

跟任何人都聊得来

高山 编著

尊重、倾听、投其所好

一个人的成功，
85%取决于人际关系及有效说话等软本领，
要想展现自己的独特魅力，
就必须多多注意自己的言谈举止，
做到谨言慎行，
这样才不会往自己的脸上抹黑，
也不至于伤了人心、失了朋友。

写给内向者的沟通书 学会真正在意对方 跟任何人都可以聊得来

[真诚 · 风趣 · 坚持底线]

一个掌握了说话技巧的人，
相当于牢牢握住了一张王牌；
反之，说不好话，
就等于给自己树立了一道无形的屏障。



吉林文化出版社
JILIN WENHUA CHUBANSHE

LEARN TO COMMUNICATE
WITH THE PUBLIC

跟任何人都聊得来

高山 编著

图书在版编目(CIP)数据

跟任何人都聊得来 / 高山编著. -- 长春: 吉林文史出版社, 2018.

ISBN 978-7-5472-5295-6

I. ①跟… II. ①高… III. ①心理交往—语言艺术—通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 176749 号

GENRENHERENDOULIAODELAI

书 名 跟任何人都聊得来

编 著 高 山

责任编辑 于 涉 张雅婷

封面设计 余 微

出版发行 吉林文史出版社

地 址 长春市人民大街 4646 号 邮编: 130021

网 址 www.jlws.com.cn

印 刷 北京德富泰印务有限公司

开 本 880mm × 1230mm 1/32

印 张 8

字 数 180 千

版 次 2018 年 9 月第 1 版 2018 年 9 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5472-5295-6

定 价 35.00 元

如今，人与人之间的交往越来越密切、越来越频繁，人们也越来越重视人脉，因为对每个人而言，丰富的人脉关系都是一种丰厚的资源，能给人生发展带来不尽的便利条件和千载难逢的好机缘。那么，怎样才能掌握好人脉、拥有好人缘呢？

首先，会说话、说好话在社交中的作用越来越重要。从求职到升迁，从应酬到交友，从交谈到说服，无不需要说话的能力。话说得好，小则可以讨人喜欢、受人欢迎，大则可以保身、成就大事业；话说得不好，小则会树敌，大则事业的步步高升就会受到影响，有可能还会受到领导的冷落和同事的排挤。可以说，一个掌握了说话技巧的人，相当于牢牢握住了一张王牌，反之，就等于给自己树立了一道无形的屏障。

美国著名人际关系学大师卡耐基曾说：“当今社会，一个人的成功，仅仅有 15% 取决于技术知识，而其余 85% 取决于人际关系和有效说话等软本领。”

由此可见，看一个人是否有能力，这些能力又是否能被表现出

来，在很大程度上取决于他是否会说话，换言之，口才成为衡量一个人是否有能力的重要标准之一，掌握说话的艺术与技巧，是现代入成功必不可少的条件之一。

另外，言谈，也是我们了解一个人最直接了当、最快捷的方式。俗话说“画虎画皮难画骨，知人知面不知心”“路遥知马力，日久见人心”。可见，要想在短时间内了解一个人，很难。但是，如果打开了他的话匣子，则可以通过对方的语言迅速、浅显地了解他的脾气秉性以及价值观等。同样的道理，别人也会通过你的言谈，来探查你的内心世界。

综上所述，言谈绝不是随口说说那么简单和轻易的事情，要想展现自己的独特魅力，我们就必须多多注意自己的言谈举止，做到谨言慎行，才不会给自己的脸上抹黑。

此外，我们说话还要顾及别人的感受。很多人在说话的时候，从来不设身处地地为别人想，想说什么就说什么，想怎么说就怎么说，想什么时候说就什么时候说，虽然这份坦荡令人钦佩，但所谓的交流是双方的，不管是面对身边的亲人朋友，还是面对我们需要服务的客户，亦或是萍水相逢的陌生人，我们都必须谨慎地表达自己，这样才能彰显个人独特的魅力，也不至于伤了人心、失了朋友。

聊天的对象、聊天的内容、聊天的方式及合适的时机等，都是需要我们掌握并运用好的。从本书中，你可以学到全面的聊天技巧，使自己的聊天能力得到质的提升。

从现在开始，只要恰当地运用聊天的技巧，相信你的生活和工作一定会有所改变。

第一章

会聊天的人巧开口，轻松构建和谐氛围 // 1

给自己勇气，说出和陌生人的第一句话 // 3

记住他的名字，即使只有一面之缘 // 6

温暖的话犹如拂面的春风 // 8

面对沟通障碍，找而手有余香 // 21

良好的沟通源于合适的称呼 // 24

第二章

会聊天的人情商高，说话得体让人舒服 // 29

发现对方的闪光点，进行恰当的恭维 // 31

重要的话，七分给自己，三分他人说 // 33

切忌口无遮拦揭人短 // 36

适当自嘲，一举两得 // 39

过度热情的火焰，烧毁友谊的小船 // 42

简单的投其所好，不可忽视的沟通技巧 // 45

乱插话比冗长的发言更令人讨厌 // 47

过分地较真会破坏和谐的氛围 // 49

种下真诚收获真诚 // 51

用宽容之心维护和经营友谊 // 55

第三章

会聊天的人不怕场，和谁都能聊尽兴 // 59

正视和允许不完美，社交恐惧并不恐怖 // 61

巧用“对不起”消除厌恶感 // 63

成与耐心，毁于急躁 // 66

内向之人也可以喋喋不休 // 70

不动干戈回击无礼之人 // 72

坚持底线，重拾信心 // 78

小麻烦促成好交情 // 80

第四章

会聊天的人不摆谱，几句话说到心窝里 // 83

便宜占一分，尊严少一分 // 85

不要让情绪掩盖了事实的真相 // 88

铺好台阶在前，巧妙说服在后 // 90

虚心改错，人皆仰之 // 93

谩骂和抱怨是反映内心空虚的镜子 // 95

保持谦逊的美德，赢得他人的欣赏 // 98

不过分否定权利，不过分要求迁就 // 101

试图改变他人只会两败俱伤 // 102

鼓励对方多说，谈话渐入佳境 // 104

第五章

会聊天的人懂心理，善于捕捉对方情绪 // 109

准确掌握眼神语言 // 111

简单坐姿，暗含乾坤 // 114

准确解读和运用手势语言 // 117

根据声音揣摩情绪变化 // 120

用心理解言语，细心观察动作 // 124

目光坚定的人也可能在撒谎 // 126

第六章

会聊天的人不冷场，事情才能聊得透 // 129

投其所好，打开沉默者的心扉 // 131

多角度攻击，打破僵局 // 134

转移谈话方向，解决交流冷场 // 137

事先备好话题，以备不时之需 // 139

风趣谈吐，钝化矛盾 // 144

面对疑问和误解如何解释 // 148

说话对象决定说话方式 // 150

细心观察对方的情绪反应 // 155

安慰他人时不可自我显摆 // 157

第七章

会聊天的人肯倾听，事情才会谈得开 // 161

捕捉弦外之音，听出真实想法 // 163

- 以沉默的态度拒绝对方 // 165
- 会说的不如会听的，把话语权交给对方 // 170
- 把握事情核心，妙用“见风使舵” // 174
- 赢得一时争论，人心渐渐离失 // 176
- 心不在焉的倾听容易点燃别人的怒火 // 178
- 倾听中的插话技巧 // 180

第八章

会聊天的人有分寸，话说得恰到好处 // 185

- 合适的语气，化腐朽为神奇 // 187
- 良性沟通从少说“我”开始 // 189
- 必要的距离是尊重的前提 // 192
- 克服自身敏感，学会理解他人 // 194
- 表达得当，忠告也会顺耳 // 196
- 适当示弱，让对方放松警惕 // 201
- 说话缜密，不授人以柄 // 204
- 在别人隐私前，管好嘴巴 // 206
- 在保全面子的前提下指出错误 // 208

第九章

会聊天的人善幽默，轻松化解尴尬气氛 // 211

- 打破冷场的幽默方式 // 213

- 软化攻击的幽默技巧 // 215
- 扩大影响力的幽默艺术 // 218
- 彰显智慧的幽默风格 // 220
- 一举数得的幽默批评 // 222
- 直言曲说的幽默拒绝 // 225

第十章

- 会聊天的人懂赞美，轻松赢得对方喜欢 // 227
 - 赞扬之于人心，犹如阳光之于万物 // 229
 - 掌握赞美技巧，缩短心理距离 // 233
 - 背后赞美的异样魅力 // 236
 - 赞美那些每个人都显而易见的部分 // 239
 - 赞美别人的神奇力量 // 241

LEARN TO COMMUNICATE
WITH THE PUBLIC

第一章

会聊天的人巧开口，
轻松构建和谐氛围

给自己勇气，说出和陌生人的第一句话

现代社会各种关系错综复杂，导致人与人之间的关系也越来越微妙。很多人都害怕与他人搭讪，最大的恐惧是害怕被拒绝，还有就是对陌生人的戒备心理。那么，在网络上时，为什么我们从不畏惧通过各种聊天工具与陌生人搭讪呢？这是因为每个人都藏在网络后面，不怕面对被拒绝的尴尬，而且也不会遭到现实生活中的伤害。由此可见，害怕与陌生人搭讪的心结在于我们自己。

随着信息的飞速传递，我们也了解了很多负面的新闻。诸如，有人与陌生人搭讪，导致遭遇骗局；有人被陌生人接近，头昏目眩，理智含糊，最终遭遇人身伤害。这些新闻中的伤害都是我们生命中不能承受之重。为此，我们索性彻底关闭自己，不再与陌生人搭讪。实际上，你在关闭自己的同时，也关闭了通往世界的大门。

除了父母和亲人，我们与其他人之间的交往，都是从陌生开始的。诸如对最亲密的爱人，你一定还记得你们最初相识的情形；陪伴你走过漫长人生的朋友，你们也是从陌生到相识，再到相知。如此想来，陌生人是不是也没有那么可怕？因为我们生命中很多重要的人，都曾经是不折不扣的陌生人。既然如此，你当然能够鼓起勇气向陌生人说出第一句话，只要迈过这个坎，你们也许就是朋友了呢！

曾经有科学家经过试验证实，我们只有很小的可能性认识坏的陌生人，大多数陌生人还是友善可爱的。换个角度来说，陌生人并非你一厢情愿就能绕道而行的，我们的生活总是充斥着形形色色的

陌生人。与其因噎废食，被动等待，不如主动出击，加强排查。

自从有一次向陌生人求助被拒绝，艾米就患上了“社交恐惧症”。她不管看谁，都觉得对方是冷漠无情的。因而，她从来不愿意和陌生人说话，即便有陌生人主动与她搭讪，她也会马上躲得远远的，脸上带着躲避瘟疫的可怕表情。这样的日子过得久了，艾米的生活圈子越来越小，朋友也少得可怜。

在一个雨天，艾米被拦截在图书馆中。她站在走廊下看着下个不停的雨，很想有一把伞，能够把她带到公交车站。然而，艾米张不开嘴。其实，她身边就站着一个人文质彬彬的男生，看起来非常儒雅，一看就是接受过良好教育且助人为乐的人。但是，艾米就那么纠结地看着那个男生，根本不知道如何说出第一句话。艾米实在很着急，因为她与朋友约好半小时以后在咖啡馆见面谈重要的事情。怎么办？她可不想淋得像个落汤鸡一样去见朋友，进行那场重要的会谈。但是，她也不能迟到。最要命的是，她仓促之中还把手机忘在家中了，除了按时赴约之外，她似乎别无选择。想来想去，足足进行了十几分钟的思想斗争，艾米终于对那位男生说：“您好，我可以搭您的伞去公交车站吗？我只要不淋湿头发就好了。”男生温和地笑着，看着艾米，点点头。话音刚落，男生就撑开大伞，与艾米相互依偎着走向公交车站。到了车站，艾米浑身一点都没有湿，但是男生的衣服则湿了。艾米感激地说：“谢谢！”男生笑着说：“我一直在等你开口，你满脸都是焦急。”艾米幸福地笑了。

面对陌生人，如何搭讪是最大的难题。对于第一句话，很多人都犹豫不决，不知道应该选择怎样的话题，也不知道是否会遭受令

人难堪的拒绝。其实，与陌生人搭讪并非你想象中那么困难，你所要做的就是，拿出勇气，勇敢地对陌生人说出第一句话。这就像是一道坎，一旦你成功跨越，一切难题就都会迎刃而解。

因为被陌生人拒绝过，艾米似乎失去了与陌生人搭讪的勇气。事实告诉她，陌生人中有很多好心人。就像那个专程等着她开口求助的男生遮风挡雨地把她送到车站，才去做自己该做的事情。相信这样的一次邂逅，一定会让艾米改变防备陌生人的心态，从此之后敞开心扉，与陌生人友好地交往。

其实，陌生人并没有我们想得那么可怕和危险。很多时候，素不相识的人们彼此伸出援手，不就是友爱的表现吗？与陌生人的搭讪其实非常简单，只需要你一点点的勇气，一切就都会变得美好起来。任何事情，如果没有开始，不去尝试，就不可能知道结果。与陌生人搭讪，也是如此。也许你鼓起勇气说出第一句话之后就会发现，一切都比你预想的更好。归根结底，我们不可能拒绝整个社会。因此，鼓起勇气吧，搭讪就在一句话之间。

聊天心理学

害怕与陌生人搭讪的心结在于我们自己，拿出勇气，勇敢地对陌生人说出第一句话。这就像是一道坎，一旦你成功跨越，一切难题就都会迎刃而解。

记住他的名字，即使只有一面之缘

自古以来，婴儿一出生就会在或长或短的时间里被赋予姓名，这姓名或者是父母琢磨出来的，或者是家里德高望重的长辈给起的。甚至有些婴儿，还未出生就承载了父母的期望，父母总是在生命最初就给他想好名字，也由此寄予无限的期望和渴盼。从此之后，这作为符号的几个字就会跟随我们的一生，不管我们是拥有荣誉，还是陷入人生低谷，它都会不离不弃地跟着我们。直到死去，我们的名字也依然会被刻在墓碑上供后人凭吊。由此可见，名字对于我们有着特殊的意义和深刻的感情。因而，如果你能在初次见面时就记住对方的名字，那么当你仿佛与对方很熟悉一般喊出对方的名字的时候，一定会给予对方特别的感受。与此恰恰相反，假如你总是记错他人的名字，甚至还不知所以然地把错误的名字拿来称呼他人，则你的人缘也就可想而知了。

王晓是一家保险公司的代理员，每天都要与形形色色的客户打交道。如今的王晓销售业绩在公司名列前茅，是不折不扣的销冠，但是有谁能想到王晓最开始从事保险代理人职业时，曾经接连几个月都没有签约，而且还被客户骂哭过呢！

如今，资深的王晓也开始带着新入职的徒弟，并且向他们传授相关的经验。作为师父，王晓传授给徒弟们唯一的经验就是：一定要在最初见面时就记住对方的名字。为此，王晓还讲了一件伤心的往事给徒弟们听。那时，王晓刚刚大学毕业，因为毕业院校并非名牌，

所以找工作很难。后来，他在同学的介绍下来到这家保险公司，从此开始了推销生涯。做过销售员的人都知道，这是与人打交道很多也经常需要面对陌生人的行业。几乎每天，勤奋的王晓都会拿着展板去附近的社区开发客户，宣传保险知识。有一天，王晓正在与一个新认识的客户寒暄。王晓：“李大爷，您就相信我吧。像您这样子女不在身边的老人，一定要投资自己的健康啊！”不想，原本与王晓相谈甚欢的李大爷，突然狠狠地瞪了王晓一眼，说：“李大爷？你大爷。我就站在你面前一直跟你说话，你居然把我的名字给叫错了。我看呀，你还是别站在这里丢人现眼了，先去吃点核桃补补脑吧！”这时，王晓才意识到自己不小心在短短时间内就忘记了这个大爷的姓。他被大爷一通臭骂，又被当时在附近的人围观，不由得委屈得哭起来。当他回到公司，他的师父就告诉他：“王晓，别人喊错你的名字，而且是在你刚刚说完的情况下，你会高兴吗？”他摇摇头，师父语重心长地说：“是啊，你这个小毛孩儿都不乐意被人叫错名字，更何况是人家德高望重的老大爷呢！而且，人家与你相谈甚欢，一分钟都没离开过，你就忘记了人家的姓，这肯定让人觉得不被尊重和重视啊！人老了就像小孩子，你应该学会与各种各样的人打交道。”听了师父的话，王晓恍然大悟，从此以后，他不管面对什么样的客户，都会第一时间记住他人的名字，哪怕耽误了推销产品的时间，他也会用心地默念和牢记。在坚持记住每一位客户的名字之后，王晓的保单越来越多，客户忠诚度也特别高。

在生活 and 工作中，我们每天都需要和陌生人打交道，有些人也就是一面之缘，有些人则往往还会产生交集，彼此之间会有更深的交往。无论是哪种情况，给人留下良好的第一印象都是有必要的，