

人际沟通的黄金法则：闲谈、闲谈、再闲谈！

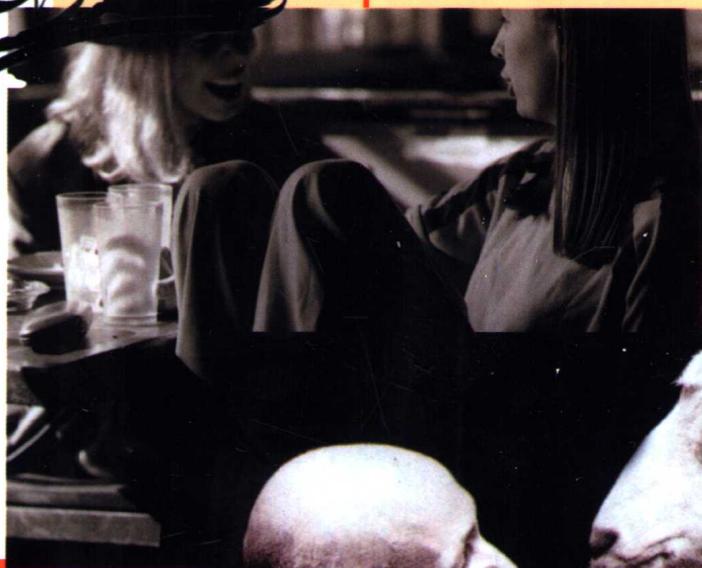
闲谈

[美]阿伊·杰伊 著
王德庆 马小丰 译

(插图本)

突破沟通障碍

The Golden Rule
of Schmoozing



海南出版社

人际沟通的黄金法则：闲谈、闲谈、再闲谈！

C912.1/50

[美]阿伊·杰伊 著
王德庆 马小丰 译

闲谈

(插图本)

突破沟通障碍

The Golden Rule
of Schmoozing



海南出版社

图书在版编目(CIP)数据

闲谈: 突破沟通障碍 / (美) 阿伊·杰伊著; 王德庆 马小丰译.
—海口: 海南出版社, 2002. 10
ISBN 7-5443-0565-1

I. 闲… II. ①阿…②王… ③马… III. 人间交往—语言艺术
IV. C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2002)第074480号

The Golden Rule of Schmoozing

Copyright © 1998 by AYE JAYE

This edition arranged with SOURCEBOOKS, INC.

through Big Apple Tuttle-Mori Agency, Inc.

Simplified Chinese edition copyright © 2002

by Hainan Publishing House

著作权合同登记号 图字: 30-2002-95 号

版权所有 不得翻印

闲谈: 突破沟通障碍

著 者 阿伊·杰伊

译 者 王德庆 马小丰

责任编辑 严 平

特约编辑 许 彬

出 版 海南出版社

发 行 海南出版社

地 址 海口市金盘开发区建设三横路2号

经 销 全国新华书店

印 刷 北京天方印刷厂

开 本 880毫米×1230毫米 1/24

字 数 102千字

印 张 9.5

版 次 2002年10月北京第1版第1次印刷

ISBN 7-5443-0565-1/B·40

定 价 18.80元

序 言

好吧，你需要点儿证据来证明阿伊·杰伊对闲谈有多少了解吗？你真的需要？可以，如果你去书店，拿起书架上的另一本书（另一本不是阿伊·杰伊写的书——如果你拿起的另一本书是同一本书，把两本书都买下来——你需要得到全部的帮助）。你看到潘和泰勒写的序言了吗？不，你看不到。你知道为什么看不到吗？因为我们不给人写序言。当我们自己的书还在书店里出售的时候我们怎么能为别人宣传？

原来是闲谈的力量使两个劳累过度、自顾不暇的人花时间为一个懂得闲谈的喜剧演员的书作序。为什么？因为他已经和我们闲谈了 19 年。

即使没有我们之间的闲谈，我们仍然爱阿伊·杰伊。他讲述伟大的故事，总是告诉你正确的事情，他风趣、令人愉快，他在我们的语音信箱中留下有趣的笑话，他送人滑稽的礼物，他请我们吃饭，他使这个世界变得更美好——嘿，等一下，这好像也是在闲谈。

如果阿伊·杰伊能让我们给他的书作序，他也一定能教授你知识让你得到你的所求并有时间做那件事。

我仅希望大家不要都找我们给你们的书写序——我们还有自己的生活。

——潘 和 泰勒

作者自序

欢 迎来到这个广阔的闲谈世界！你选这本书的原因可能是你已是一个闲谈者，或者将要成为闲谈者。无论是那一种原因，这个世界都由于你的加入而更加美好。你可能认为世界急需闲谈者的人；你可能是有足够的意识使我们开始走向一个多一些理智、少一些刻薄的社会的人；你是一个我愿意与之谈话的人，因为你有足够的好奇心来翻开一本可能使你的生活从此改变并给世界带来和平的一本书。（顺便告诉你，如果你还没有领悟到这一点，我正在告诉你。）

那么，什么是闲谈呢？按照《韦氏非节选词典》的解释，闲谈（schmooze）一词来自意第绪语，意思是“聊天”（chat）或“闲聊”。列奥·罗思腾在他的《意第绪语的乐趣》一书中把闲谈（schmooze）界定为：聊天（schmooze）（同 schmooz、shmoos、shmues）为希伯来语：最早为 shmuos，意思是“听说的事情”；

后演变为“谣言”，“闲谈”。闲谈（schmooze）既是动词又是名词，是指友好的、聊天式的、冗长的、心贴心的谈话，或者指友好的、劝导性的谈话。“他们谈话后，解决了所有问题”。

今天，很多人对闲谈一词有错误的理解。很多人认为这个词的意思是欺骗、哄骗，尤其指在别人没有首肯或不知情的状态下套出一切的不诚实伎俩。它已经成了隐瞒真实意图的同义语。闲谈者被认为是当面说好话、背后进谗言的浅薄之人。但这种观点与事实有天壤之别。那样的人不是闲谈者，而是无才无德、阿谀奉承的小人。

不要错误地认为闲谈实际上就是操纵别人。事实也并非如此。正如本书所要讲述的一样，闲谈遵循着古老的准则：即了解你自己；世界正如你所见的样子；播种就有收获；待人正如你希望别人待你。不幸的是，在我们的世界里，很多人在不友善待人之后就逃之夭夭。但真的没有必要那样做。

闲谈是全速运行的黄金准则。它是一种技巧和一门艺术，它鼓励人们说“你使我很高兴”，而非要求别人“让我高兴”。闲谈是使别人兴奋而不是将人激怒的技巧。闲谈者不是一个通常殷勤的谈话者，他是一个聊天式的谈话者。一个闲谈者是与人谈话时感觉别人似乎很重要的人，事实上对她也确实重要。

这个国家一定会闲谈着进入 21 世纪。闲谈是自愿的。在闲谈中，你把自己自愿交给了另一个人，同时你也使别人的自我感觉更好。通过闲谈，我们真正有机会使犯罪率和离婚率下降、使孩子尊敬老人并让老人去教导孩子、使驾车枪击和高速公路事故骗局成为往事、使心存怨恨的员工不再认为拔枪是解决矛盾的最好办法。

闲谈如果在很大范围内展开，将是非常奏效的。想一想美国

人与日本人接人待物的不同之处：在日本，礼节永远是文化的支柱。（必须如此，因为在日本每平方英里上有 600 人，而美国每平方英里只有 60 人）。在日本近期的一次大地震之后，没有发现一例抢劫。人们排队耐心地等待水和食品，有一辆摩托车安全地扔在大街上一周半后才被车主取走。

日本的地铁总是挤满上下班的人。在冬天，因为人们穿得很厚，总有一个人把人塞进车厢并挡住别人以便关上车厢门。每个人都对他的粗鲁举止都礼貌地回报以“非常感谢”。（在美国，对此举止的回报将是：“哼！我的律师会找你谈”。）

我有一次在东京的一个车站弄丢了钱包，里面有 2000 美元现金、护照和饭店的房卡。想猜一猜吗？你猜对了——有人把钱包送到了饭店。

有人说日本人有礼貌，但我认为，这实际是说他们是高水平的闲谈者。他们知道，闲谈不是低级庸俗的，而是敏捷睿智的。对每一个人，它都带来双赢的结局。

以上所言都只为证明一点，即闲谈者从来不是失败者，而失败者从来就不是闲谈者。闲谈曾伴着我五次环游世界。（我不是富人，我是工作族！）我已经见过八位总统、英国女王、查尔斯王子和安德鲁王子。我也曾和国际上娱乐界有魅力的名流、最著名的喜剧演员和小丑一道工作过。我自己甚至做了六年的高水平儿童电视节目。

我不能确保你会遇见皇室成员，但是作为一个真正的闲谈者，你的奖赏可能是在航空旅行中得到更好的座位、在饭店中得到更好的服务、在宾馆中得到一个带风景的房间。你将本能地知道应当采用哪种方法对待每天接触的人……你的老板、配偶、孩子以及下一个服务生。

所以，如果你已经作好准备，我将向你展示保持一个乐观态度的重要性，不管外面的天气如何，我将告诉你如何打开通向更美好生活的大门、如何使一个谈话平稳而闲适地进行下去。为了给你以帮助，我谨建议你大致读一下这本书，你可以准备一支铅笔来划一下你愿意一试的和你认为可行的建议。

如果你已经有了自己的闲谈风格，很好！当你读到这本书，你就看到了自己在行动，你或许能有一两个新念头。如果你知道某个人可以使用你的几个技巧——一个小魔法没有害处——那么交给他们这本书并在书背面？上一个纸条，上面写上：“我知道你并不需要读这本书，但阅读一下，然后再传给你认识的其他人。”如果你是个能力强的闲谈者，第二天你会发现这本书没有还回来。

你将要读到我为何努力过我的生活。我度过四分之三生命时还是个功能性文盲，而闲谈帮我度过了那一关。在开始的时候，我假装努力。但最后，我变得认真了。我真的爱别人并相信我们都有类似的问题。无论何时，我都愿意奉献出我可以给予的一切，并深信闲谈者是给予者而非索取者。我希望本书能让你的生活更加快乐、有更多的友善。我梦想着本书能风靡四方，这样我们就能得到世界和平。因此我建议，去度个假，每年一次，不管在你面前有什么更重要的事情。做正确的事儿！切记，昨天是历史，明天是秘密，今天是礼物——这就是把今天叫做礼物（present 有“现在”和“礼物”两种意思）的原因。

阿伊·杰伊

目 录

序言	1
作者自序	1
第一章 闲谈的四条法则	1
第二章 带上礼物	
永远不要空手	6
第三章 说话算数的谈话	
让他们等你继续做下去而非等你离开	19
第四章 “让它发生”的闲谈	
做好准备	31
第五章 如果这个闲谈适合你，培育它	
在底层为别人服务	40

目 录

第六章 用闲谈得到工作	
使用激励方法	47
第七章 和老板闲谈	
取自上层	55
第八章 用谈话来进行管理	
劝说你的团队去劝说你的顾客	61
第九章 闲谈的销售武士	
以亲密赢利	69
第十章 做媒的闲谈	
恋爱和商业的联系	76
第十一章 以闲谈得到爱	
爱是快乐, 40 % 以上的离婚也是快乐	82
第十二章 补救性质的谈话	
我过去性情古怪, 但我现在好多了	96

目 录

第十三章 即兴创作

挽救生命的闲谈	102
---------------	-----

第十四章 公路上的谈话

你今天如何休息	110
---------------	-----

第十五章 与儿童谈话 ABC

如果我写下了 ABC，我就离你很近了	118
--------------------------	-----

第十六章 与青少年谈话

挽救盲目的造反者	141
----------------	-----

第十七章 谈话使你得到健康

如果你认为卫生是一个祝贺， 你需要阅读这一章	150
---------------------------------	-----

第十八章 和你自己慢慢谈话

主动的内心思考	159
---------------	-----

目 录

第十九章 关系就是一切	
我们都置身于关系之中	166
第二十章 与朋友和邻居闲谈	
那是邻里中美好的一天	175
第二十一章 用戏法谈话	
一半是闲谈，一半是戏法	185
第二十二章 用名字闲谈	
名字游戏	198
第二十三章 以微笑式的闲谈取胜	
你为什么不笑一笑	205

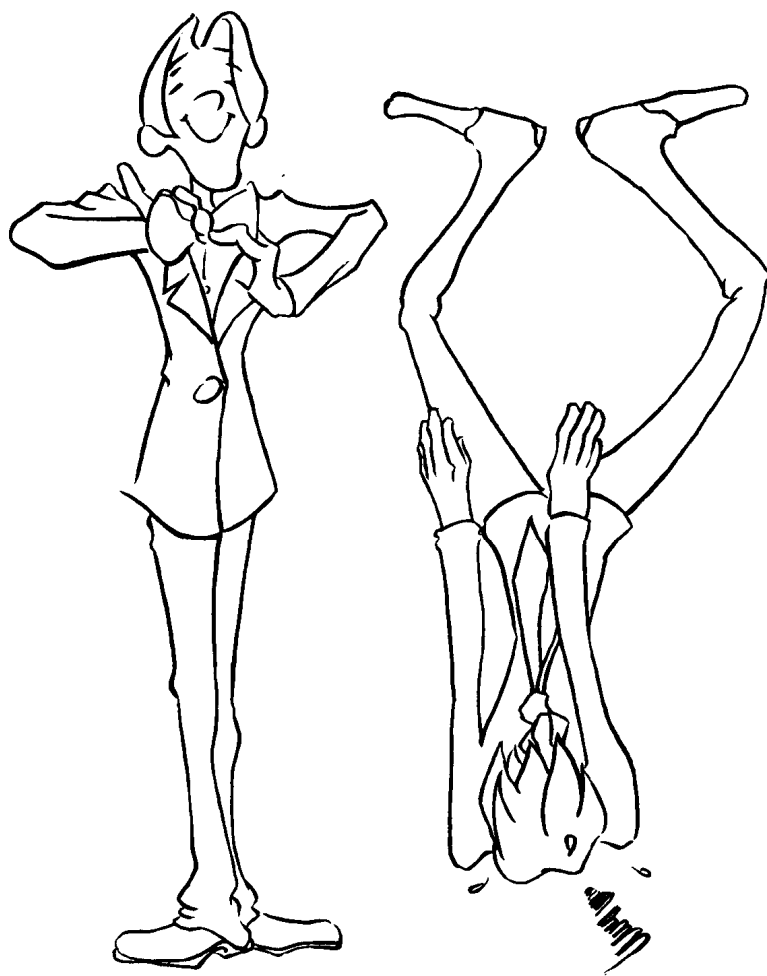
第一章

闲谈的四条法则

闲谈的第一条法则是人分为两种：闲谈者和失败者。闲谈者总是答案的一部分；失败者总是问题的一部分。闲谈者产生出想法，失败者制造出借口。闲谈者说，“让我来帮你做”；失败者说，“那不是我该干的”。

失败者是绵羊；闲谈者是牧羊人。失败者说，“虽然可能，但太难了”；闲谈者说，“虽然很难，但并非不可能”。这就说明了为什么闲谈者从来不是失败者而失败者从来不是闲谈者。

我的闲谈能力好几次救过自己的性命。闲谈使我找到工作、避免被抢劫，闲谈还使我喜结良缘、避免因超速被罚款。闲谈还可以挽救你。它可以挽救你的婚姻，工作和精神状态。它可以使你的生活更轻松更美好。



闲谈的第一条法则是人分为两种，闲谈者和失败者。

那么，你实际上该如何开始闲谈呢？第二条法则是对任何事情都有效的实际原则：在任何情况下都应使人有更多期盼，而不是使人对你厌烦。闲谈者招人喜欢是由于他们有魅力，而人们最想要的就是魅力。但这并不意味着闲谈者总是注意力的中心。一个好的闲谈者使别人觉得似乎是注意的中心。换言之，知道什么时候退出舞会的中心位置并让舞会在没有你的情况下继续进行是十分重要的。

另一个重要的一点是，切记闲谈不是鸡尾酒会上的技巧。当然，一个好的闲谈者在一个大型活动中会脱颖而出，但就像第三条法则指出的一样：闲谈以二人为基础展开。换言之，二人相见就产生了出现矛盾和一致意见的可能，当然也就提供了进行闲谈的基础。相见包括与配偶相见、与雇主相见、与孩子相见、与父母相见、与服务人员相见（包括出租车司机、饭店的服务生、公交车司机、修理工和接线生）以及和政府官员相见（警察、市政厅官员和税务官员）。

我们所处的高速社会要求我们付出时间、感情和金钱。这使得许多人常常变得烦躁。和平地在地球上生活需要减少过于强烈的侵犯别人的倾向。只要以诚待人，“闲谈”冲突就可以避免。你可能会想，“打住。同出租车司机和接线生闲谈？那有什么益处？我们之间没有相同之处。这些人也不替我们分忧。”

但关键之处在于每个人都关心自己，所以如果你能向他们表明你也同样关心他们，你就已经至少和他们有了一个共同点。那也就是隐藏在第四条法则后的事实：人愿意同他人闲谈。就像玛丽·鲍宾斯所说：“一勺糖会有助于将药服下。”

如果你是一个接线生，你会更想要同下面那一个人打交道？

1. “接线员，我很着急。把以“Tz”开头、以“ski”结尾的人的电话号码告诉我。我想他的名字是诺基斯特。不！我知道怎么拼。你知道我为什么问你吗？因为你得到了这份报酬丰厚的工作。如果你能力太低，也许你不该回答我。”

或者，你应该说一段更有趣、更似闲谈的话：

2. “你好！在我向你打听我要问的事情之前，让我来谈谈你是谁：你在上学时拼写一直得 A。电话和电报公司在你读八年级的时候知道了你。你高中毕业时是他们首选的查询服务生。对吧？我当然说得不差。我要查询的姓名以“Tz”开头、以“ski”结尾。我想他的名叫伦巴多。我知道的就这么多，我很高兴有你这样一个拼写天才。你认为你能帮我的忙吗？如果你能帮我找到这个人，我今天给你放假。”

如果你和大多数人一样正常，你会选择后一个。那是更健康、更友善的沟通方式。（如果整洁与虔诚为邻，闲谈则坐在上帝的膝上。）

我设计了几个问题来帮助判断你是否对闲谈的艺术和科学有深入的研究。回答时要诚实。

●你愿意打破常规、多给百分之五的小费吗？

●你愿意继续听一个笑话而不是打断说，“我已经听过这个笑话”。你会为他或她的表演真诚地露出笑容吗？你愿意同人闲谈而不是被人强迫或被人吓得去做一件事吗？