



Her ladyship's guide to the art



o f c o n v e r s a t i o n



所谓会说话， 就是会换位思考

学习做一个温暖有趣的人

(英) 卡洛琳·塔格特 著

张馨月 译

北京日报出版社

所谓会 说 话， 就是会换位思考

学习做一个温暖有趣的人

（英）卡洛琳·塔格特 著

张馨月 译

北京日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

所谓会说话, 就是会换位思考 / (英) 卡洛琳·塔格特著; 张馨月译. -- 北京: 北京日报出版社, 2017.5
ISBN 978-7-5477-2491-0

I. ①所… II. ①卡… ②张… III. ①语言艺术—通俗读物 IV. ① H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 052449 号

北京版权保护中心外国图书合同登记号: 01-2017-1834

Copyright © Batsford, 2016

Text Copyright © Caroline Taggart, 2016

First published in the United Kingdom in 2016 by Batsford

An imprint of Pavilion Books Company Limited, 1 Gower Street, London, WC1E 6HD

所谓会说话, 就是会换位思考

出版发行: 北京日报出版社

地 址: 北京市东城区东单三条 8-16 号东方广场东配楼四层

邮 编: 100005

电 话: 发行部: (010) 65255876

总编室: (010) 65252135

印 刷: 三河市华成印务有限公司

经 销: 各地新华书店

版 次: 2017 年 5 月第 1 版

2017 年 5 月第 1 次印刷

开 本: 710 毫米 × 930 毫米 1/16

印 张: 13

字 数: 150 千字

印 数: 1-10000

定 价: 38.00 元

版权所有, 侵权必究, 未经许可, 不得转载



导 读 好好说话是一门学问 / 001

引 言 所谓会说话，就是让人觉得舒服 / 007

第一章 第一印象一旦形成，就很难改变了 / 013

一些专家说第一印象的形成只需不到 30 秒，也有专家说需要长达 2 分钟。这都不重要。重要的是，第一印象一旦形成，就很难再做出改变了。

第二章 学习做一个有趣的人 / 027

如果你鼓励对方谈论他们自己以及他们热衷的事情，他们就会相信你真的是一个有趣的人，原因很简单，那就是和你聊天让他们很开心，聊天内容都是关于他们自己的。

第三章 用“开放式问题”开启谈话 / 051

如果你试图和一个人聊天，但对方不愿意在聊天过程中作出让步，那么不论你是一个多么坚定的健谈者，你迟早也会精疲力竭的。正如引言中所提到的，当别人对你不感兴趣，或者和你对着干的时候，谈话总会以失败告终。



第四章 “我让你感到无聊了吗？” / 081

在我看来，“我让你感到无聊了吗？”或许是一个人在对话中能问出的最糟糕的问题了。

第五章 不懂倾听，你将一事无成 / 107

有的时候线索隐藏在人们没有说出口的话中。学会领会别人的暗示是十分有用的，尤其是在面试或者讨价还价的场景中。

第六章 避开敏感话题的雷区 / 119

对于敏感话题，必须设定一个界限，否则整个谈话就会走向失败。

第七章 做一个敏锐的观察者 / 135

比起从不说错话，如何在特殊场合中坦然处之，要更加重要，也更加困难。

第八章 当肢体语言派不上用场 / 159

打电话的时候，毫无疑问，语言和声调就是一切。

第九章 学会换位思考，你的世界会更宽阔 / 169

比起其他纯社交性质的对话，工作场合的对话更要求我们去考虑对方的需求和期望。

结 语 用兴趣感知一切的艺术 / 197

致 谢 / 199

参考文献 / 201

好好说话是一门学问

刚毕业那会儿，没认识到沟通技巧的重要性。结果闹出了不少令人啼笑皆非的笑话，也失去了不少潜在的机会。

有次，领导找我拉家常，闲聊。什么父母还好吗？什么有几个兄弟姐妹之类的。那时，我哪能领会领导的意思。没多想，想说啥就说啥，还自我感觉良好，觉得是领导重视我，想拉近我们的关系。结果，之后，除了工作内容，领导好像屏蔽了我。就连一起聚餐，领导也离我远远的。

迷惑了很久，工作方面一直完成得很好，那次领导还关心我的父母与兄弟姐妹，怎么会这样？

几个月后，才了解到领导是单亲家庭。猛然想起，那次谈话我口



无遮拦地说，单亲家庭的孩子大多有心理问题等等。原来我过度、不适当的信息分享以及对家庭观念的各种表达，无意中冒犯了领导，而我却浑然不知。

如果那时，能读一些指导沟通的实用性书籍就好了。遇到《所谓会说话，就是会换位思考》，我才明白了什么叫相见恨晚。

如果可以再次回到那次谈话，我会问问领导，你的家人还好吗？让谈话在我与领导之间形成良性互动。如同本书的作者认为的一样：谈话是邀请别人与自己互动，是一次平静而平和的情绪或信息交换。我会更多了解领导的信息，顺便调节自己的表达内容。对于相互间差异太大的内容，要适当地转移话题。尽量找我们共同感兴趣的事物，让领导多谈谈自己，而不是将与领导的看似闲聊，变成我表现自己的独角戏。

沟通、交谈是建立人与人之间心理连接的桥梁。没有谈话技巧，直接有啥说啥，就像没刷牙洗脸就直接原生态出现在别人面前一样，尊重他人谈不上，更别提建立连接了。领导与我谈话时，会不会是他想与我建立连接？结果，由于我的“有啥说啥”，不但桥梁没有建成，连建立连接的想法都轰然倒塌了。

让我明白“谈话是需要技巧的”，是从读这本书开始的。

本书提供了多种谈话技巧，应用范围非常广泛。可应用于各种场景：商务或私人聚会、婚礼、医院探望病人、面试、约会等，也可用于和不同年龄段交流对象的沟通。本书提供的建议，不仅可以让你的沟通技能更胜一筹，也会让你更容易理解对方的语言暗示。

其中最令我印象深刻的，是以下两种技巧：如何开启一场温暖而又有趣的谈话，以及如何转移令自己或对方感到尴尬的话题。

如何开启一场温暖而又有趣的谈话？按本书的建议，可以预先准备以下内容：

1. 空闲时间，自己真正喜欢做什么？
2. 最近读了什么好玩的或令人发笑的东西？
3. 孩子做了哪些懵懂的事情？或宠物做了哪些让人发笑的事情？
4. 假期去哪里比较好玩？

.....

这样就可以开启有趣的谈话了，更重要的是将谈话重点转移到了对方身上，鼓励对方谈论他们感兴趣或热衷的事情，让聊天愉快地进行。

这样就做到了，谈话内容既让自己也让对方感兴趣，而不是明明与对方有很多共同点和交集，却偏偏擦肩而过。通过本书我发现，原来谈话也可以是预选话题的。只要故事足够有趣，而且让对话顺利进



行下去，就可以找到双方的共同点，而且能让双方都对对方感兴趣。

如何转移让自己或对方感到尴尬的话题？本书提供了如下技巧：

1. “这事，说来话长，我们谈点有意思的事吧。”

2. “我可不想让你无聊，我们聊点别的吧。”

3. 沉默，抛出新话题，“说说近来让你开心的事吧”。

4. 不着痕迹地插嘴，以转换话题：“这让我想起了……”，然后说一个自己的故事。

.....

我深深感受到，如果能将这两种技巧巧妙地结合，就可以掌控谈话节奏。遇到不感兴趣的话题 = 转移话题的技巧 + 开启温暖而有趣的话题。

原本，我可以早早表现出自己温暖而有趣的一面，却一直等到了现在。

除了提供具体实用的谈话技巧，本书还能帮助人们纠正沟通中的认知偏见。读过本书，我能感觉并体会到一些沟通方面的认知信念升级，并期待有一天，能将这些信念内化到自己的潜意识中，并将其应用到实际的沟通情景中。

1. 谈话不是困境，是机遇，可以使人增长知识、增进感情、令人愉

快等。

2. 和陌生人聊天不恐惧也不无聊，而可以是有趣的。在各种场合聊适宜的话题，既可以锻炼自己的沟通技巧，又可以遇到友好的人，丰富自己的生活。

3. 寒暄闲聊不是浪费时间与精力，而是了解对方信息的契机。看似没有什么具体内容的寒暄，是在鼓励对方介绍自己，以便我们更了解对方。

4. 与不熟悉的人过度分享私人生活细节不是亲密，而是会让自己或对方感到尴尬的行为。过度分享会给对方带来不适和疑惑，同时也存在对方不保守秘密的风险。

5. 发表自己的观点要看情景，不要以为口无遮拦地脱口而出是真诚，这有可能冒犯对方。不顾及对方的实际情况而直言，如果话题或观点与对方相左，或引发了对方的消极情绪，对方就有可能迁怒于你，导致他无法理智地就事论事。所以，涉及需要发表观点的时候，一定仔细观察当时的情景和对方的情绪。

6. 涉及工作方面的聚会，即使当面称兄道弟、无不热情，也不要以为可以跨越工作关系的边界，可以像兄弟一样肆无忌惮地谈话，要认识到，工作聚会的目的还是为了工作。要谨慎，要注意言行，对方有可能



是商业竞争对手等。

初次阅读本书，最大的收获是：好好谈话是一门学问，要学习，要实践。再次细读本书，能够品味到更多深层次的含义——原来谈话可以是一门真正的艺术，是一种享受。

如果你想将自己或好友升级为谈话高手；如果你期望将令自己倍感挫折和疲惫的谈话，转化为有趣快乐的谈话；如果你期望将令自己不安或恐惧的商业聚会，转化为表现自己教养或礼仪的机会；如果你想发现或纠正自己对沟通的认知偏差，希望本书可以帮到你。

期望未来，你的谈吐能表现出良好的沟通教养，既不委屈自己，也让对方感到舒服，真正实现在具体的语言或行为中“换位思考”。

引言

所谓会说话，就是让人觉得舒服

丽莎（弗雷迪为了忍住不笑而浑身发抖）：“嘿！你在偷笑什么呢？”

弗雷迪：“刚才的闲聊寒暄，你应付得简直棒极了。”

丽莎：“如果我做得不错，那你到底在笑什么呢？”

——乔治·萧伯纳

这是1913年萧伯纳创作的戏剧《卖花女》中十分著名的一幕，也是音乐剧《窈窕淑女》的灵感来源，来自伦敦东区的卖花女伊莱莎尝试进入所谓的“上流社会”，并试图让自己成为人们口中的“女士”。她的导师，希金斯教授让她严格遵守自己的指导，只谈论“天气和每个人的健康”。希金斯教授只想让伊莱莎说诸如“天气不错啊”



和“您好”这样的话，但是伊莱莎只听到了建议的字面意思而忽略了其精髓：她在一个上层阶级的茶会上告诉人们，她有一个对杜松子酒上瘾的姨妈去世了，声称是死于流感，但实际上是被同住的人谋杀了（原因是一顶草帽）。

那时，谈话的艺术是每一位年轻的女士和绅士所受教育的一部分。在那人们广泛理解以及严格遵守礼节和规矩的年代，谈话中都有可能发生灾难性的错误。那么，现在当我们尽最大努力试图蒙混过关时，谈话是不是会变得更加困难？

最近，一位朋友说起了她在相亲晚宴上的痛苦经历。参加许多类似的相亲晚宴后，她发现根本不可能找到心仪的另一半，尽管人们来参加晚宴的目的就是希望能见到像她这样的人。本该无害的开场白（“你是做什么的？”“你来自哪里？”）变成了审问，因为答案十分简短，并且通常对方不会接着说“那么你呢”。“这让你意识到为什么有些人就是找不到伴侣，”这位朋友咬牙切齿地说，“他们就是不懂规矩。”

所以，在随和的当今社会里，又有什么规矩需要遵循呢？

或许，我们最好从弄明白到底什么是“对话”开始。一位朋友清楚地记得她在学生时期无意中听到的对话片段。两位牛津大学的教授正穿过学生宿舍，其中一个对另一个坚定地说：“第十九条……”

她十分敬佩任何一个有着一连串清晰思路的人，他们甚至能把自己的想法分列出十九个要点。

但是她大胆断定，这两位教授并非是在“对话”。其中一个人，尽管在非正式的场合下，正在滔滔不绝地发表演讲；而另外一个人，要么是在耐心温顺地听，要么就是在强忍怒火，等待他的同伴停下来换口气以便自己能插上话。

所谓对话，就像一场游戏。游戏中，球在参与者之间传来传去。但对话不像打网球，球在参与者之间机械地来来回回、反反复复，而更像是一场放松的沙滩排球。

另一位朋友回想起自己在一次聚会上和一位女士的“谈话”，这位女士完全只顾着谈论自己：她参加的活动、她的假期、她的搬家计划——不论说什么，话题的焦点和中心总是她自己。“我不喜欢她，”朋友评论道，“因为她看上去对我一点也不感兴趣。”显然，她们之间进行的并不是一场真正意义上的对话。

说了两个反面教材，下面我们说一个关于谈话的正面教材。约翰逊博士的一句格言做出了总结：所谓“最快乐的谈话”，“没有竞争，没有



毫无价值的空话，而是一次平静的、平和的情绪交换。”谈话是邀请别人和自己互动，也是一次和别人互动的机会。

所谓对话，就像一场游戏，像一场非常放松的沙滩排球，当球向自己飞来时，每个人都有机会击球，当自己正好在击球的最佳位置时，就可以贡献出自己的一份力量。任何人都不可以抢球——游戏规则中不允许这样的事情发生，但是没有人会被完全忽视。好的球手——好的谈话人——似乎本能地知道如何传球，让别人能够更方便地接到球。较弱的球手或许会漏接，让球掉到地上，又或者把球打向奇怪的方向，导致其他人不得不费劲去救球。这种情况令人恼火，也让人觉得难堪，所以球的掌控技术十分重要。

人们常说——不仅仅是我这么说——良好礼仪的精髓就是让他人感到舒服。

事实上，我们当中的大多数人都很讨厌这样的情形——当你走进一间坐满了陌生人的房间，而且这些人看起来似乎都认识彼此。如果你是孤身一人，那就更糟糕了。但即使你不是孤身一人，和之前从来没有见过面的陌生人开始一段谈话通常也是比较困难的。你不知道该

说些什么或者怎么去说，你相信不论怎么样也没有人会在意这些。但是，这里有一些窍门和小技巧可以帮助你的一次潜在的痛苦经历转变成快乐的源头，在一些商业场合中甚至能转变成实实在在的利益。

谈话不是——或者不应该成为——一项令人痛苦的任务或者一件令人忧虑的事情。在一场考试中，你可能通过，也可能不及格，但谈话并不是一场考试。谈话内容可以是任何东西，从巴赫到芽甘蓝，从摄影到元素周期表。谈话是一种具有潜在快乐并且能够丰富生活的经历。这本书的大部分内容将会涉及社交性质的谈话——就像你在一次聚会上和陌生人的谈话——但是这本书也会涉猎工作性质的谈话，以及关于约会的一些小建议。

人们常说——不仅仅我这么说——良好礼仪的精髓是让他人感到舒服。如果是这样，一次好的谈话的精髓就是让对方感到有趣。这本书的目的就是教会大家如何做一个温暖有趣的人。

如果这个想法让你跃跃欲试、坐立不安的话，请继续往下读吧。