

Mc  
Graw  
Hill Education



全球销量超过1,000,000册的  
超级畅销书

# 谈话的力量

CONVERSATIONALLY  
SPEAKING

◎ 原书第三版

[美] 艾伦·加纳(Alan Garner) 著  
林华 等译

本书第一版推出后就广受赞誉，成为影响深远的畅销书。作为最新修订更新的第三版，本书包括了更多经实践证明有效的技巧，让你轻松学会如何借助谈话的力量获得成功！



中国水利水电出版社  
www.waterpub.com.cn

Mc  
Graw  
Hill Education

# 谈话的力量

CONVERSATIONALLY  
SPEAKING

原书第三版

[美] 艾伦·加纳(Alan Garner) 著  
林华 等译



中国水利水电出版社  
www.waterpub.com.cn

Alan Garner: Conversationally Speaking-tested new ways to increase your personal and social effectiveness, 3<sup>rd</sup> ed.

ISBN: 1-56565-629-6

English-language edition copyright © 1997,1995,1991,1988,1981,1980 by Alan Garner

Chinese (Simplified Characters only) edition copyright © 2004 by China WaterPower Press/Beijing Multi-Channel Electronic Information Co., Ltd.

ALL RIGHTS RESERVED.

本书封面贴有 McGraw-Hill 公司防伪商标, 无商标者不得销售  
北京市版权局著作权合同登记号: 图字 01-2004-0685

### 图书在版编目 (CIP) 数据

谈话的力量: 第 3 版 / (美) 加纳 (Garner, A.) 著; 林华等译. —  
北京: 中国水利水电出版社, 2004

书名原文: Conversationally Speaking

ISBN 7-5084-2274-0

I. 谈... II. ①加...②林... III. 人间交往—语言艺术 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 073475 号

书名 著译 出版发行	谈话的力量 (原书第三版) [美] 艾伦·加纳 (Alan Garner) 著 林华 等译 中国水利水电出版社 (北京市三里河路 6 号 100044) 网址: <a href="http://www.waterpub.com.cn">www.waterpub.com.cn</a> E-mail: <a href="mailto:mchannel@263.net">mchannel@263.net</a> (万水) <a href="mailto:sales@waterpub.com.cn">sales@waterpub.com.cn</a> 电话: (010) 63202266 (总机) 68331835 (营销中心) 82562819 (万水)
经售	全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排版 印刷 规格 版次 定价	北京万水电子信息有限公司 北京市天竺颖华印刷厂 787mm×1092mm 16 开本 8.75 印张 70 千字 2004 年 9 月第 1 版 2004 年 9 月第 1 次印刷 22.00 元

凡购买我社图书, 如有缺页、倒页、脱页的, 本社营销中心负责调换  
版权所有·侵权必究

# 序

如今，《谈话的力量》已经成为全世界最受欢迎的教授谈话技巧的图书。20年来，我一直致力于帮助别人学习这些技巧，在看到他们的生活因此而发生巨大而积极的变化时，我总是感到由衷的快乐。

多数人认为，一些人天生就有说话的天赋，而另一些人则没有。事实上，并不存在说话的天赋这一说。善于交谈的人只不过是懂得一些简单的技巧而已，而这些技巧是任何人都可以学会的。

这些技巧就像是工具。想像一下用螺丝刀去锤钉子，或者是用铁锹去砍木头。这都非常吃力。你需要花费5倍的时间去做，而且还做得很糟糕。螺丝刀和铁锹不是合适的工具。然而只要有了合适的工具——铁锤和锯子，你很快就能做完这些工作，而且做得非常好。

谈话也是这个道理。你用你所掌握的技巧尽力去做，可是这些技巧很可能不适合你要做的事情。结果，你在社会交往上就达不到应有的水平。

人际交流和心理学领域的研究人员已经证实了几种在社会交往中行之有效的技巧。而且，他们发现掌握这些技巧都只需要比较短的时间。不幸的是，这些研究发现大多仅仅出现在学术刊物中，只有少数的几所大学开设了教授这些技巧的课程。

我组建了“谈话技巧”培训班，写了这本书，以此来填补这方面的空白，并且用一种生动、直接、通俗易懂的形式来教授这些技巧。我的努力获得的成功远远出乎我的意料。超过5万名学生参加了我的培训班，公众和业界对本书的关注也在不断上升。不仅如此，你将看到的这些技巧也同样适用于其他语言环境——像 *Samtaleteknik* 和

*Praten met plezier* 等外语译本，已经在全世界流行。

在我们的课程开始之前，我先提一点：阅读关于滑雪的书本身并不能让你滑雪技能出众，阅读关于健身的书本身也无法让你的肌肉强健，同样地，单纯地阅读本书并不能给你的社会交往带来很多东西。要提高你的社交能力，既需要阅读更需要坚持不懈、专注地练习。每次坐下来只读一章，不要多，然后立即将学到的东西运用到生活中去。本书最后一章提供了一个实用的计划，你可以按此来做。

写作此书带给了我很大的快乐。我希望这些简单的技巧能够给你的社会生活带来巨大的改善，带给你快乐和幸福。

# 译者序

谈话，在今天这个人际交往愈加频繁而且日益重要的社会中，已经成为不可忽视的一项能力和个人魅力的一个侧面。人们已经逐渐认识到谈话能力的重要，意识到与别人的谈话也需要讲究一定的策略和技巧。

艾伦·加纳是美国著名的交流学专家，在这一领域拥有长达20年的教学经验。他全心致力于帮助人们克服谈话方面的障碍，迅速掌握谈话的技巧和能力。他在美国各地举办“谈话技巧”培训班，参加者数以万计。

本书一大特点就是通俗：语言简单易懂，行文轻松随意。艾伦·加纳将很多交流学和心理学的相关知识以通俗简单的语言阐释出来，继之以大量具体、翔实的例子来说明。这些例子都是作者细心观察生活、不断总结教学实践、逐渐积累的结果。本书已是第三版，作者不断将搜集到的新的例子和理论研究的新成果加入进去，使它的内容更加丰富和实用。

阅读此书，感觉如同与作者对面而坐，煮两杯咖啡，静静地听对方侃侃而谈、娓娓道来；在轻松愉快的气氛中，就能将作者几十年来积累的经验检阅一遍，然后针对自身情况，有选择地加以利用。

我们常说：实践出真知。这话一点不假。正如作者自己所言，阅读本书只是一个开始，关键在于将学到的技巧在实际生

活中加以运用。相信你一定会因自己取得的成效感到惊喜。

在此，特向以下参与本书翻译工作的朋友表示诚挚的谢意：王燕、孙娜、朱亚丽、王冕、王想想、孙珏、金红梅、李桂仙、许冬、欧阳闻杰、周大伟、李苏宁、姚洛、马天杰、王凯、王双、江雄标。

译者

2004年7月

# 目录

## 序

《谈话的力量》已经成为全世界最受欢迎的教授谈话技巧的图书。

写作此书带给我很大的快乐。我希望这些简单的技巧能够给你的工作与生活带来巨大的改善，带给你生活的快乐和幸福。

## 译者序

阅读此书，感觉如同与作者对面而坐，煮两杯咖啡，静静地听对方侃侃而谈、娓娓道来；在轻松愉快的气氛中，就能将作者几十年来积累的经验检阅一遍，然后针对自身情况，有选择地加以利用。

## 第一章 通过提问题促进交谈/1

每个人都能提问题，但并不等于人人都会提问题。当你的问题没有引起积极回应时，问题可能出在你所提问题的类型，或者问题的语言组织上……

## 第二章 表达诚实的称赞/10

给予诚实的称赞，不仅能够鼓励对方继续按照你喜欢的方式做事，而且能够让他人对你产生好感……

## 第三章 倾听别人的话语/24

积极的倾听是一种非常好的回应方式，既能鼓励对方继续说下去，又能保证你理解对方所说的内容……

## 第四章 利用自由信息/34

只要用心去注意，你会发现谈话的对方经常都在给出很多细小的自由信息；如果你觉得这些自由信息比较有用，能够进一步打开话题，那就立即加以采用……

## 第五章 让别人知道你/37

别人也想知道你的情况，你透露出的信息能让他们大致估计出和你能有什么样的关系。自我透露能够起到非常重要的作用，让别人走进你的生活。

## 第六章 开始一段谈话/47

同陌生人攀谈并非难事——如果你知道其中的方法的话。重要的是，抓住机会和对方进行交流……



## 第七章 发出可能被接受的邀请/53

大多数社会交往上很成功的人都积极地把别人拉入到自己的生活中。他们经常采用的最重要的两种方式就是：主动与希望认识的人交谈；向希望作进一步了解的人主动发出邀请……

## 第八章 积极地接受批评/58

批评你的人通常最想得到的是你倾听他的意见和想法，并且认真地对待。如果你不愿听对方的批评，问题就会积累起来无法解决，反而会让矛盾越来越激化……

## 第九章 拒绝别人的操纵/74

亲人、朋友，甚至陌生人有时都会让你做一些你不愿做的事情——有一条简单易学的技巧，让你能够从容应对哪怕最缠人的要求……

## 第十章 要求改变/81

当你的需要没有得到满足，你的权利受到侵犯，被动地希望别人能改变他们的做法往往是徒劳的。怎么办呢？那就要看看本章介绍的这种方法……

## 第十一章 通过动作表情达意/91

交流是无处不在、无法避免的。不论你面带微笑还是面无表情，是眼看前方还是低头向下看……你都在进行着交流，对方都会给你的交流赋予一定的意义……

## 第十二章 减少社交场合中的紧张心理/101

只要不被紧张所累，你冒的风险越大，机会就越多，成功的可能性就越大。一旦克服了紧张，人们就能随意地做很多自己想做的事……

## 第十三章 有计划地去努力/119

在追求理想目标的过程中，也许最痛苦的一点就是永远也得不到实现目标后的成就感——对症下药，本章的实用计划有助你改善你的生活。

## 新的开端/128

现在你已经知道了出色交谈所需要的所有技巧。你今天会怎么使用它呢？现在就开始吧！

# 第一章 通过提问题 促进交谈

每个人都能提问题，但并不等于人人都会提问题，当你的问题没有引起积极回应时，问题可能出在你所提问题的类型，或者问题的语言组织上……

52岁的斯科特\*是一位建筑承包商，他诉说了自己同邻居交谈时的痛苦：

我试着和他们说话，我确实尝试过。我问他们问题，却没有得到什么回答。于是我再问，接着又问。一段时间后，我觉得自己就像 FBI 的侦探在审问疑犯一样，而不像是在和邻居愉快地聊天。

22 岁的丽萨是位售货员，在一次上课之前她跟我有一段对话：

丽萨：你教这门课有多久了？

艾伦：哦，大约 10 年了。

丽萨：你经常教吗？

艾伦：是的。

丽萨：你还教别的课吗？

艾伦：是的，我在国立大学教演讲。

丽萨：这学校在哪儿？

艾伦：在圣地亚哥。

丽萨：你在哪里上的大学？

艾伦：加州大学洛杉矶分校，然后去俄勒冈大学攻读了研究生学位。

丽萨：你住在哪儿？

艾伦：拉古纳·希尔斯。

丽萨：这是什么地方？

艾伦：我只能告诉你，是在圣地亚哥市往北约 75 英里。

每个人都能提问题，不过很少有人知道如何提出问题能有效地促进交谈。当你的问题没有引起积极的回应时，可能不是因为对方不友好，或者对你不感兴趣，或者问题不合时宜，而可能仅仅因为你所提问题的类型，或者语言的组织形式。

---

\*注：书中采用的人名多是化名。

问题共分为两种：封闭式和开放式。

## 封闭式问题

封闭式问题有点像对错判断或多项选择题，回答只需要一两个词。例如：

“你是哪里人？”

“你经常跑步吗？”

“我们今晚什么时间出去吃饭，5:30，6:00 还是 6:30？”

“你是否认为应该关闭所有的核电站？”

封闭式问题可以让对方提供一些关于他们自己的信息，供你做进一步地了解（“我在底特律出生，但是在阿拉巴马州的亨茨维尔长大。”“是的，我每天跑 3 英里。”）；也能够让他们表明自己的态度（“我 6 点有空。”“我觉得没必要关闭已有的核电站，但是也不希望再建造新的。”）。

尽管它们有着明确的作用，但是如果单纯地使用封闭式问题，会导致谈话枯燥，产生令人尴尬的沉默。就像斯科特所说的那样，对方如果不停地回答封闭式问题，就会觉得自己在接受 FBI 侦探的询问。

## 开放式问题

要想让谈话继续下去，并且有一定的深度和趣味，就要继封闭式问题之后提出开放式问题。开放式问题就像问答题一样，不是一两个词就可以回答的。这种问题需要解释和说明，同时向对方表示（他们也很高兴你这样做！）你对他们说的话很感兴趣，还想了解更多的内容。

例如，在获知我教“谈话技巧”这门课有大约 10 年时间之后，丽萨不应该急于进入下一个封闭式问题，而可以问一些相关的开放式问题：

“你是怎么想到要开这门课程的？”

“这 10 年中，这门课程有过什么样的变化？”

“为了上课，你做了什么样的准备工作？”

“请告诉我你对这门课程今后的发展有什么计划。”（这是一个以请求的形式出现的开放式问题。）

在询问某人的家乡，并获知其来自亨茨维尔后，你可以接着问以下一些开放式问题：

“你为什么从亨茨维尔搬到这里呢？”

“阿拉巴马的气候跟这里有什么不同？”

“在亨茨维尔的那段时间给你留下最深印象的是什么呢？”

在获知对方希望保持现有的核电站而不希望再多建造时，你可以问以下一些开放式问题：

“你认为应该怎样处理现有的核反应堆产生的废料呢？”

“个人应该做些什么努力来防止修建新的核电站？”

“如果不再建核电站，你觉得国家应通过什么样的途径提供更多的电力？”

从以上的例子可以看出，大多数的开放式问题和封闭式问题使用的疑问词是不同的。下面的列表会对你的提问有帮助：

封闭式	共同的	开放式
是不是？	什么？	怎么样？
做不做？		为什么？
谁？		以何种方式？
什么时间？		
哪里？		
哪一个？		

你可能注意到，一些人会以开放的方式来回答封闭式问题。尽管如此，与你交谈的人还是喜欢在回答开放式问题时给出更长的回答，因为这类问题鼓励他们自由地谈话。在你提出开放式问题时，别人会感到放松，因为他们知道你希望他们参与进来，充分表达自己的想法。

### 提问题增强你的控制能力

你完全没有必要忍受无聊的谈话，因为当你开口提问题的时候，你在很大程度上控制着话题的选择。假定有朋友告诉你：“我刚从法国回来。”你可以根据自己的喜好，从以下例子中选择你的问题：

“那里气候怎么样？”

“你是怎样做到和法国人交谈的？”

“告诉我最让你难忘的事情。”

“你是怎样订到宾馆房间的？”

“法国食品和我们的有些什么不同？”

如果有人向你自我介绍说她是中学的辅导员，下面这些问题可供你选择：

“你为什么想做辅导员呢？”

“要从事这项工作，需要具备哪些条件？”

“告诉我一些孩子们经常向你求助的问题。”

“在今天的校园中，吸食毒品的情况怎么样？”

“每天倾听别人诉说苦恼，对你的人生态度有什么样的影响？”

或者，如果你不想谈论她的工作，你也可以问一些宽泛的问题，例如：“工作之余你有些什么娱乐活动？”

在选择问题的过程中，要牢记以下两条：

第一，提问的时候要持愿意倾听的态度。无论你多么善于交际，如果你只是冷冷地流于形式，对方最终会感觉到你只不过是在设法让他对你产生好感。

第二，尽量保持双重视角。不仅考虑到自己想听什么、想说什么，还要考虑到对方的需要。最令人讨厌的就是毫不顾及别人的想法和需求。在一次鸡尾酒会上，我听到一个看上去挺高贵的绅士对一位女士说：“说了这么半天都在谈论我，现在谈谈你吧！你觉得我这个人怎么样？”

顺便说一句，在使用本书中的技巧时，你会发现保持诚恳的态度和双重视角能使你获得事半功倍的效果。

## 提问题时常见的问题

### 问题过于宽泛

米吉是一位大学行政人员的妻子，最近在纽约的一次课堂上，她说自己对生活感到厌烦。为什么呢？“因为一整天，陪伴我的就只有两个孩子：一个三岁，另一个还是婴儿。因此梅尔一回来，我就问：‘今天怎么样？’我真的是想得到他的回答。但是他说什么呢？‘没什么，就跟平常一样。’然后他就打开电视看起来了。”

米吉犯了几个简单的错误：

第一，她的询问范围太广。提问题就像开水龙头一样，范围放得越开，得到的回应就越多——直至最后的极限。米吉这样宽泛的问题（像“有什么新的消息？”“最近忙些什么？”“说说你自己的情况！”）往往需要很多的精力和时间来回答，所以多数人都会选择放弃。

第二，“今天怎么样？”这样的问题听起来更像是一句套话，随口说说而已，而不是真想了解什么情况。回答往往也是套话，例如“很好！”或者“还行”。

最后，米吉每天都问同样的问题。这不仅让对方更认准为套话，而且每天都要回答这样毫无创意的问题，很可能也会让她的丈夫感到厌烦。

我建议米吉每天读学校和当地的报纸，然后在让她的丈夫休息片刻之后，就他比较熟悉的话题提出一些具体的开放式问题。以下就是她的成果：

那天晚上，我告诉梅尔我听说学校要重新设定对文科学生的外语要求。我问他对此有什么看法。接着我们就开始讨论学习外语是否有助于学生更好地了解别的民族。我们还谈论了各自学外语的经历。结果俩人开始用中学时学的蹩脚法语法交谈，开心得不行。最后，我们都谈得很累了，但是很开心，他吻了我一下，小声对我说：“亲爱的，你太棒了！”这不是一次非常成功的尝试吗？

### 开始的问题太难

亚利桑那一位叫肯迪的房地产代理商曾经向我透露了他的诀窍：

顾客一走进来，我并不问他有什么需要。这个问题太难了点，他会因为紧张而放弃。如果我追问得太紧，他很可能马上离开。因此，我问他现在住在什么地方。这个问题让他很轻松，感到自然。一段时间之后，他或我就会把话题转到他的需要上去。

肯迪的建议也适用于社交场合。通常情况下，最好是以简单的问题开始，谈论一些对方感兴趣并且熟悉的话题。

### 问引导性的问题

引导性问题可能是最封闭式的问题，往往只需要得到对方的同意。例如：

“已经 8:30 了。今晚就呆在家里好吗？”

“你不认为他们是对的，是吗？”

“每天晚上看两个小时的电视就足够了，你说呢？”



法庭上的引导性问题会使发问的律师受到训斥。在社交场合中，这样的问题也不会给你的人际关系带来好处。

### 提问之前就已经表示不赞同

当对方的观点和你不一致，你想讨论彼此的不同之处时，应在问明对方理由之后再表达不赞同的意见。例如，我曾在宾夕法尼亚碰见一个人，他对我说他最大的爱好就是打猎。我不喜欢打猎，但是嘴上没说，而是以询问的口吻接着问他：“你认为打猎最大的好处是什么？”从谈论中，我了解到他能在打猎中体验到很大的挑战，而且他认为像他这种猎人在生态循环中起着重要的作用。

### 找不到提问的内容

如果有机会事先准备一些问题，会比完全依靠自己的临场发挥容易很多。以下是洛杉矶一家冰淇淋公司的经理韦恩写给我的故事：

星期五，我带着一个名叫柯蒂斯的小伙子去参加一年一度的欢迎新鹰级童子军（Eagle Scout）的宴会。去年的宴会失败得很——我和小童子军就傻傻地坐在那里吃东西。所以今年我预先做了一些准备。我试想自己还是一个童子军，别人会对我问什么样的问题——怎样努力去获得各种奖章，自己开过或听说过哪些玩笑，自己建过什么样的桥以及怎样建的，第一次远足的情况怎么样，同女童子军的关系如何等等。

这果然奏效了！我们谈得很投机，几乎都不愿意停下来。所以今年我非但没有早早地溜出会场，还带柯蒂斯出去喝了一杯。

特丽尔是加州大学圣地亚哥分校大二的学生，她发现事先的准备非常有用，不过方式与上面的故事有些不同：

以前打电话的时候，尤其是跟在巴拿马的爸爸通话时，我常常会忘记谈及重

