



博雅光华

专治各种“说不清”、“听不懂”、
“不会问”和“聊不明白”

**我不是教你怎么聊天，
我在教你怎么活得更好！**

永不冷场的人生

把偶遇变成机遇的聊天术

张心悦◎著

古典

超级畅销书

《拆掉思维里的墙》作者

徐凯文

北京大学副教授
临床心理学博士

合力推荐



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

永不冷场的人生

把偶遇变成机遇的聊天术

张心悦◎著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

永不冷场的人生：把偶遇变成机遇的聊天术 / 张心悦著. —北京：北京大学出版社，2013.7

ISBN 978-7-301-22561-5

I. ①永… II. ①张… III. ①心理交往—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第109613号

书 名：永不冷场的人生——把偶遇变成机遇的聊天术

著作责任者：张心悦 著

策 划 编 辑：张 可

责 任 编 辑：孙尔春

标 准 书 号：ISBN 978-7-301-22561-5 / F·3628

出 版 发 行：北京大学出版社

地 址：北京市海淀区成府路205号 100871

网 址：<http://www.pup.cn> 新浪官方微博：@北京大学出版社

电 子 信 箱：tbcbooks@vip.163.com

电 话：邮购部 62752015 发行部 62750672

编辑部 82893506 出版部 62754962

印 刷 者：北京晨旭印刷厂

经 销 者：新华书店

787毫米×1092毫米 16开本 13.75印张 154千字

2013年7月第1版 2013年7月第1次印刷

定 价：32.00元

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有，侵权必究

举报电话：010-62752024；**电子信箱：**fd@pup.pku.edu.cn

调对频道，好沟通

我们不得不面对，沟通的真相。

那就是：

绝大多数的表达，不过是由“我”发起的“自说自话”；

绝大多数的倾听，不过是借别人的故事，揣量着自己的心思；

绝大多数的提问，不过是毫无目标的胡乱“发飙”抑或自我防卫。

人与人之间最远的距离，不是海角天涯、生死相望；

而是，你站在我面前，咱俩，不在一个“频道”。

没在一个频道上的沟通，每天都在上演。

我们经常感叹，别人没在我们的“频道”上：

我们经常说，没有共同语言，说了多少对方都无法理解。有人曾经歇斯底里、咆哮追问，怎么我心中的感受，你就是不能明白？很多时候，也难免鸡同鸭讲、对牛弹琴，感叹人與人之间的差距怎么这么大呢？

同样的，我们又何尝不是“对不准”别人的“频道”：

我们常常不能了解对方真正的用意，阴错阳差、南辕北辙了，自己还不一定知道。面对别人的质疑，我们也会无辜地感到“莫名其妙”。

妙”，想“你这人可真够逗的”。多少人在深深地困惑，如何才能读懂最在意的那颗“心”。

辗转尝试之后，我们把这些沟通的问题归因于地域文化差异、专业局限、性格问题、隔行如隔山……甚至反复思量不得其解以后，只能一声叹息：没有缘分。

其实，这一切都只是因为在沟通中，没有调对“频道”。

调对频道容易做到吗？和所有人都能“同频共振”吗？

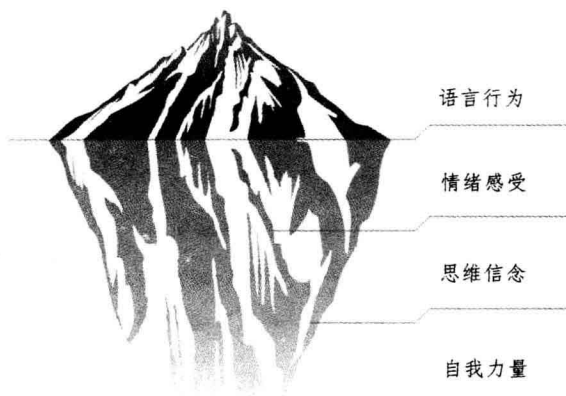
答案是：肯定。

在沟通中，想要流畅的互动、体贴的理解、心心相印的感觉，无时无刻都可以做到。跟任何人，都可以达成。

调对频道，好沟通。

人的频道，不是无线电，也不是电磁波，而是举手投足、情绪感受、思想态度和内在的巨大能量场发出的信息。

每个人都像是一座冰山。不同层面，蕴含着不同的信息。

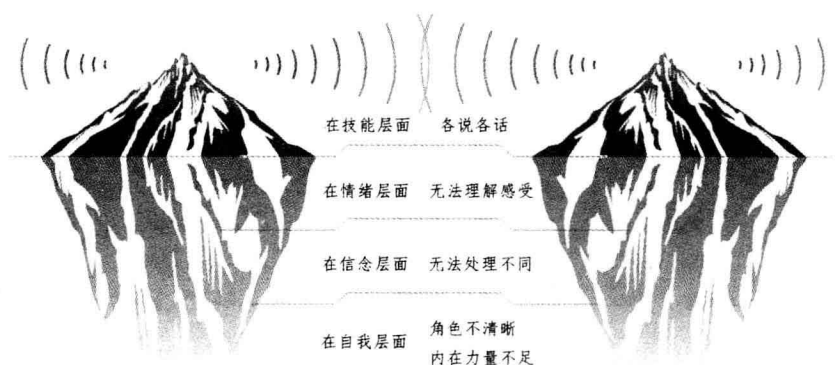


如果你曾了解人的“意识冰山”，你便可以理解，在人与人的沟通中，我们所表现出来的语言和行为，无时无刻不在受到我们内在潜意识层面的情绪感受、思维方式、价值观念、自我意识的影响。前者

可以轻易看到、听到、体会到，后者则“看不见、摸不着”。这些水面以下的部分，深刻影响和决定着我们的沟通过程，并呈现为各种各样的沟通言行。

沟通的鸿沟来自于没有调对“频道”：

人与人之间沟通的鸿沟，不仅取决于行为、技巧层面的影响，更取决于冰山水下内在层面的冲突。如果，我们自我角色不清晰、内在力量不足、无法处理人和人的差异、不能共情他人的感受，自然会在沟通中，陷入与他人“各说各话”的困境。



“调频”，便是跨越沟通中“鸿沟”的过程，是从内到外地与他人达成共振与和谐。

本书，尝试用身边的故事，轻松浅出地和大家一起，从技巧、情绪、信念、自我四个层面，逐层深入去探索沟通的过程，发现沟通中“调频”的秘密。这也是一次奇妙的自我探索之旅，一次与自己深入沟通的过程。阅读本书，你将获得对沟通的全新认识，提高与人沟通的能力。

用正确的方法，靠近他的频道（1~4章）

工欲善其事，必先利其器。沟通中，技巧是我们的“兵器”，能否用上好的兵器，很重要。

沟通的技巧无外乎迅速建立关系，看、听、问、说是我们与他人互动的基本能力。这些在技巧层面的“调频”能力，帮助我们建立起基本的沟通关系，不断达成沟通目标，是有效沟通的开始。

然而，“好兵器”未必用得出好效果。你研习了“3分钟搭讪成功”的技巧，却未必能真正走进他人的世界；你期待看一本书，就能达到“5句话说服他人”的境界，实际操练起来，却发现困难重重；你可能反复训练自己“10分钟拿下订单”的谈判技能，一“比划”才发现，根本抵挡不住客户的巨大气场。

技巧的发挥，终需依赖“内功”。

心理学家说，知识和技能，这些冰山水面上的部分，虽可以通过针对性的培训习得，但它不能把表现优异者与表现平平者区别开来。而内驱力、信念、动机、个性态度等潜藏于水下的深层部分，才是区分“高手”和“普通人”的关键因素。技巧与“内功”的关系，用一句话体现得最为精妙：

明白人一线藕丝牵大象，糊涂人千斤大锤抡苍蝇。

没有情感的推动，道理不会走得很远（5~8章）

要练“调频”的内功，最基本的修炼先要从“情绪”开始。在情绪和情感上，与他人共鸣，便调准了对方情感的“频道”。牢牢把握对方情感的“频道”，是成功沟通、和谐关系的关键。

情绪的共鸣，往往是无意识的。情绪可以传染，本能、感性的情绪尤其容易产生情绪的共振。拥有相同情绪的人，特别容易产生发脾气、对频道的感觉，从而走到一起。酒逢知己千杯少，讲的便是一种情绪共鸣的感受。这是调对了频道的典型反应。同样，话不投机半句多，则反映了情绪“调频”一旦失败，人们所面临的沟通障碍。这种障碍甚至不受“理性”控制，会让人身不由己。

人的情感处理中心在边缘系统，由杏仁核和海马组织等重要器官

组成。当一个人情绪很激烈的时候，杏仁核会爆发出巨大的能量，让他的大脑皮质（负责思维、理性的部分）停止工作或者工作起来非常“简单粗暴”。在情绪面前，理性往往不堪一击。在沟通中，我们其实都会有意无意地被情绪所控制。情绪深刻影响着沟通关系，左右着沟通的结果。一段关系的维护和保持，依赖于持续不断的情感经营。

开机之前，请先读懂“说明书”（9~12章）

每个人的大脑就像一台计算机，彼此配置不同。在“硬件环境上”（先天生物特性），有的灵活一些，有的僵硬一些；有的速度慢，有的速度快；有的程序复杂，有的程序简单。在“软件方面”（后天神经系统发育），不同的人由于家庭环境、后天经验教育等影响，其安装的“应用软件”也不尽相同。

对于人的大脑来说，电脑配置就是：价值观系统、信念观点、思维模式、防御机制等。这些先天、后天综合形成的配置，会通过程序运行（沟通中的语言表达）显现出来。

所以，熟悉他人的电脑配置，方能驾驭沟通的过程。一旦使用不当，系统运行缓慢、强烈的不兼容感、甚至死机，都有可能随时发生。

这个世界上，没有两片完全一样的叶子，也没有完全“配置相同”的两个人。在配置层面的“调频”，考验的是我们是否能真正读懂他人的“配置”，接纳和兼容他人的“配置”，这种兼容要求我们超越年龄、性别、地域、国籍，超越观点、价值观、人生态度，甚至超越信仰。唯有不断拓宽自己的频道，增加各种“信号”通过的可能性，适应不同沟通对象的需要，才可能实现“兼容”成功。

君子和而不同，小人同而不和，能够成为君子的修行，定是一个不断拓宽自己“频道”的过程，同时，也是一个“顺人”亦不“失己”的过程。



心对了，沟通就对了（13~16章）

沟通中最难的，还不是能够接纳和包容完全是两个频道的人。调频的最高境界，是全然地接纳自己，在内心深处，达成自我的和谐。

人最难的，就是理解和接纳自己。我们和他人、世界的沟通，其实，不过只是与自己沟通的一个缩影。

找不对位置的人，很难说出合乎时宜的话；无法掷地有声，一定是因为内心缺乏对自己的确认和志在必得的勇气；如果连自己都无法尊重并欣赏，那又如何能够自然流露出对他人欣赏的可能？

“沟通”是面镜子，照出你真实的样子。

沟通就是这样一个不断调整“频道”的过程。

沟通亦是一个不断理解他人，欣赏他人的过程。

沟通更是一个不断走入自己的心灵深处，了解和接纳自己的过程。

“境由心生”，你把自己的心的“频率”调对了，条条道路都将无比畅通。

沟通于我，是一种生命的态度。这些文字，送给所有热爱生命、追求快乐生活的读者，送给我4岁半的宝贝女儿雯雯，也作为我对所有至亲至爱者的祝福。

心 悦

2013年6月于北大艺园

前 言 调对频道，好沟通 IX

技巧篇

**明白人一线藕丝牵大象，
糊涂人千斤大锤抡苍蝇**

1 相似好吸引，沟通有捷径

“内外”兼修，“共鸣”分分钟搞定 3

外部相似吸引/内部相似吸引

拿对“范儿”，沟通条条路通畅 7

你是什么沟通“范儿”/机关枪/麦霸/隐形人/放大镜

2 说，是为了收到

说得少而精，对方才能收到 14

对方能够记住多少/化繁为简的秘诀

说别人听得懂的话 16

谈谈体会/说说故事/打个比方



站在别人的立场上说话 20

跟别人的眼睛，看一个方向/跟别人的屁股，坐一个位置

说对别人有用的话 22

第一关：你说的，一定对吗/第二关：你说的，他真正关注吗/

第三关：他信任你吗

此处无声胜有声，沉默也可以收到 25

留白，让“思考”飞一会儿/留白，让情绪平复一下/不说，不说，一说便错

3 听，源自能够放下

放下自己，听出真相 27

急于把“我”的答案和建议拿出来/想当然，“我”明白了/以己度人，“我”能体会/一叶障目，只听到“我”最熟悉和擅长的部分

用心倾听，听懂他的世界 33

观察他/感受他/跟随他

4 问，方可尽在把握

好事都是问出来的 37

好沟通，问问更健康/问清局势，免得尴尬/他糊涂，你别犯“傻”

好问题，直指人心 41

别轻视孩子的为什么/五个为什么，帮你回归本质/好提问，一语点醒梦中人

提问是个技术活 45

封闭式问题，锁定目标/开放式问题，寻找信息/开、闭结合，接近答案

高手从来不给答案 50

有力地问，一起找答案/“想到”就能“问到”

情绪篇

酒逢知己千杯少，话不投机半句多

5 别拿“情绪”不当事儿

没有情感的推动，道理走不远 56

情绪的劫持/情绪影响理性/情感推动沟通行为

对症下药，找对“情绪”的按钮 60

进攻象限：点火就着的定时炸弹/审视象限：高兴起来再说/活

跃象限：乐极容易生悲/理性象限：心对了，事就成了

6 聊天即是“调情”

有时候，别太较真儿 71

有时候，别人只是需要陪一会/有时候，别人需要被捧一下/有
时候，别人是需要安慰/有时候，别人需要分享

人们因为好情绪而记住你 77

情绪的記憶功能/好情绪令人向往/人们都是爱自己更多些/好
情绪是能聊出来的

7 化解“不招待见”

那些给人添堵的人 82

刀子嘴、豆腐心的刻薄之人/应该这样、不应该那样的“教导
主任”/唉声叹气的坏消息发布者/满嘴好话的讨好者/所向披
靡的胜利者/自我感觉良好的拯救者/默默无语的冷面杀手

补充招人待见的正能量 88

负能量的杀伤力/不招待见，需先修复自己

以退为进，避免负能量袭击 91

对刻薄之人，一笑而过/向“教导主任”，申明立场/远离坏消
息发布者/不要随便接受讨好者的好处/不要轻易接受好胜者的
挑战书/明确地告诉拯救者“我不需要”/温暖地看看冷面杀手
的眼睛

8 “拒绝TA”不等于“得罪TA”

“不”在心里，有口难开 95

低估别人的承受能力/消极地评估环境/怕自己遭受损失/无法坚持自己的立场/没有拒绝的习惯，没有要求

把不开心的话，说开心 98

畏惧情绪，鼓励地说/“愤怒”情绪，晾晾再说/对抗的情绪，认同地说/自卑的情绪，婉转地说/兴头上的情绪，缓缓再说/侵犯你的，直接说“不”/无法拒绝的，创造性地说

信念篇

人与人不同，花有几样红

9 碰什么，别碰价值观

人各有志，冷暖自知 107

价值观的冲突，让人难受/价值观一旦形成很难改变

知己知彼，百战不殆 110

了解自己的价值观/寻找价值观的两个小练习/发现别人的价值观

跟你不一样，也能相处好 116

第一个境界：各回各家，各找各妈/第二个境界：顺人而不失己/第三个境界：君子和而不同

10 “煞风景”竟然是身不由己

“不煞风景会死星人” 121

“煞风景”真的控制不住/“煞风景”真的不是故意的

求同模式VS求异模式 123

遇上求异型人怎么办 125

认识到，他不是诚心的/知道什么时候让他出现/提出意见时，

问他该怎么办/少说绝对的话，多做利弊分析/剑走偏锋，负负得正

求异型人想改变怎么办 128

忍住，一定要忍住/多做反向思维训练/该出手时再出手

11 不跟轴人使蛮劲

天下轴人都一样 130

他们是有“原则”的人/擅长一条道跑到黑/打死也不说，问啥都随便

轴人到底咋回事 131

“轴”是一种情绪化的坚持/轴人的脑筋比较刻板/轴人没有目标，只有原则

顺势而动，以柔克“轴” 135

第一步：放轻松/第二步：搅糊涂/第三步：等拐点/第四步：找目标

给自己松松绑，轴人变牛人 138

ABC信念调整法，帮轴人松绑/ABC的具体使用步骤

12 放下你的评价

评价、观点、感受、事实 143

万用的沟通法则 147

说评价不如说观点/说观点不如谈感受/谈感受不如摆事实/摆事实不如给方案/给方案不如示价值

我们为什么都爱做评判者 148

从头脑回到内心 153

扫描你的身体/扫描你的情绪/扫描你的思维



角色篇

相由心生，境由心转

13 你在跟谁说话

张嘴之前先想“我是谁” 157

时刻掂量“他想做谁” 159

更需思量“我想成为谁” 161

沟通是一种角色的互动 162

老板，老爸，还是老大——跟什么人，说什么话/不同的场合，扮演不同的角色/分身无术时，如何沟通

14 世界源于你的假设

把别人变成你想要的样子 169

把自己变成我们想要的样子 170

天堂地狱，自己一手搭建 171

把别人都变成抛弃自己的人/把别人都变成看不起自己的人/把别人都变成不信任自己的人

获得世界的爱，从爱自己开始 174

改变内心的声音/懂得发现美好，欣赏自己/提升正能量，快乐其实很简单

15 不冒犯别人，不舍弃自己

你的自由以他人为界 183

礼貌与坦白的双赢 184

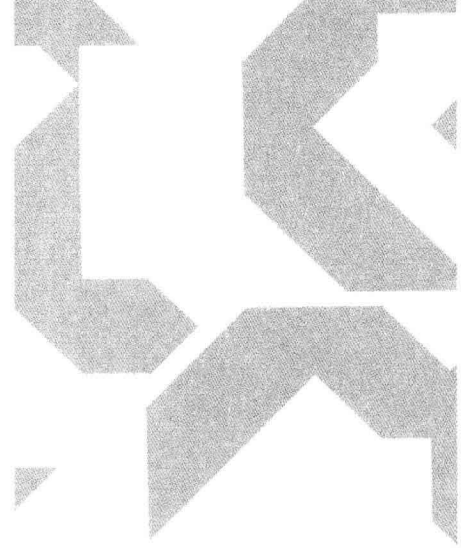
第一问：我想要的结果是什么/第二问：我这样做违背原则吗/

第三问：这个场合合适吗/第四问：我能为结果负责吗

中国式“暴力沟通”	188
用唠叨（抱怨）表达需要/用指责（痛斥）表达要求/用诅咒表达担忧/用逆反表达期待	
沟通的进退需要学习	191
如何表达期待和需要/如何对别人提要求（做批评）/如何表达担心	

16 要聊天还是要“肉搏”

世界变了，我们近了还是远了	197
依赖技术，还是依赖彼此	199
“自控”成了“失控”	200
聊天还是不能放弃“肉搏”	201
走出门，与社会保持真实的互动/关上电脑，脱离你的网络“绑架”/关闭手机，别让自己成为网络的终端/生活规律，避免日夜颠倒/加入一个真实的社团/三五好友，定期见面/在工作中建立舒适的人际关系/拥有健康的亲密关系	



技巧篇

明白人一线藕丝牵大象， 糊涂人千斤大锤抡苍蝇

相似好吸引，沟通有捷径
说，是为了收到
听，源自能够放下
问，方可尽在把握