

畅销日本 风靡台湾 唯一授权合法版本

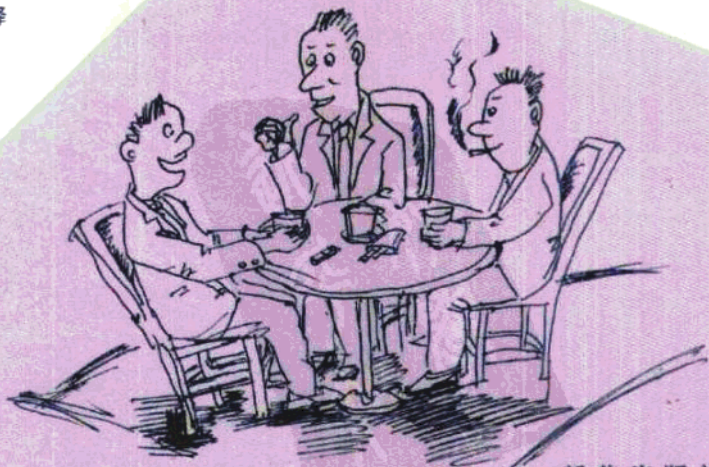
脱秀快报 2
TUOKOUXIU

沟通高手 Have a good chat 乐在聊天

聊天也能成为交际高手

沟通魅力，从聊天开始…
聊天不只是打屁、杀时间
更是良好人际关系的润滑剂
本书是聊天族的哈啦宝典
传授见什么人说什么话的阅人秘笈
使聊天族的交际魅力轻松展现

中川昌彦 著
胡先 译
(日本知名公关大师)



新华出版社

沟通高手

乐在聊天



HAVE A GOOD CHAT

Trend1 交际从聊天开始

Trend2 聊天三大禁忌——沉闷、单调、冗长

Trend3 建立聊天专用话题库

Trend4 为聊天话题撒一些“特殊调味料”

Trend5 让自己成为一台“话题制造机”

ISBN 7-5011-4613-6



9 787501 146130 >

ISBN 7-5011-4613-6/G·1709

定价:15.00 元

INTRODUCTION

前 言

高超的“聊天术”是建立良好人际关系的润滑剂。

在英语中，“聊天”这个词可以译成“chat”、“small talk”、“idle talk”等，虽然这几个单字的真正含义并不完全等于“聊天”，但从侧面的意义来看，它们都间接反映出了“聊天”的某个或某些特征。

“chat”是“兴致勃勃、悠闲自在地闲谈”之意，它强调的是愉快的气氛，而这种气氛正是“聊天”过程中所需营造的。

“small talk”指的是“谈论一些大家感兴趣的小事”。虽然它所强调的是“小事”，但这一点与“聊天”的意思其实也不谋而合，因为“聊天”并非老学究们对国家大事的严肃讨论，它通常是以一些无关痛痒的小事为话题，所说的话不但贴近人们的生活、简明易懂、具有幽默感（因人而异），而且毫无艰涩、咬文嚼字之感。也正因为这一点，大部分的人们都喜欢自由自在的聊天。我个人认为，除了一些个性怪异的人之外，绝大多数人都喜欢用聊天这种方式与人进行交流。

“idle talk”这个单字如果直译的话，原指“废话”、“用于

INTRODUCTION

前 言

高超的“聊天术”是建立良好人际关系的润滑剂。

在英语中，“聊天”这个词可以译成“chat”、“small talk”、“idle talk”等，虽然这几个单字的真正含义并不完全等于“聊天”，但从侧面的意义来看，它们都间接反映出了“聊天”的某个或某些特征。

“chat”是“兴致勃勃、悠闲自在地闲谈”之意，它强调的是愉快的气氛，而这种气氛正是“聊天”过程中所需营造的。

“small talk”指的是“谈论一些大家感兴趣的小事”。虽然它所强调的是“小事”，但这一点与“聊天”的意思其实也不谋而合，因为“聊天”并非老学究们对国家大事的严肃讨论，它通常是以一些无关痛痒的小事为话题，所说的话不但贴近人们的生活、简明易懂、具有幽默感（因人而异），而且毫无艰涩、咬文嚼字之感。也正因为这一点，大部分的人们都喜欢自由自在的聊天。我个人认为，除了一些个性怪异的人之外，绝大多数人都喜欢用聊天这种方式与人进行交流。

“idle talk”这个单字如果直译的话，原指“废话”、“用于

消磨时间的谈话”之意；它所强调的是“无目的性”的闲谈。

在大多数场合中，人们通常不会“为了××目的”而聊天，而是随心所欲、天南地北地闲聊，也就是所谓的“跟着感觉走”。换句话说，聊天的人既不需承担什么义务，也不需负什么责任。在“聊天”这块园地里，每个人都享有“言论自由”。

再从内容上来看，聊天也是由许多日常琐事串连而成的。举个例子来说，它不太像一出直线发展的连续剧，而是由一部部单元剧构成，所以，谁都可以在中途的单元中插进来，并轻而易举地将话题接续下去。

聊天就像拍电视剧一样，人人都可以走进镜头“秀”一下，然而，真正能得到观众喜爱、演技出色的人却寥寥可数。而且，在现实生活中，真正能做到“与任何人都能聊得投机”的高手也并不多见，所以，这其中究竟有着什么奥秘呢？

其实，“聊天”这种形式看似简单，实则复杂，它不但是——门学问，更是一门艺术，可说包含了丰富的内涵与技巧呢！

你也许正在为自己不能成为众人聊天时的“主角”而暗自苦恼，那么，你有没有思索过，究竟是什么原因让你无法融入别人的话题中呢？以下几点就是我分析归纳出来的聊天障碍，各位不妨对照着检查一下自己是否也曾有过以下的情形：

- 不懂得把握聊天的最佳时机。

INTRODUCTION

●找不到与人聊天的话题,常常起一个话题,说了短短几句就“谢幕”了。

- 虽然有很多话题,但不擅于选择最佳题材。
- 不擅于将对方的话题延续。
- 语言表达能力欠佳。
- 讲话时不擅于“察言观色”、“见什么人说什么话”。
- 与初次见面的人聊天时常感到拘谨、无话可说。
- 对方总是沉默寡言,不爱说话。

正因为上述这些“聊天障碍”的存在,很多人在聊天时只能充当配角,甚至不被他人重视。

毫无疑问地,高超的聊天技巧往往能推动人际关系的发展,也是建立良好人际关系的润滑剂,所以本书将针对聊天时的各种困难点为大家传授“锦囊妙计”。内容可说全面且具体,从话题的发掘、选择到口才的培训都力求生动说明,让各位读者能灵活运用于日常生活中。

首先,我想把这本书献给一些正在为不知怎么开口聊天的朋友们。我相信,读过它之后,您将能掌握许多聊天诀窍,并且不再为此烦恼,更能充满自信地成为“聊天阵营”中的主角。

另外,我也要向擅长聊天或对聊天感兴趣的人推荐本书。读了它之后,您一定会获得预料之外的成果,使自己的“聊天技巧”更上一层楼。

我经常觉得聊天有着一种语言难以表达的魅力,希望通过这本书,能把这种魅力毫无遗漏地传达给大家,因为所

有的交际都是从聊天开始、由聊天结束的。——我想,这种说法并不过分。

在我的印象中,坊间几乎没有以“聊天”为主题的书问世,所以,读了这本书之后若能让您在社交场合谈笑风生、左右逢源的话,我将感到无比荣幸。

中川昌彦 谨识

Have a good chat

沟通高手



乐在聊天

PART 1

交际从聊天开始



Have a good chat

1

不容小视的

聊天式沟通

交际始于聊天。这个观点就如同太阳每天东出西落一样自然而正确。

请看下面一段日本某设备工程公司营业所职员的聊天对话。

由冈本课长领导的“特别销售推广小组”在这一周内，日以继夜地对某大型承包商发包的工程订单进行了估价，一直到今天下午四点多钟，他们终于圆满地完成了任务。每个成员都如释重负般地松了一口气，在这种轻松、愉快的气氛中，大家开始聊天了。

七个组员们团团围坐在桌子旁聊天，这时，冈本课长也兴致勃勃地加了进来，他随便找了个空位坐下，接下来便打开了“话匣子”：

“今天好想去喝一杯啊！啊，对了，这附近新开了一家装潢豪华的餐厅，我们这几天忙得天昏地暗，应该痛痛快快地喝它一杯来犒赏自己，你们不想去吗？”

说完之后，他首先把目光投向了坐在旁边，一向快言快语的山田。“喂，小山，你一定会去吧！”

山田：“不，课长，我今天有事，我要去听音乐会。其实，昨天我还一直担心，万一今天的估价工作做不完，

音乐会岂不泡汤了？”

清水小姐马上接着说：“对啊，这次就算了吧！我也
有点事情，要是课长下次再邀请我们的话，我会感激不尽
的。”

山田：“嗯！是啊。这次我刚好也有一个很棒的约
会，课长就饶了我吧！”

这时，对面的木村却冷不防揶揄道：“你那个也叫
‘很棒的约会啊’？昨天，我看你饭也不吃、话也不说，
一直在那里埋头苦干，哇，真的是太阳从西边出来耶！”

山田：“嘿嘿~嘿嘿~不好意思。”

课长：“对了，那个叫藤井郁尔的是什么人啊？”

山田：“拜托！课长，那是有名的歌手呀！”

课长：“是吗？怎么没听说过？一定是个新人！回家问
问我儿子就知道了。咦，小山竟然也会去欣赏音乐会？看
你那副德性，说你要去‘体育场看棒球’还差不多。”

山田：“什么嘛！课长别这么瞧不起人，虽然我平常
很粗鲁，但偶尔也会去听听音乐会、充实一下自己的内涵
嘛！”

课长：“哈哈，对不起、对不起！嗯，木村，你怎
么样？”

被“点将”的木村回答说：“唉——我也有事。（故
作神秘地压低声音）我要去约会。”

就在他说完最后一句话的同时，正在收拾物品、准备
回家的清水小姐脸上也露出了不能出席的尴尬笑容。

由于大多数组员都有事不能赴约，所以冈本课长也准备打退堂鼓。没想到一向沉默寡言的大石这时开了口：

“课长，我和你一起去，可以吗？”，由于终于找到了知音，课长不由得喜出望外，赶紧就答应了，而大家也在几句闲聊后便解散，各自依约进行自己的计划。”

当时，我正在与同组的谷口组长讨论一些工作方面的问题，因此听到了上述的聊天内容，尽管我当时并没有刻意去记住他们的谈话，但所述和事实大体上没有什么出人。

当然，有一些聊天的过程我没办法一一详细写出来。比如，在实际聊天时，经常会有几个人同时讲话的情形，而且，聊天时每个人的反应也很难一一描述，不过，经过上面的简单记述，大家应该也可以了解到聊天的特有性质了。

从上例几个人的对话中你是否能发现，他们的对话在主观上并没有什么目的，也没什么主题可言，只是东扯一句、西扯一句罢了，而这种“漫无目的”的谈话正是聊天的最基本特征。从这个意义上讲，我给聊天下的定义就是“无目的、无主题的自由会话”。

尽管聊天是随心所欲、看似毫无意义的一种交际方式，然而，在实际生活中，人们正是透过聊天而形成了多姿多采的人际网路。因此也可以这么说，交际经过聊天而开始。

看过了上例的那段对话，我们可以从中了解到什么意

思呢？

首先，我们获得了各种讯息（任何一种聊天方式都是如此），这些讯息有些是有价值的，有些则没有什么价值，例如像“新开的餐厅”、“藤井郁尔”、“体育场”等。

从讯息传递这个意义上来看，聊天也可定义为“讯息传播、交换的过程”。

另外，透过聊天，人们还可以了解他人目前对什么感兴趣、最近正在做什么、马上要做的是什麼等情况。比如上例中的冈本课长想去痛痛快快地喝酒、山田要去听音乐会、木村打算去约会等等。

还有，根据语言的措词、反应情况以及对他人谈话的关心程度，我们也可以分析出这些人微妙的心理状态。

比如，清水小姐听到木村说“要去约会”的话之后，肩膀不自觉地抖动了一下，由此可见她是非常喜欢木村先生的；尽管她一直保持沉默、未作任何表示，但她的身体语言明显地告诉我们：她的心情已经变得忧伤起来。

再来，以聊天为契机一下子拉近彼此距离的例子也不少。比如，此对话中的冈本课长与大石先生就是一例。（这是我后来听说的）当天，冈本与大石两人的小聚堪称一次极有价值的“交际酒会”。为什么这么说呢？因为大石平时沉默寡言、不擅言词，但是籍着这次喝酒的机会，他把自己平时没说的心事全都说了出来，尤其是讲出了自己郁闷已久的苦恼心事，没想到反而得到了上司的好言相

沟通高手 乐在聊天

慰，于是心里感觉舒服了许多；而作为上司的冈本，也经由这次的聚会，更进一步地了解了自己部属的性格及思考问题的方法，从而更能得心应手地依其才能、性趣来分配职务。

从上面的说明中我们可以发现，看似无目的的聊天竟然有这么多的学问！所以如果能充分掌握其中的奥妙，相信一定能为自己带来益处。就像大石先生一样，在愉快的气氛中解决了自己的烦恼。因此，可千万不能小看“聊天”的交际效果喔！

2 从对话中 窥他人的性格

一般说来，聊天是不受时间、地点限制的。

一天深夜，我为了拦一部计程车，于是沿着街道慢慢走。在路过一家拉面摊时，我听到了从这家小摊上的收音机中传出的优美音乐。哇！原来是我最喜欢的西班牙钢琴家——阿尔贝尼斯的吉他曲“蕾恩得”。

我忽然萌生了吃面的念头；也许是因为好听的旋律吧！使得我嘴馋了起来！

于是，我点了一份蒜泥拉面，而且特意嘱咐老板尽量多放些蒜泥（这顿美餐令我的嘴巴“蒜香四溢”，后果则是遭到了老婆的强烈抗议，也使得我第二天不方便接待客户）！

就在我开始吃的时候，又来了一位妇女。她似乎跟老板很熟，随口也点了一份拉面。

由于这家小摊子的拉面实在太好吃了，于是我打算问一下它的营业日和营业时间。“请问，你们大概几点钟出来摆摊呢？”

店主：“晚上 11 点钟到凌晨两点。不过，我很少出来摆摊哟！”

这种丝毫不把生意赚钱、顾客当一回事的回答反而引

起了我的兴趣。

店主停顿了一下，然后又补充一句：“天热嘛！很少摆。”

我又问：“那么，冬天的时候常摆吗？”

店主：“嗯，而且还摆得特别勤奋呢！”

结束了这一段对话后，我又开始埋头吃面。这时，店主开始与刚才那位女士攀谈，从两人的对话听来，他们就像是一对熟识已久的朋友。

店主：“铃木小姐，今天是顺便路过，对不对？”（该女士似乎是附近商店的老板娘或售货员）

女士：“嗯。”

店主：“你好时髦耶！瞧你穿的那件短裤，啧啧，横滨来的就是不一样。”（此处语气暧昧）

女士：“啊，是吗？”

女士话题一转：“这次连续假期你打算怎么过？不去哪儿玩玩吗？”

店主：“这么热的天，我是想去索尔（地名）避暑；有个朋友邀我去菲律宾玩，不过听说那里治安很差，所以我想来想去还是决定去索尔。”

女士：“我儿子说要去关岛玩，可是如果再等一阵子的话，据说机票会更便宜，六日游好象只需11万（日币）呢！”

这时我已吃完了拉面，于是便付钱回家，所以，他们后来的聊天内容自然是不得而知了。

为了能使以上对话“原汁原味”地表现出当时的聊天气氛，因此我并未对谈话内容作任何加工或更动。

在上述对话中，我印象最深的是店主与那位小姐搭讪的开场白。“今天是顺便路过对不对？”、“瞧你穿的那件短裤，啧啧，横滨来的就是不一样。”从中便不难看出店主是个心直口快、“一根肠子通到底”的人，其自我意识强、说话不考虑对方的反应。

因此，即使从上述看似平淡无奇的聊天中，一个略有判断能力的人便可以敏锐地分析出当时讲话者的人生态度及性情，而这点正是聊天的魅力之一。