

如何实现 有效社交

LOUD & CLEAR

(美) 凯伦·伯格 - 著 刘祥亚 - 译

做一个高段
位的沟通者

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。

州出版社
TUZHOU PRESS

LOUD & CLEAR

如何实现 有效社交

做 一 个 高 段
位 的 沟 通 者

(美) 凯伦·伯格 - 著 刘祥亚 - 译

图书在版编目 (CIP) 数据

如何实现有效社交：做一个高段位的沟通者 / (美)

凯伦·伯格著；刘祥亚译. -- 北京：九州出版社，2016.8

ISBN 978-7-5108-4599-4

I. ①如… II. ①凯… ②刘… III. ①心理交往—通

俗读物 IV. ① C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 189413 号

北京版权保护中心外国图书合同登记号：01-2010-1951

Loud and Clear © 2008 Karen Berg. Original English language edition published by The Career Press, Inc., 12 Parish Drive, Wayne, NJ 07470, USA. All rights reserved

如何实现有效社交：做一个高段位的沟通者

作 者 (美) 凯伦·伯格 著 刘祥亚 译
出版发行 九州出版社
地 址 北京市西城区阜外大街甲 35 号 (100037)
发行电话 (010) 68992190/3/5/6
网 址 www.jiuzhoupress.com
电子信箱 jiuzhou@jiuzhoupress.com
印 刷 北京画中国画印刷有限公司
开 本 710 毫米 × 1000 毫米 16 开
印 张 13.75
字 数 150 千字
版 次 2016 年 9 月第 1 版
印 次 2016 年 9 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5108-4599-4
定 价 38.00 元

如何实现有效社交？

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。

在当今这个瞬息万变的时代，唯一不变的就是“变化”。我们每天都有可能面对各种各样的突发情况，这个时候唯一能做的就是解决问题，而要解决问题，基本都会涉及沟通。

现代科技让人际沟通变得更加方便。通过电子邮件、微信、电话等，我们就能够随时随地进行跨地域、跨时差的交流。

但从另一层面来看，科技的便利却让人与人之间的距离变得越来越远。有不少人可以在社交网络平台上谈笑风生，而在真实世界里却不知道该如何

与人进行有效沟通，甚至不少人还患有社交恐惧症。

所以，如果你想成为一个高段位的沟通者，更好地处理生活和工作中的各种问题，凯伦·伯格的《如何实现有效社交》就是一本很好的指南书。

作者用了三十多年的时间研究“如何实现有效社交”这个问题，她帮助很多人（包括大牌作家、NASA 飞行员、白宫政治家等名人和普通人）实现了有效社交。她将自己所有的经历和思考都写进了《如何实现有效社交》这本书里。

本书主要通过五个方面来讲述有效社交的技巧，这些技巧不仅容易操作，而且效果明显。书中提供了大量的真实案例和对应的解决方案（5 分钟应急方案、现场诊断、专家提示等），以此帮助我们更好地理解 and 运用相关的技巧。

1. 通过 WIIFM 表格，潜入谈话对象的大脑

在每次谈话之前，我们先要弄清楚自己的目标，当时的具体情况，以及想要达成的结果。

要想让别人帮助我们达成目标，就要先尽可能多地了解对方，包括国籍、个人需求、性别、兴趣爱好、性格、家庭背景、教育背景、年龄（是否有代沟）……这样我们才容易找到共同话题，与对方建立联结，对方也会感觉到自己受到了重视和尊重。

用什么方法可以清楚地了解谈话对象的需求呢？可以试试“WIIFM 表格”（英文 What's In It For Me 的缩写，意为“这关我什么事？”）这一技巧。

WIIFM 表格

姓名	障碍	动力

这张表格可以让你快速找出谈话对象的障碍和需求，从而尽可能地帮助他们解决问题、满足他们的需求，来赢得他们的支持。

2. 根据现代人的记忆特点科学地组织语言

前面我们已经说过，这是个信息超载的快节奏时代，我们每天都要接收各种各样的信息，但我们却难以吸收全部的信息。

有时候，人们会在演讲、开会、谈话过程中加入太多的信息，而这些信息却没有任何真正的重点或主题，这样就很难让谈话对象记住所有的信息。而且当对方没听到或是不理解你所说的事情时，他们就会按自己的方式来理解你所传达的信息，这会造成多大的误解？答案可想而知，可见科学地组织语言是何其重要！

要想科学地组织语言，可以遵从下面几个原则：

- 内容要与谈话对象密切相关
- 语言一定要简单，多用名词和动词，少用形容词
- 语言简明扼要，多用短句
- 开门见山，重要信息放前面
- 在开头和结尾上下功夫
- 重复重要内容、不时做总结
- 描绘你的信息
- 保持互动

3. 通过视觉化策略，让别人牢记你所表达的信息

所谓“视觉化策略”，就是你所传递的信息要有鲜明的记忆点，能映入对方的脑海。

在传递信息时，尽量拿出看得见、摸得着的例子支持你的观点，切忌夸夸其谈。

第一印象很重要，这直接影响别人对你先入为主的看法。因此，你必须要学会从其他人的角度来审视自己，要给对方留下良好的个人形象，必须要注意外在的形象、谈吐、待人接物的礼仪等。

除了个人形象外，我们还需要在谈话方面下功夫，要学会抓住信号性字眼，如：

- 这点非常重要……
- 关键在于……
- 需要提醒你注意的是……
- 我想要强调的是……

要时刻仔细审视自己的话，留意自己话语背后的含义。当对方有可能不理解你的意思时，要学会灵活提问，不能让对方感觉到被歧视进而感到不舒服。

4. 高段位沟通者需要具备的七个习惯

我们都知道传达的信息内容很重要，但别忘了，传达信息的方式也极为关键。更何况现在是个数字时代，电话视频和网络通信愈加流行，我们需要在大众或是镜头面前表现自己的机会越来越多。

无论是哪种形式的演说，要想获得较为满意的效果，你都需要具备以下七个习惯：

- (1) 视觉联想：提前进入演讲状态
- (2) 呼吸训练：照顾好自己的声音
- (3) 摄像训练：更好地掌控自己
- (4) 形象管理：展现更好的自己
- (5) 目光接触：与听众建立联系
- (6) 开场白：点头之间征服对方
- (7) 完美演示：让听众更好地接收信息

只要多加训练，让这七个习惯成为自然，你就能较好地赢得他人的信任，进而把控演说进程。

5. 解决冲突的关键技巧

唯一不变的就是“变化”。即便我们准备得几近完美，也不能保证不会发生突发状况。

无论是遭到各种反驳，还是突发冲突等等，你首先要让自己保持冷静，保持呼吸均匀，然后根据具体的情况合理地应对。

书里就“如何应对有限选择提问法”、“如何应对假设提问法”、“如何应

对“没有问题”提问法”、“如何控制冲突”（蓄意挑刺者、刻意操纵者、自以为是者、沉默不语者……）分别进行解说，而且列举的案例都比较贴近现实生活，提出的解决方法也比较接地气，具有实操性。但我们要根据自己遇到的实际情况，灵活地运用相应的方法技巧，而不是照搬照用。

不管遇到何种意外，我们总要将话题重新拉回预定的轨道上，这就要运用到“搭桥技巧”。

如何才能成功地搭桥呢？可以参考下面几种方式：

- 你说的不错，但我要强调的是……
- 除了你刚才说的，我还想补充的是……
- 根据我的经验，我认为……
- 相关资料清楚地表明……
- 但更重要的是……

最后要记住，对于同一个问题，你最好保持初心，回答得始终如一，这样才能表现出你的专业，以及避免被别人抓到漏洞，导致不必要的麻烦。

结语

我们学习技能并不是为了满足各种各样功利的想法，而是为了能有效地解决问题，尽量做到皆大欢喜。

我们总免不了要沟通，免不了要参加各种各样的社交活动，如果能提高自己的沟通能力，与人进行有效社交，那么我们在有效解决问题的同时，也会收获幸福感。

朋友们，为了我们在生活和工作中都能收获幸福感，学习一下有效社交的技巧吧！

目录
CONTENTS

	前言 做一个高段位的沟通者	/001
第 1 章	WIIFM 表格：如何潜入对方大脑	
	听众档案：找出共同话题	/014
	WIIFM 表格：摸清对方的心理状态	/022
	如何分析陌生人	/027
	如何分析不同文化背景的人	/032

如何分析有代沟的人	/034
换一种行事方式	/040
不得不传达的坏消息	/043

第 2 章

信息地图：根据现代人的记忆特点组织语言

现代人的记忆特点	/051
清晰表达的原则	/054
开启右脑的“语言天窗”	/055
绘制“信息地图”	/058
划清工作和生活的界限	/062
建立“玩家档案”	/069
面谈问卷：争取上司的关注	/073
可怕的 3M 危机	/078
怎么开会最有效	/080

第 3 章

视觉化策略：99% 的说服都不是用嘴巴完成的

“他们喜欢你吗？”	/095
学会适应你的谈话环境	/098

歇斯底里和强迫都不是说服	/100
你真的把话说清楚了吗?	/102
记住,你还有两只耳朵	/107
学会正确使用电子邮件	/109
如何提升自己的可信度	/117
行动比语言更有说服力	/123

第4章 高段位沟通者的七个习惯

视觉联想:提前进入状态	/133
呼吸训练:照顾好自己的声音	/140
摄像训练:更好地掌控自己	/144
形象管理:展现更好的自己	/148
目光接触:与听众建立联系	/150
开场白:点头之间征服对方	/152
完美演示:让听众更好地接收信息	/155
跳出思维的盒子	/160
克服演讲恐惧症的秘诀	/162

第5章

解决冲突的关键技巧

很多事情都不在你的掌控之中	/176
如何应对各种“反驳”	/182
搭桥技术：重回预定的轨道	/192
坚持最初的回答	/197
如何让媒体写出符合你预期的文章	/199
致谢	/205

做一个高段位的沟通者

不久前，我应邀为一家公司举行一场培训讲座，听众是一群女性高管，她们个个都是公司的精英，将在公司的未来发展中肩负重任。这次讲座被称作一次“午餐动员会”，后来我才发现，原来“午餐动员会”的意思是每个人都带着自备的午餐参加会议。

很快，女士们带着自己的私房三明治、沙拉、低糖可乐、大包大包的薯片鱼贯而入，她们一边开心地拿出自己的午餐，一边热情地跟身边的人打招呼。“这些人看起来都很有修养。”我暗暗告诉自己。可这群人的头儿一开口，我就发现，刚才的判断显然是错误的。

这位带头大姐长着一对青蛙眼——样子像是卡通人物——只见她一边看着我，一边开始发表演讲：“我不知道你今天有什么计划，但我有话要说。”

她显然不会给我插话的机会，继续说道：“我们都很忙，手头都有一大堆事要处理，我们想知道，这次会议的目的是什么，我们有那么多活儿要干，为什么要在这里浪费时间！”说到后来，她的声音明显提高，几乎像是在尖叫着质问我。看到这副情形，几乎有一半人都闭上了嘴巴，还有一半人叽叽喳喳地告诉大家自己有多忙。总而言之，这位大姐一开口，就像是纽约证券交易所敲响了交易钟，整个会议室都沸腾了。

“从一开始就该让营销部参与进来！我们为什么到现在才接到通知？”

“运营部总是拖拖拉拉，从来没有按时完工！”

“我们已经绞尽脑汁了，实在伺候不了你们！”

“说过三明治上不放蛋黄酱，谁又给放上了？”

场面就像是在演电影。随着情绪越来越激动，大家的嗓门越来越高，都争着喊着要让别人听到自己，但最终的结果却是一团糟，根本没人能听清她们到底在嚷嚷什么。

毫无疑问，作为这次会议的主持人，我必须做点儿什么，但究竟该做什么呢？我的演讲甚至还没有开始，会议明显已经跑题了。我只好坐在那里干瞪眼，大约五分钟之后，我站起身来，举起双手，掌心朝外，深吸一口气，然后用尽全身力气大声吼道：“闭——嘴！”

还好，所有人都听到了这句话，场面安静了下来。每个人都在喋喋不休地说自己的事，的确需要有人提醒她们一下，告诉她们我们究竟是在干什么，