是，像这样卷起衣袖、露出肌肤的人，可能是想借此表示他正在使全力进行某事。简单地说，即为需要动物性活力（原始的活力）的时候。

同样的情形，穿着衬衫时也可以把袖子卷起来，以便使别人对你产生积极的印象。换句话说，露出肌肤即为发挥原始活力的姿势。根据某项有趣的调查显示，一般女性对卷起衣袖工作的男性都较具好感。这一点应该算是卷起衣袖的一项“意外收获”吧！

6# 往右上方稍斜的大字，可塑造出积极的形象。

有人说：“由字可观人”，亦即从字可看出其人的个性和当时的心理状况等。据说某位著名的剧作家写稿时，一旦遇到打斗的场面，他的字就会变大，而且表现出一副跃跃欲试的姿态。

到了这种情形，我们就不能说字只是一般的记号而瞧它不起了，因为字可说是自我表现的最大重点，随时随地都可能运用得上。

一般而言，具有积极性格，并充满自信的人，其字体均以往右上方倾斜的大字较多。此外，笔压较强劲的字，也代表着其人的意志之强。而在和前述的剧作家同样的精神高昂时，就有往右上方倾斜的趋向。

反过来说，往右下方下垂的字或小字，就会给人虚弱之感，而写这种字的人，自己可能并没有感觉到，但在某些情况中就可能吃亏，故值得留意。或许有人会说：要改为长时

间以来的习惯谈何容易呢？而我的想法只有四个字，那就是“勉为其难”。因为如果你写的文件或信让人看时，在意识上给人一种往右上方倾斜的感觉，即可培养出积极的形象。

此外，就心理学来说，往上倾斜的方向和扩大的方向与人的积极性有着密切的关系。

63 名字写大些，可加强别人对自己的印象。

通常，政治家的名片都有着独特的型态，亦即正中央用粗的黑体字印上名字，而且大部分都没有电话或地址。这是因为想加强别人对他的印象、以及记住他的名字所表现出来的一种手段。

对于政治家的这番苦心，值得学习的地方是，因为名字和一个人是同心同体的，所以从这一点加强别人的印象，也就等于和自我主张有关。譬如在写信或给上司的报告书等之中，署名尽量写大些，可加深别人对自己的印象。我经常听一些小学教师说：考试考得不好，但能够把自己的名字写得很大方的这种孩子，一般都较具积极性，将来的发展也较大。

64 说话时把“否定式”改为“肯定式”，可表现出积极性。

只要稍加注意，我相信你一定会发现有许多人在谈话时，经常使用“不可能”、“不能”或“不行”等否定词。有了这种习惯以后，即使当事人再有能力，也会给人一种干劲不足的印象，而不能获得好评，故值得留意。

此外，因为经常使用否定词，还会使对方的积极性有被

浇冷水感，而令对方觉得不愉快，结果必然不太圆满。

象这种不善于自我表现的人，便常常会吃亏。因为不论你有无干劲，对方都一无所知，当然就不会把事情交给你做了。

因此，这一类的人平常谈话时，最好尽量学习使用肯定词。譬如：“我可能作不好”，或“我并不想作”等用句可改用“这件事可能很难，但我会尽量去作”等这类说法。

最后值得一提的是，凡是对方所提出的构想或意见，均可用“这个方法很好”或“这样作可能会成功”等这种面面俱到的肯定式答复。因为不论任何事都有优点和缺点，而你过种的说法即等于对其优点作彻底的肯定。进而言之，对所有事都可肯定的人，不会令人产生不良印象的。

65 对别人的言谈表示同意时，稍微说些附和的话，可强调你的认真态度。

所谓“会听话的人”，也就是很会帮腔的人，譬如“啊！”等震惊的表情，或“哦！原来如此！”等恍然大悟般的说法，都可以适当表现出你在用心听讲，进而使对方也跟着你热心起来。

关于这一点，训练有素的播音员便俨然如专家了。亦即对本来就已知的事，会装出不知道的样子，以加强对方所说话的可听性。而即使是像我这样的人，虽然明知对方在唬人，但有时也会乘势说些帮腔的话。

像这种向对方表示自己很热心在听他说话的情形，也就是你帮腔的方法或关怀心的表达，而要完美地办到这一点，并非中途插一句话这么简单。

通常，人在惊讶或高兴时，都会随着“哦！真的吗？吓我一大跳”，或“我好高兴呀！”等说法而表现适当的感情。但是，如果你面无表情，而嘴中却说：“真的吓人呢！”，对方也不会感觉到你想表达的心情，反而认为你在敷衍他而不悦。

因此，为了要令对方知道你在热心听他说话，多少需要一些演技。

如果你不善于改变表情，那么你可以一边说：“哦！原来如此！”一边把上半身往前倾等，表现出这种稍稍夸张的帮腔之势，也可以让对方了解你在认真的听话，因而对你产生好感。

66 以比手划脚的方式来说话，较易让对方了解你的热忱。

谈到这一点，使我想起过去在美国大学的教学情形，虽然已时过境迁，但对于学生们的热心谈论，却仍有着深深的感慨。因为他们在发言时，不仅是站着说话，同时还有一些稍稍夸张的表情与姿态。至于持反对意见的学生，其表情就更激烈了。因为这是从我国学生身上无法想像的情景。因而给人特别深刻的印象。我自己也曾幻想过，如果能像这样作自我表现的话，那该有多好啊？

此外，谈到希特勒的演说，大家也一定会想到他那种夸张的表情和动作。因为他所表现的独特语气，就非常适合那种比手划脚的说话方式，这也是他迷惑大家的原因之一。

当然，国民性不同，说话的方法也跟着不同。一般而言，东方人说话时不大会动作。但如果你想让对方知道你的热忱，那么在意识上就必须有比手划脚的动作，至少应让对方

知道你在热心讲话。

对棒球运动相当热心的 C 先生，就有着不太像东方人的谈吐方式。坦白说，如果把他说内容用文字记下来，可说毫无趣味之处。但是，凡见过他的人，都会被他那“所谓……”的说话方式所吸引，而他说话时所配合的手势和动作，更会令听者在不知不觉中对他着迷；由此可见，比手划脚的谈话方式，实为引人注目的一项利器。

67. 开会时的发言，虽然百分之九十是现学现卖，但只要有百分之十是自己的见解，即可产生独特性。

学习英文时要先学习语法，譬如有人问你：“Do you like coffee?”，这时，你不要只简单回答：“Yes, I do”，而应尽量重复对方的用字而回答：“Yes, I like coffee”。因为你这么回答即表示对方讲的话你都能了解，而且非常重视。

这种“重复式”的方法，可应用在开会时的发言，亦即开会时让别人先发表意见，而后以百分之九十的别人意见，加上百分之十自己的意见，作为你的发言的内容。譬如先说：“我的意见大致和某人相同，但我要再加一点……”，或说：“我十分赞成某人的意见，但我还有一点不同的想法……”等，把大部分的意见都利用别人的言论，而最后加点自己的意见。

仅只如此，即可令人产生一种你已经积极参与了意见的印象。

或许有人认为这种说法并非表达自己的意见，但如果你重复发表这种意见，那么逐渐地你就会习惯表达意见，最后就能完全表示自己的意见了。

因此，这一点并不是单纯的模仿，而是可视为一种积极性的自我表现的训练法。

68 欲加强和上司的亲密度，即使是上司已知的事件也要报告。

在目前这种注重利害关系的社会上，欲与人建立亲密的关系，一般都认为喝酒是一条捷径。的确，喝酒时可除去双方的公式化外表，进而增进彼此亲密度。但上司和下属之间，即使不喝酒，也可借公事来增加亲密度。

换句话说，也就是部下向上司报告的时候。报告本来就是为了使工作进行顺利而为，是部下不可避免的任务。因为上司并没有直接着手部下的工作，所以有关工作的进度情形，就必须靠部下的报告才能了解。

因此可说，报告不仅是组织中不可缺的有机式活动，同时也是报告者——亦即部下——和上司接触的机会。而勤于报告，即是增加和上司接触的次数。就这样，和对方的接触愈频繁，对方也愈会对你产生亲密度。

至于就增加接触次数来讲，即使是上司已经知道的事件，也可加以报告一番；譬如你可以说：“你可能已经知道……”等。因为报告的人和接收报告的人之间，有种确定上下关系的作用，所以不论是什么情报，单就报告本身来说，即可刺激上司的荣誉感，同时还会加上报告者的积极性，所以会留给上司深刻的印象。

69 即使是上司的邀请，五次中也至少要拒绝一次，则可强

调你的原则性。

人是一种自私的动物，有时明知是自己找人来的，但对于每次必到的人，就绝不会产生好感，因为对他有种缺乏主体性的印象。

因此，即使邀请之人是上司，最好五次中也要拒绝一次，这样即是加强自己主体性或原则性的最佳自我表现法。这时，被拒绝的上司，应该也会有种想法：“嗯！这个人不太受人摆布，蛮有个性的”，而绝不会不高兴。尤其是当上司说“今天晚上我请你”时，而你拒绝了，这种效果更大。

70 没有决定席顺的会议，愈靠上司的座位，就愈能表现自己的地位。

在大学中，一般课程的听课学生都非常多，所以不规定座位而自由入座的情形较多。但有趣的是，学生们的座位都好像指定似的颇为固定。愈是能表现自己意见，成绩也愈优秀的学生，就愈会靠近教授这边，而成绩不太好，平常表现也不活泼的学生，就离教授愈远。

这个原因非常简单，坐在前面容易被教授认出其长相，而指名让他回答问题的机会也多，所以能坐在这些位子上的人，也就是不怕教授发问的学生。而相反的，对功课没有把握的人，对教授都有些惧意，不大敢接近，因而坐在远离教授的位子。

这种心理现象不仅学生有，一般而言，薪水阶级的职员大概都一样。譬如，在没有决定席顺的会议上，对自己意见

没有把握的人，或是消极的人，就愈喜欢坐在上司看不见的地方。

但上司却十分了解这种属下的心理，所以这种情形即等于让上司加强印象，表示自己没有把握或缺乏积极心态。而反过来说，如果想让对方了解自己的信心，就应尽量靠上司而坐。

总之，视座位即可提升自己的积极性，这一点在良好的自我表现方法中是相当重要的。

71 主办各种活动，可提升你的积极性。

虽然说举办任何活动都是相当麻烦的，但从某个角度来说，这也是提升自己积极性的最佳机会。因为举办活动的人，为了联络有关活动的各种事宜，就必须和所有人去洽谈，然后把全体意见归纳起来，并在会议中发表等，在某种意识中就会成为会议的中心人物，当然，也就成为大家瞩目的焦点了。

如果对这样一个表现自己的机会都不敢接受的话，那么就该怀疑你的积极性了。总之，只要有机会担任活动的主办人，就不要害怕，要勇敢的接受下来。

72 多余的努力，可成为表现热忱的武器。

新闻记者的取材方法，大部分都是一天到晚在外头“跑新闻”，而其中经常可见的，就是不论采访任何案件时，都会到和这个案件有关的人物家中去等他，有时是他本人工作回

来的深夜，有时则是早晨起来尚未出门之前，总之，想尽办法都要和当事人见一面。但是，有时好不容易等到了，结果对方以一句“关于这件事，我没有那么好谈的”而回绝了记者的采访。

对于记者的这种取材方法，就我们外行人来看，好像是在浪费时间。但他们这样作却是有原因的，这是因为每天不论一早或半夜都让自己处在这种严酷的情况下，会令对方产生一种同情的心理负担，因而给了他最新的情报；这也是记者们为了采取独家新闻，自古即用的方法，另一方面，接受取材的对方也了解这一点，但仍然会不由自主的上当，所以这个方法可说就是利用这种心理作用而产生的。

我所认识的一位周刊杂志的记者，曾经为了取得某个罪犯的手记，连续给在狱中的凶手写了三年的信，结果，就像前面所述，对方感动之余，终于在第四年获释时，把他的私人手记交给了这位记者。

像这种不看眼前效果的方法，表面看来好像是白费力气，但实际上，确是使对方了解你非常热心的强有力武器，值得学习。

7. “星期日也无妨，随时随地听您吩咐”，这句话可使对方感觉到你的诚意。

我相信有些人可能有过一种经验，就是本来要拒绝的工作，最后还是接了下来。而每当这个时候，我个人就会有种上当的感觉。譬如，对方打个电话这么说“我想和你见一面，有些问题想请教你。当然，我会配合你的时间，不论星期日

或假日我随时都可以候教。”如果对方这么说的话，我就不能不见他一面，而一见面，我就不能不接受他所托之事了。

相反地，如果对方说：“星期日是休息时间，所以我想在其他时间中和你见一下面”，那么我一定会拒绝的。因为不论任何人处在这种立场中，都会对他这种优先考虑自己的态度不悦，进而怀疑他对工作的热心和诚意，这一点值得留意。

74 走入对方的最近距离要求握手，可令对方感觉到你的气魄。

第二次世界大战以后，亚洲国家也纷纷地活跃于世界政治舞台上，而其中有许多外交官都为了个子比外国人矮而烦恼。因为个子矮会感受到对方的压力，进而易形成对自己不利的情况，所以他们就想尽方法来克服。

我现在所要谈的，就是其中的一段插曲。有一位外交官非常重视和外国人的初次会见，而为了不受对方的压力，就先走入对方的最近距离之内要求握手；而对方因为自己的地盘内突然遭受侵略，于是加强了对方极具气魄的印象。这一点也可应用在目前社会中，人与人见面时采用的方法。

75 走入对方的“势力范围”之内，可表示你的热忱和诚意。

经常听人说：“公家机关的服务态度太差”，所以最近有些市公所或区公所，都努力在改善职员们的待人态度，但仍然无法扫除他们傲慢的形象；原因之一大概就是市民们主动去找他们的关系。

我们在电视上也经常看到上司向部下随意叫着“你过来一下”的画面，而我们去公家机关的情形，就好像是部下去见上司的行为，所以对要去的人来说，会有种好像自己的地位较低之感，因而形成了精神上和肉体上的双重负担。有时连一件简单的事，办一天还办不完，而这一点又形成你心理的不快，而这种不快感又会变成批评，最后激烈的攻击公家机关。

此外，譬如人们见面时，如果对方说：“是否能请你来公司一趟？”，你就会起反感，因为这和上述情形相同，你会有一种被呼喝之感。而相反地，如果对方说：“我会来看你”，那么你就会觉得很舒服，因为对方来看你，即表示你不须劳驾，同时可以在自己家中或公司等自己的势力范围内接待对方，更不必因费神去等而产生不安之感，当然也会对对方留下好印象了。

综上所述，就能力关系来说，自己主动去找对方，甚至重复数次，即可让对方了解你的热心或诚意。尤其是因为你去见对方需要劳力，而这种劳力经过数次积存以后，对方就不得不承认你的热心和诚意了。

76 要强调自己的主体性，即使对方是你的顶头上司，有时也要表现相反的意见。

我有一位好朋友是某公司的科长，有一次就告诉我这么一段话：“我们公司有个小职员，每次开会都对我攻击，看起来好像很能干的样子。像前几天，他就公然对高级职员发表反对意见，事后我一问之下，原来他年资最浅，但是很受同

级职员的欢迎。”

对于这位科长朋友所说的话，我认为是必然的。因为每个人对权力都有些不满，而他却代表同级职员们的不满而表示抗议，所以理所当然会受到欢迎了。

77 对于伟大的梦想，只要热心的谈论，就会令人感到你个人的魅力。

一个人要表现魅力有许多因素，而其中之一就是使自己充满各种可能性。至于这种可能性要如何让对方知道呢？谈你的伟大梦想即是一法。

譬如，年轻男士告诉年轻的女性说“我准备将来要移民国外，最好是西班牙，如果可能的话，我真想买下一座小城堡”等。或许有些人会认为这是吹牛，但像这样能说出自己梦想的人，却往往最能令女性感觉到他的魅力。

能够畅谈自己梦想的男性，特别会令对方感受到男性的罗曼蒂克气息，或者说是可能性。譬如说：“我这辈子一定要环游世界一周”，像这样的梦想，就会造成对方认为你很有前途的印象。

换句话说，只要有伟大的目标，就会令人觉得这个人的伟大，而会感到他充满了向前进的活力。至于对女性来说，和这种男性在一起，会有自己也参与了他的梦想，并且一起去实现的想法。所以当男性很热烈地谈论他的梦想时，女性也会同心协力的为他想办法，让他实现；这一点也许是你运用此法作自我表现时，始料所不及的一项成效。

最后，顺便一提的是，因为这只是梦想，所以即使没有

实现的可能也无所谓，重要的是你要热心谈论，并且让对方和你同享你的梦想。

78 认真时有认真的表情，可笑时则尽量去笑，会给人感性良好的印象。

根据某些体育记者的说法，他们最不喜欢采访的对象，就是：一些不论赢或输都没有什么特殊表情的选手，因为这样会让对方摸不清他们心中的想法，也不知道他们到底是高兴还是生气。

毫无表情的脸，就好像戴了面罩一样，而对这种症状，心理学称之为“面罩症状”，是上下关系划分严格阶级的社会人最容易出现的，此外，压力较大的薪水阶级很常见。

当然，不能就因此说他们这些人是缺乏感情的冷血动物，而事实上，他们可能怀有比普通人还细腻的感情，甚至过着更丰富的精神生活。

但是，不论你的感受性多么丰富，如果不表现出来，是不会有别人发现的；亦即不论感受性多敏锐，当别人都处于感动状况中时，只要你一个人毫无表现，那就无怪乎别人会认为你的反应迟钝了。

感情的表现愈激烈，就愈可表现出其人的感情之丰富，而感受性强烈的人，别人就会觉得他非常具有吸引力。因此可以说，高兴时尽情的笑，认真时则有认真的表情，把自己内心的感受真实的表现出来，即是提升积极性的自我表现法之一。

79 演讲时把麦克风拿在手上，较能充分表现自己。

我因为经常演讲之故，所以最近对麦克风的拿法也颇有心得，有时看了演讲的录像，自己都蛮欣赏的。好了，现在不提这些题外话了，还是言归正传，来谈一谈麦克风如何也能成为给人好印象的一大武器。

我相信大家都有拿麦克风说话的机会，不论是结婚典礼或开会时，总之，这时你不要让麦克风固定在那儿，而应尽量握在手中讲话。

使用麦克风说话时，基本上你的嘴和麦克风要保持一定的距离，因为这样听者可以听得很清楚。但用麦克风说话机会较少的人，用固定的麦克风说话，很容易使身体往后仰，而使嘴和麦克风的距离愈来愈远，这么一来，你就要更大声的说话。因此，不仅不会给人好印象，反而会令人有种不知所云之感。

而相反地，麦克风拿在手上说话，可以乘机接近观众，表现出和他们的亲密感，尤其是在数小时长的会议上，这种表现法特别具有效果。

如何表现诚实的魅力

第三章

前 言

我曾经在一本杂志中看过一段报导，内容是介绍在毫无资本的情况下，要开一间店面的方法。就是每个月固定存一笔金额在银行，对将来要融资时有很大的帮助。这是因为毫无社会地位、资产及资金的人，突然申请融资，银行方面绝不会答应的。

而这时候，最有帮助的就是每个月固定存入一笔金额的存折，即使每一笔都是小额存款，但实绩却有关你的信用。相反地，如果你的存款额时大时小，那么你的信用度就很低。

不仅是在向银行申请融资时，信赖感的有无还会成为所有人际关系的基础。亦即每个人都不会喜欢和信赖度低的人亲近，更别把工作交给对方了，因为没有信赖感就没有好印象，两者之间是成正比的。

因此，本章所要介绍的，就是如何取得对方信赖感的自我表现法。至于和这种表现法非常相似的例子，大概就是所谓的诈欺犯了。因为诈欺犯都十分注重自己的外表，每当要和目标见面时，都会打扮得相貌堂堂，见面的地点也常利用第一流的场所，尤其是借钱方面，即使是小额也会如期归还；这就是诈欺犯惯用的手法。但是，虽然明知这是诈欺犯的手法，却仍然有不少人会上当。

究其原因，也就是因为诈欺犯在犯罪以前，就已经取得了被害者的信赖。当然，我的用心并非要大家学习诈欺犯的行径，而是强调能够建立良好人际关系的自我表现法的重要性。

前面已经说过，对毫无社会地位的人来说，固定存款是取得对方信赖的方法之一。进而言之，只要能给对方信赖感，那么你的人生将为之改观，这种说法并不为过，而本章即是谈如何加强对方认为你很诚实或可靠的方法。

84 要强调自己的诚实，可稍微表现一些自己的缺点。

相信大家都曾有所耳闻或亲眼见到，就是当百货公司举办货品大拍卖时，往往会造成人潮汹涌的盛况，其场面连大减价时都无法相比。为什么拍卖瑕疵品会这么受欢迎呢？据我的推测，无非是因为他们把货品的缺点特意表明的结果。

由于一般都是把自己的缺点隐藏起来还唯恐不及，所以故意把缺点表明出来的情形，就会令人产生诚实的印象，而这种印象又会关系到对商品的信赖感。

因此，利用表现缺点来强调诚实，可说是提升自我形象最有效的方法了。但值得注意的是，不能为了彻底作到“诚实”二字，就把自己所有缺点都表现出来，因为这么一来，反而会失去信用，造成别人认为你一无是处的印象。

那么如何才能适当的表现自己的缺点呢？我的看法是顶多只能表现出一点或两点。因为在这种少数缺点的情况下，对方会有种你除了这一、两点的缺点以外，就没有其他缺点的错觉。

81 自己不懂的事就坦白说不知道，较能博得对方的好感。

有一次我在加州大学听一位著名教授演讲，内容是关于用老鼠进行实验的情形。当时有位学生发问：“如果改变实验条件，会有什么结果呢？”但就在我也满心期待这位教授能有所回答时，却听到他毫无惧意的说：“我不知道。”

包括我在内的大学教授，大概没有人会对学生所提的问题坦白说不知道，而会以“我想可能会有这样的结果……”等一类的话把场面撑过去。

不论任何人都会有隐藏弱点的心理，所以对承认不知道这一点会产生抗意，连不懂的也会装懂的样子。但有时把不懂的坦白说不知道，反而可以成为非常有效的自我表现法。

因为坦白的本身就会给人一种强烈的印象，使别人认为你非常老实。此外，有着说不知道的的勇气，就某种角度看来，还充满着除此以外什么都知道的自信。

实际上，对前面所说的那位教授，我也觉得他非常坦率而令人颇有好感，所以对他说话的内容更加信赖。

82 说话的速度不要太快，因为只有说话从容才能给人好印象。

优秀的推销员，其说话速度都不大快。当然，我的意思并不是说那些说话速度快的人就不适合当推销员，而是因为推销员并非只靠那张嘴滔滔不绝地说“这种商品有多么好”这一类的话就可以了。

就一般购买者的心理而言，对那些反复述说自己商品多

么好的推销员，往往会产生一种戒心，认为他的话十之八九都是骗人的。而相反的，对于说话缓慢的人，就会产生一种诚实感，反而会有着想听他说话的欲望。

当然，要使对方产生购买意念，还需要各种口才方面的技巧，但最重要的，还是要先让对方产生信赖感，才能使其后交涉顺利。

这一点不止是在推销方法上占了重大的比例，在一般的人际关系上尤其重要。特别是要说服人时，滔滔不绝地说绝不会有任何结果。虽然说话的速度快些，可以在不需要太多时间的情况下就传递许多情报，但这种情报的传递并不只是量的问题。情报的信赖度就依对传递者的信赖感而定，如果滔滔不绝地说，不仅会给人轻浮之感，就连对他的情报也会感觉不足以信赖；这一点是人类惯常的心理。

因此，要把自己的诚意传给对方时，尽量使谈话的速度缓慢是一大原则。尤其是就业面试时，平常说话就很快的人，最好意识着把速度放慢，否则，易使对方误以为你是轻浮之人。

63 愈有自信的话，用愈小的声音，就愈没有强迫性。

愈是令人会由内心感激的话，愈没有人会大声吼叫出来；亦即声音不太大，用一种教诲的方式来谈，给人的感觉就愈深刻。人类的心理是非常奇妙的，赞同或不赞同说话的对方，并不是因为说话的内容，而经常是受对方说话的态度或表情所影响。

即使你说的是正确的，但用大吼或喊叫的方式，听者就

会感到一种强迫性，进而对你产生傲慢的印象，造成“这件事你不说我也知道”的反感。同样的，责骂孩子们时，如果粗声大气的吼叫，他们就会有种生理性的反感，而以哭闹得更凶这种姿态来表示反抗。

84 对没有把握的事，使用肯定语气可使对方相信你的说法。

我们看街上的算命者，对顾客解释时，往往都用各种暧昧不清的说法，但结尾却非常的坚定。他绝不会说：“你可能会……”，而会说：“你会……”。关于这一点，大概他是靠经验才知道的吧！但不可否认的，他正好利用到了所谓的心理性暗示作用。

这种暗示作用的效果，另一方面也为催眠诱导等技法之施行者所使用。亦即在催眠时，利用完全肯定的语气使对方受自己催眠。譬如说：“你现在手会抬起来”，或“一定会抬起来”，或是“你的手放在头上，已经移不开了”等不让对方有任何意见的诱导语气来产生效果。相反地，如果你说“你的手可能会往上举”这种说法就绝不会生效。

某家著名电器公司的董事长，在公司业务急速成长的时期，曾把销售目标订在令人无法置信的高度，但结果员工却真的达到了他所订的目标。这是什么原因呢？据说就在于他说话的方式。他经常口气坚决的说：“我们的销售额一定会达到……”，连对融资的对方也这么说：“我们公司一定会茁壮的”。就因为他这种坚定的说话方式，给予对方良好的印象，所以融资也顺利成功了。因此可说，这位董事长之所以被称为同业的“开拓先锋”，完全归功于这种自我表现法的功效。

换句话说，也就是他所使用的肯定语气，充分发挥了给予他人自信感的暗示效果。

85 预料将使对方等待时，应比你所确定的时间再多说十分钟，较易获得对方的信赖感。

首先，举例来说，某种情侣已经约好在下午6点见面，但这时男方却因工作之故可能会迟到，所以他打个电话告诉女方说：“对不起，因为工作的关系，我可能要晚到10分钟”，但实际上他却晚了25分钟，所以女孩子非常生气，当然，这天的约会也就不欢而散了。

实际上，这位男孩子已经想到会迟到25分钟，但为了不激怒女友，所以只说10分钟，却没想到反而更加激怒了对方。

对于这位男孩子的心理，我十分了解。不止是约会，有时在工作接洽方面，已知要让对方等待时，大多数的人都会比实际迟到的时间少说一点，但实际上却往往造成反效果。

就象前面所谈的例子一样，迟到本身已是对自己不利的因素了，再加上比实际时间迟到更多，就会使此不利更加严重。如果是工作的话，还可能会因此而失去信用。所以若能事先预知这种情形，就可以把迟到时间比预测时间多加一点。那么你准时到达，即等于你早到了，对方会对你有种好印象；亦即出乎对方的期待，可使你获得别人的信赖感。

86 重视和工作有关的各种工作，可加强对方认为你对工作十分勤奋的印象。

首先，我要来谈一个很早以前的例子，大概是1952年吧。日本的一位工程师，因发明小型引擎而获得蓝绶勋章，但就在宫中所设的颁奖会前，他申请要穿工作服出席。现在，先不论他的申请是否通过，我所要谈的重点，在于从他的这种行为上，我们可以感到他对工作有一种不平凡的意欲。因为他对工作的重视，所以会有穿工作服出席的想法。

俗话说：“工欲善其事，必先利其器”，由此可知，重视和工作有关的物品，也就是你重视工作的表现方法之一。而实际上，自古以来，愈是第一流的工匠，就愈重视自己的工具。譬如木匠，总是会把工作后的铲子磨擦光亮，然后小心收藏到工具箱中；这一点也就是他重视工作的表现方法。

近几年来，大概是因为物资充裕，所以在整个社会中要求重视工具的习惯已渐趋没落。但从反相的角度来看，就因为处于这样的现代，只要你对和工作有关的器具能小心处理，自然而然地就能表现出与众不同的特殊感。

至于薪水阶级的人和工匠不同，他们并没有特别的工具。关于这一点我的看法是，如果他能把平常用的文具用品或手提箱、文件等，甚至办公桌上也经常收拾得很整齐，那么给予四周人的感觉就不同了。使用过后又收拾得很整齐的用具，会令旁人有种爽快之感，所以把和工作有关的器具小心保护的人，和技术优良的工匠同样，会令人产生一种信赖感。

87 向大众说话时，速度应尽量缓慢。

每当我在演讲时，若听众愈多，我说话的速度也就愈慢。这是因为和一对一的谈话相比，听众较多时集中力较易低落，

如果说得太快，有时无法让人听懂意思。虽然说群体中有些人的理解力不错，但也有些理解力较差，如果你乘兴而大谈特谈，那么有些人就会听不懂了；尤其是年龄层不同的群体，这种差别会更加明显。所以不使说话速度缓慢，就无法让所有听众都了解你的意思。

或许有人会说这只是小事一件，但我却认为就是这种小事，才能让听众了解你的诚意。

83 打电话时，先问对方是否方便接听电话，可刺激对方想听你说话的意欲。

有人说：“电话是不速之客”。的确，不论你在开会或者正和重要人物交谈时，它总是出其不意地响起来。但是，如果对方没有时间接听电话时，那么即使你谈的是和他有关的事，对方也很难听得进去。

需要对方听你说话时，首先应使对方有听你说话的心理准备，这是自我表现最重要的重点之一。而在打电话时要使对方有这种心理准备，最有效的方法就是先问对方：“现在是否能请你听我说话？”。

就像这样，先问对方的方便与否，会使对方产生一种你很诚实的印象，同时这种开场白，也是令对方有听你说话的心理准备。之后，对方可能会告诉你说：“我只有5分钟”，但你开始说话以后，即使从5分钟变成10分钟，对方也不会介意。因为对方已允许你了，所以他会认为主导权在他，即使你把时间再拖长些，对方也不会有所不悦的。

此外，或许他这时没有听你说话的时间，但如果你先问

他何时方便，他也会回答你一个确定的时间。

89 为了表示自己的诚意，应提早 10 分钟到约定地点等候。

和人有约时，应遵守约定的时间，这是每个人都应该具备的美德。但如果这次约会是你所提出的，那么应比约定时间更早一点到达目的地，这一点在表现你的诚意方面是非常重要的。

拿我这个人来说，只要是和人有约，我都会遵守此原则，最迟在约会时间以前一定到目的地等候，这是因为守时是表示自己诚意的自我表现法之一。或许有人会问：我为什么会特别提出这件应该作的事呢？事实上，我只想说明诚实或信赖感，往往都是从“守时”的行为中产生的。

尤其重要的是“你等对方”这一点。如果你准时到达，而对方已在那儿等候，那么你的诚意就不会太明显了。

譬如，要和很重要的对方见面时，每个人都会紧张和不自然；而到初次去的地方，大部分人也都会有种无法松懈的情绪。于是，在这种多余的紧张感中，对于要发挥才能等的自我表现便极易产生阻碍。如果这时你比对方早到，就可以先熟悉一下四周环境，培养出和对方见面的心情。

90 即使借用了一百、二百这种小额的金钱，也要如数奉还，如此可增加别人对你的信赖感。

诈欺犯常用的手法之一，就是起初先借几千元等这种小额金钱，并且立刻奉还，等到对方产生信赖感以后，再逐渐

把金额提高，到你所能负担的最高限度就乘机溜走了，且不论现代或古代，因这种手法而上当的人不胜枚举。究其原因，也就是因为大家对小钱都不太在意，而使诈欺犯顺利的运用了这种心理。

“算了，这种小钱也不必指望他还了”，就像这样，在你已经放弃他还钱的时候，却很意外地收到借款，于是对他产生信赖感。

像这种诈欺犯的取信手法和技巧非常有效，值得留意。此外，像借钱打电话的情形，即使不大，只是几块钱的小事，但你如数奉还这种态度，却会令对方产生强烈的印象，可能因此而对你有信赖感。

这一点不仅是对借钱一事，进而言之，凡是小的约束或誓言，都可说是同样情形。因为对这种琐碎之事能够奉行的人，会令人觉得他非常有原则性，因而对他产生极大的信赖感。

91 还钱时应照原数奉还，才会给你一种很重视金钱处理的印象。

我们经常可以看到，有些人为了还几十元的借款而拿出千元大钞让对方找的情形。虽然这是一件小事，但这种作法却容易给对方不舒服的感觉。这是因为代你垫钱的人，虽然知道找钱是合乎道理的，但从自己身上拿出了钱，就会有点损失的感觉，因而埋怨你不会为他人着想。但如果你正好准备了一些零钱，那么对方就会感觉你非常具有诚意，而这种想法又会给对方一种你对金钱的处理十分重视的好印象。

92 对自己不利的东西，不需开场白而直接进入主题，可令人觉得你非常具有责任感。

要向人要求谅解时，一般都很难说出主题，而会像没得到好成绩的小孩子一样，不敢由学校直接回家，一定会绕许多弯路才能到家。亦即会先提出和主题无关的话题，而在下意识中把主题留在最后。关于这一点，我的看法是向人要求谅解时，最好初时即说出本意，譬如像：“其实，我今天来找你是为了……”等单刀直入的说法。

因为像这样干脆的说出本意，较不会引起对方的反感，同时这种对自己不利的事直接提出的姿态，也会令对方产生一种诚实的印象，比在那儿绕圈子更能有好结果。

若初时先说一些无关紧要又浪费时间的话，最后才道出本意，就会使对方觉得你在逃避责任，反而得到不良的结果。因为错在自己时犹唠叨不已的推卸责任，这种人最是令人觉得缺乏责任感，同时也会产生一种“他根本没有诚意道歉”的想法。因此，对自己不利的东西，最好初时即承认错误，才会令对方觉得你有责任感，甚至还会联想到“这一次他虽然失败了，但像这种勇于认错的人，以后若有机会还是可以让试试”等如此的信赖。换句话说，就视你对错误的表达方法，即可使失败转为成功，这一点在良好的自我表现法中是相当重要的。

93 犯错时以借口掩饰，还不如用行动来补救这种错误，更能加强你的诚意。

某家公司在开会前，都会配合出席者和会议主题而印发一些资料，但有一次却漏印了部分的资料，而这错误是因为负责影印的新进职员忽略所致。虽然这一部分的资料对会议的进行并没有什么阻碍，但这位新进职员将会受上司的指责，这一点是无庸赘述的了。

但是，这位新进职员却对上司说：“请你把资料借我一下”，并且表示要重新影印，再把完整的资料分给出席会议者。

这时，上司却对该新进职员的能力重新作了肯定。这是因为不止是道歉，而且想办法要补救错误的态度，令上司觉得他有强烈的责任感和诚意。当然，他并非有意这么作，但结果却给予上司好印象，因此可说他作了很好的自我表现。

我曾经也有过一次经验，就是某位编辑遗失了我的原稿，而慌忙跑来向我道歉：“真是对不起，我知道不论我如何抱歉，也无法求得你的原谅，但是我希望有补救的机会，不论任何事我都愿意作。”当然，我不能让他重写一份我的原稿，所以根本想不出他可以作的事。但他这种态度，却不仅让我无法责备他，反而对他产生一种激赏的感觉。

94 错在自己时，只要在对方期待以上的态度向他道歉，即可给他诚实的印象。

某家较具商业道德的出版社，出版了一套作家选集，而后发现其中一册有错误的地方。这时，出版社想将有错的书换回，所以就声明希望购买了这套全集的人，能和该出版社联络，结果它这番声明，顿时使它的名气倍增。

不论任何书籍都难免有疏误之处，但一般的应付方法，顶

多是附上一张勘误表。而这家出版社却为了一个错误就要换回整本书，亦即比一般人所期待的道歉程度更高，两相比较之下，当然以后者较能博人好感。

这一点就人际关系来讲也是同样的情形，亦即不论任何人因对方的错误有麻烦时，都会因错误的程度而心中有一种期待；大概对方会如何向你道歉。譬如，你原本只抱着五分的要求谅解，而对方却给你十分的道歉，于是由这种意外感，你就会加强对方有诚意的印象。

相反地，如果期待有五分的歉意，但对方却只给你两、三分的道歉，那么你对他就会产生一种不信赖的感觉，这一点是人类最普通的心理。

总而言之，犯了错误或失败时，就看你向对方的道歉方式，即可改变对你的印象。换句话说，要求他人原谅时，也就是加强对方认为你很有诚意的最佳机会。

95 要提高部下对你的忠诚度，应责备小错，而故意无视于大错。

某家著名的电器公司董事长，在同业之间被称为“经营之神”，而他之所以能获得如此崇高的评价，即在于他很懂得利用人类感恩的心理。譬如，有一次该公司的副董事长，在其原任的工厂里任职厂长时，因不慎而使整个工厂付之一炬。当时，这位副董事长已料定公司一定会将之开除，就算是情形再好，也会降级调迁。但是，出乎意料的是董事长接获报告时，只淡淡地说：“算了，今后你好好地工作吧！”

实际上，并不是这位董事长真的如此宽宏大量，而是他

了解用人之道。因为副董事长曾经连电话的打法都受过他的指责，而现在却轻易原谅了失火这种大错；所以经过这次的事件以后，这位副董事长对上司所形成的忠诚度，应不难想像了。

像前述这种只责备小错，而故意无视大错的方法，亦即把握住了人类感恩的心理，可说是对待部下的最佳范本。的确，许多小错误在当事人本身毫无所觉，所以必须加以指责，但发生了这么大的错误，其自己本身的自责已经足够他反省之用了，故不须再加以指责。因为在他犯了大错而情绪因之消沉时再来指责，可以会更加令他抬不起头来，不仅会使之失去干劲，可能还会留下感情方面的郁结。

因此平常对小事都很注重的上司，对大错不加以责备，就会令部下感觉到上司的宽厚和关怀，因而对上司更加忠心。

96 如果事先就预测到会令对方不悦，那么初时即先说出，可使对方的不悦感转化为好感。

著名作家C先生，就是一位善于谈话的高手。他对于初次见面的人，一定会说这么一句话：“我们这次的谈话，大约半个钟头就结束了。”

对于他这种“事先声明”的作法，我觉得由衷佩服。因为平常即不惯于谈话的人，这时心中已经在惶恐不知对方会问些什么问题了，而你如果照一般情形先说：“我们来轻松的谈谈”，反而会令对方更加紧张，还不如坦白地告诉对方“半个钟头即可”，这样在情绪上较能平静下来。

即使是日常生活中的谈话也是一样，第一句话给予对方

的印象，就会令情形大为改观。尤其是预测到可能会令对方不悦的话，初时即先说出，反而会使对方易于接受。譬如，对上司提出反对意见时，你可以先说“依我的浅见”或“照我所提的愚笨方法”等对一类的话，就不会刺激到对方的感情。而实际上，你这种“浅见”或“愚笨的方法”等说法，还有着掩饰缺点的效果。

此外，“我相信你已经了解了”或“这是我这个外行人的看法”等说法，也并不是毫无用处的。因为你先有如此的开场白，即可预防对方对你产生趾高气扬的印象。而令人觉得奇怪和迷惑的是，如果在谈话之后才提这些开场白的話，反而会引起对方的反感；但谈话之初即先提出，就会令人产生不太介意的心理作用，甚至觉得你是个心思细密的人，因而对你所说的任何事都留下深刻的印象。

97 要消除对方对你的不信赖感，用“像我这样的人可以吗？”等说法有效。

我曾经参加过一项座谈会，当时在场的不是学者，就是评论家，而只有一位例外的是家庭主妇。当轮到这位家庭主妇发言时，她的开场白是：“像我这么平凡的家庭主妇，虽然不会有什么好的意见……”，而实际上，她的发言却非常有力。惭愧的是，我本来也颇为怀疑她到底有些什么意见呢？但她一开始说话，我却不由自主的注意听她说的内容了。

究其原因，大概就是因为她那一番开场白的效果吧！因为对一般人而言，反对、不信任、不满或愤怒等消极的感情都有些见不得人，但如果能让对方先了解一下，亦即先有

心理准备，那么就不会有那种见不得人的想法，甚至有时还可因此而消除对方的不信赖感。总之，对于不信任或不满自己的对方，用这种抢占先机的方法，可说是最恰当不过的了。

98 对正处于愤怒中的对方要提出反论，应稍待一段时间才不致引起反感。

经常，我们可以从报纸上看到，就是常有民众因电话费的误计而和电信局发生磨擦。而有一段时间，电信局为了能早处理这一类的争执，总是迅速调查而回答民众的疑问，但往往却有些人对其答复不满意，于是争执又起。后来，电信局改为先道歉而后说明“我们会先仔细调查，然后向你报告”的方法，亦即隔一段时间再回答，结果得到非常良好的效果。

这是为什么呢？是因为对方正在愤怒中，也就是感情正受到刺激时，根本无心接受你的理论。而要使对方能由衷接受说明，最有效的方法就是隔一段时间，等他心平气和之后，自然就能听你说话了。

我把这种隔一段时间再作处理的情况叫作“时差攻击”，我相信这是要说服人时不可缺少的武器之一。因为“等到冷静下来”这种一般性的教言，的确有着充分的心理学依据。

要对正在愤怒中的对方提出反论，本质上和说服并没有什么差别。即使你说的都是正确的，但对方在说话时你去插嘴，就容易引起反感总是没错的。换句话说，如果对方没有接受的心理准备，你所提出的反论内容愈正确，他的反感就愈强烈，故可说是一种反效果。客运公司在处理交通意外时，

也是以安慰乘客为先，一切交涉都等伤痛过去以后再说。

99 如果你想反驳，那么先接受对方的意见，就不会被认为有反抗之意。

想说服对方时，多少应先听一听对方的意见，即使你无法同意和接纳，也应以“听”为原则。尤其要提出反对意见时，更应先听对方的意见，然后才说“你说得很有道理，但是……”等开始说反对的理由。

这么一来，对方会有一种你很注意在听他说话的错觉，进而产生想听你说话的心理。因为这时对方已经对你有了信赖感，所以不知不觉会朝向被说服的方向，这一点是说服对方时相当重要的一项心理战术。

如果你不听对方的意见就直接提出反论，那么势必会引起对方在事情上的反驳，当然也就无法引起听你说话的欲望了，故可说是一种极不明智的自我表现，应特别留意。

像这种先接受对方意见，继而再提出反对意见的说服方法被原称为“YES·BUT方式”，尤其对一些霸道的上司特别有效。譬如先说“科长说的很有道理，但是……”等，先表现出赞同的态度，接着再提出反对意见，就不会使上司认为你有反抗的意识。

但值得注意的是，这种方法仅是嘴里说说是不会有多大效果的，有时反而会遭到反效果。亦即你嘴里承认上司的意见，但却紧绷着脸，就很容易让上司看穿你的心理。因此，必须有从容的心情才能“唱作俱佳”。

109 对于对方的质问，只要重复其问话，即可表示出你认真的态度。

我有一位朋友非常喜欢演讲，但不喜欢演讲后受到别人的质问。的确，有时候会突然有一些难以作答，或根本无从答起的情形出现；但对于这个问题，某位评论家就非常善于处理。

他的作法是当别人向他提出问题时，他一定会先说：“哦！关于这个问题，你是想问……”等先重复一下对方的问题，而在这一小段的时间中，他就在心中思考着该如何回答。同时，像这种重复问题的方法，也会给发问的人或在听众心目中留下一印象，亦即会有“他很认真在听我说话”的想法，因而对给人好印象方面非常有帮助。此外，因为你能重复对方的问题，也就是表示你认真在听他说话，而用“我想你要问的是……”这种表示法来确定问题的主旨，也就是表示出你真心想回答的态度。

尤其是在就业面试时，这种反复法是最恰当的自我表现法了。因为当面试官提出问题时，你不回答或因慌乱而有了不切主题的答法，都会影响到就业的成功与否。但是，不论你回答的内容是否精湛，都必须把问题重复一下，使对方了解你有着回答问题的诚意，这一点是相当重要的。

101 提出反论时，采取请教的方法，较不会给人傲慢的印象。

有一次，我有一位任职企业公司科长的朋友告诉我，他有位部下不论提出任何问题，都会以“我是否可以请教您两、

三个问题？”这种说法为开场白；虽然他所说的大都是反对科长的意见，但由于他提出问题的方式，使得这位朋友无法拒绝去听他的问题。

直接提出反论容易造成磨擦时，采取这种方式也不失为一种好的作法。也就是利用问题来表示自己在向对方讨教的姿态，可刺激对方的优越感，进而减低对方对你的反感，不致使对方留下傲慢的印象。

102 复述一下对方的意见，可令对方有放心感。

譬如你打电话与人交谈时，如果对方一无反应，既不哼也不哈的，我相信你一定会觉得不舒服，怀疑对方到底有没有在听你说话等，心中相当的不安。

这一点不仅是电话，和人面对面交谈时也是同样的。因不论对方是否了解，都被要求应有某种反应，这是人类天生的一种心理状况。

当然，如果你只点头或随便附和一下，也可以算是一种反应，但如果你能把对方说的归纳一番，然后表示给对方知道，那么效果将更加明显。譬如你可以说：“哦！你说的是不是……”等先复述一下，即可消除对方心中的不安；同时这么一来，又可以帮忙对方把他所说的要点整理出来，于是又加深了你能力很强的印象。

这一点在公司中尤其必要。当上司对你下达命令时，如果你能将此命令整理归纳，并重复一次，那么上司就会对你很放心，甚至对你产生如“这个家伙的能力不错！”等有信赖感的评价。

此外，复述本身就具有表示当事人已了解命令内容的效果，故还可预防无谓的误听等情形。

103 “我有话要告诉你”不如“我有话要请你听”来得谦虚。

要使对方对你有信赖感，应以“把自己交给对方”为前提。因为只有将自己全部交给对方，才能使对方发现你的“无害性”，进而对你产生好感。

因此，要向对方说些什么话时，心中应认定对方是主人。举例来说，“我有话要说”是以自己为主，会给对方一种不受重视之感，但如果说：“请听我说”，就是以对方为主，可加强你的谦虚态度，进而造成对方想听你说话的情形。

104 将公司职员的日常情形，勤于传递给上司，可获得不同的评价。

一般而言，上司对部下的各方面，都有着想了解的欲望，尤其是有关部下的私事方面，更是许多上司想知道的。因为诸如此类的情报，可当作掌握部下的有力武器。

譬如，对母亲生病住院的部下，如果向他说声“听说你母亲正生病住院，现在情况怎样？”等，那么被问的部下就会感到，上司这么关心我，因而更加卖力的工作，同时也会对上司产生信赖感。

但是，对于和部下有关的私生活情形，一般上司都很难得知，更不能一本正经的去询问。这时，如果你能自然地说些这方面的消息，就会使上司觉得你很可靠，对你的看法自

然也就随之改变了。

但值得注意的是，上司所需要的情报并非你对某人的恶意批评、或同事之间的闲言闲语。如果你连这点小事都分不清的话，就很可能招致上司对你的不信任，故这一点应特别留意，至于上司希望知道的情形是，譬如某人生了第二个儿子、或某人下个月要结婚了等这些平凡的私事。

105 和上司一同出游的翌日早晨，应比平常更早上班，以加强上司的信赖感。

从小，父母或老师就会告诉我们：公私要分明，亦即该玩的时候尽量玩，但工作时则应全力投入。这是因为只有两者兼顾的人，才能博得别人的好评；这一点对身为部下的人来说尤其重要。

因此，不论是应酬或私人间的情谊，凡是和上司一起相处在开放式的情绪中，翌日早晨都应该规规矩矩的上班，特别是比上司更早开始工作最重要。因为这种作法可让上司知道自己是个公私分明、把握原则的人，因而加强了对你的信赖感。

这种方法根据原理是，昨晚和你一起玩乐的上司于翌日早起上班，不论身心都会感觉十分疲劳，这一点和你是一样的。所以当你来上班的时候，如果发现你比他更早，就会感觉特别的意外，而对你的辛劳产生一种共鸣感，进而造成上司对你有“这个人还满有干劲”等的信赖感。

甚至于听说有些上司在和部下一起玩乐的翌日早晨，一定会早到公司来观察部下上班的情形；这一点可能是那些心

存不正的部下始料所不及的吧！

106 恪遵在谈笑间所订的诺言，可增加对方认为你很诚实的印象。

我曾经听某位企业公司的科长这么说过，某星期天有一位该公司的年轻职员到他家中拜访说：“前些时候我答应送给你的酒已经好了，所以给你送来”，说完即奉上他自己酿制的水果酒。经由他这么一说，这位科长才恍然想起，半个月前两人去喝酒时，对方曾经提过：“我们家乡酿制的水果酒，味道最棒了”，而这位科长当即开玩笑说：“既然如此，下次有的时候也送给我一瓶吧！”但实际上，这只是他的一句玩笑话，而对方却规规矩矩地送来了，所以当即对他的诚意大为感动。

虽然在一般人的观念里，不守信诺即是不诚实的表现，但在谈笑间所订的诺言，却可以例外视之。譬如前述在喝酒时所作的承诺，即使你不去遵守，也不会受到别人的指责。但这位职员却真的实行了酒席上的承诺，所以他会使科长大为感激也是理所当然的。

综上所述，要给人强烈的印象，这种出乎别人意外的方法可以发挥极大的作用，而且这种意外愈强烈，给人的印象也愈深刻。

进而言之，对于这种酒席上半开玩笑的承诺，因为对方认为你并不会认真执行，而你却守之不渝，所以对你的诚实会留下深刻的印象。

107 一边收拾物品，一边和人打招呼，会给人一种缺乏诚意

的印象。

工作完毕要回家时，一边收拾皮包或摊在桌上的资料，而一边说些“今天浪费了你的宝贵时间，真是谢谢你了”等打招呼的话，虽然在他本人来说是一种无意识的动作，但这种作法最好要改正。因为一边行动，一边打招呼，会令人觉得他着急回去，而缺乏诚意的印象。即使以前对你的印象不错，也会因为你这种举动而抹煞。

因此，诚意的打招呼，可说是一种重要的自我表现法。

108 有耐性地听情绪低潮的对方述说，可倍增本身的信赖感。

某位著名的文化人类学者，在其和美国印地安人共同生活的观察记录《人类能互相了解吗？》一书中，对同部族的亲戚们互相开玩笑或打趣这种习惯，作了如下的说明：

“在一般的谩骂或愤怒都被禁止的这种社会中，人民特定形式的玩笑或打趣别人的习惯，具有使心中郁闷消除的作用”。

我们也有一句话说：“话闷在肚里会闷烂”，也就说明了人们心中的闷气，可借说话的方式而将之消除。依照这位文化人类学者的观察，印地安人就是巧为利用这种心理作用，而使彼此间的人际关系圆润。

但是，人一旦陷入情绪低潮中，连和别人说话都不愿意，于是心中的怨气无法消除，又更增加了低潮的情绪，便形成这种恶性循环。甚至有时因别人的安慰，还会使症状更为恶

化。

实际上，处在这种情况中的人，最觉得安慰的就是有人能听他心中想说出的话，因为把心中的怨气说出以后，除了能发散感情，同进也可以知道自己的真正意向。这么一来，要脱离这种消极和低沉的心理也就不远了。譬如，利用喝酒或吃饭以后的空闲时间，听一听对方的真心话，并表示出对他的关怀，一定会使他对你的信赖感大大增加。

109 假日的访问，穿着整齐可强调你的诚意。

利用假日到上司家拜访，大概有许多人都会为穿着问题而烦恼。这是因为在一般人的看法中，对方正在轻松时，而你穿着正式的服装到访，可能会造成对方有压迫感，但穿着得太随便，可能又是一种失礼的行为。关于这个问题，我认为最好是视对方的性格而定，但一般而言，如果你想表示诚意的话，最好还是穿着正式的服装。

究其原因，除了礼貌的问题以外，最重要的还是希望在对方心中留下不同的印象。因为一般人都认为假日应该穿着轻松点，而你却服装整齐，对方就会觉得假日你还想得到这些，因而加强了对你的印象。

此外，对方正好穿着随便时，你穿戴整齐的到访，也可使对方心中造成对你的亏欠感；亦即对方有种愧对于你的意思。反过来说，也就是让对方了解到你对他的敬意。在这种情况下，不论任何人都会深为感动的。

我曾经有过一次经验，就是在家中接待两位来自远方的好友夫妇。当天，他们穿着的是非常正式的西式礼服，除了

让身为主人的我感动异常之外，同时也对他们留下了深刻的印象。

110 对待餐厅侍者等第三者的态度，会影响到对方对你的印象。

有一次我问一位已经订婚，但又突然和对方分手的小姐，为何会下决心离开男友。结果这位小姐回答：某天两人进入餐厅吃饭，但侍者却弄错了男友所点的菜。这时，男友破口大骂：“什么意思嘛！你以为我会吃这种东西吗？”这位小姐看了他这种态度，原本以为他心地不错的印象，就此烟消云散了，认为不能和这种人一起生活，于是下决心和他分手。

我相信不仅是这位小姐，经常和自己在一起的人，对待第三者尤其是餐厅侍者或咖啡厅的侍者等比自己地位低的人，表现出高压态度，而产生不愉快经验的人绝不在少数。至于为什么会感觉不舒服呢？这是因为下意识中会考虑到如果自己站在较低的地位，也同样遭受到对方这种盛气凌人的态度。

因此，为了要表示自己的诚实，不仅是对待对方，同时对第三者也要表示出诚意的态度。换句话说，不论对谁都要诚心诚意，就可使对方对你的信赖感也相对地增高。

111 对不在场的第三者表示关心，会令人觉得你是一个心思细密的人。

大约十年前，有一位初入社会的年轻编辑来访，而就是

闲谈之中，他看看表，站起来说：“谈得太有趣了，不知不觉就超过了时间，但我还有一个约会，所以现在一定得赶过去”。我送他到大门口，看到他真的跑步走了。

或许有些人会认为这种作法很失礼，但我却对他非常有好感，因为他的态度充满了不可令对方等待的心情；也就是他表现出了重视不在场的第三者这种动作，因而使人产生了认真的印象。

当然，他并非刻意在我面前表演，但就是这种对第三者的关心，就能加强别人对他的好印象。譬如，和人正在谈话时你说：“对不起，我失陪一下”然后去给下一个约会的对方打个电话，打完之后再很自然的解释：“可能下一个约会迟到10分钟，所以先打电话通知一下，我想即使是10分钟，等待的滋味也是很不好受的。”

这时，听到这种解释的对方一定会认为你是一个细心、又肯为他人着想的人。前项中也提过如果自己的立场改变，也同样会期待自己受他这种细心的照顾。所以对你这种态度会觉得十分舒适，认为你很会注意小处，因而对你产生好感。

112 表现出没必要的“热衷”态度，反而会令对方觉得你缺乏自信。

我经常在学生入学考试担任监考人员，而每考试的结束时，总是会有些学生说：“第三题真简单……，”或“总算考完了……”等，而且故意大声喧闹着。像这样一类的考生，外表看起来好像很有实力，但是实际上可能他对考试结果毫无把握，同时考得也不理想的情形较多。

人是很奇怪的，当有某种精神上的弱点时，总是喜欢对此弱点采取攻击性的态度，以减少自己的不安感或自卑感等。譬如，在外面拈花惹草的丈夫，回到家中会特别奉承妻子；被抓住弱点的贪官污吏，也会有着特别夸张的辩解。

这些人无法忍受沉默，是因为他觉得什么话都不说，对方就会指出他的弱点；故可说是从躲避对方攻击的心理，转变成以饶舌的姿态出现。换句话说，过于吵闹和喧哗，即等于在无意中展示了缺乏自信的一面。

因此，没必要的“热衷某事”或话说个不停，反而会令人产生“这个人有什么心事”，或“他大概没什么把握”等怀疑心理。所以有时稳重的沉默，反而会成为向对方自信的表明。

113 要对女部下传递期许感，可故意责骂对方。

曾经有人对职业妇女进行调查，而其中一道问题是“你喜欢哪种上司和不喜欢哪种上司”，结果前者是以该骂时就骂的这种类型比率较高，而相反的作错事时轻易原谅的上司是属于后者的类型。

对于这一点，可能有许多男士会提出反对意见，亦即他们认为在许多情况下，女性较易哭泣或不悦等很难处理，所以即使作了错事也不得不睁只眼、闭只眼的过了；这就是许多管理者的心态。

虽然对与错二者很难下定论，但的确女性们都有一种想法，就是会责骂自己的男性较可靠的这种倾向。因为对整个社会来说，对女性都有着“让步”的风气，所以在大家都让

步，而能有人在该骂时就骂，就会认为他对自己相当关心，因而留下强烈的印象。

至于作错事而不受到责骂，会使女性觉得自己被否定似的；亦即不受肯定，就是瞧不起自己，尤其是能力愈强的女性，愈会有如此感觉。

因此，上司对女性部下的责骂，也就是令对方知道上司对她有所期许的表现。当然，要表现出这种姿态，必须身为上司的你，以“不因为她是女性而有所差别”的态度为前提。

114 对女性的细心服务和照顾，比任何话都更能表示你的好意。

有人说：“俘虏人心，就是从勤于服务开始”。的确，被公认为花花公子的男性，都是懂得对女性服务的人。首先，他会猛打电话，即使三番两次的遭到拒绝，他也不会轻易放弃，逢对方女性生日时也绝不会忘记送礼等，对细节都十分注重。因此，他们之所以被称为“花花公子”，也就在于他们对女性的态度，不论任何事都会不嫌麻烦地去做。

因为他们已经懂得对女性说“喜欢”两个字，还不如勤于照顾她们，或对她们细心的服务，更能博得她们的好感。

一般而言，女性们都不会只因为男性嘴里说些“喜欢”或“爱”之类的话，就轻易肯定了他们在自己心中的价值，因为通常女性的戒心都比男性来得强些。于是这一类的甜言蜜语都会被认为是不怀好意，有时反而因此引起女性的怀疑。

但面对如此的“女人心理”，如果用善意的行动来表示的话，情形就大不相同了。因为嘴里说喜欢很简单，但代之以

行动的话就需要劳力和时间了，而这种不吝惜时间和劳力的态度，会使女性们加倍感到他是真心在表示好意和关心。

因此，如果想对女性表示好意，或要加强自己相当有诚意的印象，那么热心服务就是最好的方法了。如果你的态度傲慢而无礼，是很难吸引女性关心的。

115 对待女性有时也要表现出强硬手段的邀请，才能加强她认为你相当有魄力的印象。

求婚的方法有很多种，譬如向女方说：“你命中注定要和我结婚才能获得幸福”。虽然这句话很像言情小说中的说词，同时也是一句非常具有强迫性的话，更是以自我为中心的话，但却往往有着出乎意料之外的效果。

因为对方的年轻小姐一听到这句话，只会觉得没有比他更具魄力的人了，所以较易同意他的求婚。

像这种具有强迫性质的话，尤其对小姐会形成一种吸引她的魅力，同时会成为给对方有魄力和可靠印象的依据。而相反的情形，其实也就是尊重对方的想法，但每次都问：“你想到那里？”或“你想吃些什么？”等，就会使女性觉得你缺乏自主力，进而对你产生缺乏自信和领导能力的印象。

因此，对待女性固然应该客气，但也要有某种限度。偶尔也要表现一点能够领导对方的活力；这一点不失为获得美人心的好方法。

当然，如果你惯常使用这种方法，也可能弄巧成拙，反而导致对方认为你过于霸道和自私，故有时也应该先听一听对方的意见，然后才能说出强迫性的话，相信对方一定会对

你产生信赖感的。

116 在初次见面的人面前交叠双腿，易被误认为是个随便的人。

东方传统的礼仪之一，就是向对方表示敬意时应坐姿端正；亦即膝盖不应分开，背部挺直，才是面对人的正式坐姿。

事实上，不论何种情形，膝盖并拢都是令对方产生好感的原因之一。因为不论你说话的内容如何表示了你的敬意。如果你的外表没有配合说话的敬意表现，就很可能使往日的好印象一笔勾销。

这一点在欧美方面决定身份上下的关系，可能就不及东方来得严格了。虽然他们对正式场合的服装和态度也十分注重，但却是因为受到场地的约束所致，和对公式关系的上下隔阂不同；像这种东西不同之点，你可以从语文方面的敬语之不同而了解。因此，我们经常可在电影中看到他们在大人物面前，依旧很自然地交叉双腿等姿势，就是因为彼此的文化基础不同的关系。

但在东方就不能有这种情形了，因为按照传统礼仪来说，在姿势方面或双腿的放法，就成为衡量你认真的尺度，另外再加上说话时的表情和态度等综合判断。如果其中有一点不合人意，那么你在自我的表现方面，就可说是总合的失败了。而有关脚的放法或姿势等，只要稍加注意就不致出错了。当然，最重要的还是必须有着如此的意识才行，这一点值得留意。

117 与人交谈时叉着双手，易给人傲慢的印象。

一般而言，手臂是保护自己的“重要城墙”，每个人都会在有意无意间使用手臂来作各种自我表现，而手臂的交叉，就是不使别人进入自己领域的一种姿势。这一点你可以从劳资纠纷中看出来，亦即劳资双方都会交叉着双手争论，相持不下。

此外，手臂交叉的姿势，按照传统的解释法，也可说是隐藏武器，保持随时可以攻击的姿势，或是保护自己的心脏的一种本能的动作。故与人交谈时最好避免双手交叉的姿势，即使对方不会严重的感觉到你在拒绝他，但极易对你产生傲慢的印象。

118 “哈腰”的态度和姿势，对表示敬意有效。

近年来这种情形较少，但从前到商店去作学徒时，第一个要学的就是如何对客人哈腰行礼的动作，至于饭店、旅社等侍者，学习得就更加彻底了，否则客人会瞪了眼睛，甚至破口大骂。

哈腰是一种对对方尊敬的表现，同时这种姿势也就等于和对方之间形成“往上看”和“往下看”的视线关系。

一般而言，在两人之间形成往上看和往下看的关系时，就会产生往上看是处于劣等地位，而往下看是优等地位的上下关系。譬如，打架时只要有一边倒下，那么胜负就大致已定，因为被打倒的人就不得不往上看着对方，而心中自然就处于劣等地位了；即使身体方面尚未倒下，但却容易丧失战斗力。

换句话说，哈腰就表示尊敬对方，使自己处于劣等地位，而专给对方优越感。不甚注重礼貌习惯的西欧人，面对地位较高的人，也要以跪拜礼来表示敬意，由此可见哈腰的重要性。在人际关系方面要向对方表示敬意，不仅是在说话方面，尤其是机械性地把自已的姿势压低，即可作非常有效的意思表示。所以曾经有一位专门研究使商人成功的学者就曾指出，成功的商人以个子矮的居多。

119 无法赞成对方意见时，把视线转移到旁边或下面，都会给对方不适感。

不论是任何人，无法赞成对方意见时，自然而然地就会兴起避开对方视线的念头。但你如果把视线转向一旁，会令对方产生一种受到藐视的感觉，而往下看又会给对方自卑感或卑屈的印象。

但也不能直接瞪视着对方，因为这样反而不自然，会造成认为你能力不够的印象，进而对你产生不悦感。

因此，视线可以转开，但最好转移到斜下四十五度之处，类似一种颈部自然倾斜的姿势。因为这种姿势看来好像你在关心对方所说的话，就不会令对方产生不悦感，同时还可表现自己的意志。

120 “事必躬亲”的姿态，不仅无法表现责任感之强，反而会令对方有不协调的印象。

“你好像很忙的样子，要不要我帮忙？”有时同事或上司

会这么说；但有些人却会回答：“没关系，我自己可以作”。他以为这样可以表现出自己的责任感很强，但实际上，这种方法并非上上之策。如果同样的情形经常发生，有时还会招致对你不利的效果。

东方人因为尚未建立欧美式的个人主义，所以在团体中要进行任何事情，首先就会被要求和四周人同心协力。有一句话说：“突出的桩会被敲下去”，的确，经常想表现得比别人突出的人，往往会遭到扯后腿的境况。

换句话说，也就是发生任何事情时都互相推卸责任，即使经手某事，也大都是草草了事；这一点以欧美人的眼光来看，可能无法理解。但此处却阐明了东方的特性，这一点是不容否认的。就因为有了如此这般的社会风气，而你身处在这种社会中，如果你逢事必躬亲的话，反而会刺激四周人对你引起反感。

因此，像这种时候你应该反过来利用四周人的想法，才是聪明的作法。亦即期待四周人的协助与支持，并对这些外援表示感激之情，即可获得四周更强烈的支持，这一点是无庸置疑的。

但也不能每一件事都请人帮忙，就会失去了原本对你的信赖感。所以自己可作的事情，偶而故意请人帮忙才是聪明的作法。

如何表现亲切的魅力

第四章

前 言

话说稍早时候，有一位新闻播报员初次上电视时，因为表现了一些崭新的手法而让观众大为震撼。以往的新闻播报员不论好坏，看来似乎都缺乏一些特别突出的性格，说得夸张一点，也就是稍嫌呆板了些，但这位新闻播报员却一反过去的传统，并且大胆的予以突破。

首先，这位新闻播报员以斜坐的方式出现于电视屏幕；关于这一点曾有人大力反对，他们所持的理由是这种坐法似已流于随便了。但却有更多的人认为，这种坐法比正面对着观众更有亲近感。至于服装方面也以往不甚相同，就采取比较流行的式样，比一般服装稍微华丽。

此外，这位播报员还不只是纯粹的只报新闻，同时还加上自己的感想。当然，关于这一点也有些人提出抗议，但他却无所谓似的道歉，承认错误，而后依旧是我行我素，使得观众对他也无可奈何。因此，反对他的人都认为他过于圆滑，但一般人却十分欣赏他。因为他这种作法以和过去大家所看惯的截然不同，令人感到一种人情味。因而产生亲近感。

象这位新闻播报员的作法，告诉了我们一些以前所忽略的事情。在这个社会上，有些人和任何人都能相处得很好，但另一方面，就有一种所谓和别人相处不来的人，而这种不易

和人相处，给人恶劣印象的人，又要稍微改变一下服装和谈话方式，即可消除此种不良印象，进而使别人产生亲近感。

此外，要令对方产生亲近感的作法，不仅是个人之间的交往，在商业方面尤其重要。因为一般人都有着对自己或同伴的团队，和自己以外的团队分别清楚的倾向；亦即对自己比较宽大，即使多少有些失败之处，也会故意无视这些失败，但对他人就非常冷漠了。而商业方面如果不能予人亲近感，就不会令对方产生一种彼此都是同一团队意识，因而很难谈得拢。

本章的主旨即在于说明如何给对方亲近的自我表现，换句话说，也就是如何使自己和他人交往，及早进入非公式的关系中。因为每个人在与人初次见面时，其态度和谈话都容易流于场面化的公式行为。这么一来，对方将永远无法和你产生亲近感；只有更进一步的非公式的形式，才能使对方对你敞开心怀，同时对你产生好感，因此可说是一项重要的自我表现法。

121 谈话的内容远不如谈话的方法，更能表现出你的好意或积极性。

我经常在参加某些集会时，看到会场有一、两个人单独在那儿，显出一副无所事事的样子，大概是不善于相处在陌生人之中吧！如果让我来说，我认为这样的人只要稍微研究一下自我表现的方法，应该很快就能扩展人际关系的圈子。

譬如，到台湾来的欧美观光客，有些人完全不懂中文。但只要学会一、两句，象“你好吗？”或“再见”等一类的单字生

语，并利用来积极地和人打招呼等这种人很多。象这种说半调子的招呼话，会令人感觉亲近，而由此外便可成为开始你新人际关系的转折点。

换句话说，他们对说话的内容，远不如向对方说话这件事更重要；而因为这一点，也可以成为向对方表示好意或积极性。

此外，我们平常的招呼话也可说是相同的情形，因为“打招呼”这句话本身并没有任何内容，但你向对方打招呼的行为，即成为向人表示亲近的具体表现，而被打招呼的人，绝不会不高兴，而且同样会对你产生亲近感；就这样，彼此之间从而建立感情。

有些人认为与人交谈时，非得说些漂亮的场面话，否则会受到对方的轻视，而就因为如此的想法，使得他不敢轻易开口。其实，这一点根本不用担心，象“今天天气很好啊！”或“你好吗？”等，不论你所说的内容为何都无所谓，主要的是向对方说话这一点最重要。

122 令对方产生“你问得很好”的感觉，也是令对方肯定自己的方法之一。

每当我走过某大纺织公司的前面时，都会对该公司招牌的挂法产生疑问。因为位于马路转角处的该公司，招牌并非面对马路，而是向着交叉点的中央斜挂着。

于是有一天，当我有机会见到该公司的高级职员时，就坦率的提出这个问题。当时，这位高级职员露出一副“你问得很好”的表情告诉我招牌的由来，继之又谈到该公司创业

之切所遭遇到的困难等。而其中关于招牌本身的疑问，只要“不论那一边的马路都可以看到”这句话就足以解释了，但他却更加高兴我问这个问题的诚意，于是滔滔不绝地打开了话匣子。从此以后，我和他之间的交往也更加密切了。

不仅是这位高级职员，我相信每个人都有着自己想谈的得意之事；但这种事如果在没人问的情形下就迳自提起，那么它的价值也就相对减低了，这一点我想大家也都知道。尤其是工作上的机密、经验、嗜好等无论哪一件，愈值得得意的事，就愈不能放在嘴上来谈。

因此，敏感地把握住这个重点，故意提起对方得意之事，对方不仅不会生气，反而会对你留下深刻的印象。此外，象介绍上司或部下与人认识时，如果也能提一些他本人不好意思说出口的好事或业绩等，那么你的上司或部下会因此而加深对你的信赖感。

123 以共同敌人为话题，可增加与对方之间的亲近感。

通常，从欧美到东方国家来作商业考察的商人，大都会惊讶于东方国家的薪水阶级的人，工作完毕经常都不直接回家，而是三朋好友结伴到酒店等处喝酒。就工作和私生活绝对分明的欧美人来看，象这种东方人的习惯，当然会觉得难以理解了。

这一点尚且不谈，同在一间公司任职的同事一起去喝酒，话题大都离不开同事和上司间；这一点就同事之间来说，那是很自然的。但这时就看你对话题的选择方法，即可加强同伴意识了。

最有技巧的方式，就是和同伴制造一个“共同的敌人”。不论这个敌人是公司的主任或某位新进职员都可以，反正就找一个人出来，当作彻底批评和奚落的目标。每个人都有一共通之处，就是不会对自己以外的人全面容忍，一定都会有一、两点令人生气的事或想加以批评的事，而就利用如此特性，把共同敌人提出来当话题。结果，因为互相的利害一致，顿时使彼此之间的亲密度大为增加。

当然，象这样的情形一定要在你很熟悉对方人际关系的原则下才能成立，否则经常会出现意想不到的扯后腿情形，值得留意。

124 和部下强调共同目标，可令对方认为你是一个易于亲近的上司。

记得很早以前曾看过一部电影，内容是叙述一位本领不错的强盗，打算集合同伴来抢劫银行。之后，经常和这位强盗在一起厮混的两个同伴，立刻就应召前来。但因为人数不足，所以就命令这两个同伴再去邀集他们的同伴，结果组成了十个人的强盗集团。

但是，就这位强盗首领来看，十个人中有七个人是不认识的，而反过来就这七个人来说，他们的首领也是个全然陌生的人。如果按照这种情形去抢劫银行，就很可能有发生内讧的危险性。

因此，这位首领就策划了一项计谋，他花了一个礼拜的时间，轮流和这七个人吃饭。而就在吃饭的同时，他向他们讲明了详细的计划，而且说明只要有一个人不能完成分配到

的任务，那么整项计划都会因而失败；此外，他还特别强调“我和你们一样的需要钱”，而就利用这个缺钱的共同目标，使那七个初次见面的人，对他们的首领产生了亲近感，结果发挥了良好的团队精神。

就象这样，强调共同目标可使同伴迅速接近，这也就是一个国家一旦发生战争时，全国同胞都能一致团结的最大原因。至于缩小范围就一个公司组织来说，如果上司对部下说“大家加油喔！可以增加奖金呢！”等来表示共同目标，那么部下对上司也会产生亲近感。

125 对初次见面的对方，采取位于旁边的位置，较能迅速建立亲近感。

我相信每个人都有同感，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。

我曾经听过一位富豪谈起，如果有他不愿意借钱给他的人向他借钱，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，而相反的借钱不还的，都是坐在旁边位置谈话的人。

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。通常，比较重要的见面，都会为了使对方不紧张，并且令对方说出真心话而使用了各种办法，其中之一就是在室内放一盆花，使能有一个让他转移视线的对象。另外，就是坐在对方旁边的位置与之交谈，对亲近感的增加很有帮助。

综上所述，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。

126 制造自然接近对方身体的机会，可使“心理的距离”缩短。

这是某位评论家在杂志上提到的，就是在百货公司买衬衫或领带时，女店员总是会问：“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：“喂！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。相反的，象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，我曾在某杂志中见过这么一则标题，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。

127 对初次见面的人，有时过于凝视对方的眼睛，反而会造成不良印象。

对初次见面的人觉得不适的原因之一，就在于有时视线会看到对方的眼睛，造成尴尬的情况。因此，过于凝视对方的眼睛，很可能被误以为你有挑战性，而且被看之人会有种好象已被对方看穿的不快感。

但也不能一直避开对方的视线，否则会使对方有受到藐视之感，又是一件失礼的行为。前面也提过，如果你一直转移视线，不敢面对，有时会有卑屈之感；所以一定有很多人不知道应该看着那里与对方说话。

关于这个问题，我想正确的答案是某位礼仪专家所说的一页原则，亦即看对方的上半部时，应看对方两眼的连接线，下半部则是乳线，而旁边则看由肩宽线所围成的四方型，只要你的视线不离这一带，就不会令对方有种你转移视线的感觉。同时可以很自然地表示出你的关注之情，这一点可能是许多人所忽略的。

有句话说：“眼睛会说话”，而所谓眼睛，大概可以视线代之。视线给对方的影响很大，因为就看你的视线停留在那儿，就可以给对方好坏不同的印象。

128 欲使对方笑，还不如听对方的笑话而笑一笑，更能表现亲切感。

经常在收音机或电视机中担任旁白工作的S先生，听说

就是一位很会听人说话的人，即使是初次见面的人，他也能在短时间和对方打成一片，同时能继续不停的提出问题。而我直到和他见面之后，才知道他的谈话经常是饶富趣味的；他在听人说话时，不时会加几句非常有变化的附和语，而不会因着自己的兴致，就兀自谈着自己的玩笑话。他被人喜爱的原因，我想就在于此吧！

在我们的人际关系方面，大概也可以说是同样情形。说些俏皮话令对方发笑，虽然会成为有效的润滑油，但一般的玩笑话却很难说得恰到好处，故有时反而使人际关系变得不自在，造成冷场的可能性也很大。因此，与其勉强说些俏皮话，还不如巧听对方说话来得安全和有效。即使对方的话并不十分好笑，也应该附和似的笑一笑，才会得到你所预期的效果，因为笑可以松弛紧张感，进而产生亲近感；换句话说，快乐的笑声可以造成好朋友般的气氛。

进而言之，既然已经到了能够一起笑的程度，那么两人之间自然不会再有紧张感，而大部份的对方也能在轻松的情况下发现你的优点。

因此可说，人际关系的拓展，正就符合了“福入笑门”这句话。

129 不论多么琐碎，只要是和对方的共同点，都应该特别强调，才能产生共同意识。

这一点也是心理学上常用的手法之一。譬如，你先问对方住在哪里，而对方回答：“城中区”，接着你又问：“城中区的哪里？”对方又回答：“忠孝西路，靠近火车站附近”，而后

你接着又说：“哦！这个地方我常去，因为我表哥就住在那儿”，或者是说：“哦！那个地方我还满熟悉的，旁边不是一间很有名的汉堡店？”等……

就象这样，只要能找出和对方的共同点，再小的事也能予以扩大。

不论任何人，一旦和对方之间产生了共同点，那么即使是初次见面也可以消除紧张感，并造成亲近感。经常，具有某种目的的见面，就是利用这种特性来增加亲近感，而只要心理的距离一接近，话就容易谈得拢了。

这种心理特性每个人都有。有时是因同校或同乡而一下子产生了同伴意识和同族意识，于是两人之间的感情迅速增加；有时则因同是男人或同为薪水阶级的人这种共同的基本，也会成为意想不到的共鸣诱发剂。如是女性的话，可利用血型或是星座来产生这种作用。

总而言之，欲给对方亲近感，或者相反的被要求亲密关系时，巧为应用这种方法可获致良效。如果对方已经成家了，那么以问孩子的年龄或人数来找出共同点，也不失一个好方法。

130 把重要人物的名字写在联络本的最前面，是使人产生好感的重点之一。

前不久我和一位因工作而展开交往的朋友见面时，对方说：“我会把文件送到府上”，然后为了确定我的住址而取出联络本。这时，最令我惊讶的就是我的名字，竟然写在联络本的最前面；说实话，当时我对此人就产生了意想不到的好

感。

不论任何人，对于和自己有关的事情都非常敏感，即使是写在联络本中的地址，草写的小心的写所得到的印象就不同了。因此，对你而言最重要的人物，可以把他的名字写在联络簿的最前面，然后找个机会自然表露一下，可说是一个有效的方法。

131 记住对方所说的琐事，并在有意无意间提出，即可表现你对他的关心之深。

我有一位朋友是心理学家，有一次他应邀到某地演讲，主办人问他：“先生，请问你的专长是什么？”当时，这位朋友不悦的回答：“你请我来演讲，怎么还问我的专长是什么呢？”顿时就成为僵持的场面。虽然他这种行为稍嫌“过火”了些，但我十分了解他心中的愤怒。

不论是请别人来或自己要求和别人见面，多少都应搜集一些与对方有关的情报，这是一种礼仪。因为就人的心理来讲，每个人在与别人见面之前都会有种期待感，亦即想知道对方对自己的关心程度如何，而一旦这种期待等感落了空，就会象这位心理学家一样觉得不舒服。相反的，这种准备工作愈完美，就愈能刺激对方的优越感，而相对的，对方也愈能感觉到自己的诚意；这么一来，即可表示出你对对方的关心和亲近感，以及给对方好印象的自我表现。

另外一种向对方表示关心的方法，就是详细记住对方的谈话内容，然后再找个机会提出来，譬如你可以说：“记得曾听你说过……”，也是一种令人产生好感的方法。尤其是以兴

趣、嗜好、预测事物等对对方来说相当重要的事情当作话题，都会使对方非常高兴，进而对你敞开心扉。譬如就业面试时，你可以借用主试者的话说：“刚才你说过……”，相信对方的心情会因你这句话而更加开朗，这一点是无庸置疑的。

132 不论什么事，先询问一下对方的意见，可表示你对他的敬意。

这是好几年前的事了，我和妻子曾经担任过某对新人的证婚人。因为新郎是我的学生，同时他与新娘认识也是由我介绍的，而就在他们初次见面的席上，有件事令我相当感动。

当时我们相约在一间餐厅见面，而后要点菜时我就问这位学生：“你想吃什么？”照通常的情形来讲，对方一定会回答：“我想要……”，但当时这位学生并没有这么作。

他在点菜之前先问小姐：“某某小姐，你呢？”听他这么一问，我就确定他们这次的相亲一定会成功的。

为什么我会如此肯定呢？关键就在于这位男性在点菜之前先询问了对方的意思。实际上，不论任何事，如果能先询问一下对方的意见，即表示你很尊重对方。因为一般而言，掌握选择权者都是重要人物，而你给予对方选择权，也就表示你认为对方是重要人物。

进而言之，就人的心态来说，绝不会有人因受到尊重而不悦的。因此，可能当时那位小姐也觉到“我和这个人在一起，一定会幸福”了吧！

133 指出对方在服饰方面的小变化，可令对方产生一种你很

关心他的印象。

依我的看法，目前一般的男性都不太善于对妻子自我表现。譬如妻子到美容院去换了一个新发型，而先生虽然心想“这种发型看起来还满年轻的”，但却不知如何说出口，于是作妻子的就会产生不满，认为先生一点儿都不关心她。

每个人都有着希望别人关心的欲求，同时对向自己表示关心的人都会产生好感。因此，若想博得对方的好感，就应该积极地把你对他的关心表现出来；这一点在良好的自我表现方法中，也是相当重要的。

其次来谈该如何表达自己的关心，这一点你可以从对方的服饰方面着手，亦即当你发现对方在服装或搭配的饰物上有着某些变化时，不要只在心中赞美，而应立刻予以指出。譬如他的领带和平常不一样，你可以说：“我第一次看你打这条领带，在哪里买的？”等诸如此类的说法，我相信不会有人排斥它吧！

尤其是女性，因为平常即对自己的服饰方面十分的费心，故一旦有人注意到而且明白指出，就一定会对此人另眼相看，这一点我们该不难想象得到。

象这种明白指出对方的变化，愈是琐碎之事，愈会令对方觉到高兴，进而对指出他变化的对方，产生一种特别的亲密感。

134 除了赞美之外，更进一步指出对方应具备何种形象，是加强印象的方法之一。

对于向自己表示关心的对方，除非这份关心会伤及自己，否则一般人都不会加以拒绝的。尤其是关于刺激对方优越感方面，更可使对方立刻生出好感。

这种能够刺激对方优越感的关心，最有效的说法就是明白指出对方应具有何种形象。譬如对方是一位女性，如果你只说“你的发型很美！”，就只是纯粹赞美对方，而你如果说：“你可以再剪短一点，那就更可爱了。”象这种说法，对方才会觉得你对她的关心是出自于真心。再加上你如果不时地表示出你的关心，对方不对你产生好印象才怪哩！

135 “讨教”或“请你帮忙”等刺激对方自尊心的态度，可使对方产生好感。

一般人都认为老年人很难相处，但偏偏这世界上就有一种非常受老人喜爱的人，那就是在工作发生问题时，会求教于老人的人。目前的政治界和财经界，大部份也都是老人掌权，故坦白地说，讨好老人也是一件很重要的事，至于其中的技巧，其实并不难，只要你凡事抱着“讨教”的态度，即可使对方产生一种“好吧！既然你这么说，那我就告诉你吧！（或那我就试试看吧）！”等想法。

我所说的讨教二字，事实上还带有撒娇的意味。这是因为老年人一旦被年轻人撒娇，大都会有“老怀畅开”之感，再想到对方正依赖着自己，那就更觉得对方很可爱了。

一般所谓“善于撒娇的人”，大部份都和其本性有点背道而驰，所以把某程度的撒娇当作技巧来学习。最简单的方法就是对比自己地位高的人，要采取“讨教”和“请你帮忙”的

态度。这时，如果对方和你又是同乡或前后期同学等，只要有一点牵连，那么效果就更好了。当然，公司的长官或同业其他公司的年长者，也都在这个方法的应用之列。

实际上，也有许多年轻人就因为采取这种“前辈，请您帮忙”的方法，而获得了实际利益。尤其是学生时代同为球队成员的情况，如果你能称对方一声“前辈”的话，就更能刺激他的自尊心了。

总之，只要把握住“讨教”和“撒娇”的重点，就是一种使对方产生好感的作法。

136 常用“我们”这种说法，可强调和对方是同伴的意味。

曾经有过一位心理学家，作了一项有名的实验，就是选编了三个小团体，并且分派三人饰演专制型、放任型、民主型的三位领导人，然后对这三个团体进行意识调查。

结果，领导人饰演民主型的这个团体，表现了最强烈的同伴意识；而其中最有趣的，就是这个团体中的成员，大都使用“我们”这个字眼来说话。

经常听演讲的人，大概都有过这样的经验，就是演讲者说“我这么想……”，不如说“我们是否应该这样”更能使你觉得和对方的距离接近。因为“我们”这个字眼，也就是要表现“你也参与其中”的意思，所以会令对方心中产生一种参与意识。按照心理学的说法，这种情形是“卷入效果”。

小孩子在玩耍时，经常会说“这是我的东西”或“我要这样作”，这种说法是因为小孩子的自我和自己显示欲，都是直接表现所造成的。但有时在成人世界中，也会出现如此说

法，而这种人不仅无法令对方有好印象，可能在人际关系方面也会受阻，甚至在自己所属的团体中，形成孤立的场面。

人心是很微妙的，同样是与人交谈，但有的说话方式会令对方起反感，而有的说话方式却会令对方不由自主地产生妥协之心。因此，若想把自己表现良好，形成圆满的人际关系，就应善加利用这种“卷入效果”。

137 要讲出对对方不利的消息之前，可以先说：“我虽然不相信，但是……”

部下犯错时，如果上司说“我就知道你会作这种事”和“我不相信你作这种事”，这两种说法给对方的印象就完全不同了。前者是表示上司平常即对部下不信任，而后者正好相反，表示出上司对部下的期待。就部下来说，何者听来较不是味道呢？这一点我想是不用再说明了。不论任何人，最难过的莫过于自己不受期待了。

人际关系的基本条件，是由信赖、期待和爱情三者所构成，而其中或许这三项条件的比重会有相差，但只要三者齐备，就不会使人际关系产生裂痕。感情良好的夫妻，即使吵得再厉害，也往往都是第二天就和好如初了，这也就是因为他们之间具备了上述的三项条件。

因此，要说出对对方不利的消息时，如果对方是你的亲友或交情深厚的同事等，当然可以直说无妨，但若只是泛泛之交，那么问题就不简单了。

这时，最好的方法就是先声明：“我不相信有这样的情形，但是……”，亦即把人际关系的基本条件当前提而进行谈话。

尤其是上司听到有关部下的坏消息时，利用这种“事先声明”的方法，往往都会有意想不到的效果。若是过于直接的说“听说你……”，这种说法会令部下觉得自己根本不受上司的信赖和期待，进而开始怀疑自己和上司之间的人际关系。

138 谈话中呼叫对方名字的次数愈多，愈能提高与对方之间的亲切感。

欧美人的说话方式，最大的特色就是会频频呼叫你的名字，譬如：“来杯咖啡好吗？陈小姐”或“你觉得怎么样？李先生”；这一点在东方人眼中，或许是一件值得困惑的事。但不可思议的是，在这种说法之下，即使和对方只是初次见面，也会产生一种亲近感，而觉得和对方如老朋友般了。究其原因，大概就是因为这种说法会令听者有一种自己受对方肯定的想法吧！

通常，一般人为了表示亲密，经常会在对方的姓氏上加个“小”字，譬如：“小张”或“小王”等。当然，这种称呼法也是无可厚非的，但必须以自己和对方之间的交情深浅为前提，否则就过于交浅言深了。而重复呼叫对方名字的方法，就不会出错了。

139 记住对方生日等特别的日子，会令对方产生好感。

大概有不少作丈夫的人，都要等妻子明白指出“今天是我们的结婚纪念日”时才会恍然大悟吧！因此经常造成作妻子的认为丈夫对她的爱情已经褪了色等情形。

能干的推销员就很会利用这一点人性的弱点，他会巧妙的问出顾客的生日或结婚纪念日等，然后记住，到了当天就打电话给对方说：“祝你生日快乐”；就这么一通电话，给对方的印象就十分强烈了。因为连自己都容易忘掉的日子，对方却能记得这么清楚，并且向自己表达了关怀之心，不用说，当事人的心里一定会很高兴的

140 称赞对方不为人知的部份，可增加对方的好感。

即使有些人看来好象自卑感很重，但对某些事情还是会有着强烈的自我陶醉。或许有些人对我这种说法会觉得意外，但是，不论多么微小的事物，譬如：擅长打电动玩具，或胡子很浓密、吃饭速度很快等都可以成为自我陶醉的对象。

或许有些人对自己这方面的魅力并没有十分的察觉到，但潜意识中，或多或少都会有着自豪的成份，所以针对这些微小的“长处”加以称赞，没有人会不高兴的。

对一般已公认为“美人”的人说：“你很美”，对方绝不会特别高兴，因为你的称赞已经是别人公认的事实了，所以不会给对方一种意外感。而相反地，如果你所称赞的是对方不为人知或未被人肯定之处，那么对方的高兴和喜悦就会倍增，进而对称赞者产生好感；这一点在良好的自我表现法上，也是重点之一。

最后来谈一件我个人的经验，就是有一次我驾车载朋友经高速公路时，因为正值上下班时间，路上交通堵塞，所以车行缓慢。这时，朋友开口说：“你在这么拥挤的路上还能开得这么快，真是有办法！”他对我如此称赞着，其实，我每天

行经高速公路时都曾悄悄地研究过，应该选择哪一条车道比较快。所以当时我对这位朋友非常有好感，因为他有注意微小事物的眼光。

141 对每次见面的对方都稍加称赞，是获得对方好感的捷径。

在我住的附近，有一家生意非常好的水果店，店面虽然不大，但店员却比一般水果店来得多，而且每次经过店前都会看到一群妇女围在那儿。对于这一点我觉得很奇怪，所以有一次也围观上去，这才知道这家水果店生意特别好的原因。

首先引起我注意的，就是所有的店员始终都在与客人谈话这一点；当然，其中也不乏招呼客人的声音。但最具体的谈话内容则是，譬如“太太，你今天这件衣服好漂亮啊！”等这一类的话就取代了“我们今天的苹果很漂亮哦！”同时，她们说的话也不是一成不变或信口开河，而是因人而改变称赞的方法，而且称赞的东西也时有不同。于是在客人心中造成一种“嗯！到那间店去有人称赞，实在很高兴”等一类的心理作用，使人的脚步不知不觉便走向那里。

不论任何人，每次见面时都受到称赞，就会为了被称赞而想与对方见面，象这家水果店就是成功的运用了这个方法，以致生意兴隆。

综上所述，对每次见面的对方都稍加称赞，可说是获得对方好感的捷径。再加上少用直球，多用变化球；亦即不要使别人认为是奉承话，那就更有效了。

142 见面时间长不如见面次数多,更能增加与对方之间的亲近感。

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;尤其是以“我到附近来办事,顺便来看看你”这种说法,更能抓住主顾的心。象这样“习惯于亲近”的方法,在心理学方面被认为和“学习”一样。一般对“学习”的看法,认为集中学习不如分散学习来得有效。

譬如我们要用十二小时,那么一天用功两小时,而连续一个礼拜,比熬夜念十二小时更加有效。此外,到驾驶训练班学习驾车,一天的练习时间也都没有一定,绝不会让你超出时间,也就是利用这种分散学习的效果。

至于人际关系方面,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,利用这种“分散效果”,可说是给对方强烈印象的最好方法了。

一般而言,整夜在一起喝酒的朋友,和有长时间交往的朋友相比,乍看之下好象前者的人际关系较稳固,但实际上,这种关系如不加以持续,那么两者之间的交情就会愈来愈淡,这一点是显而易见的。譬如有人问你:“你和他的关系如何?”而你回答:“我见过一次”和“偶尔会见面”,那么给人的印象就不同了,而和“常见”这个回答又更不同了;亦即见面的次数和两人之间的亲近度是成正比的。

143 对对方关心的事提供情报,是令对方产生好感的有力武器。

我的一个朋友，在拿到别人名片时都有在名片背面记事的习惯。初时，我以为他这种作法是为了不忘记见面的人和记录自己的行动步骤，但不久以后，我就发现他真正的目的了。

他并不是在整理人际关系，也不是为了记住对方的长相，而是考虑到下次见面时的自我表现。他把他们谈话中出现的对方兴趣或嗜好记下来，等下次见面时就会刻意收集下来，把有关这方面的情报提供给对方。

譬如，初次见面的人表示对钓鱼有兴趣，那么在下次见面之前，他就会先去收集有关钓鱼的知识，而后待见面时再提供给对方，那么对方就会因为他表现了和自己相同的兴趣而对他产生好感。

对于这种作法，或许有人认为太过虚伪了，但事实不然，从另一个角度来看，配合对方的关心而收集各种情报，并且经常保持这种姿态，其结果就是把一般广泛的话题据为己有。换句话说，即是强化自我表现的武器，同时还兼具令对方产生好感的优点。

144 送礼时送家人比他本人更喜欢的东西，较能加强对方对你的好感。

当电影“E·T”造成轰动时，有某位先生去拜访他的朋友，就买了“E·T”的模型去送给对方两个三岁和五岁的孩子，结果小孩子们异常高兴，从那时起就称这位先生为“E·T伯伯”，而且每次去都受到他们一家人的欢迎。象这种情形我相信许多人都见过，甚至亲身体验过。

有句话说：“擒贼擒王”，用来形容这种情形，或许不是十分的适当；但事实就是如此，有时送对方本人喜欢的东西，还不如送其家人喜欢的东西，更能加强对方对你的印象呢！

尤其重要的是，象这种针对家人的送礼方式，有时还会造成和对方之间的交情从质的方面产生变化等意想不到的效果。

因为你和对方本人之间可能是因工作所产生的非正式交往，而送礼给其家人的好感，却能挣脱这种形式的交往，进而建立亲近度较高的私人方面的情谊。亦即送礼给对方的家人，可使你和对方家人之间的关系不同，进而成为他们一家人的好朋友。

但值得注意的是：象这种情形的送礼，其送礼的内容多少应有点意外性，否则效果不会太大。譬如过年时去访问对方，而给对方家人红包这种情形，就会成为礼貌性的送礼，没有任何的意外性，当然也就不会令对方产生好感了。

145 送礼时送对方以前送过的东西，较易受欢迎。

就我个人而言，收到别人礼物时都有记下来的习惯，等到有机会送礼时，再送和对方所送为同种类的东西。譬如对方送的是陶器制品，那么你就会选择同样是陶器类的制品，但品质方面较好的送过去。

因为当人选择礼物时，下意识中都会以自己的喜爱为基准，而你在回送礼物时，就以所受之礼来作参考，即可加强对方认为你很细心的印象。

146 话还不如信更能表达感谢之心。

由于电话的日益普及，往往使人们忽略了信的功能。但是，就给对方强烈印象而言，信的效果就远非电话所及了，尤其是表达感谢之心时，两者更是有着天壤之别。

首先是写信比打电话来得费时，可使对方感觉到你的慎重，再者信可保存，所以对方可随时拿出来看，在印象上不易遗忘。同时，信还有着视觉上的形象，亦即对方会一边看信，一边想着写信者的模样；这一点是每个人都具有的特性。当然，电话也有着听觉上的形象，但和视觉形象相比，给人的印象就远不及后者来得强烈了。

此外，写信还有一个优点，就是在电话在中难以启口之事，用写信的方式就比较易说话。譬如“对于你的恩惠我一生难忘”等可以很自然地表达心中的谢意。

和电话相比，信的内容密度之高，也会加强对方的印象。譬如在电话中可以说三分钟的话，如果把它写出来，看起来就很够份量，亦即利用电话的交谈，内容易流于冗长或稀薄，但写信（尤其是明信片）就不能相提并论了。因为字数有限，而你在这有限的字数中把想表达的意思都表达出来，当然每个字的情报密度就会提高了

147 要缩短和女性的心理距离，可以叫名字而不称呼姓。

男女交往一久，自然在称呼方面就会有所改变；亦即初识时会称呼“某小姐”或“某先生”，但随着交往的时间一久，就会互相只叫名字了。而两者相比，当然以后者较能表现亲

近感。因此，如果一位女性当着人前直呼一位男性的名字，那么你可以想象他们之间的交情一定不浅了。

此外，象这种直呼名字的方法，在某些场合中你还可以有意图的使用它。譬如你和一位女性经过几次约会之后，而你还不明白她的心意，那么可以干脆直呼她的名字。这时，你会很意外的发现彼此间的心理距离缩短了，同时对方和你在一起也不会感到拘束了。

148 偶尔穿些非正式的服装，可使部下觉得你是一位随和的上司。

最近的年轻人都很喜欢用“老古板”这句形容词，面对他们来说，对一个人冠以“老古板”这个称呼，并非纯粹的因为年龄关系，主要的还是以服装或语气来判断。亦即穿着和年轻人文化不同的服装或语气的人，即使他们的想法的年龄再年轻，也会被称为“老古板”；这是因为他们所表现出来的架势和年轻脱了节，于是便以“老古板”来表现和他们之间的距离。

至于如何消除这种年轻人的拒绝感，仅纯粹和他们共同拥有时间和空间的方法，大都没什么效果。最重要的还是应表现出和他们的共同点，亦即让他们产生一种想法——嗯！这个人大概可以了解我们——为先决条件。

曾经就有过这样的例子，就是某公司的经理，每到星期六就配合年轻人的服装而穿着，久而久之便使得平常对他敬而远之的部下，都主动的向他提出问题。象这种转变，根本原因就在于他们之间有着服装共同的这种意识。

因此，如果想让年轻人感觉你是个很能了解年轻人心理的人，就应象这位经理一样，自动的有这种想配合年轻人文化意识才是最重要的。

149 要使对方的戒心松懈，可装出不期而遇的样子。

经常相约见面的朋友，如果有一天在意想不到的地方遇见了，那么两人之间可谈的话就多人了。譬如：“哎！真巧呀！”或“这个世界真是太小了”等，都会很高兴这样的偶遇。而造成这种气氛的主要原因，就是彼此之间没有戒心。

象这种偶然间的邂逅，因为双方并不是以见面为目的，所以不会有任何的心理准备，也没有任何互相警戒的理由，当然就会形成轻松的气氛。譬如在恋爱手法中就有一种以不期而遇为主的方法，也就是利用毫无戒心的男女关系，来助长他们之间的恋爱。

由于人类与生俱来的灵敏度，会使我们更加了解和对方之间的关系及想法，所以在正式访问中都会有某程度的紧张感，尤其是和不太熟悉的人见面，那种不自在的感觉就更加无法消除了。对这种人类心理的防御性十分了解的推销员，都会在第一次访问没有成功，而第二次访问时装出如“我正好有事来这附近”等不期而遇的样子以使推销成功。

因为这种不期而遇的邂逅，可减轻对方的戒心。尤其在公司里，如果你要求某项工作，那么你可以加一句“我以前在某家公司作过这种工作”，对方就会因你这种“偶然”而慨然允许。

150 有时主动去找部下说话，可令部下对你产生“平易近人”的印象。

据我所知，就有一家公司的制度非常奇怪，就是部下可以随便的把上司叫来自己面前，甚至连董事长也是随便的被呼来喝去。因此，我猜想该公司的年轻活力，大概就是由此产生的。

上司的位置再如何开放，其“权威性”仍然存在，这一点是不可否认的，何况是董事长的办公室，当然就更代表了无上的权威。因此，自己主动去找部下和把部下召来自己面前，两者之间的含意就不同了。

前者代表了自动抛弃权权威地位，和部下站在同一立场说话，而后者的情形正好相反；两相比较，当然前者更能博得部下的好感。

151 以“第三者”的语气来表现自己的优点，就不会令人产生反感。

对初次见面或交情不够深厚之人的自我表现，最大的困难就在于容易被误认为夸耀自己的才能，有时不仅无法让对方了解自己的优点，反而还会引起对方的反感。因此，在这种情形下，最好的方法就是以“别人常说我……”等第三者的语气来表现。

这个方法，也就是令对方觉得你自己并没有这么想，因而使话的内容较具客观性；当然，那种自豪或令人不快的情形也就会相对减少了。

152 在整齐的服饰中加点凌乱，可使你倍增亲切。

我的恩师是一位著名的心理学教授，也是一位最懂得穿衣服的人，不论任何场合，都经常穿得令人十分舒适，但只有手帕经常是随随便便地插在口袋，而这手帕就成为他吸引人的重点，令人有好感和亲切感。

从理论上来看，应该是穿着愈整齐的人，愈能使人产生好感，但其实不然，过于整齐反而会给人一种难以接近的印象。因为这种过度的整齐，会令人产生拒绝感。至于如何将这种拒绝感转变为亲近感，我建议你不妨学习我的恩师，亦即故意表现出些许的凌乱。因为这种“整齐中的凌乱”，会令人联想到情绪较轻松的一面，进而给人一种富于人情味的感觉。

有一次我应邀担任其专业考试的面试官，起初发现有几个难分高下的角逐者，再经过分别测试之后，只有一位是所有面试官一致推荐的人，主要原因是他的穿着十分整齐，只有领带很奇怪地歪斜着，所以面试官对他产生了亲近感，认为这个人的办事效率一定不错。

153 要缩短和“紧张的对方”之间的距离，有时也需要表现一些粗鲁的行为。

有一次我去访问某个团体，结果发现对方非常恭敬地在那儿等着，大概是对我这个大学教授的头衔觉得紧张吧！如果是这样的话，那么相信不论我问任何问题，所能得到的都

只是公式性的回答，而这么一来，也就无法达到访问的目的了。但是，象这种时候你叫他别紧张，也是毫无用处的。

通常，遇到上述情况时，我会用力坐下去，然后把外套脱下来，再以大而化之的动作吃他们准备的点心等，故意把自己的动作粗鲁化。结果正如我所预料的，每当我一表现出这些动作，起初大部分的人会表示惊讶，但不久之后，原本紧张的情绪就会松懈下来了。

和这种作法正好相反的，也就是下面的作法。譬如公司主管先让部下们分列在长桌两旁，最后才出来站在桌子的顶端向他们说：“今天我们不要太拘束，想说什么就说什么。”但是，我相信在这种情况下，没有人敢说出真心话的。

对方正处在紧张中时，除非这种紧张能先松懈下来，否则就不可能产生亲近感；而要消除这种紧张，首先就应使自己和对方心理上立于同等地位。因为只有自己先消除心中的优越感，表现出一种随和的态度，对方才能在你的暗示下出现无拘无束的外表。因此，适时的粗鲁动作，可说是消除对方紧张的最佳武器。

114 轻松的语气，会令人产生随和的印象。

如果一位部下以轻松的语气对上司说：“你觉得这件事情怎么样？”，那么上司一定会觉得这位部下是个傲慢而无礼的人；但相反地，如果是上司对部下说：“哎！我想听听你对这件事情的看法呢！”，那么效果就完全不同了。虽然两者都是以轻松的语气来说，但前者却会伤及上司的优越感，而后者却能消除部下的紧张感。尤其是平常就对上司怀有惧怕之心

的人，如果上司这样随便的说一句，就可以消除他内心的拘束了，并从而产生一种印象：认为上司很能了解部下的心理。

因此，自觉个性过于拘束的人，最好在意识上尽量以轻松的语气说话，才能使人产生随和的印象。

155 要表示自己和公司一体，最好穿着配合公司的服装。

虽然我个人没有太注意，但听说最近年轻女性的服饰已区分为新潮型和淑女型了，而且前者和后者所接近的女性也都是和自己为同类型的人；这一点在心理学上被称为“同调化”，也就是一般所谓的“物以类聚”。至于造成这种情形的原因，就在于每个人都拥有着和四周人采取同样行为以获得安全感的心理倾向。因此，穿同样服饰的女性会聚在一起，并且互相产生亲近感，就某种意识来说是必然的。

因服饰的相似而产生亲近感，并不仅限于年轻女性，男性之中也会发生，譬如在同一家公司上班的男性，就往往会产生服装相似的倾向。

因此，新进人员如果想早点和大家打成一片，最好的方法就是配合他们的服装倾向；这一点也是很重要的自我表现之一。尤其是穿着比较随便的传播界，千万别以为自己是新人就每天穿得西装毕挺；因为这么一来，不仅无法获得别人的重视，反而引起反感，值得留意。

最懂得把握这种作法的，大概就是那些资深记者了，他们往往会考虑到采访的对象而改变自己的穿着，因为他们知道共同的服饰可令对方产生亲近感，进而对探访的内容坦诚相告。

116 不论是出差或纯粹旅行，为同事或上司带些土产，容易给人好印象。

我曾经听某家公司的科长说过，该公司每次受命出差的人，除非是一年到头都在出差，否则都会很高兴。这一点可能因为有机会离开平日坐惯的桌子到陌生的地方去，而内心有种新鲜感，所以虽然名为工作，但心中早已被旅行这种想法占据了。

另一方面，对其他同事或上司来讲，虽然没有表明在脸上，但内心一定会感到非常羡慕；因为一谈起旅行，大部份的人都会有一种奢侈的想法。

尤其是东方人对这种奢侈，往往都会有一种愧对他人的想法，而一旦有了这种想法，受命出差的人都会利用某种方法来表现自己的不好意思，否则就会觉得不能受四周人的谅解。

或许有些人认为出差是公务而非私事，所以根本不需要带什么土产，就道理而言，这种说法当然也无可厚非；但如果你能想得更深一点，就会知道这样容易引起四周的反感。

而反过来说，出差时顺便带些当地的土产送给同事或上司，即可使他们消除原先羡慕的念头，转而认为你是个细心的人。

157 要防止别人对你产生不通人情的印象，最好故意表现一些小小的失败。

有时应邀演讲，一进入会场就会感觉到听众之间有种紧张的气氛，这大概是因为我的头衔而产生的一种警戒心或紧张感吧！而在这种情形下是很难说出演讲内容的，所以我在演讲之前都会先设法打破这种气氛。

通常我所采用的方法是朝着麦克风打喷嚏，或故意表现出差点就摔跤了的动作等这些小小的失败，而就只这一点，听众就会对我产生亲近感，大概是因为他们觉得这样的人也蛮可爱的，当然，以后就很好说话了。

象这种稍微表现一点失败的方法，对于要消除初次见面的紧张非常有效。因为看到别人失败或别人弱点时，对方的感情大多是瞧不起和同情两者掺杂在一起；亦即会因别人的失败而产生“嗯！有这种缺点的人，和我们也差不多嘛！”等这一类的想法。至于这种小小的失败，说穿了也就是要令对方感到我们和他是同等地位的人，进而令对方能放心的方法。

除了表现这种“失败”的方法以外，还可利用外观上的扮相，譬如戴一副快要滑向鼻尖的大号眼镜等也具有相同的效果。

总之，只要能激起对方某程度的优越感，即可使对方消除戒心，并增进彼此间的亲近感。

158 不善言谈之人，可在身上佩戴一些与众不同的小饰物。

一般而言，不善言谈之人，认为自己说不好的意识很强，所以和人见面时大都保持沉默。但是，原本就不善于言谈了，再加上不开口说话，就会令人更加感觉到你的阴沉，而一旦对方有了这种印象，就再也无法充分的自我表现了。进而言

之，老是不说话的情形还会造成冷场，可能会令对方感到不舒服。

因此，自觉不善制造话题的人，在身上佩戴一些独特的东西，不失为一个好方法。因为这么一来，对方就会主动为你制造话题了。譬如：“你的皮包看起来不错呀！”或“你的戒指看来很名贵呢！”等，然后对方又会根据自己制造的语题，进一步问你：“你在哪里买的？”；而这时，你就有了说话的机会了：“啊！那是朋友从意大利带来送我的”，“哦！意大利呀！我两年前去过一次……”等，谈话会就此展开。

就象这样，即使是再不善于言谈的人，只要对方提出问题，应该就不难回答了，进而再从这些谈话中，造成彼此之间的亲近感；而对不善言谈的人来讲，自己的情绪也会因这些谈话而不知不觉地变得轻松和愉快。

因此，所谓不善言谈的人，就是面对初次见面之人或上司、长辈等人时会紧张的情绪，而后又因这种紧张，以致于更加说不出话来的人。

至于在身上佩戴一些能够制造话题的小饰物，也就是自我表现的方法之一；但利用时值得注意的是所佩戴的小饰物必须足以引起对方的话题，否则也是枉然呀！

159 经常说些个人的口头禅，可加强别人对你的印象。

我认识的一位作家 K 先生，每次打电话时开口第一句话就说“我是可怜的 K”，他是想借这个“可怜”的形容词来加强别人认为他写稿非常辛苦的印象，进而希望编辑能同情他的效果。结果，果然如其所料，本来向他催稿的编辑，就因

为他这句话而打消了初衷。

我很怀疑K先生是否研究过心理学，否则又怎知说：“我是可怜的K”比说“我是K”来得更能加强别人的印象呢？

另外还有一位以业绩好而出名的推销员，平常给顾客打电话时，总是会为了加强对方印象而使用这种方法，亦即对方一拿起电话，他立刻就用令人耳目一新的语气问道：“你好吗？”而往往对方一听到这句话就会知道他是谁了，而且会认为这位推销员非常关心自己，于是对他产生好感。

就象这样，经常使用能使对方联想到你的口头禅，可说是加强别人印象的有力武器之一。

160 方言可利用为加强自己形象的口头禅。

在演艺界中就有许多以地方上的方言来作为自己独特招牌的歌星或演员，而不可否认的是，这个方法相当有效。

譬如在一大群操着标准国语的人中，只要一个人操台湾国语，那么观众就会对这个人产生强烈的印象。因此，对习惯于讲方言的人来讲，与其勉强改变口音，还不如利用加强自己印象的方法呢！

161 适时地表现一些“小恶”，可创造出极大的吸引力。

经常听有些人说：“现在的中学生真是愈来愈难管教了。”的确，最近的学生似乎愈来愈喜欢恶作剧了；但事实上，如果你仔细观察，将不难发现这些喜欢恶作剧的学生，在同辈中还算是颇受欢迎的人物哩！

从大人的眼光来看，这种说法似乎是相当的不可思议，但对我来说，这一点并不难理解，因为他们并非大恶不赦之人，如果一个个地分析其心地，那么你会发现其中还是以善良且性格开朗的人居多。同时，他们对于伙伴的约束和规则也十分遵守，即使是故意向教师抗议或破坏校规等，说穿了也是在故意“使坏”；这也是他们受到喜爱的原因之一。

对于有“小恶”行为的人感觉到吸引力并非小孩子之间才有，对一位成熟男性来说，有时“好女孩”还不如“坏女孩”更能引起他的注意。而相反的情形，有时女孩子对那种正经的男性，还不如稍微阴险的男性吸引力来得较大呢！

为什么人类对于“小恶”之人会感觉到吸引力呢？原因之一可能是因为他们的行为已超越常规，亦即不受外力约束的这种自由会使人联想到他所表现出来的勇气，进而对他宽阔的胸怀产生强烈的印象。

因此可说，只要限于利用这种人类特有的心理，适时地表现一些“小恶”，即可创造出极大的吸引力。

162 轻微的伤及对方，有时反而会令对方感觉到你强烈的爱意。

或许我这种说法稍嫌独断和偏执了，但事实上，应该吵架而不吵架的夫妻，其实是一对感情冷漠的夫妻，偶尔的互相打骂，才是充分爱情的表现；当然，这一点需要注解，就是长期使用暴力的男性不在此限。因此，撇开这种男性不谈，有时出手打人也是出于爱意的表现。

根据某项针对小学生的问卷调查，其中“对老师的希

望”一项最多的回答就是“希望老师骂人”。由此可知，该骂而不骂时，孩子们会敏感的觉得教师对他的关心不足，或是感觉到那个教师好冷漠，好象根本就没有考虑到我们似的。

我这么说并不是主张体罚，而是想强调所谓爱情的表现，并非“宠”之一字可涵盖了。因此，偶尔伤及对方是很重要的。

此外，社会上的人际关系也可说是同样的情形。因为愈是亲近的朋友关系，才会随便说出有伤对方人格的话语，譬如明白指出对方缺点或骂对方是傻瓜等，都是因为有着极深的信赖度才能作到的。换句话说，也就是从互相可以指骂的关系中，即可证明双方之间的交情非浅。而反过来说，这种指骂对方的行为，也未尝不可视作建立彼此之间良好关系的过程之一；甚至可说，不经由此阶段，就不会产生强烈的感情。

163 有关风流韵事的交谈，与其谈自己的成功。还不如谈自己的失败更能博人好感。

男性之间要形成亲密关系时，捷径之一就是谈些风流韵事。因为只要这些话能谈得拢，就不难产生“同伙”的意识了。尤其是谈些自己在这方面失败的经验，将比谈成功之事的更大，因为有关性方面的失败经验，在正式的交往关系中大都是被隐藏的部份，亦即被视作自己的弱点，所以不愿人知。而你把这种事公开说出，即表示彼此间已超越了正式的交往，因而令对方产生一种你们已是超越普通友谊的想法。因此，同样是谈风流韵事，但谈失败却比谈成功更能博人好感。

114 婚礼上的致词，应站在能综观全场的位置。

经常在婚礼或喜庆时受邀致词的人，如果是站在自己的位置，而背对着一部份客人，那么这一番谈话可说是已注定了失败的命运，因为基本上你的发言就缺少一份魄力了。

大家都知道，背着人说话的姿态，势必会使一部分人必须仰赖听觉来听你谈话。但人又被称为“视觉动物”，所以较易靠视觉来作情报的传达。而象这种缺乏视觉情报的自我表现，当然就不能加强别人的印象了。因此，只要考虑到这种效果，当你接到麦克风时，一定要走到能看到所有人的位置，才能加强别人对你的印象。

如何表现开朗的魅力

第五章

前 言

几年前一位经商的友人和我谈过这样一件事：“我的公司正缺人手，你有没有合适的人选？”而当时我的学生中正好有一位完全符合条件的人，所以我就介绍这位学生和友人见面，并且在当天晚上和友人通了电话。

通话之初，我以为对方已经决定用这位学生了，但没想到事情正好相反，对方说：“这个人的能力和人品看来都很不错，只可惜给人一种阴沉的感觉，我想不太适合作这份工作。”对于这位友人的说法我也承认，因为这位学生的确有说话小声的习惯。

但是，当时我并没有放弃这位学生，而是再度要求对方和他再见一次面，然后才决定是否录用他。而另一方面，我又教这位学生在面试时，意识上声音要大些。结果对方所产生的反应是：“和他进一步谈话之后，我才发现他是个开朗的人，大概是第一次见面时太紧张了吧！”

我们经常听说某人个性开朗或个性阴沉，而由以上的例子，可以知道开朗和阴沉的印象，并非来自其人的个性，而是会受自我表现的方法所影响。换句话说，即使是在同一场合中，只要改变一下自我表现方法，就可给人开朗或阴沉两种截然不同的印象。

象这种改变形象自我表现法，其实每个人在日常生活中都有意无意地在进行着。譬如，参加丧礼时大概不会有人故意穿着华丽的服饰或脸上带着笑容，而是以沉痛的表情和黑色的服饰为礼仪，这是因为你的阴沉是表现你对伤心的遗族的哀悼之情。另一方面，参加婚礼也是同样的情形，亦即会尽量选择颜色明亮而鲜艳的服饰，而这一点也就是要表现出你的开朗和喜悦。

一般而言，暗色较易使人联想到哀伤的一面，甚至产生更加不良的印象，亦即令人有不洁感。譬如自然发笑时，露出的牙齿上还有食物残渣，象这种情形，即使你的容貌再美，也会使人产生反感；尤其是不洁的厌恶感是属于生理性反感，所以会连带使其他的好印象都一笔勾销了。而相反地，能够令人产生清洁感的人，每个人都会对他有好感和信赖感。

本章的主旨，就是在说明令人产生开朗印象和清洁感的方法，阅读后当可了解，只要小小的一点作法，即可使别人对你的印象有好坏之分。

165 主动向对方打招呼，可令人产生开朗的印象。

我在加州大学任客座教授时，往往迎面而过的女学生都会笑首向我打招呼；当然，这种招呼不仅是对我个人，对其他人也是一样的，因此有些东方去的留学生，会觉得她们大概对他有意思。

此外，在欧洲饭店的电梯中，即使是不认识的人，只要是搭乘同一部电梯，彼此都会笑嘻嘻的打招呼；就象这样，可以让人感觉到人性的温暖。

别人主动向你打招呼你会感觉舒服，这是因为打招呼本身即是对方承认尊重你的表现，所以被承认的人心中会感觉舒服也是当然的。另外如果再加上配合招呼的笑容，那么给人的印象就更加深刻了，因为笑容即等于亲切的表现。

因此，见到人就轻松地打招呼的人，也就是在表现自我能够接受对方的这种心理状态，而面对这样的人，当然不会有人起反感的，甚至反而会对他产生强烈的印象，认为他是个心胸开朗的人。相反地，见面时不打招呼的人或一定要别人先打招呼才还礼的人，就不会给人开朗的感觉。总之，就视你是否主动与人打招呼，即可使对方产生开朗或阴沉的印象，这一点绝非夸大其词。

166 重视“最后的道别”，是给人好印象的重点之一。

相信许多人都有过这样的经验，就是到家中拜访的客人，临离去时如果连招呼都不打就“砰”地一声把大门关上，那么一定会引起你的不悦。

我曾经听一位经常在就业考验中担任面试官的人说过，有些应试者虽然有好的分数，但最后却连招呼都没打就走了，使面试官留下不良印象，并因而对总成绩造成影响。相反地，如果走的时候能随口说一声“谢谢你，我走了。”等先打招呼才走的人，虽然他的分数不太理想，但却对他留下深刻的印象。

虽然最后的动作并不能代表他所有的表现都很好，但不可以讳言，最后的道别的确会使对方的印象完全不同；这一点和人的记忆构造有关，因为人的记忆一连串事物时，记忆的

要素会互相影响，而其中就有着所谓“逆行压制”的要素，亦即记忆一事物后再接着记忆下一事物时，后者会妨碍到前者的再生，所以离开时的态度会影响到对方所产生的印象，其原因就在于这种“逆行压制”，也可以说是一种“最终效果”。

拳击赛时如果能在铃响前挥出漂亮的一拳，有时就会使整个形势为之改观，而离开前的态度，可以说就有着和这最后一击同样的效果。

117 在普通的招呼话后加一句自己的感想，即可缩短和对方之间的心理距离。

我在美国时，每个礼拜的星期六和星期天都会和从各国来的研究者举办交流会，而在这集会中每个人都有机会发言，结果我发现某些研究者就因为有着与众不同的发言方式而获得了其他研究者的另眼相看。他们的发言方式是首先按一般方法介绍，然后再提一些个人感想之类的话。

这种方法和国人的发言方式，亦即从头到尾都是一些呆板的谈话不同，所以显得相当活泼而生动。当然，这一点也可以解释为国民性不同，但不可否认，一般的国人和初次见面或不太熟悉的人交谈时，总是喜欢说些无关紧要的话。譬如见面时的寒暄，大都只说一句“今天的天气不错”或“今天的天气很热”等就完了，而象这种公式化的寒暄，绝不会使对方留下深刻印象的。

至于正确的说法，应该是说完“今天的天气很热”之后，再加上一句“昨天晚上好象更热，热得我一晚上都睡不好”等

自己的感想或经验，那么留给对方的印象就完全不同了。这时，对方会认为你是个值得亲近的人，进而对你产生开朗的感觉。

就象这样来表现自己，也就是所谓的“自我表现”。

168 寒暄话说得大声一点，可强调你的开朗性格。

我曾经听一位在某企业公司担任新进人员训练工作的资深人员说过：“训练的重点之一，就是平常说话的声音是So的音调，那么向人打招呼就要发La的音调，也就是比平常的声音稍高一点。因为用低的声音向人打招呼，容易引起别人的不快。”

的确，要把自己表现得十分开朗，不论是向人打招呼或回答问题时，都应该自小腹用力发出比平常声音稍高的音调，就象这样，只要稍微用心，给人的印象就完全不同了。

169 话尾说清楚，可表现出你的开朗性格。

俗话说：“有头无尾”，是形容一个人作事没有恒心，而说话也是同样的情形，如果你没有把最后那句话说清楚，就会给人一种柔弱无力的感觉，甚至使对方怀疑你是否不愿说出。

固然有些话在听了前面之后，即可凭揣测而想到后面，但这毕竟只是少数的情形；而大部份的话是不听到最后，就无法了解整个话的意思。因此，听者往往会把重心放最后一句话上，而偏偏你最后一句话又没说清楚，当然就会使对方对

你的话缺乏信心了。

反过来说，话尾说清楚就会令人产生信心，进而认为你做事十分有魄力，同时令人感觉到你的开朗性格。

这一点如果你注意过丧礼上的哀悼之词即可明了，经常在这种要表达哀伤情感时都会说“这是……”或“请节哀……”等，大部份的话尾都不说清楚，这是为了要表现哀伤气氛，而每个人都无意再作自我表现的方法。因此，如果在這時候想说清话尾，那么你不妨试试看，结果一定会因过于开朗而立刻成为不适合那种场合说的话。

170 要谈论自己时，即使是谦虚的话，也不要用于自己的语气。

有些人喜欢把自己贬得很低，譬如说：“象我这样的人，不过是可怜的薪水阶级罢了！”或者说：“你也看到啦！我就是这么没用”等，虽然你的出发点是为了谦虚，但如果你不希望别人觉得你是个阴沉的人，那么最好不要用这种对自己不利的语气谈论自己。

当然，偶尔这么说说倒无所谓，但久而久之就会成习惯性的说法。这一点如果你只要观察过喜欢说这一类话的人，即可发现他们经常在用。

至于对方会有什么样的反应呢？或许一开始并没有特别在意，但如果每次见面所听的都是这种贬低自己的话，就会逐渐觉得和这种人见面没什么意思。其更甚者，有时还会令人产生一种想法，亦即这不是谦虚，而是真正没用的人；这一点即是心理学所谓的“累积暗示效果”所发生的作用。譬

如你经常对孩子说：“你真没用”或“你真笨”等，即使孩子十分正常，久而久之也会觉得自己真是个没用的人。就象这样，经常听的话就会认为是对的，这是人类天性的特性之一。因此，贬低自己的说法，不仅对自己毫无益处，反而还会弄巧成拙，使别人以为你真是如你自己所说的那么一个人。

171 说话细声细气，会给人阴沉不定之感。

我有一位学生，不论成绩或人品都十分优秀，所以在就业考试时十分的被看好，但结果却失败了，而其原因在本章的开头中已经说过是在于他说话的方法。因为这位学生说话的声音本来就不大，面试时又因紧张之故而话说不清楚，所以面试官觉得他这个人很阴沉，对他的印象不佳。后来我建议他面试时说话要大声些，才使他顺利的被录取了。

由此可知，声音小而话说不清，就会给人一种阴沉的感觉。即使没这么严重，也会令人觉得他缺乏自信，而有时话的内容虽然很不错，却也因此而不易传给对方。

尤其是会议席上，声音大的人会占优势。因为声音大的人，首先就会吸引别人的注意，同时他的大声音也会给人一种冲击。进而言之，别人会因为他的声音之大而注意到他的谈话内容；无形之中便使他的话具有说服力，并且因为话听得清楚，所以又会给人一种有条不紊的好印象。

最后，再就我个人而言，我演讲时如果遇到身体不舒服或有时觉得信心不够，亦即对演讲内容没有太大把握时，就会故意很大声地说第一句话。这是因为一开始的声音如果缺乏精神，就会使本来希望让别人听进去的话，因此而没有人

听了。此外，大声说话也可以说是增加自信的一种方法，而事实证明，它也的确具有这种自我暗示的效果。

172 接听电话时，适当的表情可使你的声音格外动听，因而令对方产生好感。

我有一位心理学家的朋友，他在电话中向人道谢时，一定还要加上一个九十度的鞠躬，而这是对方所看不见的。或许你会觉得这种行为毫无意义，但事实上并非全然如此，因为人都具有一种对音调变化的辨识力，而你在鞠躬时姿势会变，当然音调也就会变，于是对方便由此察觉出你的动作。

就象这样，电话中的声音是令人觉得很意外地无法蒙骗，所以你打电话时要想令对方产生好印象，最好在谈话时露出笑容。因为你的表情一开朗，音调中自然就会出现相同的格调，因而使对方产生好感。

173 声音较尖锐的人，说话速度应尽量缓慢，才不会引起对方的不快感。

我所认识的一位评论家，不论是在电视上发表言论或应邀作私人演讲时，都会有意地把说话速度减慢，这是因为他的声音比较尖锐的缘故。

的确，声音尖锐会使人联想到轻浮，这一点是不可否认的。因此，同样是说话，有时就会因声音给人的感觉不佳，以致说服力也随之减低。尤其是连续用尖锐的声音说话，会使听者在生理上和心理上都产生疲倦感，有时还会因而导致身

体的不适。

总之，如果自觉声音尖锐的话，最好在意识上要减慢说话速度，才能使听者较易了解话的内容，进而对你产生好印象。

174 稍微华丽的服饰，可使穿着看来较开朗。

作家C女士，八十五岁时看来仍然十分年轻；当然，她的头脑也很明晰，因为她对创作活动有着浓厚的兴趣。而C女士看来如此年轻，大概是她的穿着使人产生年轻的感觉吧！因为她在九十岁的生日宴会上还穿着正式礼服，而且中途补妆多次。她毫不理会社会上认为要“配合年龄来打扮”这种言论，同时她也是一个好的服装设计家，所以经常穿着令人有好感的衣服上电视……等，而这些又令人对她有着好感。

对于服装方面，我在前面已谈过了是一种“延长自我”，亦即可以表现个人的方法之一，而通常当事人受服装影响的情形也很多。所以有句话说：“人不可貌相”，实际上就已指明了我们经常视人的穿着来决定对他的印象。

换句话说，如果你想把自己表现得具有开朗感，那么穿着较华丽的衣服大有帮助；而相反地，如果要表现得较为阴沉，就应穿着暗色系的服装。譬如前述的C女士，如果穿着老人的服装，那么给人的印象就可能有很大的改变了。至于最重要的一点，还是在于如果四周人认为此人很开朗，那么他就会因为想回应四周人的期待，于是表现出开朗的动作。因此可说，华丽的服装具有使内在、外在都开朗的效果。

175 要给人健康的感觉得，把皮肤晒成麦色是方法之一。

一般而言，皮肤白晰的人，即使身体健康，也会给人一种虚弱的感觉，甚至有时还会使人联想到阴沉不定的性格。

最近，由于就业考试的竞争激烈，有些皮肤白晰的人，还刻意用红外线的灯光把皮肤烤成麦色；或许有些人会认为这是一种投机取巧的作法，但为了使人产生好感，也不能过于忽视。

因为麦色的皮肤会令人有如运动家般地健康的印象，而这种健康又会使人联想到爽快和开朗的个性。

176 与人见面时，不仅要在镜前研究服装，同时还要研究表情。

不论任何人，在和重要人物见面以前，都会到洗手间去弄一下领带或整理一下手帕等，但一定很少人连自己的表情都“整理”一番的。

这一点，从事舞台表演工作的演员们就十分在意，他们总会在开演前到后台去照照镜子，检查一下所穿的服装和表情，因为对他们来说，表情也是重要的商品之一，所以有这种“在意”也是理所当然的。而就我个人的看法，我认为不仅是舞台演员，即使是一般人也应该注意表情的变化。

在一般人的想法中，好象对自己脸上的表情十分了解，但很意外的是以不了解的人居多。因此会造成自以为露出的是迷人笑靥，但别人看来却成了苦笑或冷笑的情形。

当然，我们并非演员，所以不需要去研究所有的表情，但

对于在给人好印象的方法中居重要地位的笑容，却应该好好地研究一番。

尤其是面对初次见面的人，经常会因为紧张而露出不自然的表情，以致对方有不愉快的感觉。

因此，与人见面前，应在镜前研究一下你的笑容，如果缺乏自信的话，那么更应多加练习，找出能令人舒适的笑容，进而从中培养自信；而这种自信所产生的表情，就会影响对方对你的感想，甚至进一步认为你这个人很开朗等，会产生好印象。

177 以轻快的脚步赴约，有助于对方产生开朗的印象。

通常，我在开始演讲前的一段时间，都不会坐在后台等，而是会走到听众席上，量一下讲台和听众席之间的距离，或试验一下麦克风的性能如何，是否能让听众听得十分清楚，再就是研究一下听众的年龄层等。而我之所以这么作，主要的目的就是想先熟悉一下会场的各项重点，以便使演讲顺利进行。

一般而言，人类的心理较难适应突然的情况变化。因此，如果你静坐在后台等着，时间一到又以沉重的脚步走向讲台，那么即使你想积极的谈话，也不会太顺利的。基于这个原因，每于演讲之前，我一定会在会场四周走动一下，以便习惯会场的气氛；这一点在与他人见面前也是相同的情形。因为与他人见面前最重要的准备工作，就是使自己的心理处于开朗、轻松的状态中，所以必须作轻微的心理体操；关于这一点只要以轻快的脚步走路，即可产生相当不错的效果。

轻快的脚步，不仅可使身心感觉轻松，同时还会给对方开朗的印象。而相反地如果想以沉重的脚步走到现场再改变你的态度，就相当困难了。

178 当交谈对象是多数时，对于非话题中心的人也要注意，否则会引起对方的不快感。

和多数人谈话时，最值得留意的就是你的眼光该望向何处，才能顾及到每一个人。特别是和在座人中的特定某人说话时，很容易造成只注意他一个人而忽略了其他人的情形，以致其他人有受到轻视的想法，进而引起不快感，甚至有时还会产生敌意。

有些小学生在上课时，会计算在一小时中教师看自己几次，因而使教师相当费心，必须经常把视线转向全教室的人，以避免学生觉得老师的视线不均。

对这一点相当注意的，应该算是在舞台上表演的歌星和演员们了，他们经常得把视线由观众席的这个角落移到那个角落，才不会使观众觉得缺乏“参与意识”，同时令每一位观众都有受重视的感觉。

就我个人而言，如果在车上坐在三个人的中间我就会在意识上相当留神，尽量使视线两边均等。

但遗憾的是，象这样注意视线均等的人并不多。因此，虽非有意，但因你的一时疏忽，以致经常在无意中得罪他人，制造出一些本可避免的敌人。

综上所述，视线的“着落点”可说是对待他人态度的基本要件，值得我们多加留意。

179 下巴稍往上望的姿态，容易给人一种傲慢的印象。

有一句话说：“用下巴支使人”；虽然这种动作看似颇具权威，但实际上却会使对方有“矮人一截”的感觉。这时，如果你的地位真的高于对方，那还有话可说，如果你的地位与对方同等，甚至低于对方，那就会给人留下恶劣的印象了。尤其是习惯性地会把下巴直接和对方视线接触的人，只要这一个小小的动作，即可成为自己没有感觉到的自我表现。

一般而言，把下巴伸出、鼻孔朝向对方，是一种轻视对方的动作。因为如果双方的身高相当，那么把下巴提高的姿态，即成为往下看的情状。而相反地往上看的姿态，即可给人谦虚的印象。

由于这种往下看即代表傲慢的情形，在每个人眼中看来是属于一般化的印象；因此，即使你是纯粹的因为姿势不良而形成这种姿态，对方也会在先入为主的观念下对你产生傲慢的印象。

换句话说，也就是你自己在无意中给予对方产生不良印象的机会，而再进一步来说，很可能对方会因为对你的傲慢印象而以更加傲慢的态度对你。因此，为了避免产生此种误会，不仅是下巴不要抬高，同时在视线方面，也应尽量避免往下看的姿势。

180 把内心的紧张坦白告诉对方，反而能引起对方的好感。

我相信许多人都有过一种经验，就是和初次见面的人或

某些大人物谈话时，会因紧张而话都说不清楚。象这种情形，我建议你一个我常使用的方法，就是不要勉强隐藏紧张，反而坦白告诉对方你的怯场；如此一来，你将获得意想不到的效果。亦即当你坦诉内心的紧张以后，本来着急的心情就会很奇妙的平静下来。

不论任何人，当内心感觉不安时，只要坦白说出，即可使此一不安定随之消除；而上述的方法，即是利用此种心理作用来消除内心的紧张。

此外，象这种紧张情绪的告白还具有令对方产生亲近感的效果。因为你正处在紧张中这件事，对方一定也知道，而你坦白告之的行为，会使对方产生一种诚实的印象，进而觉得你是个值得亲近的人。

我曾在学校定期召开的公开研究会上，看到一位教师在发表言论前，就先说了一段他因这个发言而紧张的经验谈。这位教师为了这次的研究发表，紧张得一夜都睡不着，还因此闹到夫妻吵架的地步……结果，会场当即因他这一番谈话而轻松起来。因为每个人都有相似的经验，而你能坦然说出，便足以引起听者的共鸣，进而对你产生好印象。

181 以幽默的语气来谈论自己的失败，可给人一种沉着印象。

不论任何人，在大庭广众前演出失败的行为都会惊慌失措，而四周人也不知道该如何对你。某位著名的影星，遇到失败时必说：“嗯！现在我可以成为你们开玩笑的对象啦！”

象这种把失败当作玩笑，而以幽默的语气说出来的行为，

在给予对方好印象时非常有帮助。因为这句话可以使四周人从因他失败而产生的紧张中脱出，并且转而有轻松的心情，进而对失败者产生好印象。此外，又因为他这种沉着去面对失败的态度会受到注意，于是对他富于幽默的个性也加深了印象。

这一点在安慰对方失败时也不失为一个好方法。某位名气很高的外国教授，有一次应一位外交官之邀到其家中喝酒。结果因工作而非常疲倦的教授在喝酒的当中睡着了，而醒来时已是当天深夜，于是很不好意思地向主人道歉，并且逃也似地回家了。翌日一整天，也因为前一天晚上的失礼而内心十分介意。但就在当天晚上十点钟左右，事前没有任何预兆地这位外交官突然来访，带着满身的醉且手里拿着威士忌的酒瓶，他说：“我就是想找你喝酒。”这时，教授对他的气量真是衷心感激。

因此，不仅是自己的失败可用幽默的方式处理，就是对对方的失败也同样可以利用这个方式来安慰；如果你能做到这一点，那么你就算成功了。

182 敌对的对方受到称赞时，如果你一无反应的话，就会给人阴沉的印象。

我们经常可在运动会上决定胜负的一瞬间，会看到输的一方称赞胜方的情形，令人感觉到相当舒适。另一方面，就公司的人际关系来说也是同样的情形，譬如，某位和自己位于敌对立场的同事受到上司称赞时，如果你大方的向对方道贺，就势必会给人一种开朗的印象。而相反地，如果你只是

板着脸一无反应,就会使四周人认为你在嫉妒别人的成功,于是对你产生阴沉之感。

当然,也不需要勉强去说些违心之论,如果你的心中确实有着不在乎的情绪,那么坦白表现出此种不在乎,反而能令人感觉到你的坦率。

183 尽量露出额头,可表现你的开朗。

这一点我是听一位服装界人士说的,就是会给人阴沉感的人,只要把头发往后梳这一点小小的变化。即可使原来的印象完全改变。我对他这种说法颇具同感,因为头发垂下遮住额头的样子,确实会给人一种“畏畏缩缩”的感觉;尤其是头往下垂时会使对方看不清你的脸,所以会令人有种不知道在想什么的缺点。因此,把自己的脸光明正大的露出来,可说是表现开朗最简单的方法。

184 裤缝笔挺,手帕也折得整整齐齐,可给人“规矩”的印象。

最近,大概是因为牛仔裤愈来愈大众化的关系,年轻人都不大使用手帕,洗完手就随便在牛仔裤上一抹的情形经常可见。即使难得的带了手帕,也是乱糟糟地塞在口袋中,所以偶尔看到折得很整齐的手帕,就会有耳目一新之感。

象我们这种年代的人,把手帕和裤缝弄得笔挺和整齐,被认为是应当的一种礼仪。因为手帕或裤缝有脏污或乱七八糟的情形,会令人有种不洁的印象。

对于我这种说法，或许某些已习惯于牛仔裤文化的人会觉得我在说教。但实际上，虽然这都是一些看似不太严重的小事，却仍然会受别人注意的。

能干的推销员大多懂得这种道理，所以即使是一条微不足道的手帕，也会折得整整齐齐地放在上衣的口袋（裤袋易皱）中，而在与顾客谈话之中，有意无意地拿出来擦擦汗，让顾客看一下折得很整齐的手帕。这是因为他们知道让顾客产生“规矩”的印象，就一位成功的推销员来讲是相当重要的事。

185 领子和袖口不仅是最容易吸引对方的视线，同时也是令人产生清洁感的重点。

大概不会有人穿着油垢很重的衬衫在人前出现吧！因为如果这样作的话，就会让人觉得你是个邋邋的人。但是，虽然这件事每个人都知道，却仍然有人会不慎穿着有油垢的衬衫出现；尤其领子和袖口的脏污，更是常为人所忽略。

就男性服装而言，最容易引人注意的就是领子和袖口，因为前者是领带的所在地，而领带又是决定服饰的重点之一；至于袖口容易引人注意，是因为手是身体上最会动的部份。因此，注重领子和袖口的清洁，可以说是对对方的一种尊敬。

当然，这种说法对那些一眼看去就邋邋的服装是不能成立的，而是指穿着十分整齐，只有一小部份脏污的情形，就会给人强烈的不清洁感，进而再由此不清洁感，连带抹杀了其它所有的好印象。换句话说，给人不清洁感的人，会使人联想到其它方面可能也是一样的邋邋，甚至损及原本对他的

信赖感。

186 蓝色衣服可给人清洁的印象。

我现在要谈的这个例子，可以说是旧闻了，就是某位先生初次参加职员选举时，每次的政见发表会都是穿着蓝色上衣和戴着白色手套，而他这种作法的用意，是为了强调政治家们一向所缺少的清洁感和清新的印象，结果就因此顺利当选。

就色彩与视野的关系来说，蓝色可令人联想到“清洁”、“希望”、“前途无限”等具有强烈亮度的印象。因此，一般从事访问工作的人，大都会穿着蓝色西装，也是因为蓝色是象征清洁和开朗的颜色。

187 流着汗与人见面，会强调你的不洁感。

每届夏季，总是可以看到某些海报或广告上，画着皮肤晒成麦色、满身是汗的年青人，但这是摄影之用，和实际上的流汗不同。因为实际上的流汗，不仅看来毫无美感，同时还会在衣服上形成汗垢，反而令对方产生不清洁的印象。

有些人在与人相约见面时，为了不迟到而跑着去赴约，然后满身是汗的坐下来。当然，你要说这种行为是为了表现自己的热心也无可厚非，但这种流着汗的模样，坦白说，给对方的热心感可能还不及给对方的不洁感来得强烈呢！值得留意。

188 口腔是表现清洁感的最大重点。

如果我告诉你要经常刷牙、保持口腔的清洁，你可能会认为我在对幼儿园的小朋友上课。但不可否认，要给人好印象，口腔是绝对不可忽视的重点。

譬如，对方说话时露出来的牙齿上还有着食物的残渣，那么你一定觉得厌恶；这一点我相信许多人都有过经验。此外，和牙齿不清洁同样引人厌恶的就是吃东西时发出声响，因为这种声响也会令人联想到不清洁的印象。

就象这样，有关口腔的情形，不论直接或生理性的都会令人有强烈的厌恶感，甚至会因此而抹杀了其它所有的好印象。

关于这一点，最会小心注意的莫过于演艺人员了，听说其中有些人为了使牙齿看来美丽，连没有蛀的牙齿也拔掉重作假牙；因为他们都了解到只要口腔有一点不清洁，立刻就会影响到他们的形象。

虽然我们一般人不必作到这种似乎神经质的地步，但至少应把牙齿刷得白一点，因为保持口腔清洁是给人好印象的自我表现方法之一；这一点我在此重新强调。

189 抽烟时要注意抽烟的姿势。

我现在是已经戒烟了，不过以前抽烟时经常注意的就是保持嘴唇的干燥，避免留下香烟的痕迹。为什么我会这么作呢？前项中已经提过，是因为口腔和其它部位相比，最容易让人联想到生理方面的不洁。当然，这一点不仅是香烟的吸

法，譬如吃饭时不吃干净，使盘子显得脏兮兮的，就会令对方产生厌恶感；而这一点不论你的外表如何吸引人，也会遮掩住你好的一面。此外，依照我们东方的礼节，取菜时筷子不可翻动过甚，否则就会和口腔不洁一样，造成对方的不快感。

190 不适合身份的穿着，会令对方产生轻浮的印象。

首先，举例来说，如果一位学生开着名贵汽车，或者使用价格昂贵的打火机，就难免会让人产生一种依赖家中财富的轻浮气息；这种想法相信不止我一个人有，而是大部份的人都应该有同感。因为这种不合身份所产生的不协调性，极易令人有不舒服的感觉。

此外，不合身份的穿着也会减低形象，而且并不限于对学生，譬如年轻职员戴着一望即知是价格昂贵的手表或领带等，都会让人产生轻浮的印象。因为前面已经说过，包括身上配戴之物在内的服饰，具有“自我延长”的特性，换句话说，一个人的形象和代表“自我延长”的服饰差距过大，就会令人有“不完整人格”的印象。譬如，对犯罪很敏感的刑警，就往往依靠身份和服装所产生的不协调性来辨别坏人与好人。此外，衣服和鞋子都是高级品，而腰带却是廉价品的打扮穿着，就会令人产生不自然的感觉，而其中也以诈骗犯居多。因此，在人格方面一致的人，可说在服饰方面也是偏向一致的。

综上所述，特别是工作关系方面，最好要排除喜欢高级品的嗜好，因为一旦有了这种不合身份的嗜好，就会令人觉得你只是个二流人格的人，甚至可能因此而贬低了对你的信

用。

191 别以为是夏天就随意配戴白色腰带或穿着白色鞋子,否则会让人一种轻浮的印象。

有许多人一到夏天,就喜欢穿戴白色的衣服,而不管这些配戴之物是否适合本身的服装。由于脚是身体与大地的接触点,所以稳重的颜色然会令看着的人心中觉得安定。但这个接触点如果是浅色的,就会令人有种失之平稳的感觉。尤其是白色,因为是非常明显的膨胀色,所以最容易造成轻浮的印象。同样的,白色腰带也会令人产生轻浮的印象,故应特别留意。

192 脏污的鞋子,会令人产生私生活不够严谨的印象。

一般的旅馆业者,都会趁着向客人行礼时注意一下客人的鞋子,并且就此对客人置评。有句话说“由脚知人”。专门从事服务业的人,从鞋子来判断客人也是由经验得来的智慧。由于鞋子较易受人忽略,所以也最容易表露其人的生活和个人性,如果你穿着漂亮的衣服,而鞋子却脏兮兮的,就会被看作私生活不够严谨的人。拿我个人来说,如果要到必须脱鞋的地方,我就会穿能够见得了人的鞋子。

193 秋天时还穿着夏天的衣服,会令人产生寒酸的印象。

天气还很热时就比别人先穿毛衣,会令人觉得很有季节

感。但到了秋风四起的季节，若还穿着短袖的衣服，就会令人产生寒酸的印象。

因为穿着不合季节的服装，会使人有感受性过于迟钝的想法，而此迟钝又容易令人联想到各方面的不如人。

本来，东方人对四季的变迁就很敏感，所以自古以来爱美的人士也都尽量配合季节来穿着；这一点也可以说是相当重要的自我表现法之一。