

# 有效社交

完美沟通的关键技巧与方法

马浩天◎著

真正有效的社交是对方愿意跟你沟通。



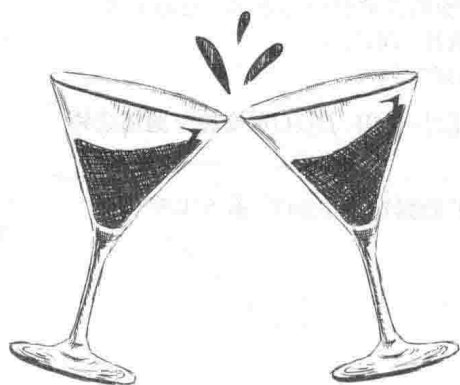
只有优秀的人才拥有有效的人脉。

有效化解大小冲突的  
9种沟通方式，

精进你的沟通能力，助你成为一名高段位的沟通者。

提升情商的社交方式指导，教你好好说话，  
帮你更好地维护、拓展优质人脉。

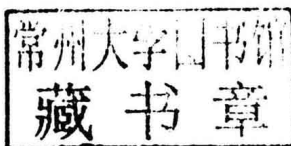
南方出版传媒  
广东新华书店



# 有效社交

完美沟通的关键技巧与方法

马浩天◎著



南方出版传媒

广东新华出版社

— 广州 —

## 图书在版编目 (CIP) 数据

有效社交：完美沟通的关键技巧与方法 / 马浩天著

—广州：广东经济出版社，2017.8

ISBN 978-7-5454-5578-6

I. ①有… II. ①马… III. ①心理交往—通俗读物

IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 164387 号

出 版 人：竹石文化

特约编辑：吴海燕

责任编辑：李惠玉 张晶晶

责任技编：谢 莹

封面设计：润和佳艺

《有效社交：完美沟通的关键技巧与方法》

YOUXIAOSHEJIAO:WANMEIGOUTONGDEGUANJIANJIQIAO YU FANGFA

马浩天 著

中文简体字版©2017 年由广东经济出版社有限公司发行

|    |                                   |
|----|-----------------------------------|
| 出版 | 广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11-12 楼) |
| 发行 |                                   |
| 经销 | 全国新华书店                            |
| 印刷 | 北京中振源印务有限公司                       |
| 开本 | 710 毫米 × 1000 毫米 1/16             |
| 印张 | 14.5                              |
| 字数 | 200 000 字                         |
| 版次 | 2017 年 8 月第 1 版                   |
| 印次 | 2017 年 8 月第 1 次                   |
| 印数 | 1-20000                           |
| 书号 | ISBN 978-7-5454-5578-6            |
| 定价 | 38.00 元                           |

如发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

发行部地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 38306055 37601950 邮编：510075

邮购地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 37601950 营销网址：<http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博：<http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问：何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •



何为有效社交？具体来说，就是如何与人进行有效沟通，并且能灵活地应对各种突发状况。

一个人的成长、成功都是在人际交往中完成的，甚至一个人的喜怒哀乐也和他的人际关系息息相关。成功学大师卡耐基经过长期研究得出结论说：“专业知识在一个人成功中的作用只占15%，而其余的85%取决于人际关系。”现实告诉我们，你无论从事什么职业，只要学会处理人际关系，你就是在成功路上走了85%的路程，在个人幸福的路上走了99%的路程。

德国哲学家卡尔·亚斯帕斯声称：“人类在世上的至高成就，就是两个个性鲜活的人之间所进行的交流。”作为一个社会化的结果，人们已经掌握了一定的人际交往技能，但这些技能的水平仍然有很大的提升空间。每个人都可以做得更好，在自己的人际圈里变得更加善解人意、温和真诚、彬彬有礼、开放直接。

我们身边确实存在很多问题，这些问题都是不擅长社交引起的。因此，我们应当对研究和学习这门艺术加以重视。我们必须勤加练习，多加磨炼，养成小心应对、用心体会、虚心检讨的良好习惯。一方面使自己的社交能力不断提高，另一方面促使自己的人际关系获得改善。

人际交流是人类最伟大的成就，但一般人并没有很好地掌握它。在我们的现实社会中，很少有人愿意与别人分享对自己很重要的事情——软弱、害羞、脆弱等。同样，也很少有人会真正倾听他人、理解他人。两个人在一起交谈，对方脑子里却在想其他的事情，或者在想自己接下来该怎么说。人际关系学家

内森·米勒自嘲说：“在美国，谈话已经变成了一场竞技运动，最先深呼吸的人就表明了自己是听者。”无效社交会导致人与人之间的隔阂加深，进而影响到生活。当一个人失去了有效社交的能力时，就会产生挫败感，从而对工作和生活产生负面影响。

美国石油大王约翰·洛克菲勒说：“我愿意付出比天底下得到其他本领更大的代价去获得与人相处的本领。”所以，聪明的人时时处处经营人脉，并将有效社交看成一生中最大的财富。

会社交就有力量，会社交就有竞争力。在知识经济时代，如果想成功，就必须明确自己的目的所在——有效社交，为此，我们就不得不从多方面的角度来思考这个问题，客体、主体、口才、心理、心态、语言、形象、环境等各方面的要素都会影响我们社交的成败。为了更好地掌握这些影响因素，本书详尽地讲述了社交的各种技巧和方法，以及社交中需要注意的问题。此外，本书还系统地介绍和讲述了社交技巧在不同场合中的具体运用和操作，并列举了丰富而精彩的故事案例，从而使理论变得更为通俗易懂、实际可行。

相信本书中的每一条理论都会对你有所帮助，每一则案例也都会对你有所启发。只要阅读此书，你定会掌握切实有效的社交技巧，成为一个高段位的沟通者。



## 第一章 陌生人，我们来交个朋友吧

小测试：你对陌生人的防范意识强吗 / 002

正确利用第一印象效应 / 003

会讲打破沉默的开场白 / 006

有效社交从微笑开始 / 009

拥抱是传达爱最好的方式 / 013

你的眼神说出了你的心 / 016

表情是心灵的显示器 / 019

记住别人的名字 / 023

## 第二章 会聊天，新朋友一个接着一个来

小测试：你的社交能力如何 / 028

用心倾听是沟通的开始 / 029

幽默措辞让沟通更出彩 / 033

善意交谈是友谊的开始 / 036

快速提高逻辑表达能力 / 039

与陌生异性巧搭讪 / 042

发现对方的兴趣所在，更易获得支持 / 045

克服恐惧心理展现你的自信魅力 / 048

### 第三章 说话有逻辑，在任何地方说服任何人

小测试：你的逻辑思维能力如何 / 052

沟通需要良好的口才 / 053

间接指出对方的错误 / 057

多用建议，少用命令 / 061

谈论对方感兴趣的话题 / 064

巧妙滋润枯燥话题 / 067

不做滔滔不绝的独白者 / 070

谈话结尾让人回味无穷 / 073

### 第四章 给他人搭个台阶，还自己一个舞台

小测试：你的社交地位如何 / 076

批评前先打一针麻醉剂 / 077

批评也要讲方法 / 080

尊重他人，多为他人留颜面 / 083

赞美是有效社交的“维生素” / 086

同情并理解他人 / 090

给人留余地，就是给自己留后路 / 093

从他人的角度去考虑问题 / 096

### 第五章 进退有度，纵横职场

小测试：职场中你容易满足吗 / 100

巧妙应对自己的上司 / 101

尊重公司的老前辈 / 104

建立和谐的同事关系 / 107

化解敌意，从容面对竞争 / 111

批评下属对事不对人 / 114

别忽视大人物身边的小人物 / 118

理智应对职场谣言 / 121

## 第六章 甜言蜜语，情场沟通不会失意

小测试：你在约会时容易犯什么错误 / 126

巧妙表白，向他道出爱的宣言 / 127

爱情里可以有善意的谎言 / 131

真诚地赞美你的爱人 / 134

调节情绪，玩笑让感情变得更甜蜜 / 137

爱情是需要经营的 / 140

在爱的同时保持自我 / 143

掌握分寸，谈情说爱也有忌讳 / 146

## 第七章 正确处理家庭内部的人际关系

小测试：你的家庭温馨吗 / 150

男人和女人来自不同的星球 / 151

努力提升爱情的深度 / 154

爱对方，并给他自由 / 157

共同应对生活的挑战 / 161

学会取悦他，切勿喋喋不休 / 164

真诚地欣赏对方 / 167

忍让是家庭和睦的基础 / 170



## 第八章 谨言慎行，留心人际沟通中的雷区

小测试：你的沟通能力如何 / 174

不能忽略面子问题 / 176

不要轻易踏入他人的空间 / 180

有效沟通，小心误会绊脚 / 183

巧妙批评，做到“良药不苦口” / 187

话不说满，给自己留下回旋的余地 / 190

不要用言语触碰别人的忌讳 / 194

## 第九章 常怀一颗“取经心”，才能超越自我

小测试：你的交际状态如何 / 200

心态决定你的人生 / 201

保持一颗平常心 / 204

宽容，比解决问题更重要 / 208

遇到无理之人，忍让体现智慧 / 212

人生，随时都可以重新开始 / 215

遗忘是一种生活的智慧 / 218

## 第一章

### 陌生人，我们来 交个朋友吧

“他们喜欢你吗？”这个问题看起来像是小学生提出来的，但事实上，它却是有效社交的关键。在生活中，我们都在以这样或那样的方式，向世界传递着自我的信息……而且这种传递很少是有意识的。在人与人之间的交往中，有60%~70%采用的是非语言交流的方式，非语言交流的重要性由此可想而知。



## 小测试：你对陌生人的防范意识强吗

如果有个陌生人出现在你身边，对你献殷勤，与你搭讪，你会怎么对待这个人呢？

- A. 认为对方另有所图
- B. 觉得自己有魅力
- C. 平静地与对方交往
- D. 立刻拒绝对方的搭讪

### 测试答案

**选择A：**你对陌生人戒心挺重的，当有陌生人靠近时，你的防御系统会自动打开。其实，你有这样的想法是不错的，说明你身边的朋友还是挺靠谱的。就算有人心怀不轨，你往往也能一眼看破，见招拆招。

**选择B：**你的自我意识很强，很多时候你把自己当成世界的中心，对于充当别人生命中的配角毫无兴趣，反正你也不缺追求者。因此，你的弱点尤其明显，陌生人只要对你有求必应，你就会很快坠入别人设下的糖衣炮弹陷阱中。当心，当真正的有心人要利用你时，你也只能乖乖任人摆布。

**选择C：**你的心灵很纯洁，对别人没有戒心，因此觉得很多人都只是想跟你做朋友。你与人交往可以做到毫无压力，一切都用平常心对待，因此，有时候，即使有人对你另有所图，他也会被你的纯真融化。

**选择D：**你经常觉得没有安全感，没有信心，也害怕受伤。所以宁愿封闭在一个人的世界里，也不愿别人贸然闯进。因此，你也没有什么朋友。

## 正确利用第一印象效应

第一印象效应，是指人们在第一次交往中，甚至是在见到对方的最初几秒钟里所得到的印象。显然，这种印象会在对方头脑中占据主导地位，并持续很长时间，从而影响到他人对你的看法。

心理学家认为，第一印象主要体现在性别、年龄、衣着、姿势、面部表情等外部特征上。一般情况下，一个人的体态、姿势、谈吐、衣着打扮等，都在一定程度上反映出这个人的内在素养和其他个性特征。如果你给人展示的是积极而稳重的形象，那么你们下次见面时，即使发生了激烈的争执，对方也会依据最初的印象认为你是一个认真的人。相反，如果你给对方留下了傲慢不羁的印象，那么第二次见面时，即使你诚心与人交谈，对方也会认为你是一个固执己见的人。

著名社会心理学家阿希曾以大学生为对象做过一个心理实验。他让两组大学生评定对一个人的印象。对第一组大学生，他告诉他们说这个人的特点是聪慧、勤奋、冲动、爱批评人、固执、妒忌。很显然，这六个特征的排列顺序是从肯定到否定。对第二组大学生，阿希所说的仍是这六个特征，但排列顺序正好相反，是从否定到肯定。研究结果发现，大学生对被评价者所形成的印象受到特征呈现顺序的影响。先接受了肯定信息的第一组大学生，对被评价者的印象远远优于先接受了否定信息的第二组大学生。这就说明，最初印象有着高度的稳定性，后续的信息甚至不能使其发生根本性的变化。

在社交活动中，第一印象很重要。它是在没有任何成见的基础上，完全凭着你的自我表现来判断的，因而第一印象直观、鲜明、强烈而又牢固。良好的第一印象是打开交往大门的一把无形钥匙，可以说“良好的开端是成功的一半”。如果你的相貌俊美，举止端庄大方，言语机智，谈吐风趣幽默，风度翩翩，就会给人留下美好而难忘的印象。别人就愿意和你进一步交往，通过一段时间的了解，对方觉得你的确不错，你们的关系就会顺利发展下去。反之，第一印象不好，你与对方的交往便不得不就此止步了，因为对方不想再见到你。

一般来讲，第一印象是比较准确的，尤其在有阅历之人的头脑中，准确度更高。当然，也不能一概而论，初次交往也有看走眼的时候，毕竟第一印象接触的是表面的东西，本身就潜伏着偏差。在《三国演义》中，凤雏庞统当初准备效力东吴，于是去面见孙权。孙权见到庞统相貌丑陋，心中先有几分不喜，又见他傲慢不羁，更觉不快。最后，这位广招人才的孙仲谋竟把与诸葛亮齐名的奇才庞统拒于门外，尽管鲁肃苦言相劝，也无济于事。

由此不难发现，一个人留给对方的第一印象是非常重要的，别人对你或者你对别人都是一样的。人们认识事物是一个由表及里、由浅入深的过程，在人们对你的一切都不了解的时候，绝大部分人都会根据个人的第一感觉做事。而你留给对方的第一印象，是决定对方产生何种感觉的关键。

既然第一印象如此重要，那么在交往中我们应当怎样做才能给人留下良好的第一印象呢？以下几个方面需要引起足够的重视。

### 1. 注意仪表

人的衣着服饰同一个人的身份、地位和修养联系在一起。为给人留下良好的第一印象，在穿着上一定要注意身份和场合。得体、整洁的衣着可以为自己给人留下的第一印象加分。

### 2. 注意脸部表情与眼神

表情不仅可以充分展示自己的人格和修养，还可以弥补自身的一些先天不足，也可以掩盖自己的一些缺点。在第一次与人见面时，眼睛被对方注视得最多，因此要善于有效运用自己的视线，也要学会了解对方视线的含义并随时调

整自己的视线。眼睛可以直视对方，但不要引起对方的不愉快，在与异性的交往中尤其要注意。

### 3. 注意谈吐

在传递信息的过程中，说话的速度、声音大小、音质和口齿清晰度等特点，与说话方式、说话内容同等重要。在表述上，委婉是一种很恰当的方式，含蓄也是有修养的表现，这些都能给对方一种受尊重的感觉。此外，说话幽默风趣也非常重要。

### 4. 注意倾听

听人讲话要保持饱满的情绪，用心理解对方讲话的内容，即使你已经听懂了对方的意思，出于礼貌也应耐心地听下去，要善于做一个谦虚的听众。

### 5. 注意行为举止

身体接触也是沟通的重要手段。见面时有分寸地握手，既得体，又表现了热情、开朗的性格，对于建立第一印象是非常有利的。初次相识，斜坐在椅子上显得缺乏修养，行为随便；远离他人讲话表示与人有心理距离，不接纳他人；目光游离则表明不把他人放在心上。此外，也要讲究站立和坐的姿势、走路的方式以及一些习惯性动作。

### 6. 注意个人卫生

与人见面的时候，最好整理一下自己的服装、领带，检查面部有无需要清理或掩饰的地方。平时要注意修剪自己的指甲，修理胡须、眉毛等，以给人留下一个干净踏实的感觉。

## 会讲打破沉默的开场白

大文豪林语堂说过：“中国人求人办事时，像写八股文一样，寒暄和客套是少不了的。如果直截了当地开题，就显得不风雅，如果是生客就更加显得冒昧了。”

因此，在生活中不难发现很多人都喜欢用这样的开场白：“你好，很高兴见到你！”然后就是非常无趣的长篇大论。这种开场白一出口，90%的人都会对接下来的内容失去兴趣。

可见，初次见面最困难的就是如何找出话题，等待的时间越长，就越困难。说好见面的第一句话会给对方热情、友善的感觉，有利于快速消除彼此的陌生感。当然，也不要一见面就打开话匣子。

跟素昧平生者打交道，要想在短时间内和对方一见如故，达到心灵上的共鸣，说好见面的第一句话是一条捷径。

从心理学上来说，人与人之间如果能有共同感兴趣的话题，那么在进行沟通时，就会在思想感情、理想愿望、审美趣味等方面形成一种强烈的心灵感应状态。基于这种心理现象，不但能通过有效话题打破冷场，更能博得对方的好感，拉近彼此之间的距离。

老板近期让理查德负责撰写本年度的行业分析报告，并告诉他说关于这个工作他可以去找技术部的史蒂夫教授协助完成。于是，理查德在完成材料的初

期收集工作之后就准备去找史蒂夫教授。这时，同事提醒他说：“史蒂夫教授可是个老顽固，非常不好打交道，不过听说他的儿子痴迷于邮票收藏，他也非常支持儿子的这个爱好，所以你可以以此为切入口。”理查德在得知这一情况之后，刻意去找了一本有趣的动物邮票集作为礼物到教授家里拜访。教授的儿子高兴极了，他甚至把他搜集的所有邮票都拿出来和理查德一起观看。教授也很高兴，在理查德临离开时，他拿了一个本子递给理查德说：“小伙子，谢谢你的邮票，这是你需要的资料，以后还有什么问题可以来找我。”

这就是一个小小社交技巧的神奇功效！理查德巧妙地用一份心仪的小礼物作为无声的开场白，不但顺利完成了工作，还赢得了对方的好感。掌握了这种诀窍，不但是一件快事，而且对工作、学习都大有裨益。特别是在初次见面时，我们要把握机会，用一个好的开场白来给对方留下好印象。常见的开场白有以下几种。

### 1. 恳切的问候

“您好”是我们最常用的问候语，这短短的问候能让对方感到十分温暖。在初次见面时，我们把这一声温暖的问候送给对方，会表现出自身的热情及涵养。

比如，在出差的路上，为了排解路上的无聊时光，你可以主动和周围的人打招呼：“您好，您是出差，还是旅游呢？”或者说：“您好，能不能把您的报纸借我看一下？”因为这简单的一句话，原本陌生的人就可以聊起来。

其实，陌生人之间只要主动、热情地问候、攀谈，努力探寻彼此间交谈的共同点，就能赢得对方的好感，拉近双方之间的距离。

### 2. 清晰的自我介绍

如果对方不了解你是谁，最好先做自我介绍。比如：“您好！我是王刚，长江机械厂的业务员。”自我介绍由招呼语和介绍语组成。介绍语一般包括自己的姓名、单位职务及事由，在介绍时语调要热情友好，充满自信，眼睛要注视对方，含笑致意。自我介绍切忌话多，要注意逻辑和结构，语速要慢一点，



注意抑扬顿挫，尤其需要注意的是不能重复。

在听取对方的自我介绍时，也应表现出热情的姿态，要全神贯注地看着对方，而不能一边用耳朵听，一边做其他的事情。在对方介绍完后，应热情欢迎，如伸出手去握住对方的手，用惊喜的语调说：“哦，您就是王先生，欢迎欢迎！请坐！”

### 3. 找出共同感兴趣的话题

自我介绍完毕，给对方留下良好的印象，这仅仅是良好的开始。要谈得有味，谈得投机，谈得融洽，双方必须找到共同感兴趣的话题。有人认为，素昧平生，初次见面，何来共同感兴趣的话题？其实不然，任何两个人，只要彼此留意，就不难发现双方有着这样或那样的“亲”“友”关系。这时我们只要利用这层关系，在见面时告诉对方，就能一下子缩短彼此的心灵距离，使对方感到十分亲切。

例如，一位小学教师和一名泥瓦匠，两者似乎没有交集。但是，如果这个泥瓦匠是一位小学生的家长，那么，两者可就如何教育孩子各抒己见，交流看法；如果这个小学教师正要盖房或修房，那么，两者可就如何购买建筑材料、选择修造方案沟通信息、切磋探讨。

又如：“您是首都师范大学的毕业生，我曾在首师大进修过4年。说起来，我们还是校友呢！”“您来自山东，我出生在山西，两地相隔咫尺，今天相见真是高兴！”类似的方式很容易让人在短时间内产生一见如故的印象。

只要双方留意、试探，就不难发现彼此有对某一问题的相同观点、某一方面共同的兴趣爱好或找到某一类大家关心的事情。有些人在初识者面前感到拘谨难堪，就是因为没有发掘出共同感兴趣的话题。