

# 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

## 如何实现有效社交：做一个高段位的沟通者

（美）凯伦·伯格 著

九州出版社

# 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.①C912.11-49

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：ISBN978-7-5108-4599-4

定 价：38.00元

---

★版权所有侵权必究★

## 目录

扉页

版权信息

导读 如何实现有效社交？

1.通过WIIFM表格，潜入谈话对象的大脑

2.根据现代人的记忆特点科学地组织语言

3.通过视觉化策略，让别人牢记你所表达的信息

4.高段位沟通者需要具备的七个习惯

5.解决冲突的关键技巧

结语

前言 做一个高段位的沟通者

预备！开始沟通

为什么是你？

为什么我能帮助你？

为什么是现在？

如何实现有效社交？

第1章 WIIFM表格：如何潜入对方大脑

听众档案：找出共同话题

WIIFM表格：摸清对方的心理状态

如何分析陌生人

如何分析不同文化背景的人

如何分析有代沟的人

换一种行事方式

不得不传达的坏消息

总结

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

清晰表达的原则

开启右脑的“语言天窗”

绘制“信息地图”

划清工作和生活的界限

建立“玩家档案”

面谈问卷：争取上司的关注

可怕的3M危机

怎么开会最有效

总结

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？”

学会适应你的谈话环境

歇斯底里和强迫都不是说服

你真的把话说清楚了吗？

记住，你还有两只耳朵

学会正确使用电子邮件

如何提升自己的可信度

行动比语言更有说服力

总结

第4章 高段位沟通者的七个习惯

视觉联想：提前进入状态

呼吸训练：照顾好自己的声音

摄像训练：更好地掌控自己

形象管理：展现更好的自己

目光接触：与听众建立联系

开场白：点头之间征服对方

完美演示：让听众更好地接收信息

跳出思维的盒子

克服演讲恐惧症的秘诀

总结

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

如何应对各种“反驳”

[搭桥技术：重回预定的轨道](#)

[坚持最初的回答](#)

[如何让媒体写出符合你预期的文章](#)

[总结](#)

[致谢](#)

# 导读 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

□

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！

# 前言 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，但我这办法并非长久之计，根本不可能长时间地抓住她们的注意力。

想想看，这样的情形我们是否都经历过很多次——我们感觉自己陷入了一场混战，根本不知道对方究竟想说什么，结果只能白白浪费时间。

在如今这样一个嘈杂的世界，类似的情形更是屡见不鲜。我们都能清楚地感到自己面前的人根本没听我们在说什么，他们对我们的话要么只是随声附和，要么就是点头敷衍，眼神一片空洞，思绪完全飘到了九霄云外……

我们正生活在一个大脑超载的时代，每个人都在同时处理多件任务，千头万绪，很难在任何事情上集中精力。

想想看，就在你阅读这一行字的同时，有多少封邮件已经挤进了你的邮箱？你的电话已经响了多少次？到现在为止，你今天一共参加了多少场会议——还有多少场会议在等着你？你在每场会议中到底能投入多少注意力？

如今的世界充满了各种各样的噪音，我们总是生活在各种所谓的“责任”和“截止日期”之中，总是在疲于应付各种压力和焦虑，肩头的担子只会越来越重，电子邮件、互联网、iPhone、全球化、业务外包……海量信息扑面而来，你还有可能接收更多信息吗？上下班之间不再有任何清晰的界限，工作和生活混成



一团，每个人都害怕掉队，工作压力让每个人都诚惶诚恐，而我们的大脑所能处理的信息又是那么有限！

所以，如果想要在这个嘈杂的世界取得成功，你必须成为一个高段位的沟通者。

别着急，我有办法。

## 预备！开始沟通

在人际沟通这件事上，每个人都有自己的优势和劣势。没有一个人能在任何时候都口吐莲花，而且几乎大多数人都存在某种程度上的社交恐惧症。有关数据显示，对于大多数美国人来说，公共演讲甚至比死亡、离婚、破产还要可怕。但不管你面对的是一个人，一百个人，还是一千个人，你都得开口，所以我建议你最好还是学会克服这种恐惧。怎么克服？正如著名公关专家、Stevens Gould Pincu公关公司执行合伙人亚特·史蒂夫（Art Stevens）曾告诉我的那样：“你必须一把抓住谈话对象的注意力，绝不要放手！”

打个比方，你的目的可能是让上司关注你正在进行的项目，也可能是让大学教授给你写封热情洋溢的推荐信，可能是让邻居剪掉那根阻挡你视线的树枝，也可能是恳请航空公司服务人员让你登上一架飞机……《如何实现有效社交》将帮助你轻松达到自己的目的。

## 为什么是你？

有效社交的关键在于有效沟通，在于精准地发现对方究竟想从你这儿听到哪些信息，对方的哪些信息是你必须牢记在心的。这将直接影响你的职业发展和个人成功。还有什么比这更重要的呢？

## 为什么我能帮助你？

我已经在这个问题上花了三十多年工夫，这些年来，我一直在帮助人们（其中有大公司CEO，也有刚开始工作的职场菜鸟）实现有效社交。无论他们是NASA飞行员、政府智库的工程师，还是好莱坞明星、大牌作家、白宫政治家，甚至是即将在家长会上发言的普通父母，我的建议都帮助他们取得了预想的成功。我曾经访谈过无数专业人士，每个星期接触成百上千人，我了解在他们的日常工作和生活中哪些沟通方式是有效的，哪些做法根本行不通。我把所有经历和思考都进行了梳理，最后写成了这本《如何实现有效社交》。

## 为什么是现在？

因为情况已经糟透了，在人类历史上，没有任何一个时代比现在更混杂，更难让别人关注你的想法。2006年国际猎头顾问协会（Association of Executive Search Consultants）曾经做过一项调查，结果发现：在参与调查的所有高级管理者当中，有一半人都会因为担心自己失去对工作日程的控制而拒绝升职。毫无疑问，我们现在还远远不能跟这些高管相比。

## 如何实现有效社交？

我将从五个方面讲述有效社交的技巧，这些技巧非常简单，我相信，任何人都可以通过学习掌握它们。

1.开口说话之前，你一定要琢磨透你的谈话对象，弄清他们究竟想从你这里听到什么。在本书第1章，我将告诉你如何通过神奇的WIIFM表格潜入谈话对象的大脑，真正把话说进他们心坎里。

2.无论你的谈话对象规模多大，是一个人还是一群人，或是一场正式的大型发布会，你都必须学会组织语言。因为你组织信息的方式会直接影响对方接收信息的程度。本书第2章将告诉你如何利用现代人的记忆特点，让别人记住你和你传达的信息。

3.不可否认，在谈话过程中，对方可能会受到各种干扰，比如说电话、短信等等，在这种情况下，你又

该如何确保对方能够牢牢记住你所传达的信息呢？答案是：视觉化策略。经验表明，视觉形象往往会给谈话对象留下极为深刻的印象。比如你的形象、身体语言等都是非常有效的工具。本书第3章将告诉你如何在谈话过程中灵活掌握这些技巧，从而有效地把自己想要传达的信息牢牢刻在对方心中。

4.你传达信息的方式，比如你的衣着风格、外形和语音语调都极为关键，它们将决定人们是否记住你的信息，并采纳你的建议。在当今这个数字化时代，如果不能在镜头前很好地表现自己，就无法成为一个真正的沟通高手。本书第4章将告诉你高段位沟通者的七个习惯。

5.无论你准备得多么充分，总是会出现一些意想不到的情况。所以，你必须事先问问自己：“一旦出现最糟糕的情况，我该如何应对？”在本书第5章，我为大家提供了许多应对干扰和冲突的技巧，教你如何在最灾难的情况下保持冷静，同时保证沟通对象在你的掌控之中。

为了能让你更好地理解书中的信息，我在写作过程中尽量让本书容易阅读，容易吸收，所以除了正文和一些趣味十足的案例研究之外，你在本书中还会看到：

**嘿，请注意！** 一些简单而实用的提示。

**5分钟应急方案** 一步步教你如何处理沟通过程中可能出现的困境。

**经典案例** 这些“灾害控制”方案将告诉你一旦沟通出现问题，你该如何应对。

**现场诊断** 将告诉你该如何避免可能出现的沟通困境。

**专家提示** 将告诉你沟通过程中的诸多细节，包括如何使用你的声音，如何更好地聆听，如何为不同的沟通场合准备着装等。

我还会提供一些表单、规划表格等工具，总而言之，我们将一起设法让你实现有效社交。

无论你是想要跟某人索取某件物品，想要得到一百个人的关注，希望别人关注你想说的话，或者是听从你的建议并采取行动，你首先都要学会有效沟通。要想做到这一点，你必须学会清晰明确地说出自己的想法，无论是要升职加薪，还是要生活得更自在舒心，《如何实现有效社交》都可以让你心想事成。

当翻到本书最后一页时，你将学会如何成为一个高段位的沟通者。

我非常希望能听到你的反馈。如果有任何话想对我说，请访问我的网页[www.commcorestrategies.com](http://www.commcorestrategies.com)，你可以告诉我你在沟通过程中所遇到的趣事，或者你有哪些更好的沟通技巧，还可以告诉我这本书在哪些方面对你产生了帮助，或者它还有哪些地方需要改进。如果有任何反馈或建议，请发邮件至 [kberg@commcorestrategies.com](mailto:kberg@commcorestrategies.com)。

祝你好运！

凯伦·伯格

欢迎访问：电子书学习和下载网站 (<https://www.shgis.cn>)

文档名称：《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.e

请登录 <https://shgis.cn/post/214.html> 下载完整文档。

手机端请扫码查看：

