

书名：超级聊天 56 招

出版社：东方文化出版社

署名：向本彪/编著

书号：ISBN 7—93278—337—0

电子版定价：5.00 元

版本：2005 年 6 月第 1 版

CIP 数据核字 (2005) 第 108717 号

1、聊天是高明的谈话术

分析“聊天”这个动作，自然得从聊天的性质、本质开始。虽然很多人都不知道该从何处着手进行，但这并不代表它的结构复杂，而是因为它含有难以预测的因素。就算你事先准备了许多话题，但是在聊天过程中，仍有多数人会“跟着感觉走”，而偏离了主题。当然，这也正是聊天的魅力所在。

所以，依照聊天的特性，可以将它归纳为自由发展、随机应变等两大类型的会话。

由于人们在聊天时，不会特意去做记录，所以像是说了什么话、照什么样的顺序进行、为什么要这样延续等等，一般人都不会有意识地去思索，而且事后也大多忘得一千二净。

若用一句话来诠释聊天，可以这么说：“聊天是一种很难进行详细分析的会话”。

不过本书既然以“训练聊天高手”为宗旨，那么，自然应该从不同的层面，对“聊天”进行彻底分析。因此，本书针对许多聊天的典型进行探讨，并且做了一次聊天测试，搭档则是记者 H 君。

虽说是“试验”，但我们事先并未做过周密的计划。当时，我接受了 H 杂志的专访之后，与他边喝啤酒边聊天，话题天南地北，简直是漫无边际。

就在气氛最僵的时候，我突然想起可以对聊天做些分析，于是脑海中浮现“这是一次难得的机会，我应该分析一下我们的聊天内容”的念头。当下，我把我的想法告诉

超级聊天 56 招

他，并得到他的积极响应，于是开始回忆和记录我们从一开头到现在为止的所有聊天内容。

以下就是当时聊天的全部内容，它果真为“分析聊天”提供了珍贵的数据，为了方便阅读，所以我把话题顺序，稍为做了整理。

H 搬了新家→交通情况、新的房东、房租、计程车车费
→H 着手负责编辑的新杂志→艺文界“文人相轻”的现象。

→谈论日本→统一协会问题，以前 H 曾被介绍人会→
神道教→日本人喜欢过节叶 H 老家村上市的传统节日→博
德山笠节→集体主义和个人主义。

→传媒的新闻报导→“鲨鱼骚动”事件→H 对鲨鱼的认识
→熊猫大猩猩→动物园的大象、白熊。

→体育运动→相扑运动的特点及优点→棒球的特点及优点
→网球。

→人类学家的“钻石学说”→蔡尔鲁 华特逊的观点
→“人类水中起源说”→杰克 迈约尔做的水中生活实验
→鲸鱼“陆上起源说”→会喝瓶装汽水的猴子→会用鼻子
和脚剥香蕉皮的大象。

以上所列，仅是话题之题纲而已，但是光围绕着这些题纲，我与 H 君便海阔天空地聊了很多内容，还各自发表了一些意见和感想。

比如，H 君讲了一个关于大象的话题。上野动物园的大象聪明绝顶，吃香蕉会先剥皮，但是园长西山元先生，却认为香蕉要连皮一起吃才有营养。为了给大象做示范，他拿着香蕉站在大象旁边，皮也不剥地就囫圇吞枣般塞进自己嘴里。看来，动物园的园长也不好当呢！

另外一个例子是，我对 H 君说：“棒球真是种奇特的运

动，进攻与防卫，要分别交替进行；进攻一方只攻不守，防卫一方只守不攻，这样的运动在体育界来说，恐怕是独一无二的巴！”

就在融洽的气氛中，我与 H 君边喝啤酒、吃小菜还边聊天，不知不觉就过了一个多小时。酒足饭饱后回头查看聊天记录，哇！如此短暂的时间里，我与 H 君竟然谈论了那么多话题！

2、纵横交错的聊天法可以妙趣横生

透过聊天过程来分析聊天的性质与本质后，笔者得出如下的观点。

第一，一般来说，聊天的话题通常都来自于身边的生活琐事及感受，这方面的话题，也很自然地会成为聊天开场白，比如 H 君说了自己最近搬家的事。另外，可当作开场白的话题，最常见的还有天气以及最近热门的新闲话题等等。

第二，联想，是聊天的“推进器”和主导力量。这并不表示所有话题都是靠“联想”串连起来，但在大多数情况下，“联想”的确可以帮你找到话题，使聊天继续进行下去。

第三，聊天总是朝着无法预料的方向发展，这是因为聊天有着“无目的性”的未知因素。

第四，与事先做好充分准备的正式会话（如商业谈判、会议等）相比，聊天使用的语句多是跳跃性的，甚至会出现“前言不搭后语”的情形。就像我与 H 君那次的聊天中，也出现了一些与前后内容不相干的对白。

超级聊天 56 招

第五，尽管聊天是一种漫无边际、自由谈论的会话，但它仍然必须具备一个或多个主题。聊天的主题，其作用是显而易见的，因为有了主题之后，就可以围绕着它，进行富于变化或有深度、广度的话题探讨，而且，即使偏离了主题，也可以轻而易举地把它拉回来，不至于因离题太远而令人感到不知所云。

比如，在上一节的聊天对话中，我提到了人类学家的“钻石学说”。其实，当时谈及它的起因是“熊猫、大猩猩、白熊”的话题，由于 H 君的联想力颇为丰富，话题竟转移到体育运动上，还好“出轨”不久，话题随即又转回来了。

由此看来，聊天的发展并不会受人们的意志而转移。所以在这里我要提醒各位，就算你有了极有趣的话题，也不能不顾及当时的情况，就一吐为快。最好的作法是采取迂回战术，在适当时机提出来。当然这种方法也有缺点，那就是在等待的过程中，你可能会忘记先前想要表达的话题。

让我们回到原来那段主题上去。可以把有关人类学话题，看作“熊猫、大猩猩、白熊”话题的延伸，此时“运动”话题就是一条“岔路”。

第六，聊天的发展方向包括横向和纵向。例如，从“日本人”谈论到“宗教圈→传媒的新闻报导→动物→体育运动→人类学”，这就是横向水平移动的例子，“钻石学说→华特逊→迈约尔→……”则是纵向垂直移动的范例，聊天经常就是透过横向、纵向交错的方式，使内容充实、丰富起来。

第七，聊天者（谈话者及听话者）的知识面、对问题的关心面、视野及问题意识等因素，都会左右聊天的内容。如果双方没有足够的问题意识及关心度的话，即使提出一个

可供充分发挥的话题，也会稍纵即逝的。

第八，聊天的内容，往往透过聊天各方的相互启发而得以充实；在对方谈话内容的启发导引之下，他人自然而然会把话题承接下去。

第九，聊天是一个进行讯息交流、有意义的传达过程。无论是我还是 H 君，都从短短一个小时的聊天中，获得了许多珍贵的讯息。所以，即使是漫不经心的聊天，也可能蕴涵着大量而有价值的情报。

最后还要把握一点就是，聊天时的“状况判断力”。当你判断出某话题已接近“尾声”时，就应该及时打住，设法转移至新的话题。总之，聊天双方均应运用状况判断力，来控制聊天的进展路径。

3、闲谈才能掏出肺腑之言

和正式且严肃的对谈比起来，聊天往往较能拉近人与人之间的心灵距离，人们常常在不经意的闲谈中，吐露真心话，而这正是聊天的重要功能。

我曾经从记者 H 君那里听过这样的故事，由于 NHK 电视台打算策划一篇新泻县胎内村疗养区的报导，老板派他前去采访。疗养区内的管理及经营方式是村营制，即全村采统一管理，这与一般疗养区的经营模式有很大的差别。由于当地的经营方式是由村长主导，于是采访村长就成了 H 君的重要工作之一。在三天的采访期间内，H 君访谈了村里许多相关人士，结果他们对于村长的评价均是“有远见”、“果断”、“有威信”等溢美之词，看来村长的领导才干、行政能力似乎是无庸置疑的，然而，对于这种异口同声，“只褒

超级聊天 56 招

无贬”的现象，凭着记者专业的嗅觉，H 君总觉得有点众口铄金。

采访工作结束的第二天，他约了几个相关人士，与他们边喝酒边聊天。H 君心想，若能因此而获得其它的情报是再好不过，即使一无所获，跟大家共度愉快的夜晚，纾解连日来的紧张情绪，好好放松一下也不错。

由于在采访的过程中，大家都已彼此熟悉，气氛相当融洽。在这家小饭馆里，H 君先是对他们的配合采访表示感谢，说了一些客套话之后，几个人便开怀畅饮起来。酒酣耳热之际，H 君委婉地提出了自己心中的疑问。

H 君待人和蔼且善于“倾听”，几杯黄汤下肚后，村民对 H 君不再存有戒心，不知不觉就打开了话匣子。这时，其中一个人的脸上露出了采访时从未有过的神情，他说：“唉！其实他（村长）的‘敌人’也不少啊！”

接下来，许多 H 君在采访时从未听过的内幕消息，就从那个人的嘴里，源源不断地吐露出来。

依我的分析看来，聊天学的基本原则就是：真话一旦说出第一句，便会一发不可收拾，就像泄洪一样。多人聊天时，往往会先设置一道门槛，哪些是该说的、哪些是不该说的，自己心里多少都有个“谱”。一旦门槛被跨越了，有一点点“不该说的”部分泄露出去之后，门禁也就全盘瓦解、不复存在了。

不仅如此，真话还有着极强的感染力，可以感染周围的人，把他们潜藏心底的真话诱导出来。就像当时，这几位村民口沫横飞，说出了自己的肺腑之言一样。其中大部分自然都是对村长不满的心声，这也多少反映了村长的另一面。

经由这次“以酒会友”式的聊天，H 君掌握了大量且

全面的第一手资料，从而写出了一篇极受上司赏识的报导，这就是“聊天吐真言”的一个典型范例。

4、掌握聊天环境就能主宰聊天状况

“地点”也是构成状况、对状况产生决定性影响的一个重要因素。

让我们来看以下的例子。某大学教授是位美食家，但是他却很不喜欢去豪华的地方进餐。他的想法是：“那些门前挂着红灯笼、里面装璜精巧别致，远远就可看见老板正煮着一锅汤，那种家庭气息浓厚的地方，较能吸引人。”

有一次，一位不了解他脾味的人想托他帮忙，于是请他到一家高贵雅致的餐厅吃饭，结果当然事与愿违。原本活泼开朗喜欢与人攀谈的教授，在华丽的餐厅里却一反常态，闷着头喝酒。为了让他开心，作东的那位朋友千方百计地陪笑脸，又请来貌美的女伴作陪，不过那位教授还是不领情。两人最终不欢而散，事情自然也没有谈成。

“人家一定觉得我莫名其妙，‘那么精美的菜，那么周到的服务态度，为什么还不满足？’说来也怪，我就是不喜欢那种场合，真是没办法。”那位教授事后这样解释道。

由此可见，心境会随地点、场所的转换而变化，更会影响到聊天时的情绪。

不仅仅是那位教授，对于一般人来说，太严肃或与心中理想模式不同的场所，往往都会使人的心境产生负面影响，而每个人心目中的理想场所，又非千篇一律，这一点尤其要注意，千万不要犯了以己度人的毛病，像上述所说那位请客的人，就是因为他单方面地以为高级餐厅比较好，便理所当

然地认为教授一定也会满意，但这种偏颇的思考，极易造成反效果。

与“场所”息息相关的另一个重要因素是“位置关系”。千万不要小看了“位置关系”喔！因为座位的不同，聊天的状况与结局往往也大相径庭。

尽管笔者本身对位置关系一向敏感，但仍然有疏忽的时候。有一次，我邀请两位办公室女同仁去餐厅吃饭，我们几个坐在一长柜台的位置。此时的位置排列是：男甲——空座位——我——小姐甲——小姐乙——男乙。这种位置经过证明是“很失败”的排序，由于其中一位女孩距离我较远，听我说话时总得伸长脖子，非常吃力，这是原因之一。

原因之二是，男乙曾与我们见过几次面，一见小姐乙听话吃力，便“乘虚而入”地与她聊了起来。于是，原本的“三人组”就变成了“四人组”，这都是位置错误导致的后果。正确的坐法应该是男甲——空座位——小姐甲——我——小姐乙——男乙。

当两个人聊天时，位置关系怎么样才算是最好呢？关于位置的坐法，还有哪些常识，你不妨自己多加留意，细心研究一下吧！

5、种下一棵会开花结果的话题树

聊天时最容易被忽略的恐怕就是“主题”了。有些人认为，聊天就是天南地北地“聊”，根本不需要“主题”，实际上，这种观念是错误的。

聊天并非“废话连篇”，找话题消磨时间。如果你是抱着这种想法与人交谈，无论聊天时气氛多热烈，仍然无法

为你带来充实的感觉。没有主题的聊天，好比一丛无主干的、乱蓬蓬的荆棘，毫无意义可言。如此东拉西扯，新旧话题交相混杂的聊天方式，不仅使听的人一头雾水，发言者也有疲于奔命之感。

聊天跟演讲、写作一样，应该有系统且不紊乱。聊天好比一棵大树，它由主干（主题）和分枝构成，而分枝可以向四面八方延展。贯穿聊天的“主题”，在对话的过程中经常会离题，在绕了一大圈后，又会不知不觉地回归正题。

当然，参与聊天的人们，很少会在一开始就开宗明义地说“今天我们聊天的主题是×××”之类的话。也就是说，聊天的主题不需要预先准备。一群人聊天时并不会一开始就直接切入主题，而是在聊天的过程中，人们才渐进地将话题集中在大家的共鸣之处，如此一来，主题便成形了，不但能使气氛更热络，也让大家更加放松、开心。由此可见，主题是自然而然形成的，这也是聊天的乐趣所在。

因此，大家应该按照客观规律，让主题自然显现，那种人为的、“揠苗助长”的方式，不但无益反而有害。另外还应该培养自己的判断能力。在攀登一棵“聊天树”时，应先判断出哪里是主干、哪里是分枝，再根据所需“攀援跳跃”。如果你纵身一跳，不跳到主干反而跳上了分枝，那么，下场不是粉身碎骨，恐怕也是瘀青骨折。所以，请务必练就一身“眼观四方，耳听八方”的本事。

接下来请看下面的例子。

问：“你的家乡在哪里？”

答：“北海道。”

听了对方的回答，我便准备把主题引向“北海道”，我可以再详细地问对方，老家在北海道的什么地方，如此一

来，就可以找出其它话题。当然啦！这期间我也得努力搜寻脑海中与北海道所有相关的知识才行。

从“北海道”这条线索出发，我们可以充分发挥联想力，范围可以扩及札幌、函馆、小樽、钏路、知床、层云峡、大雪山、定山溪、登别、熊、流冰、雪、凉爽的夏季、无梅雨季节、冬季的酷寒难当、室内温暖如春、鲑鱼、螃蟹、乌贼、成吉思汗料理、马铃薯、玉米……等等不胜枚举，除此之外，游览北海道的经历、见闻、北海道的友人等，都可以作为聊天话题的延伸。

从“北海道”可以牵引出许多话题，这些就是主题的无数分枝，利用清醒的头脑加以判断，再从中挑出一个或几个适合谈论的话题。当然，选几个话题都无所谓，端看个人的喜好而定。根据不同的判断和选择，话题展开的方向也都不尽相同，而灵活运用是最大的原则。

“学生时代，我曾经去过北海道，而且差点死在那里，现在回想起来，仍然心有余悸。”

如此一来，主题又回到“北海道”了，话题还可以转到“包括那一次在内，我有三次差点儿就去见阎罗王了”。

这样一来，就使话锋一转，出现第二个主题了。

如果你还想继续停留在“北海道”的话题上，还可以谈论下面的内容：

“上个月我去札幌、小樽、函馆三地转了一圈，然后又参加了青森县举办的‘睡猪节’。”

如果对方对“睡猪节”表现出极大兴趣，那么，还可以详细地针对该节日作一番介绍。

接下来的情况，就不是我们所能预料的了，也许话题会再回到“北海道”，也许又会出现另一个新的主题。不妨顺

其自然，再伺机观察，将话题转向自己最熟悉的方面，尽情发挥。

上述过程便是从主题产生→话题展开→变化的一个程序。虽然聊天具有“无拘束性”的特征，但“万变不离其宗”，总能从中找出一个或几个可聊的主题，这才是有意义的聊天行为。

6、用事实对应事实，推测对应推测

现实生活中，很多人在聊天时，或多或少都会不自觉地将“事实”与“推测”混为一谈，使得聊天难以顺利衔接。

我个人认为，在聊天中途当机的原因很多，如个性不合、价值观不同、思考问题的方式有差异等等。然而，最主要的原因仍是一开始提到的——将“事实”与“推测”混为一谈。

让我们来看下面的具体事例：**A**：“足球在日本已经蔚为风潮了。”**B**：“我对足球不太清楚，你觉得它的魅力究竟在哪儿？简直是不可思议。”

上述的对话，显然进行得不够顺畅，犹如漏接的球，让对方如鲠刺在喉，难以把话接续下去。正确的作法应该是，面对“事实”要用“事实”来接续；面对“推测”则要用“推测”来接续。比如刚才那个例子，**B**应该用“事实”来接口“是啊！”、“的确如此”等。

接下来，如果**A**说：“足球确实令人着迷，比棒球更有意思！”**B**便可以说：“我不清楚其中的奥妙。你觉得足球的魅力究竟在哪儿？”这样的接续才算是自然、流畅。

我们还可以把这条法则加以扩充。在“事实”中加入

超级聊天 56 招

各种讯息、思维方式、联想、意见、提案、学说等；“推测”中则包括感情、好恶、批评、价值观、人生信念、主张等。

如此一来，法则就变成了“不要把‘事实、各种讯息、思考方式、联想、意见、提案、学说’与‘推测、感情、好恶、批评、价值观、人生信念、主张’混为一谈。”

让我们举一、两个例子来说明。譬如，当别人提出某个话题，而自己断然否定：“什么？绝不可能！”、“你说的没有一点事实根据！”（判断）时，就违反了用“事实”回答“事实”的原则。

再者，于工作场合中，当对方提出某提案时，

如果以“没什么价值”、“根本做不到”来回应，同样犯了以“推测”回答“事实”的毛病。那么，怎样做才对呢？正确作法是把自身判断摆在后面，先站在中立立场，听完对方的阐述，再展开下一个动作。

如果未能掌握此一法则，那么，你就做不到“尊重对方的发言权”，这个道理浅显易懂。因为，你虽然尊重他的发言权；却又骤下断语“你讲的不对”，这显然是自相矛盾的。

正确的作法是，首先，你应该先站在中立立场，听完对方的提案，然后不带任何感情色彩地告诉他：“嗯！你所讲的我了解。”这样一来，就表明了你对他已充分地尊重他的意见。接下来，你就可以讲述自己的判断。

那么“意见”究竟该归类于“事实”还是“推测”？意见中往往带有谈话人的判断在内，而且，谈话人的意见，是由众多事实的基础上推敲出来的，因此，不管我们对谈话人的意见持肯定或者是否定的态度，都应做到以下的建议：

尽量把对方的意见当作事实来看待。让对方觉得自己受到了尊重，进而产生愉悦的心情。一旦气氛变得愉快，尽管双方的意见、思考模式、价值观等都不同，同样可以使聊天顺利地进行下去。

7、聊天最高的境界是无所求

提到聊天的意义，我们不妨简单概括为“为了聊天而聊天”。不过，为达某种目的而去行事的表现手法往往带有贬抑的色彩，我们可以换成另一种说法为：“聊天是以聊天本身为目的”或“聊天的目的在于其本身”。

我们有时可从聊天中吸收到有价值的讯息，得到意外的收获，为工作、生活添加趣味。然而，如果在聊天之初便抱有企图“了解××事”的态度，则势必会走上岔路，成了动机论者。如此一来，聊天便不可能让你领会真正放松的快乐，自然也不会让对方感到愉快。

如果想从聊天中获得快乐，就不能只考虑自己，而要从“让对方快乐”的角度出发，即要有“牺牲精神”。

广泛地谈论“牺牲精神”，难免会陷入抽象的框架中，因此，我将它具体化，转换成几条“牺牲法则”，让大家有迹可寻。

首先，观念上要抱持着“游戏”的态度。聊天本来就是娱乐性质的行为，不要把它看得太严肃。聊天时尽量地让自己放轻松，便可以营造出一种愉快而富有幽默感的气氛。

第二，如果聊天本身让你感到快乐，那就达到目的了，不要期望它带给你其它更多的好处。

第三，聊天的正确态度是无所求，不要对聊天抱持过度

超级聊天 56 招

期望而产生依赖的心态。

第四，在聊天中相互讨论，会使气氛更加热络，但由于聊天的目的并非在讨论中取胜，因此，不要太在意辩论的结果，要有君子无所争的大将风范。过分执着于言词上的“胜利感”，会显得“锱铢必较”，让其它人感到不快。

第五，聊天时要随时保持愉快的气氛，让对方与自己都感到开心。不要有“先人为主”或“唯我独尊”的排他观念。

第六，不要让自己显得“高高在上”，要做到这一点，最好有意识地控制自己的谈话，并且乘机提示（暗示）沉默的“听众”，诱导他们发言，让每个人都有发表意见的机会。

最后一条，不要强迫（或带有强迫倾向）对方说出自己想了解的内容。“打听自己急欲了解的事”这种心态其实无可厚非，但一定要注意探听的手法。所谓“欲速则不达”，过于急躁反而容易坏事，引起对方的反感。

我的作法是，绝不显露出急迫的心态，发现对方口风很“紧”时，就抱着无所谓的态度。我所把持的一贯原则是，绝不问对方不想讲的事情。

人真是一种奇怪、不可思议的动物。根据我的经验，当你采取不闻不问的态度时，对方反而会松懈心防，主动把事情告诉你。因此，采取“姜太公钓鱼——愿者上钩”的方式或许更好。

总之，当你抱持为他人着想的心，处处为对方考虑，不让对方感到为难的时候，对方往往会给你一个完美的答案。

8、掌握聊天流程的四大步骤

尽管“聊天”具有自由随意、无方向性、不可预见性的特征。然而，它仍有一些共通之处。更准确地说，从本质上来看聊天这个行为，它也有其合乎逻辑的结构与流程。

首先，我们来研究一下它的结构。聊天的结构可以从下面几方面来说明。

第一，“一个巴掌拍不响”，参与聊天阵容的人必然是多数。

第二，聊天的方式是，在聊天者之间进行“说’听’说”如此互动形式的对话。

第三，聊天中必然会有话题。

第四，聊天的目的是互相沟通，让大家感到开心。部分聊天的真正目的则是让工作顺利推动。

第五，正如本书即将谈到的，聊天有各种方法与技巧，这些方法与技巧，可以帮助我们迅速提升聊天的品质。

第六，聊天包括下面这些要素（又称聊天状况）：人物、地点、时间、事情。

以上就是聊天的结构，其中的细节部分，我们将于其它章节再作详细的描述。

接下来，我们来看聊天的过程。聊天是一个以时间为主轴的流程，平时我们提起某次聊天，大多采用“聊了十分钟”、“那次聊天花了一个多小时”之类，以时间表示的说法。聊天的流程也是根据时间而排定，从开始导入、发展变化，最终才结束。它与棒球比赛、高尔夫球赛、戏剧、交响乐及文学作品等非常相似。

超级聊天 56 招

聊天的流程是具有连续性的，大致可划分为以下四大部分。

- 一、“起”：抓住谈话契机。
- 二、“承”：把话题接续下去。
- 三、“转”：展开话题（包括发展、变化、切换等）。
- 四、“合”：结束话题（收尾、总结等）。

尽管聊天的情境形形色色，表面上似乎毫无共通之处，其实，仔细分析起来，它们都是由上述四个步骤构成的，而且有着固定的顺序。从这个意义上来看，对聊天进行分析时，则可以利用流程图来运作。

以上，我们分析了聊天的构造与流程。前者谈的是它的空间性；后者讲的则是它的时间性。用专业术语来说，前者叫“同步性”，后者叫“通时性”。

如果笼统地对聊天进行分析、说明的话，可能会觉得太抽象，不容易理解，但如果各位能用心地学好聊天的本质及其结构、流程，就比较容易掌握聊天的技巧，培养出较佳的“互动能力”。

“聊天的结构与流程模式”是以聊天的实际状况为基础，归纳而得到的，绝不是空洞的理论。以它为行动方针，可以帮助你增强自信心。

各位不妨假设一个实际的聊天场景，结合真实情境，学习如何活用话题、展开话题以及交谈艺术的运用等。

聊天技术从本质上来说，是一门相互作用的学问。社会关系的各个层面中，无时无刻不处于一种相互作用的状态，人际关系亦复如此。

这方面的例子不胜枚举。譬如最近有一个显着的社会问题，那就是罹患“自闭症”或“厌学症”的儿童持续增加。