

超级聊天术

跟谁都能聊得来

大鹏◎著
个人发展学会 出品

 北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

超级聊天术

跟谁都能聊得来



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

图书在版编目(CIP)数据

超级聊天术 / 大鹏著. — 北京: 北京联合出版公司,
2018.5

ISBN 978-7-5596-1949-5

I. ①超… II. ①大… III. ①语言艺术—通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第062132号

超级聊天术

著 者: 大 鹏

责任编辑: 咎亚会 夏应鹏

产品经理: 周亚菲

特约编辑: 王云欢

版式设计: 刘 宽

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街83号楼9层 100088)

北京嘉业印刷厂印刷 新华书店经销

字数191千字 880毫米×1230毫米 1/32 9.25印张

2018年5月第1版 2018年5月第1次印刷

ISBN 978-7-5596-1949-5

定价: 48.00元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容
版权所有, 侵权必究

如发现图书质量问题, 可联系调换。质量投诉电话: 010-82069336



不必每句话都有意义

生活中，我们难免会遇到熟悉的陌生人。“熟悉”是因为在工作 and 生活中有交集；“陌生”是因为我们往往不知道要和对方聊些什么话题，更不用提话题的深浅度了。

例子一：

早上出门上班的时候，一进电梯，我就遇到了隔壁的邻居。我们互相热情地打了招呼，但是之后我不知道继续聊什么，特别是目光交会的刹那，感到十分尴尬。

例子二：

从地铁站出来，我又正好碰到了同事。只剩下几分钟路程，那就一起走吧，但是一路上不知道该跟他说些什么，因为我们在工作中没有交集，他看起来也不是那种健谈的类型。从地铁站到公司虽然只有几分钟，但是我却觉得这几分钟像领导的讲话一样漫长。

例子三：

到了公司，我还要准备另一场“战争”。因为我刚刚调到了新的部门，绝大部分同事都是我不认识的。领导向同事简单介绍了我之后就走了，然后我站在那儿傻笑一下就没下文了，因为我根本不知道说什么！

你不一定像我这么惨，但是在生活中也难免遇到类似的情况。那时你可能也会觉得：原来聊天不是一件简单的事。

不对啊，你平时不是挺会聊天吗？在 QQ 和微信里聊起来的时候才思泉涌，深为自己幽默又有见地的评论而自豪，甚至在聊完天后还沾沾自喜。

可是一旦出现我刚才说的那些情况，打完招呼你就不知道说什么了，或者你对自己的表现非常懊悔，心想：我刚才要是能这么说就好了。

我常常说一句话：画得不满意可以再描两笔，照片拍得不够好就再来一次，但是，当时的话说得不好，恐怕就是永远地错过了。说话是一次性的，你再没有机会去弥补因为说话留给别人的第一印象。

聊天是一种重要的能力。我们之所以缺乏这种能力，最根本的原因恐怕是自己从来没有重视过“聊天”这件事，或者对聊天的认识存在误区。

“小刘，我觉得昨天销售部那个报告好像有点问题，这两个数据不太对啊。”

“我看看……没问题啊，今年绩效改革之后，我们就是按照新标准计算的。”

“可是，这样计算的话，销售额和实际工作量就不匹配了啊，人力资源那边肯定也搞不明白。”

“不会，现在他们不仅考核这个指标，还要同时看这个——你看……”

这种对话是聊天吗？不是，称作讨论或商议更合适。这些对话开始之前，双方——至少是发起对话一方——的目的明确。一旦达到了目的，对话就结束了。

但是，聊天在很多时候都是没有目的的，甚至没有什么实际意义，聊的内容也很随意，通常是想到什么就说什么。

比如：

你对同事说：“我家附近新开了一家火锅店。”

同事说：“是吗？怎么样？”

你说：“还不错，是一家重庆火锅店，挺正宗的。”

同事说：“真的啊？改天我也去尝尝。”

这样的对话中有什么专业信息吗？无非就是日常闲聊。而这书的内容，就是教大家掌握“闲聊的能力”。

有人可能会有疑问：闲聊为什么还要专门学习呢？学会了有什么用呢？

这个问题很好。我的回答是：虽然聊天的内容不一定有什么实质性信息，但是这并不意味着它毫无必要。或者说，正是因为聊天的随意性，才显出它的独特性。聊天不是要从对方嘴里获得什么，而是在两个人交流的过程中有太多的隐含信息。

如果你和别人谈合作，那么你们的谈话可以被分为两种：一种是谈合作内容、执行细节等，这些都是与合作有关的对话；另一种则是闲聊，比如，“老王，改天一起去爬山吧”，或者“我那里有一瓶82年的‘养乐多’，下次一起尝尝”。

当然，与合作有关的谈话非常重要，但是闲聊也不可或缺。美国现代演讲大师柏克说过：“演讲最重要的目的不是说服，而是认同。认同，可以让你的合作事半功倍。”

聊天不一定能够传递所谓的信息价值，但是其中饱含着很多情感价值，可以缩短双方的距离，为正式的对话营造一个更好的环境。

比如我们学生时代的老师，是那些学识渊博、热衷于引经据典的学者型老师更惹人喜欢，还是在课堂上纵横畅谈、能够与学生打成一片的老师更受欢迎呢？

没有意外的话，后者的人气会更高。我不相信有人会喜欢一个照本宣科的老师。在这种老师的课堂上，常常会有人默默掏出手机打开微信 / QQ，或者干脆睡过去。

我不敢说聊天像空气一样是生存的必要条件，但它至少是润滑剂一样的存在。你平时如果不刻意去体会，很容易忽略它，但是没有它也不行。如果没有聊天，生活会变得非常枯燥。

很多书或文章告诫人们要提高生活效率，拒绝无效的社交。无效社交是可以忽略的，但是交流和聊天却有其存在的意义和必要。聊天是人际关系的润滑剂，能够培养我们与人进行情感沟通的能力。

我想要传递一种概念：“超级聊天术”并不等同于“超级口才”“超级辩论术”，或者“超级语言技巧”。它不一定会帮助你成为演讲大师或者脱口秀明星，至少我们没有这样的目的，因为“口才”与“聊天”不是必然的因果关系，它们之间最明显的区别就是：好口才需要动脑，而聊好天需要用心。

《超级聊天术》将会告诉你怎样在聊天中用心，以及怎样用心地聊天。我们会设定一个现实生活中的对话场景，根据不同的闲聊对象给出有针对性的聊天建议。同时还会特别指出，在特定场景中不能说哪些戳人心窝，甚至踩人雷区的话。

来吧，咱们一起聊聊“聊天”这件事。

目 录 ▶▶

认知篇： 你并不知道的聊天

第 1 课 让点头之交变成闲聊的好伙伴

- ◇ 聊天，从打招呼开始 / 003
- ◇ 遇到陌生人就试着找话题 / 004

第 2 课 向女生学聊天

- ◇ 女生聊天的特点 / 008
- ◇ 男生的聊天又是什么状态 / 009
- ◇ 聊天应该是什么样子的 / 010

第 3 课 恰到好处地结束一段聊天

- ◇ 聊天结束时，要让对方恋恋不舍 / 012
- ◇ 果断干脆地结束聊天 / 013
- ◇ 礼貌地结束聊天的四种策略 / 014

第 4 课 口才差的人也能聊好天

- ◇ “会聊天”其实没有那么高的要求 / 017
- ◇ 跟着日剧《深夜食堂》学聊天 / 018
- ◇ 想要成为聊天高手，从语气开始吧 / 020

第5课 赞美的艺术

- ◇ 赞美的魔力 /022
- ◇ 赞美应该是具体的 /023

第6课 聊天时要避免争辩

- ◇ 最会说话的人最难说服别人 /026
- ◇ 既然是闲聊，何必争出对错 /027
- ◇ 戒掉争辩这个坏习惯 /029

第7课 提问是个技术活儿

- ◇ 通过提问，让对方尽情表达 /032
- ◇ 提问的三个注意事项 /034

第8课 恰当的回答很重要，但不要做“树洞”

- ◇ 聊天也需要“捧哏”——恰当的回答 /038
- ◇ 聊天中常见的两种回答 /039
- ◇ 给出回答时，切忌预测 /040

第9课 哎呀，好像忘了最初的话题

- ◇ 好的聊天就是会“跑题” /042
- ◇ 用好“说到”这个过渡词 /043
- ◇ 说到……让我想起了…… /045

第10课 从闲聊中找到话题并展开

- ◇ 找到可以发挥的话题 /048
- ◇ 找到的关键词效果不好也不要紧 /049

第 11 课 幽默是良药，但是要对症下药

- ◇ 幽默的“三因原则” /052

第 12 课 有点咖啡有点酒

- ◇ “喝一杯”的额外功效 /055
- ◇ 找聊天的理由？去喝杯咖啡吧 /056
- ◇ 比咖啡馆更适合聊天的地方：酒吧 /058

第 13 课 放下防备，轻松地配合吧

- ◇ 年轻人正变得越来越“内向” /060
- ◇ 不要让对方“抢救”聊天 /061
- ◇ 像打球一样聊天 /062
- ◇ 沟通的良性循环和恶性循环 /063

第 14 课 30 秒完成有效聊天

- ◇ 30 秒完成有效聊天 /067
- ◇ 有实践、有准备、有意识 /068

第 15 课 大胆去聊天就好

- ◇ 不会和陌生人聊天，其实是没自信 /070
- ◇ 聊天不需要过分思考和在意形象 /072
- ◇ 以退为进，坦承不足会有奇效 /073

第 16 课 从遇到的麻烦开始聊起，不妨抱怨一下

- ◇ “同病相怜式”聊天术 /075
- ◇ “同病相怜”在陌生人之间的效果十分明显 /077

- ◇ “同病相怜者”希望事情往好的一面发展 /078

第 17 课 不想背后说闲话，那就试试聊明星八卦吧

- ◇ “说闲话”的合理性 /081
- ◇ 以明星八卦替代自己圈子里的闲话 /082

第 18 课 有共同话题，更能聊得来

- ◇ 不要轻易给对方下结论 /085
- ◇ 去找那个最具体的共同话题 /087

第 19 课 为每一位聊伴建立专属的“可聊话题列表”

- ◇ 数据和清单并没有那么冰冷 /088
- ◇ 设置一个“可聊话题列表” /089
- ◇ 增加“可聊话题列表” /090

第 20 课 热点话题就要马上聊起来

- ◇ 用热点新闻发起聊天 /093
- ◇ 热点往往是负面消息？接受这个事实吧 /095

第 21 课 把小难题当作话题聊一聊

- ◇ 以问题开始，但是不需要答案 /098
- ◇ 提问需要知道的三点注意事项 /099

第 22 课 你该和谁练习聊天术

- ◇ 聊天也是熟能生巧的 /101
- ◇ 聊天的最佳练习对象 /102

第 23 课 用随身的小物品作为交流工具

- ◇ 小物品的大用处 /106
- ◇ 吃货本性也能派上用场 /107
- ◇ 利用好对方身上的小物品 /108

第 24 课 “听来的话”比你想象的更有价值

- ◇ 学会使用间接的赞美 /111
- ◇ 学会“转发”听来的话 /112

第 25 课 每个出租车司机都是行走的话题库

- ◇ 见多识广的出租车司机 /115
- ◇ 每个出租车司机都是行走的话题库 /115
- ◇ 不同的司机，不同的应对方法 /117

第 26 课 只要你想聊，话题要多少有多少

- ◇ 学会注意“非中心话题” /120
- ◇ 玩转“中心话题”和“非中心话题” /121
- ◇ 提高对话题元素的敏感度是关键 /122

第 27 课 收集不同人群的话题关键词

- ◇ 大众正逐渐变得“小众化” /125
- ◇ 准备好核心关键词 /126
- ◇ 了解一下各种小群体的个性特征 /127

第 28 课 “不站队”的人最受欢迎

- ◇ “站队”符合人的本性 /130
- ◇ “站队”的不良影响 /130

- ◇ “不站队”好处多多 /132
- ◇ 避免“站队”的诀窍：转移话题 /132
- ◇ “不站队”不等于当“墙头草” /134

第 29 课 聊天要表现出亲和力

- ◇ 聊天要表现出亲和力 /135
- ◇ 长期真心的坚持才能带来亲和力 /137

第 30 课 靠聊天拉近和周围人的关系

- ◇ 扩大自己的舒适区 /139
- ◇ 万事开头难，主动是关键 /141
- ◇ 第一次交流的首选目标是同类 /142

第 31 课 闲聊对我们的影响是潜移默化的

- ◇ 聊天要认真，说不定就学到东西了 /144
- ◇ 聊天还能帮你收获额外的动力 /146

第 32 课 聊天是每个人的生活必需品

- ◇ 和孩子聊天最放松 /148
- ◇ 聊天有一种没有意义的“意义” /149

实践篇： 如何跟各类对象聊天

第 33 课 不要以为长辈不喜欢你口中的时髦词

- ◇ 我们不是真的跟长辈聊不下去 /155
- ◇ 将心比心，现在的晚辈将来也会成为长辈 /156
- ◇ 老年人也在学习新事物 /158
- ◇ 清除刻板印象，发现不一样的长辈 /158

第 34 课 面对心仪的异性如何聊天

- ◇ 跟异性聊天避不开的问题：紧张 /161
- ◇ 训练出高手的本能 /163
- ◇ 要纠正患得患失的心态 /164
- ◇ 如何聊天才能吸引到异性 /165

第 35 课 和领导该聊些什么

- ◇ 该怎么看待“领导想跟你聊天” /168
- ◇ 工作时间就聊工作 /169
- ◇ 哪些事可以聊？聊到什么程度 /170
- ◇ 如果领导主动聊私事 /173

第 36 课 如何与客户聊天

- ◇ 会聊天的人更容易搞定客户 /175
- ◇ 让顾客接受服务时充满喜悦 /176
- ◇ 怎样做才能和客户“聊得来” /177

- ◇ 和客户达成初步接触后，该聊些什么 /179

第 37 课 如何与不爱说话的人闲聊

- ◇ 不想说话可能是没找对话题 /183
- ◇ 摆脱三种聊天困境的方法 /184
- ◇ 剑走偏锋的聊天术 /186
- ◇ 遇到不爱说话的人，要摆好心态 /187

第 38 课 和话多的人如何聊天

- ◇ “话痨”既烦人又可爱 /188
- ◇ 如何应对四类“话痨” /189
- ◇ 不要让自己变成别人眼里的“话痨” /191

第 39 课 如何与下属闲聊

- ◇ 对下属呼来喝去已经是过去式 /193
- ◇ 关于聊天，好领导需要知道的三件事 /194
- ◇ 适时扮演一下倾听者的角色 /197
- ◇ 平衡好工作和生活 /197

第 40 课 如何与社会地位高的人闲聊

- ◇ 如何缓解聊天时的紧张感 /200
- ◇ 和“大人物”聊天的实操指南 /202

第 41 课 如何与知识渊博的人闲聊

- ◇ 和“知识分子”聊天不必有太多顾虑 /206
- ◇ 遇到“知道分子”怎么办 /206
- ◇ 切记，聊天的状态是平等的 /208
- ◇ 提升自己，保证肚里“有货” /210

第 42 课 如何与思维活跃的人聊天

- ◇ 难免会遇到跳跃性思维的人 /212
- ◇ 如何与思维跳跃性强的人聊天 /213
- ◇ 学会获取有效信息 /217

第 43 课 生活习性不同的人聊天时有矛盾怎么办

- ◇ 每个人都有自己的生活习性 /220
- ◇ 观点对立时要想办法化解矛盾 /223

第 44 课 和“自来熟”的人如何聊天

- ◇ 怎么对待两种“自来熟” /226
- ◇ 对方过于热情，该怎么应对 /229
- ◇ 跟“自来熟”的人聊些什么 /230
- ◇ 适时做个“自来熟”的人 /231

第 45 课 和晚辈有代沟如何聊天

- ◇ 代沟是常有的，也是合理的 /233
- ◇ 正视代沟，避免说教 /233
- ◇ 拿出长辈应有的气量和智慧 /235

第 46 课 如何与工作上的后辈聊天

- ◇ 现今，前辈与后辈之间的关系变得很微妙 /238
- ◇ 后辈需要前辈的提携 /239
- ◇ 以聊天的方式指导后辈工作 /241
- ◇ 以聊天的方式指导人际关系 /243
- ◇ 聊天还可以帮助后辈调节负面情绪 /245
- ◇ “套话”：与后辈聊天的特殊情况 /246