

[美] 苏珊·罗恩 著

下一句我该说什么？

谈资无处不在，成功脱口而来

What Do I Say Next

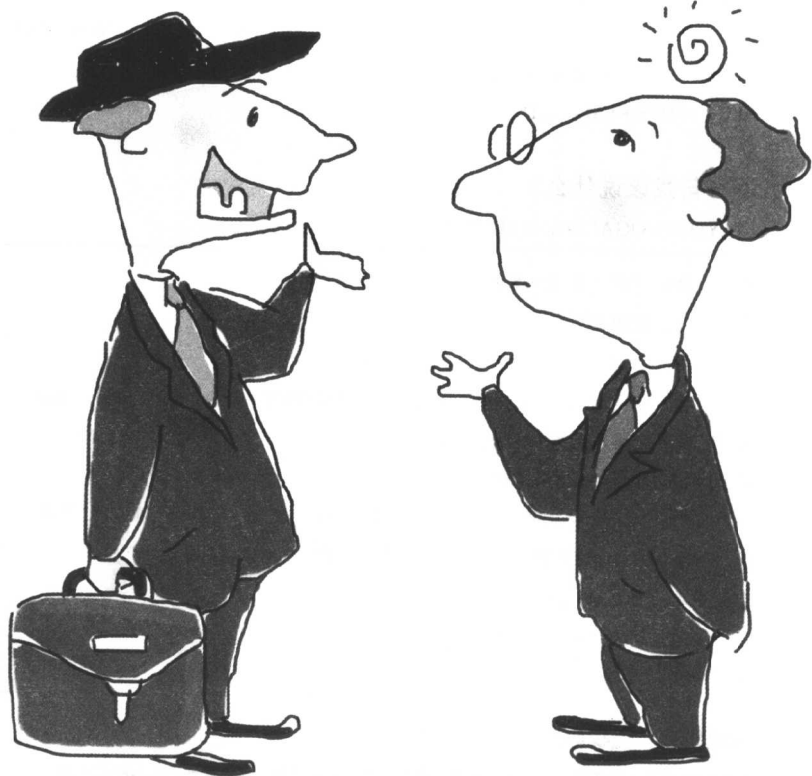


中信出版社
CITIC PUBLISHING HOUSE

下一句我该 说什么？

[美] 苏珊·罗恩 著

汪洪友 译



中信出版社
CITIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

下一句我该说什么?/[美]罗恩著;汪洪友译. —北京:中信出版社, 2003.12

书名原文: What Do I Say Next?

ISBN 7-5086-0040-1

I. 下… II. ①罗… ②汪… III. 人际交往-语言艺术 IV. C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2003)第102913号

What Do I Say Next? by Susan RoAne

Copyright © 1997 by Susan RoAne

Simplified Chinese edition copyright © 2003 by CITIC Publishing House.

This edition published by arrangement with Warner Books, Inc., New York, USA.
through Arts & Licensing International, Inc., USA.

ALL RIGHTS RESERVED.

下一句我该说什么?

XIAYIJU WOGAI SHUO SHENME?

著 者: [美] 苏珊·罗恩

译 者: 汪洪友

责任编辑: 胡明静

出 版 者: 中信出版社(北京市朝阳区东外大街亮马河南路14号塔园外交办公大楼 邮编 100600)

经 销 者: 中信联合发行有限公司

承 印 者: 北京牛山世兴印刷厂

开 本: 787mm × 1092mm 1/32 印 张: 10.25 字 数: 153千字

版 次: 2004年3月第1版 印 次: 2004年3月第1次印刷

京权图字: 01-2003-7508

书 号: ISBN 7-5086-0040-1/B · 87

定 价: 18.00元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页, 由发行公司负责退换。服务热线: 010-85322521

E-mail: sales@citicpub.com

010-85322522

下一句我该

说什么？

能说会道是许多成功人士的共同品质，甚至是他们成功的关键因素。凭借这种能力，他们可以在大众面前侃侃而谈，成为关注的焦点，也能在职场上左右逢源，拓展人脉，从同事、老板和客户身上获取商机。

浅显易懂、充满激情以及大批商业精英的献身说法，使本书成为你不必牢记所有内容就能成为谈话高手的入门教材。无论你害羞腼腆还是性格外向，活泼开朗还是优柔寡断，本书都适合你。

本书将帮助你培养攻无不克的谈话能力：

- 如何未雨绸缪，打破僵局，进而建立联系，提升谈话品质？
- 如何克服害羞和陌生感，投入群体之中？
- 如何通过交谈获取商机，在工作中平步青云？
- 如何应付自己不喜欢的话题和谈话对象？
- 如何在商业场合光彩照人？

献给我的朋友

是你们用语言的彩线，织就了我们友谊的锦缎

献给杰拉尔德·阿尔珀特博士

是您用睿智、言辞和笑声，成就了今日的苏珊



写这样一本探讨如何交谈的书，只能说明我过分忙于写作，所以常常不能与别人进行深入交谈。不过，没有哪本书是仅凭一己之力就能完成的，所以我在这里向那些帮助我完成本书的朋友致以深深的谢意。

首先，我要感谢听众、客户、同事和网友给予我支持和帮助，为我提供了独到的见解和精辟的思想，感谢他们抽时间配合调查、接受采访，谢谢他们的笑声。也感谢那些称“当然，你是写一本关于谈话的书的理想人选”的人。

我衷心感谢和热爱我的朋友们。你们中的每个人都与我共同讨论，并为本书的问世作出了贡献。

◇ 感谢贝基·戈登在没有古埃及罗塞达碑的情况下，将手写的象形文字译成现代文，并参与了及物动词

下一句我该说什么？



的讨论……感谢她认真编辑和反复校对本书，并提出“戈登傻笑测试法”（Gordon Giggle Test）。

◇ 感谢拉娜·特普利克与我多年来的深厚友情。每次我写完新的章节，她都会说：“天哪，太棒了！”尤其要感谢她对我初稿的中肯建议。

◇ 感谢乔伊斯·西格尔为本书投入的时间，感谢她给予我鼓励、欢笑和爱。

◇ 感谢卡尔·勒梅尔（我的上司）从商业角度为该书提出建议，感谢他的友情。感谢他对我的工作和写作提出的建设性意见——是他为本书的写作指明了方向。

◇ 感谢帕特丽夏·弗里普，她是我的良师益友、行为榜样、挚友，同时也是一位卓越的演讲家。

◇ 感谢我多年的挚友洛伊丝·维伊拉，她的见解助我成长，是她教会我如何观察并利用交谈中的蛛丝马迹，使我学会与他人沟通。

◇ 感谢我的私人教练兼代理人舍伍德·卡明斯，他在指导我锻炼身体的同时，与我从头到尾谈论这本书。

◇ 感谢迈克尔·勒波耶夫，他也是我的代理商阿蒂·派因的媒人和朋友。

◇ 感谢挚友卡罗尔·科斯特洛，他是一位出色的雕刻家和编辑。



谢谢你们，也感谢所有允许我与听众和读者共享谈话的朋友们（再次感谢那些令人厌烦的交谈者，是他们使我总结出了交谈中的禁忌）。

感谢Spinelli's咖啡馆的全体员工为我提供脱咖啡因浓咖啡“深水炸弹”，使我从“灵魂深处”获得写作的灵感。

感谢加布里埃拉·卡斯特内托充当了信使的角色，他也是我求助的对象。

感谢西尔、戴维、丹、P.J.、约翰、戴安娜、谢利、迈克尔、莉萨、玛西、格特、雪莉、帕特里克和比基。正如你们所知，你们每个人都帮助我在生活中进行成功的交谈。感谢我的父母——莱尔和已故的纳特。无论身在何处，你们总在交谈中满怀自豪。

也感谢特里、皮特、帕特里克、谢恩的支持、关爱和拥抱，感谢他们为我提供写作素材。我尤其要感谢特里，他说：“拿起铅笔，走进餐厅，开始写与吃饭有关的章节。”我真的这样做了。

感谢我最喜爱的弗兰·德雷切，她每周都让我狂笑不止（还教我犹太语）。

感谢华纳出版公司的编辑乔安·戴维斯，他相信这个世界需要我这本研究交谈艺术的书。这里还要感谢我的代理商阿蒂·派因，他在出版界深受尊重与

下一句我该说什么？



爱戴。

也感谢购书者和读者……以及使这本书的问世真正成为可能的人。很高兴与你们交谈，谢谢！



谈话的艺术不会消亡。它可能会改变、扩展、转移，但它绝不会消亡。我们如今在阳台上闲聊，在咖啡馆说话，在书友俱乐部交谈，还在网上聊天。交谈是沟通的核心，是培养领导才能和获取全面成功的关键。

流利的口头表达能力与成功息息相关。我们发表演讲，打电话，当面会晤，召开电视会议，参加会议，以及谈生意，参加社会或商务活动。这些交谈形式都是本书研究的焦点。

语言能力是人们在各种场合中能够轻松而愉快地交谈的关键。这些场合包括退出董事会、会见客户、商业展览、资金筹措活动以及日常生活中数不清的社交场合。当别人需要安慰、同情和支持的话语时，语言能力还可以为这些生活中的棘手场面提供格言警句和思想观点。它还可以提供一系列打破僵局的方法，这些方法为人们

下一句我该说什么？



架起沟通之桥，使人们友好相处，关系融洽。

回想一下你所认识的交游甚广、最容易相处的健谈者，是什么使他们如此容易就打开话匣子呢？在这些能说会道者面前，你感觉如何，你又是怎样回应和行动的呢？他们是怎么做的？他们是怎么说的？你希望谈话时能像他们那样自信，那样轻松惬意吗？

幸运的是，我们已经有了实现这一切的工具，那就是——说话！更令人振奋的是，每个人都能做到自信地与别人交谈。只要精心准备，努力实践，留意他人，尊重他人，并全力以赴提高谈话水平，任何人都可以在交谈时游刃有余。

即便生性腼腆也不足以阻止我们。根据《羞怯及如何应对羞怯》(*Shyness: What It Is, What to Do about It*) 一书的作者菲利普·津巴德 (Philip Zimbardo) 博士的观点，88%的人具有不同程度的害羞心理。害羞只能说明一个人在谈话中不主动或不自在——并不代表无能。本书提出的有关谈话的见解、观点、提示和技巧能使任何人成为谈话高手。

在写作此书的过程中，我广泛采访了各行各业、不同地域、不同年龄的首席执行官，高级行政主管和口才佼佼者，以便了解什么使他们的谈吐如此不凡。这些人都是时代的弄潮儿。他们是软件天才、保险业巨头、科



学家、牧师、学者、哲学博士、医学博士、法学士、会计师以及其他知名人士。

交谈没有硬性、快捷的准则——至少没有放之四海而皆准的法则。我们不能运用科学的双盲测试^①对交谈进行定量研究，得出时时奏效的谈话公式，因为每次谈话都具有流动性，仅对于特定的人群、时间和地点而言。交谈是由谈话中涉及的人、事、相互的影响和生活阅历所组成的一个数学函数。

成功的交谈是一门艺术。它流畅连贯，收放自如，浑然统一，无法用科学分析法进行衡量。良好的交谈不能拘泥于固定模式或特定公式。如果确切地知道该说什么，那只能叫做演讲。

尽管语言在交谈中非常重要，但只有懂得如何表达——准确掌握语调、停顿、沉思、肢体语言、手势、表情、节奏，才能正确地进行表达，惬意而自信地交谈，使我们身心舒畅。许多谈话，无论是不是口头交谈，都需要说话者对他人察颜观色，并随机应变。

研究谈话可以为我们的思想提供指导和素材，但每个人都应该学会倾听以及揣摩说话者的潜台词，并予以

① 双盲测试：指测试者和被测试者对有关试验的细节均无所知，以避免试验结果受成见或心理反应的影响。——编者注

下一句我该说什么？



恰当的回答。谈话有语境限制，切不可张冠李戴。但我们还是可以学会一些基本方法和态度，从而使我们的谈话愉快而有效。

在生活的每个方面，一旦我们掌握了妙不可言、威力强大的语言艺术，语言能力就会成为我们迈向成功的强大动力。语言能力源于日常生活的细枝末节，在现实生活中颇有有用武之地，而且没有一成不变的规则，往往因人而异。

无论你是首席执行官、承包商、医生、木匠、工程师、产品制造商、销售人员还是少年棒球联合会协调员、当地艺术协会会员，无论你刚刚开始工作、正在经营自己的事业还是在更换工作，无论你是筹款活动的负责人还是搞笑专家，无论你内向腼腆还是外向开朗，本书都对你有所帮助。

读完本书后，面对琼·里弗斯^①冠冕堂皇的问题：“我们能聊聊吗？”你将永远能够响亮地回答：“当然！”

谈话需要练习——越是千锤百炼，进步得就越快，交谈起来就越是轻松自如。一旦能自信而轻松地交谈，实现生活和工作中的梦想就指日可待了。

① 琼·里弗斯 (Joan Rivers)：美国著名电视节目主持人。
——编者注

序 言

语言能力为我们提供丰富的谈资。我们可以试着谈一些轻松的话题，再试着谈一些严肃的话题。变化的最佳效果，就发生在我们想改变的时候。本书的目的就是使你在交谈时感觉更加自如、更加自信，并最终获得更大的成功！



致凯利小姐的公开信

亲爱的凯利小姐：

我真的很喜欢在您指导下度过的一年级。您是一位很好的老师，但是我稍觉不满的一点，就是您因为我“不务正业”而在我的成绩单上写了许多批注。我确实不太守纪律，但我每次都是在完成作业之后，才离开坐位找同学聊天的。

后来，您对我的母亲说我应该跳到三年级，但并没有让我跳级，因为我在课堂上话太多了。

凯利小姐，我现在的的话仍然很多——不过现在说的都是真正有用的。我还与巴里·P、谢利·E、埃丝特·F和朱迪·L她们谈起过您，在本书中

我还多次运用了您使我获益匪浅的“朱批”方法。

您的和善我铭记在心，很高兴您没有扼杀我的思想与灵魂。

您最诚挚的

苏珊·罗恩

(第四排，第二个坐位)

顺便说一句：我还是很喜欢二年级的。



目录



致谢 序言

第1章	交谈如何为我们铺就成功之路	1
第2章	聚餐前的准备	11
第3章	谈话高手是如何炼成的	31
第4章	战胜害羞攻略	49
第5章	读出成功来	73
第6章	洗耳恭听的魅力	87
第7章	一定要有幽默感	111

下一句我该说什么？



第8章	如何成为人群中的亮点	125
第9章	网络聊天的规则	167
第10章	能说会道者	189
第11章	别做谈话杀手	209
第12章	如何对付谈话杀手	233
第13章	多元化社会中的沟通之道	259
第14章	交谈十戒律	287
附录	日常交谈速成指南：说话技巧	289