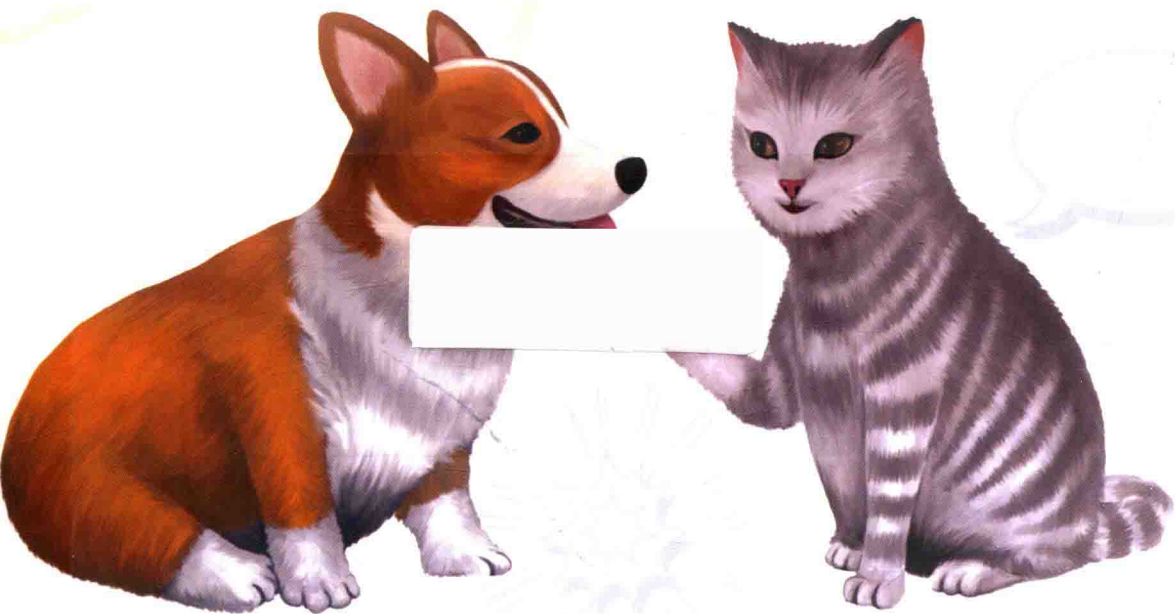


# 如何聊天暖人心 怎样聊天不冷场

高德 著

世界上遥远的距离，莫过于面对面，却无话可说！

掌握**60**条黄金原则，  
开启有温度的聊天，从此不做冷场王！



# 如何聊天暖人心 怎样聊天不冷场

高德 著

图书在版编目(CIP)数据

如何聊天暖人心, 怎样聊天不冷场 / 高德著. —石家庄: 花山文艺出版社, 2017. 9

ISBN 978-7-5511-0125-7

I. ①如… II. ①高… III. ①语言艺术—通俗读物

IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第252681号

书 名: 如何聊天暖人心, 怎样聊天不冷场

著 者: 高 德

---

责任编辑: 梁 瑛

责任校对: 温学蕾

美术编辑: 胡彤亮

出版发行: 花山文艺出版社(邮政编码: 050061)

(河北省石家庄市友谊大街330号)

销售热线: 0311-88643221/29/31/32/26

传 真: 0311-88643225

印 刷: 三河市兴达印务有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 710×1000 1/16

印 张: 13

字 数: 180千字

版 次: 2018年1月第1版

2018年1月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5511-0125-7

定 价: 42.00元

---

(版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换)

## 目录

Contents

### PART 1

#### 聊天的第一步，是提出好问题

- 一、好气氛是从好问题开始的 / 002
- 二、提问的目的是“解决问题”，不是“制造批评” / 006
- 三、心有灵犀的提问，才能勾起对方的表达欲 / 011
- 四、避免兜圈子，坦率直接地提问 / 016
- 五、让人愿意跟你聊的关键，是“问到重点” / 020

### PART 2

#### 说服，请给出一个“让人信服的理由”

- 一、要说服对方，首先应该“解释清楚” / 026
- 二、跳开对错误话题的“循环论证” / 029
- 三、“说得过去”，未必就“做得开心” / 032
- 四、“我相信自己说的理由吗？”——说服不是为了驱使，而是为了赢得他人的信赖 / 036
- 五、用四个“为什么”激起对方想听的欲望 / 040



### PART 3

#### 摒弃“我”的思想，站在“他”的角度

- 一、没人想听你讲自己的故事，人们想听你讲他们的故事 / 046
- 二、要安慰，就请“走心”——把对方装在心里，说出的话才有温度 / 050
- 三、建设性地关注他的需求，支持他的立场 / 054
- 四、“否定式”的聊天，是让人索然无味的冷水 / 057
- 五、要发自内心地赞美，也要杜绝“过于热烈”的迎合 / 060

### PART 4

#### 懂得选择话题，让你任何时候都不冷场

- 一、“为何我开口就犯尴尬症？”——要提供互动的乐趣，  
不要一开始就给出“生硬的答案” / 066
- 二、“为何同样的话题我说了没人理会？”——重点不在于“说什么”，  
而在于“怎么说” / 069
- 三、任何时候都应避免“查户口”式的话题，因为这是打探隐私的表现 / 073
- 四、说对方想听的，也要听对方说他想说的 / 077
- 五、关键字联想——通过对方给出的有限内容，展开新的话题 / 081
- 六、一个不冷场的话题，必须具备四个要素——联系感、细节、感情和幽默 / 084

### PART 5

#### 善用关键词，精确表达我们的意图

- 一、提问时，尽量多使用中性词 / 090
- 二、用关键词消除表达的歧义，防止误解的发生 / 092
- 三、“请等一下，刚才我注意到……”——敏锐捕捉对方的关键词，  
判断他的意图 / 094

四、根据不同的情境，进行恰如其分的表达 / 098

五、对于负面因素，用积极性的词汇表述它们 / 103

## PART 6

### 最好的沟通，是能够化解“行动的障碍”

一、假设一些新的问题，让聊天成为有益的讨论 / 108

二、不要讨论“应不应该”，也不要纠缠于“是什么” / 112

三、对比一下你们各自的定性，找到坚定的共识 / 115

四、替代式的聊天——用另一个问题来替代，看看会聊出什么 / 116

五、“乐观预期”比“最坏的情况”更值得讨论 / 119

## PART 7

### 诱导和启发式的聊天，引发共同的思考

一、抛出“试探性”的观点，听听对方的“预设结论” / 124

二、怎样用一句话，就点燃人们聊下去的兴趣 / 126

三、“如果我们不这么做，会有什么后果？” / 129

四、设置一个逻辑的陷阱，引导他自己看清问题 / 134

五、用“延迟反应”领悟对方意图，不要以为你比别人更聪明 / 137

## PART 8

### 用有温度的辩论，创造皆大欢喜的局面

一、宣示底线的时候，先尊重一下对方的原则 / 144

二、规律和数据不是“无可置疑的可信”，但要拿出确凿的证据 / 147

三、我们用几年的时间学会说话，用几十年的时间才能学会闭嘴 / 149

四、用“有条件的反问”打破“战术性的沉默” / 153



五、提供被对方忽略的信息，换取他的理解 / 155

六、批判性提问的三个技巧 / 157

## 附录

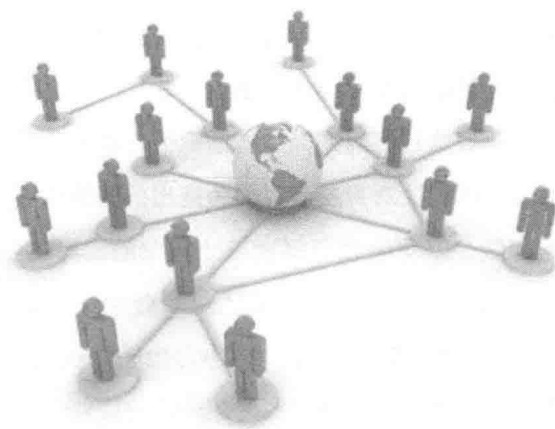
运用 60 条黄金原则，实现“有温度的聊天” / 162

测试卡：你是一个会聊天的人吗？ / 191

# PART 1

## 聊天的第一步，是提出好问题

好的聊天氛围，是从提出一个“好问题”开始的。两个人对某一问题有共同的兴趣，才能产生心有灵犀的感觉，他们的对话才能展开和持续。所以，要想聊好天，首先得学会提出好问题。







## 一、好气氛是从好问题开始的

我们知道，在社交活动中，聊天是最基本的沟通形式。聊天也是工作中非常宝贵的一种拓展与维护客户关系的技巧。对此，人们都有一个共同的希望——能够创造一个令人愉悦的氛围，可以愉快地和人聊天，这才能聊出好的成果，聊出好的关系。事实上，没有好气氛的交流既枯燥无味，又让人感到非常难受。有时氛围不对，你连开口的兴趣都没有，恨不得立刻跑得远远的。所以，善于聊天的人总是明白如何适当地活跃气氛，让沟通的氛围平和、惬意，使人愿意驻足，对参与者有足够的吸引力。能够制造出这种氛围的人，当然比其他人更受欢迎。

那些善于聊天的人之所以能够营造出热烈的谈话气氛，让每一个参与者都感到舒适，并不仅仅是因为他比别人懂得知识多，或者声调比别人高，或者热情最高涨，或者最会讲笑话，或者拥有极强的控场能力，而是擅长提出问题。用问题来营造氛围，引导谈话，就能让聊天向着自己设计的方向进展，就是这么简单。这算不上什么秘密，甚至一点儿也不困难，只要你懂得发问。

提问的目的有三个：

**第一，让参与者轻松地谈话。**

**第二，设法找出对方喜欢的话题进行深度交流。**

**第三，尽量让对方发言，因为提出的问题需要对方回答。**

这样做，就可以让气氛变得比较融洽。好的气氛有了，聊天就能顺利进行。至于聊天的内容是友情、爱情还是商业合作，其实并不重要。在好氛围的衬托下，彼此跟谁都能聊上几句，陌生人也能更快地成为朋友。但如果你不善于见缝插针地提出问题，气氛就很容易超出你的控制。

## 没有恰当的氛围，再好的口才也无用武之地

法国伟大的文学家、启蒙思想家伏尔泰著有《形而上学论》这样的名作，是一个相当自傲的人。他吹嘘说：“给我 10 分钟，我光靠这张嘴就能说服任何女人。”注意，他针对的是任何女人。遗憾的是，伏尔泰能够得偿所愿的情况只有一种，那就是女人在他面前感觉自然的时候。

聊天的基础工作，就是让你的沟通对象“感觉自然”，身体和精神都处于放松的状态，而不是和你说话的每一秒都像在被火烤。

如果你不能创造一个让人轻松自然的气氛，即便拥有伏尔泰式的口才，恐怕也无济于事。我们和人聊天的主要目的之一就是搜集信息，得到点儿东西。最起码，我们聊天除了排遣寂寞外，还有许多更感兴趣的价值。比如，你可以直接从他人的口中得知那个人讨厌什么，渴望什么，在意什么，他的优点和弱点，以及对事情的态度与价值观。这是人人都关心的问题，所以人类才有了社交。

但是，具体怎么做呢？最简洁的做法就是本书一开头便提到的：提出一个好问题。使用一个好问题作为开场的烟花，营造出足以让双方，甚至更多人放松的环境，来引导人开口说话。“问题”是聊天的钥匙，好问题打开的房门通往春光灿烂的草坪或海风怡人的沙滩，坏问题则把人引向秋风凄雨的黑暗森林。

比如，每一位成功的电视节目主持人都是问问题的高手。他们的控场能力十分出色。面对复杂的局面和不同个性的节目嘉宾，无论对谁，他们都能提出一些针对性很强的问题，在适当的气氛下切入，打开受访者的心扉，收到意想不到的效果。和这样的主持人聊天，你会感觉自己很舒服，哪怕对方在套你的隐私，也不会有受到压迫的窒息感。

## 罗振宇为什么“会聊天”？

《逻辑思维》脱口秀的主讲人罗振宇主持的《长谈》是一场长度达 6 小时、强度达 200 个问题的面对面采访。对任何主持人而言，其说话量都会带来异常



艰巨的挑战。如何去聊，才能让节目的参与者充分表达。让信息量爆棚、观众满意？事实表明，他的表现十分专业，充分证明他是一个极会聊天的人。

锤子手机的创始人罗永浩谈到对罗振宇的印象时极尽赞美之词：“应该说，他（罗振宇）非常专业，在整个过程中完全没有任何让我不舒服，或者是不想跟他敞开这个状态去沟通的这个环节，我非常愉快。”

能让谈话的对方全程都感到愉快，这样的聊天就是成功的。其中，除了控场和对话的技巧外，怎样提出“好问题”就是我们在本章重点探讨的部分。

### 如何用“好问题”创造好氛围？

李维文在美国给一家公关机构的顾问讲课时说过一句关于社交的名言：“没有问题，就没有社交。”带着问题去交流，聊天才具有更高的意义，否则，剩下的唯有昏昏欲睡和江湖不再见。

问题是：怎样提出一个好问题呢？显然，这本身就是一个好问题。

**第一，针对性：**好问题和我们的聊天对象密不可分。

在设计你的问题时，就要先考虑到聊天对象的个性、职业和需求。哪怕是同一个话题，面对不同的人提出的问题也是不一样的。因为世上没有相同的树叶，更没有完全相同的人。背景、性格等种种差异，决定了人们的思考体系也大有区别，因此，提出的问题要有针对性。

比如，支付宝和微信支付都是金融产品，你抛给马云和马化腾的问题却应有所区分，以适应对方的思考体系和自身立场。

**第二，确定性：**给聊天的对象一个明确预期：“我们会聊的内容。”明确的问题会给人带来安全感。

例如，当罗振宇采访罗永浩时，先就自己的问题做了陈述：“接下来，我会围绕8个关系来对你发问，分别是你和创业、产品、用户、员工、高管、投资人、合作伙伴、你自己的关系，这些关系总计包括200个问题。”罗永浩一听就明白自己该回答些什么，他可以预先在心中组织观点，有利于提高谈话的质量。

因为并不是所有人都适合和喜欢“突袭式”的聊天。

**第三，善意性：**任何问题都要善意地表达观点，避免触及对方的底线，引发抵触情绪。

问题中要展示善意，这是给聊天对象传递的一个友好信息。给予对方充分的安全感才能打开对方的心理防线，让他愿意吐露更多的内容。除非迫不得已，否则，就要尽量将容易引发抵触心理的问题排在最后面。需要注意的是，也不要一上来就迫不及待地跟人表示友好，或者提出过于友善，乃至超越双方正常距离的问题。这也会引起对方的反感。

例如，你的第一个问题就是问候对方的“另一半”。这是非常危险的，因为你并不清楚对方的婚姻实质上处于一种什么状态，善意的问候也可能变成残忍的嘲讽。纽约的一位妇女问候一位合作许久的女客户：“你先生还好吧？”这句话直接导致项目的谈判失败，原因是这位女客户和丈夫正准备离婚，心情很不爽。哪壶不开提哪壶，气氛就会非常糟糕。更倒霉的是，你可能会莫名其妙地从此变成对方眼中的讨厌鬼！

**第四，开放性：**多问开放性问题，有利于对方发散思考，提高聊天的质量。

好问题都具有开放性。就是一定要提出一些有利于发散思维的问题，给对方很多回答的空间，并激发双方的创意。在和朋友、客户、孩子等沟通时，开放性问题都非常重要，也体现了我们的知识水平，也可以让对话的氛围更轻松。

这样做还有一个好处：当你不清楚对方的真实观点时，可以提出开放性的问题，从对方回答的过程中找到蛛丝马迹，发现他隐藏起来的想法。在进行发散思考时，人们的思维在多条线之间来回转换，有意无意之间，就会表露出对于许多问题的真实看法。

**第五，假设性：**这里的技巧是，当你准备提出质疑的问题时，要用假设的方式消解对方的敌意。

如果问题具有一定的风险，是对聊天对象某一方面的质疑，那么，不妨用假设性的方式来提问，化解对方的抵触心理，试探并引导他吐露真实心声。例如，



在《长谈》中罗振宇问：“如果倒回 20 年，你会为你这样的老板打工吗？”罗永浩回答说：“可能会打几年工，但学完东西就会躲得远远的，因为我是坏脾气。两个坏脾气碰到一起，能够长久合作是很困难的。”罗振宇的本意是请他评价一下自己的性格，但他没有直接发问，而是假设了一个不存在的话题，巧妙地稀释了问题的刺激性，听到了想要的答案。

**第六，同理性：**不管真实想法如何，都应该让对方知道你是理解他的，所以附和式的问题必不可少。

有的人面对自己厌恶或不赞同的观点，会表现出明显的不屑一顾的态度并体现在对话中，让对方直接感受到。这是致命的错误。即便你并不同意他的想法，有时也要认真地附和几句，站在他的立场上去理解那些“迫不得已”之处。因为只有这样，他才愿意和你深入地聊下去。

## 二、提问的目的是“解决问题”，不是“制造批评”

有一次，客户带我去他的办公室。我们发现海报设计得有问题。这是他亲自把关、精心准备送给我的样品，希望为来年的合作开一个好头，结果被设计部门的人搞砸了。他很没面子，二话没说便气冲冲地叫来那位同事：“说吧，你为什么针对我？”

他隐含的意思是：你这家伙不会犯这种低级错误。你给别人做的海报从不出错，给我做的却出了问题。我认为你一定是故意的！

他当然需要一个解释，但这个质问的方式却引爆了一场战争，并没有解决具体的问题。那天，我默默地坐在旁边的沙发上，听了 2 个小时他和同事互相攻击的嘴巴战争。直到他们的老板闻讯赶来，制止了一场全公司的人都放下手头工作赶过来看戏的闹剧。

有多少人不是像这位客户一样去跟别人交涉问题的？我们义愤填膺，说话像

吃了枪药，明明想得到一个答案，却不给对方解释的机会。所以，你提出的问题对方看来，其实是攻击性极强的批评。谈话就此终止，战争马上开启。

别人的内心世界，以及处理一件事的过程中发生了什么，旁人永远无法真正地理解。就是说，每个人都有自己的难处——他的行为可能冒犯了你，但并不是针对你。所以，任何人都没有资格去指责和攻击别人——除非他来攻击你。因为未曾真正的经历，你就无法体会其中的一切。因此，在提出问题时，应该本着“解决问题”的态度，而不是去批评对方。

### 提问时不要“太主观”，这是最基本的态度

主观是什么？

第一，自以为是地产生了一些印象和观点。

第二，只站在自己的立场上，丝毫不考虑对方或其他人的感受。

一个人将两者结合起来去对话，和别人聊天，他就会展示出一种咄咄逼人的“主观性”。

我在洛杉矶的邻居芬妮太太一直以为自己很会安慰人。她以此为傲，称自己是美国的“知心姐姐”。每次有朋友来找她哭诉，不管是工作上被老板骂、被同事整，还是婚姻出了问题，芬妮太太都会边听边安慰对方：“我懂的，发生这种事你真的很不幸。不过，这不是你的错吗？谁让你不知道怎么讨好老板呢？还有，你太把那个小男友当回事了。听我的吧，女人应该更爱自己。”于是，来哭诉的朋友哭得更厉害了，事情并没有解决。

你不能说芬妮太太不善良。她很愿意安慰人，也很愿意帮助自己的朋友。但她的习惯是，把朋友批得狗血喷头。实际看来，这并非好的办法。而且在朋友眼中，芬妮太太是个缺乏温情的聊天对象。

在芬妮太太的朋友中，有一半以上的人“不领这个情”，不认可她的看法。他们当然还是会感激对方愿意安慰自己的好意，因为她的出发点是好的。但是，当一个人在伤痛或者愤怒，情绪非常激烈的时候，他们需要的首先是情感上的



“肯定”和“支持”，并不想听到安慰者对自己的指责和批评——哪怕他的确是错误的，责任100%是他的。在当时的氛围下，提出批评性的问题只会让他的情绪更坏，也影响双方的关系。

为什么？因为朋友们觉得：“我这么难受，来你这里最想要的是得到精神上的支持，听到建设性的意见，改变现状。而你，上来就马后炮地指责我，却根本不可能了解我所受的苦！”

过去，我也曾经对史密斯犯过这种错误。史密斯是一个心很大的美国人，在处理自己的私人问题时总有些让人意外的做法。他为此吃了许多亏。从我的角度来看，就像在给自己挖坑，十分愚蠢。他来找我聊时，急切之下我说了不少过分的话来规劝他。虽然他当时并没有反驳，但我明显地能感觉到，过后的一段时间内，他不会再找我聊天。

再亲密的关系，聊天时也需要讲究分寸。第一个原则就是：**当你计划开口时，先琢磨一下自己准备提出的问题是否带有“攻击性”**。否则，说出去的话就像泼出去的水，覆水难收。当伤害已然造成时，事后的弥补起不到太大的作用。

当然，你的指责和贬低或许是出于善意——多数情况下我们都是善意地批评朋友，希望对方能重视你的意见。他们也能理解你的好意，但这对于接下来的沟通却不是一件好事。提问的目的是“解决问题”，不是“制造批评”。有问题就已经很让人不爽了，指责和批评则会让对方继续添堵。

### 1. 不要站在主观立场上去评判对方

人和人的智力水平不同，总有一些人更有智慧，更有能力。在各种问题的处理上，他做得都比别人要好。别人的生活、工作、感情和解决问题的方式在他的眼里可能不算什么，也许会有有一种“俯视”的感觉。

这没关系！重要的是，即使你不赞同对方的处理方式，不同情对方的遭遇，也不要站在自己的立场上去看待和指责别人。具体表现在，提出的看法不要太主观，做出的评判也不要太绝对。

有时候，我们应该懂得换一个角度去看待对方的问题——换一个理解的角

度，然后主动帮他解决问题。

## 2. “倾听式的问题”比“批评式的建议”更适合开场白

在很多时候——几乎 99% 的情况都是如此，人们有了问题来找你聊天，他最需要的是倾听和建议，而不是指责和否定。也就是说，即使他在某件事上表现得极其愚蠢，也并不需要由你指出这一点，因为他自己清楚。当你发现对方的问题，主动过去沟通时，也许他早就心知肚明了。所以在你开口时，不如先放低姿态，听一听他的想法，而不是急于告诉他“有多么错误”。

人们生活琐事很多，有各种情绪，心情不好的时候自然也很多。在情绪处于低谷时，人的感情是比较脆弱的。这时作为“施加情绪”的一方，对于关系较好的朋友、客户或亲密的家人、伴侣，有些时候我们关心则乱，觉得关系亲近，就“话由心出”，很多话不假思索地便脱口而出。但这么做显然不是一个最佳选择。

### 好好谈，但不要试图教给对方什么

广告商罗伯特的妻子非常在意岁月的痕迹。她每天要拿出四五个小时用在化妆上。有一次，夫妻二人一起去看格莱美颁奖典礼。妻子看见一个当红女明星的脸上略显皱纹，就问：“连她看起来都有点年纪了，你看我一定也觉得是老太婆了吧？”罗伯特这时走神了，脱口而出：“亲爱的，我知道你的想法。这不都是因为你平时不注重保养，也不节食，变得这么胖造成的吗？”罗伯特不走心的一句反问，让他从那天晚上开始睡了一个礼拜的书房。

即使聊天对象的行为在你眼里无比可笑、幼稚，也不要试图教给他在你看来多么宝贵的人生道理。一个人不可能不犯错，也不可能总是清醒的。另外，很多聊天其实只是为了排遣一下思绪，你要做的不是“为人师表”，而是陪他谈心，听他把话说完，再小心谨慎地发表意见。

有时候，在工作和生活中花的力气越多，我就越明白，一个人很难真正理解另一个人所经历的困境。随着经验的丰富，我愿意和别人分享自己的经验，生活





的、工作的、机遇的、情感的，我很期待自己的分享能够给他人带来帮助。你也一样的，任何人都有这样的兴趣。正因为此，我们在交谈时容易忽略了对方并不是这样想的——他只需要有一个人好好谈谈，却并不需要你教给他什么。

当事人向你倾诉，或者需要你提出、解决一个问题时，他最需要的是你能耐心地听一听，而且他并不会觉得你的任何批评可以解决他的问题。如果你想在交谈中表达自己的观点，那么最好是用一种探询式的口气，平等地提出问题。因为这样做远比那种高高在上的、过来人式的、不可辩驳的、掷地有声的批评式口气更容易引发对方的共鸣。因为没有人愿意在不高兴的时候还要听一个人对自己进行说教。这只会迅速地关闭你们谈话的大门。

### 把每一次提问当作一个学习的机会

英国老戏骨、著名舞台剧演员比尔·奈伊说：“每一个你将要见到的人，都有独一无二的东西。”你还需要了解，和任何一个人谈话，对我们都是一个独特的学习机会。学习源于发自内心的交流和建设性的提问，而非针对性的贬责。前者促进对话的深入，后者恶化你们的关系，让对话不欢而散。

**你的人生旺不旺，取决于会不会提问。**当对方正为了自己的错误忐忑不安时，此时你“故作高冷”的提问害处是非常明显的，甩下一句：“你为何这么笨？”这不仅不会彰显你的聪明，反而暴露你的素质。许多交不到好朋友的人都“死”在了这个环节。因为大道理都懂，根本用不着你来提醒他。只有懂得用学习的态度提问，别人才愿意跟你长谈。这是信任和尊重的体现，能为你带来旺盛的人气。

**提出新鲜有趣的问题。**无论是否能为他做一些什么，都至少先让聊天变得有趣。比如，在聊天时制造新鲜感，用新鲜的话题稀释现在紧张、忧伤和焦虑的气氛，让对话变得轻松起来。有人曾问我：“怎么才能让人愿意跟我聊天？”我的回答就是：“先学会新鲜有趣的提问。”新鲜感是一个人快速博取别人好感的有效方式，任何时候、任何场合都是如此。