

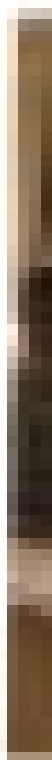
The Fine Art
of
Small Talk

谈话的 艺术

谈话决不同于无主题对话。它能帮助你攀登公司晋升阶梯；帮助你赢得旁人的尊重；帮助你扩大商务与社交圈；帮助你提升自信程度。《谈话的艺术》为你提供实用的建议和简明的会话一览表，因此不管是与公司老总共进午餐还是与陌生人一起参加鸡尾酒会，《谈话的艺术》可以使你轻松自如地应付各种活动。

[美] 戴博拉·弗恩 著
曹毅然 译

GUANGXI NORMAL UNIVERSITY PRESS
广西师范大学出版社



100

水

水



谈话的艺术

[美] 戴博拉·弗恩 著

曹毅然 译

The Fine Art
of
Small Talk

广西师范大学出版社
· 桂林 ·

Copyright © 200X by Debra Fine. Published in arrangement with The Field-
ing Agency, LLC. through Jia - xi Books, Co. Ltd.

著作权合同登记号桂图登字:20-2006-053 号

图书在版编目(CIP)数据

谈话的艺术/(美)戴博拉·弗恩 著;曹毅然 译.

桂林:广西师范大学出版社,2006.11

ISBN 7-5633-6283-5

I. 谈… II. ①戴…②曹… III. 语言艺术
IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 102335 号

广西师范大学出版社出版发行

(广西桂林市育才路 15 号 邮政编码:541004)
网址: <http://www.bbtpress.com>

出版人:肖启明

全国新华书店经销

山东新华印刷厂临沂厂印刷

(山东省临沂市高新技术开发区工业北路东段 邮政编码:276017)

开本:960mm×1 300mm 1/32

印张:4.125 字数:65 千字

2006 年 11 月第 1 版 2006 年 11 月第 1 次印刷

印数:0 001~8 000 定价:16.80 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与印刷厂联系调换。

(电话:0539-2925659)

目 录

CONTENTS

前言	1
----------	---

1. 谈话为何重要	8
-----------------	---

理财顾问要赢得投资者的青睐仅凭专业知识是远远不够的,他们必须能给投资者带来安全感。内科医生在病人面前的行为举止也很重要吧?美发师们是会话专家。试想一下,如果客人感觉不舒服怎么会听任美发师拿着锋利的工具在头上挥舞一两个小时?

2. 都是父母好心惹的祸	14
--------------------	----

大多数人都缺乏会话技巧,这一点也不奇怪。我们满脑子都是父母从小向我们灌输的思想。正是因为这些思维定式阻止了我们主动与人说话。蹒跚学步的时候我们尚不具备辨别能力,所以父母教导我们:心急吃不了热豆腐、沉默是金、等别人介绍过你再开口、不要跟陌生人说话。

3. 鼓足勇气:开始交谈	23
--------------------	----

仅仅有话题还不能证明你擅长交谈,你要学的还有很多。现在你只会等待别人先开口。这个情景就好像你走进儿子读书的学校,等待别的家长率先跟你打招呼;在晚餐会上装得很忙的样子,其实是在盼望有人能主动上前搭话。放松点吧,交谈的压力远远没有你想像得那么大。

4. 让对话延续	28
----------------	----

“破冰”的话语不仅仅能打破沉寂,而且能使对话延续。记得在陈述观点之后追加一个问句,否则你根本不知道如何延续对话。诸如“今天的天气太棒了”,“那真是太……”这类激情四溢的感叹属于拐弯抹角的搭话方式。

5. 谈话素材 34

你的任务是尽量让你的对方多谈论一些他们自己的事情。大多数人乐于和他人分享自己的生活点滴。如果你愿意做他们的听众,那么他们将会滔滔不绝。这是一个能够成功交谈但又无需耗费脑力的方法。

6. 助听设备 44

人们每分钟能够接收将近 300 字,但是,除去饶舌乐歌手以外,大部分人每分钟的话语其实只有 150 字到 200 字。也就是说,在任何时候,我们通过听力捕获信息的能力远远超过了对方面倾诉的速度。这难免使人陷入进退两难的境地。我们该怎么利用过剩的信息处理能力呢?

7. 事先准备 57

通常在商务午餐会上,至少会有一桌人在搜肠刮肚聊了十来分钟以后,就只能盯着自己的饭碗思量还能说些什么。其实他们当中只要有一个人事先做了准备,他们就能避免这种尴尬局面的发生。

8. 对话的力量 71

从我们的嘴里曾经冒出过多少软弱无力、犹豫不决的言辞?如果你说“我争取明天办好拿给你”,事实上你是在告诉对方不要抱太高的期望值。在对话中误用的一些词语会传递违背我们意愿的信息。

9. 对话“杀手” 74

挫败自吹自擂罪行的唯一途径是将对话转向大众话题,比如最近发生的事情。你也可以谈论自己的生活或正在忙乎的事情。你没有必要和他们针锋相对,你也无法让他们停止吹嘘。转换话题是唯一的出路。

10. 优雅地退场 87

很多人继续对话大多出于两个原因:他们要么发现自己无法脱身,特别是只有两个人对话的场合,要么是因为聊得有滋有味而不想离开。问题是安于现状使我们不思进取。当我可以留在这里和你聊聊体育的时候,我为什么还要冒着被拒绝的危险去与陌生人搭话呢?

11. 掌握对话的主动权 96

要主动告诉对方你生活中难忘的事件,不要等着别人一步步发掘。用复述的方式重申对方的观点以证明你在认真倾听。

12. 享受社交的益处 99

在一个极度无趣的社交聚会、要求苛刻的商品销售展示会或者是艰难的面试中,闲聊很可能使你转危为安。无论是在社交还是商务场合,闲聊都可以拉近人们的距离。

13. 单身晚会上大获成功 103

每个人都有可以和别人分享的故事,如果只是反复听自己说那些事情,耳朵里连老茧也要出来了。所以说约会就是一个倾听别人讲故事的绝佳机会。倾听是门学问,通过聆听你可以深入发掘有价值的元素。

14. 心理因素 115

在生活的各个方面心理因素都在起着作用。在家长会上,如果老师中肯地批评而不是严厉地指责你的孩子,那你肯定乐于协助老师的工作。

15. 假日聚会高手 119

人们参加聚会的心态是大部分人向往,小部分人无奈,剩下的为配偶所迫。我们如何才能在这些无法推辞的聚会上大显身手呢?你不妨把下面这些写在小纸条上藏在上衣口袋或是皮包里。

16. 尾声 121

书中列举的各种谈话技巧和窍门可以解决日常会话中的所有难题。为了获得最终的成功,有一点必须做到:那就是不断操练。

前 言

在我入行之初,有不少人怀疑我是否真的有能力提高大众的会话技能。公司主管们一直对我的想法嗤之以鼻。对他们而言,我的所有努力无非是一个家庭妇女在打发时间而已。不过此后,那些有着显赫头衔的人们会神秘兮兮地给我打电话。碍于面子问题,他们通常是经过精心策划后拐弯抹角地向我求助。对此我完全能够理解,因为我也曾是个不谙人情世故的工程师。以前我也因为缺乏社交能力而困扰,也为自己糟糕的会话技能而感到尴尬。在记忆中,我从小到大就是个生性胆小而不善言谈的人。真正的脱胎换骨开始于自学闲谈艺术的那一刻。

学生时代的我因为肥胖而不受欢迎。我通常独自躲在教室的后排角落,不苟言笑。小学三年级的那一幕至今让我难以忘怀:除了我和另一个比我更胖的女孩之外,其他所有的同班女生都被邀请参加同学丽塔的生日派对。我的心被深深刺痛,就此把自己封闭起来,躲进浩瀚的书的海洋里寻找慰藉。我没有朋友,也不知道如何交朋友。其实我从来就不知道如何与同龄人聊天。

随着年龄的增长,我自然而然地找了份不需要会话技能的工作。我当了一名工程师——绝妙的选择!工程师侧重解决技术问题,无

需和他人闲谈。我可以不费吹灰之力地做技术演示或是回答复杂的工程问题,因为那些都是我擅长的本行工作。可是一旦将我派去参加各种会议我就傻眼了。我期待和大家打成一片,但到了要和同行或是客户交际的关键时刻我还是手足无措。跟人搭话的方法我只会一种:“请问,你从事什么工作?”相互交换名片之后,对话无一例外的“突然死亡”。我不懂如何使对话继续下去,所以结果只有一个:我尽可能避开所有社交活动。实在无法推辞的,我会采用迟到加早退的策略。而到场的这段时间里,我只能祈求碰上仁慈和蔼的交际高手发起对话来为我解围。

在担任工程师的岁月里,我也算绞尽脑汁地实践会话技能。之后我暂别职业舞台,养育我的一双儿女。在休假期间我决定减肥。体重下降 65 磅的同时,自我形象飞速提升。我要交朋友!我要享受生活的乐趣!当然这需要通过提升社交技能才能实现。我开始留意观察并小心地模仿那些善于和大家打成一片并能维持友谊的交际高手。

丈夫和我离婚后,我的动机就更加明确。我意识到要想认识其他人,就不得不开始参加社交活动。当时我快四十,自己的专长也荒废了许久,社交的愿望更看似渺茫。幸好,学习会话技能并非难于上青天,否则也不会有那么多学成的高手。我当时的目标是与人成功交谈五分钟以上。

闲谈的初次体验竟然改变了我一生。那天我和女伴一起去泡吧。一位男士目光与我不停交会。整个晚上我们不断对视却都不曾开口说话。我的女伴怂恿我说:“戴博拉,走过去说两句。”

我说:“没门儿,我跟他有什么好说的?再说,如果他有意思,早该主动过来了。”

现在回想起来,当时幸亏我的女伴不依不饶继续向我施压,激励我接受了挑战。走上前去的时候我都能听到自己心跳的声音,以致

于根本听不到自己向这个叫瑞克斯的男士做的自我介绍。他一边拉出张椅子一边说很有幸认识我。虽然我的自我感觉很糟,但那一刻竟然就是我们约会的开始。进一步发展的友谊使我更加深入了解了。不过,我最想知道的还是他在一开始为何没有主动与我搭话。我怀疑是我的自身缺陷造成了他的不温不火。是我过于高大的身材,偏胖的体格,抑或是我根本就不是他喜欢的类型?事实上,问题不在我而在于他这边,是他根本就羞于主动过来搭话。

这简直令人难以置信。这世上竟然还有许许多多受过良好教育的男女会像我一样害羞。如果不是因为女伴的不依不饶,如果不是因为我鼓足了勇气,我很有可能和这个后来融入我生活的男人擦肩而过。别误会,我们没有结婚,不过他成为了我最亲密的朋友。

那次经历使我真正开始热衷于谈话的艺术。我终于体会到谈话是建立亲密关系不可或缺的纽带。我开始致力于学习、操练,并且协助他人掌握谈话的艺术。我创建自己的公司,致力于谈话艺术。利用各种谈话的机会,努力扩大公司的影响。由此,我结识了成千上万来自各行各业的朋友。他们使我的生活变得多姿多彩,愈发充实。

我写这本书的目的就是要和大家一起交流我的学习经验,一起分享我的学习成就。书里的技巧、建议和技能不仅仅是写给不善交际的书呆子们的,所有人都能从中获益。我认识一些销售人员,他们可以把极其正式的产品演示做得完美无缺,但是到了社交场合就不停冒冷汗。我认识一些教师,他们可以在学生或同事面前说得头头是道,但是在家长会上就哑口无言了。一些家庭主妇虽然善于和邻居们说长道短,但是到了社区活动就感觉浑身不自在。我还认识一个内科医生,他离开了他的岗位加入了健康维护组织,尽管他有医治者的天赋,但却缺乏交往的技巧、缺乏获取新工作的自信。类似的例子不胜枚举,在各行各业都有不少精英需要提高会话技巧。

本书把谈话技巧呈现给大家。会话技巧的长进绝对可以提高生

活质量。谈话的巨大效用肯定在大家的意料之外,它会产生涟漪般的效应。成功的会话能使朋友和同事的圈子不断扩大;成功的会话能消除社交活动恐惧症;成功的会话能给你带来新的展示自我的途径。我最好的朋友瑞克斯几年前在墨西哥由于车祸英年早逝。这个严酷的事实不断提醒我,跟陌生人谈话的危险远小于驾车的危险。瑞克斯的生命短暂却充满意义。我很庆幸自己当初在酒吧鼓足勇气走上前去成为了他生命的一部分。

休息一会儿,接下去花一点时间完成以下的“谈话宝典”。如果你的回答中“是”居多,说明你已经进入正轨了。如果“否”占多数,那就该好好努力噢!

谈话宝典

针对下列问题请回答“是”或者“否”：

1. 出于发展商业伙伴和结交新朋友的目的,我今年已经加入了至少一个俱乐部或社团。

○是 ○否

2. “双向交流”的交谈方式能够在展示自我的同时了解对方。

○是 ○否

3. 在过去的一年中,我利用自己的人脉关系帮助了两个以上的朋友找工作、相亲、谈生意,或是为扩大社会网络提供信息。

○是 ○否

4. 一个月至少有两次与同行或是潜在的决策者会面的机会。

○是 ○否

5. 如果对方很友好,我也会以礼相待。不过,即使不能确定对方的态度,我也会主动展示友善的态度。

○是 ○否

6. 别人问我“最近好吗?”我会跟对方说件最近发生的令我开心的事情,而不是仅仅以“蛮好”敷衍了事。

○是 ○否

7. 在工作会议、朋友聚会,或是人才招聘会等场合,我会主动把自己介绍给他人。活动结束后我能记得三个以上新朋友的名字。

○是 ○否

怎么样,结果如何?当你真正掌握了谈话的艺术,我保证你能做到如下几点:

- 扩大生意
- 结交朋友
- 提高交际能力
- 结束单身
- 找到工作

好了,那就先闲聊到这里。接下去我们开始谈正经事喽!



1

谈话为何重要

你把车驶入停车场,熄火,然后僵坐在驾驶座上为接下去的两个小时犯愁。你马上要去参加一个重要客户新办公楼的启用庆祝酒会。可问题是你最讨厌这种社交活动了。除了客户本人之外,其他都是陌生人,所以你不知道跟他们有什么好说的。到时候为了掩饰你的百无聊赖,你只能不停地吃点心、喝饮料。目的只有一个:装成有事可做的样子。唉,怕归怕,没办法,这个活动你不得不参加。所以你在驾驶座上考虑到底该在酒会上逗留多久。打个招呼,待半个小时够了吗?如果不等到结束就走,这个大客户会不会不开心呢?你开始搜肠刮肚寻求早退的理由。你可以请朋友中途打你的传呼机,然后借口有急事开溜;或是以要为孩子今天的比赛助威为幌子。如果还不行,你只能坐以待毙,等着被你的担忧击倒。

我们每天都有无数偶遇并交流的机会。比如,去办公室的途中,到足球训练场接你的女儿,电梯里碰到同事,接到丈母娘的电话,参加行业交流会,与客户共进午餐,参加面试等等,不胜枚举。但是对一部分人来说,大量的谈话机会绝对不等于就能轻而易举地掌握谈话的技巧。相反,这些情形使人忧虑,让人痛恨社交活动,害怕工作

午餐,恐惧偶遇邻居。不幸的是,我们的不自在给邻居、熟人和工作伙伴留下了内向、冷冰冰、拒人以千里之外的印象。

还记得桑顿·怀尔德的话剧《小镇》吗?剧中的内科医生弗兰克在儿子大喜的日子向老伴坦言自己结婚之初总是担心两人会无话可说:“我怕我们会一连几个星期都没有交流的内容。”可见,掌握谈话技巧的需求由来已久。

假如你与他人的对话延续不了几句,假如你刻意回避各种社交活动,那你就来对地方了。本书会帮你提高会话技巧,同时也提升你的自信心。如果你能将书中介绍的技巧付诸实践,你必定会脱胎换骨。本书会教会你以下几条:

- 同任何一个人展开有内涵的对话
- 使即将终结的对话起死回生
- 转换到新的话题
- 在各种社交活动、聚会、招待会上更加自如
- 建立商务伙伴关系
- 自然优雅地结束对话

谈话——实质内容的铺垫

与真正的对话相比,谈话虽然显得很不起眼,但它却起到了非常重要的作用。没有谈话你就难以向实质性的对话靠拢。谈话如同一艘破冰船帮你打破僵局,并为建立更加深入的关系扫清障碍。谈话高手不仅能让对方轻松自如地融入到交谈中,而且能让对方感受到尊重。这对进一步发展商务伙伴关系、达成协议、建立浪漫关系、结

交朋友等都至关重要。

让人宽慰的是会话技巧是可以学会的,千万别以为基因造就了所有那些面带微笑周旋于宾客之中的交际高手。他们中有些人确实是天生的会话专家,但是绝大多数是通过实践提高的。他们反复操练,上讲习班,聘请教练,并且阅读书籍。你不敢苟同?相信我没错的。我以前就是个呆头呆脑生性内向的工程师,在交际方面简直差到了极点。后来通过不断地学习和操练才有了今天八面玲珑的我。道理其实就这么简单。

如果认为我们天生就有同任何人沟通的能力,那就大错特错了。千万别以为我们体内的生物机制会自动切换到对话模式。

克里佛兰的马克·麦克科姆律师是第一批在美国开体育管理公司的老板之一。他曾经说过:“在公平交易的情况下,人们愿意从朋友那里购买商品;在不公平交易的情况下,人们依然愿意从朋友那里购买商品。”所以说,我们的底线是仅仅收集名片是远远不够的,发展友谊才能使你真正获益。

谈话的艺术在当今社会又重新受到人们的关注。二十年前约翰·奈斯比特在他的《大趋势》一书中写道,人们在极度依赖高科技的同时也万分渴望与他人进行深层次的沟通。在这个高科技的社会里,传真、电子邮件、手机等通讯工具取代了朋友间面对面的交流,我们与家人的距离也日趋遥远。人们开车上下班,出门和到家时只需遥控打开车库大门。没有了下车的麻烦,也没有了与邻居们聊上两句的机会。全新的生活、工作和沟通方式阻断了人际交往。

我们现在的生活不幸被奈斯比特言中——我们每个人都躲在只属于自己的狭小空间里。参加各种社团组织的人数大不如前,因为我们失去了交往的能力。在经历了“9·11”这场重大灾难后恐怖主义成为人们过度谈论的话题,有时候甚至成为了唯一的话题。“9·11”之后在一架从丹佛起飞的班机上,乘客是在机长的指令下才