

《心智重构》3：社交小技巧

你可能不是个擅长社交的人，我也不是，斯科特·亚当斯原本也不是。很多人都会觉得自己比较内向、害羞，不会交际。特别是在公开场合，别人都是三三两两聚在那儿聊天，好像彼此都认识，只有你谁也不认识。你想加入讨论又不知道该说啥，只好自己坐在角落里，显得特别不自信。

那么，你需要重构。亚当斯提供了一些实战技巧，而我觉得那些技巧背后有几个基本规则。

你真正要学的不是社交技巧，而是理解他人。

你只要充分理解几个关于人性的很浅显的规律，就能在社交场合游刃有余。

咱们这么想：其实社交没什么难的。如果你聪明到精通一门专业技术，怎么可能就搞不好社交呢？

我们由浅入深，一边加强对人的认识，一边学习技巧。

※

我们对人的第一个认识是：其实人很容易被影响和摆布。

有一个催眠师和心理学家熟知的影响技巧, 亚当斯称之为「假因为 (fake because)」。我查了一下, 这个效应是 1978 年一个叫埃伦·朗格 (Ellen Langer) 的心理学家发现的, 学术界称为「因为启发式 (the because heuristic)」[1]。

因为启发式是说, 当你请求别人做一件事的时候, 哪怕你给一个“不能算是理由的理由”, 也能大大提高别人的顺从度。

这个经典实验是这样的。你拿着一份文件去复印, 复印机那里已经有人, 按理说你应该排队等候, 但是你想插队。实验测试了以下三种请求前面的人允许你插队的方式 ——

1. 直接说“我能不能先复印?” 那么人家凭啥让着你, 有 40% 的人表示拒绝。
2. “我能不能先复印? 因为我特别着急。” 这似乎是个说得过去的理由, 结果只有 6% 的人拒绝你。

有意思的是第三种方式: “我能不能先复印? 因为我需要复印。”

这不是废话吗? 本来你就是要复印啊! 但是你猜怎么着? 拒绝你的人也只有 7%。跟有正当理由的效果几乎是一样的。

仅仅是因为你说了「因为」这个词。

这就是人性的一个侧面。人的认知处理是非常自动化和低效能的，以至于一听说有理由，马上就顺从 —— 也不管那是什么理由。

亚当斯非常喜欢用这招，说有 90% 的成功率。比如你跟朋友吃饭，抢着买单，你可以说：“这顿必须是我请你，因为你两个月前刚过生日。”

亚当斯甚至用这招帮助了一些强迫症患者。所谓强迫症

(Obsessive-Compulsive Disorder, OCD)，是说你明明不喜欢某个行为，但是你又说服不了自己停止那个行为。比如说洁癖就是一种强迫症，每天反复洗手，他也知道这不好，也不喜欢洗手，但是他总担心手不干净，他停不下来。那么亚当斯的建议是，你可以这么重构 ——

与其说“我必须继续这种行为，否则就会有不好的事情发生”，不如说“我不再需要这个行为了，因为少就是多。”

「少就是多 (less is more)」，这句话到底是啥意思？其实没有意义，纯粹是找了个不是理由的理由。但是特别好使。

亚当斯在商业会议上常用这句话。他提出一个建议，然后给个理由：“因为少就是多 (because less is more) 。”然后大家就会同意他的建议。

「少就是多」这句话好就好在听起来像是佛陀说的，充满禅意，可以在任何场合。

我还听说过一个实验。找一群大学生到街上随便找陌生人借手机，说：“我能不能借你手机用一下，我要打个电话。”所有的大学生都大大低估了别人同意把手机借给他的可能性。

现实是只要你那个请求不是特别麻烦，别人通常倾向于答应你。理解了这一点，你就有充足的底气。

✱

接下来咱们说怎样跟陌生人聊天。

关键是要有自信。与其说自信是与生俱来的，不如说是通过练习获得的。斯科特建议把陌生场合重构为假设现场每个人都处在社交尴尬之中，他们正等着你这个社交达人去化解尴尬。

这就引出了我们对人的第二个认识：

人们关心的是自己，而不是你。陌生人尤其如此。

不要担心社交尴尬，其实你的尴尬没有人在意，别人关心的是自己不尴尬。只要别人都在尴尬，你就无需尴尬。

其实这个道理我们早就讲过：哪天你上班把衣服扣子扣错了，哪怕你鼻青脸肿地去逛超市，都不会有人注意到。大家都在忙着注意自己。

有了这个基本认识，你就可以学习从低到高的三个聊天技术。



第一个技术是问别人关于他们自己的问题。

开场很简单，你只要微笑、眼神接触、握手、介绍自己的名字，然后问对方的名字。然后重复一遍对方的名字表示重视。然后你们就可以寒暄生活琐事了。你可以问“你今天为什么来这？”“你住哪？”“你有小孩吗？”“你做什么工作？”等等。

可能很多人说别人会不会认为这是隐私，不愿意告诉你呢？不用担心。现实是人们很愿意回答关于自己的简单问题。而你只需要倾听就好。凯文·凯利不说吗：「即使你什么都不说，只要你仔细听，人们会认为你是一个很好的交谈者。」

第二个技术是自我介绍。

你总需要讲讲自己。平时准备几个关于自己的小段子，最好具有自嘲属性，还要有娱乐性，随时抛出来。

我有一个朋友，我亲眼目睹他用同样的段子向不同的人介绍自己很多遍，但是因为他讲得有意思，我每次听都觉得很好。

第三个，也是最高级的技术，是表演。

社交水平差的人总觉得我要做自己，不管跟谁都用同一个方式表达，这是错误的。你不应该用跟小孩说话的方式跟警察说话。对不同的人要用不同的对话风格。

最厉害的风格具有一定的表演性质，要点是模仿对方。亚当斯上大学的时候，有个同学跟大学行政人员聊天时，故意表现得自己像个行政人员一样。旁观者都觉得好笑，但是那些行政人员却感到很舒服，觉得这人特别有能力。你要演的像是对方的一员。

别忘了，模仿是最好的恭维。

※

最后是怎么跟人更深地交流。

我们的第三个认知是，你得知道人们真正需要的是什么。

按理说每个人都知道自己需要什么，那你推己及人就应该知道别人需要什么——但现实不是这样。人们往往不知道别人需要什么。这非常奇怪，但是只要点破了，你立即就能知道。

我们先说别人不需要什么：别人不需要你的建议。

你看人家不会做事，做得不好，你说我给你提个建议。那么这个人，尤其是成年人，很可能立即换成防御姿态。你给他提建议，就是在暗示你的地位比他高。用中国话说这就是「爹味」，用英语叫「mansplaining」。



所以有很多社交指南建议我们不要给人提建议。但是不给建议似乎也不对，因为你确实想帮助对方。那应该怎么办呢？

一个办法是提供信息。

只有信息，供对方参考，没有建议。如果他用了，他会自己得出应该怎么做结论。那是他自己的决定，所以他不会反感。

一个办法是帮对方捋清思路。你无须评论，就让对方给你解释他是怎么想的，他自己就能发现思维过程中的矛盾。

还有个更常用的办法是给同理心。

其实很多情况下人们并不想真的解决问题，他向你抱怨只是为了获得你的支持和共情。

亚当斯十几岁的时候曾经在一个度假村做前台工作，他的一项任务就是处理客人的投诉。老板告诉他一个秘密：其实很多问题根本就是一个无解的，但是大部分客人投诉并不是想解决问题，他们只是想抱怨一下、抒发情绪而已。所以老板弄了很多张表格，有人投诉亚当斯就说您发现了什么问题，您说我填表登记！于是客人就会非常满意。至于说那个问题解不解决，已经不重要了。

而人们最需要的东西，是赞美。

这非常不合理：人人想要得到赞美，而且赞美又是如此容易，可是世界上的赞美却是太少了！如果你能随时发现别人的闪光点，随口送出赞美，

你不但立即提升了双方关系，而且点亮了对方的一整天。赞美是零成本的，而且你真不用担心把对方给说骄傲了——亚当斯说他今年 65 岁，这么多年天天赞美别人，从来没产生过负作用。

与其说赞美是虚伪的，不如说不赞美是近乎不道德的。

还有些需求，则不应该被满足。

社会有些所谓个性强的人，特别喜欢整天怼人，甚至专门 PUA，对这种人应该怎么办呢？亚当斯说与其说那是强烈的个性，不如说这些人有毒。他们是另一种类型的理性人，他们的目的非常清楚，就是想从别人的失败中获得优越感。对这样的人应该直接拉黑。

✱

这一讲说的技巧其实都不复杂，背后的原理也很简单，但是这么做的人真的不多。其实这一切的关键只有一条，那就是学会从对方的角度去考虑问题。

会转换视角，是智慧的开始。

最后，我能不能请求你把本期专栏分享给你的亲友们呢？因为这是这本书的第三讲。

《万维钢·精英日课6》 帮你和全球精英大脑同步

版权归得到App所有, 未经许可不得转载



万维钢
科学作家

注释

[1] Weinschenk, Susan. "The Power of the Word 'Because' to Get People to Do Stuff." Psychology Today, October 15, 2013.

<https://www.psychologytoday.com/us/blog/brain-wise/201310/the-power-of-the-word-because-to-get-people-to-do-stuff>.

划重点

- 1.我们对人的三个认识是：其实人很容易被影响和摆布；人们关心的是自己，而不是你；你得知道人们真正需要的是什么。
- 2 怎么给人提建议：一个办法是提供信息；一个办法是帮对方捋清思路；更常用的办法是给同理心；而人们最需要的东西，是赞美。
- 3.三个聊天技术：问别人关于他们自己的问题、自我介绍，表演。
- 4 社交的关键，是从对方的角度考虑问题。会转换视角，是智慧的开始。