

The mayor of Seoul teaching you  
the art of communication

# Attentive Listening

## 敬听

首尔市长教你  
沟通的艺术

〔韩〕朴元淳◎著

曹庭微◎译

成为解说者，而不是传话者  
是这个时代的领导者的任务



# 敬听

首尔市长教你  
沟通的艺术

〔韩〕朴元淳◎著  
曹庭微◎译

*A* The mayor of Seoul teaching you  
the art of communication  
*Attentive Listening*

图书在版编目 ( CIP ) 数据

敬听：首尔市长教你沟通的艺术 / [韩] 朴元淳著；  
曹庭微译. — 北京：中国画报出版社，2015.6  
ISBN 978-7-5146-1090-1

I. ①敬… II. ①朴… ②曹… 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 ( 2015 ) 第032862号

---

“Attentive Listening” by Wonsoon Park  
Copyright © 2013 Human Cube, an imprint of Munhakdongne Publishing Corp.  
All rights reserved.  
Original Korean edition published by Human Cube  
The Simplified Chinese Language edition © 2015 Beijing read product joint culture media Co., Ltd.  
The Simplified Chinese translation rights arranged with Human Cube through EntersKorea Co., Ltd.,  
Seoul, Korea.

著作权合同登记号 图字：01-2015-1447

敬听：首尔市长教你沟通的艺术 [韩] 朴元淳 著 曹庭微 译

---

出版人：于九涛  
责任编辑：张光红  
责任印制：焦 洋  
出版发行：中国画报出版社  
( 中国北京市海淀区车公庄西路33号 邮编：100048 )  
开 本：16开 ( 700mm×1000mm )  
印 张：12.5  
字 数：118千字  
版 次：2015 年 6 月第 1 版 2015 年 6 月第 1 次印刷  
印 刷：三河市九洲财鑫印刷有限公司  
定 价：30.00元

总编室兼传真：010-88417359 版权部：010-88417409  
发 行 部：010-68469781 010-88417417 ( 传真 )

# 目 录

## CONTENTS

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 自序 不是为了别的，只为幸福而敬听 | 001 |
|-------------------|-----|

### 第一部分 拥堵的时代，需要敬听

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 因孤独而呐喊的时代                 | 006 |
| 耳朵的成长                     | 010 |
| 脚踏实地，眼观宇宙                 | 017 |
| 打开耳朵                      | 021 |
| 真假沟通                      | 027 |
| 愉快，爽快，痛快                  | 032 |
| 世人皆我师                     | 036 |
| “大耳朵”（Big Ear）领导力         | 041 |
| 敬听的10个原则                  | 046 |
| 敬听 2.0：用沟通去吃饭，去软化自己，去学会合作 | 064 |
| 消灭心中之火的消防员                | 070 |

## 第二部分 如何敬听，敬听又能换来些什么

|                |     |
|----------------|-----|
| 如何用心地敬听        | 074 |
| 生硬的行政用语，现在再见吧  | 079 |
| 我们现在见面吧！就现在    | 086 |
| 敢说就能实现         | 093 |
| 有什么话说吗？请现在就说吧  | 101 |
| 不过是市长而已，让我也试试吧 | 107 |
| 直接沟通           | 111 |
| 让我们去小区转一圈吧     | 117 |
| 沟通是一种填充        | 123 |
| 小革新能带来大变化      | 129 |
| 预防矛盾学          | 134 |
| 热恋告白，炙热的沟通     | 143 |
| 脚踏实地地妥协        | 153 |
| 《来自星星的你》，无懈可击  | 160 |



|              |     |
|--------------|-----|
| 用市民的力量奔跑     | 166 |
| 尖端行政的胜利      | 173 |
| 为了说而听        | 181 |
| 曾经一起做的梦成为了现实 | 190 |

## 自序

不是为了别的，只为幸福而敬听

**防民之口，甚于防川。**

“堵住百姓们的嘴比堵住洪水还难。”这句饱含智慧的话时刻为我们敲响沟通的警钟。听听周边的声音，比起快乐和幸福，我们更常听到的是忧虑和不满。身在首尔市长这个任重而道远的职位，我更能深刻地体会到政府和市民及时沟通的重要性。

随着智能手机和SNS（社会性网络服务）的普及，沟通比过去简便易行多了，而我们为什么会越来越强调沟通呢？原因就是我們并没有做到真正的沟通。

自担任首尔市长以来，我经历了很多事情。一直以来积累的民怨和矛盾似乎相约一齐向我袭来，但我心里一直有个声音——它告诉我不要害怕，勇敢地朝着正前方走。最后，这些难题都迎刃而解了。在过去的两年之中，我解决了市政悬案，平息了地铁票价猛涨的风波……做这些事让我觉得人生很充实，我知道这样的特别经历正是通向我美好未来的桥梁。

从还是人权律师和市民活动家时开始至今，我遇见了无数不同领域的人，我知道要凝聚不同个体的力量，使大家一起过上幸福美好的生活，第一步要做的就是沟通。为了更好地沟通，我们需要打开自己的心扉并认真倾听别人的话语。作为市长，要履行好自己的职责，我更应该好好敬听市民的心声。

我下定决心要写一本有关沟通的书。我身边有很多人称赞我是个很会与人沟通的人，我想知道事实是否真的如此。在书中，我分享了自己亲身经历的一些事情，通过这些事情我学会了如何与市民沟通。如果本书中的事例能给大家、给我们的社会带来些许启迪的话，我想这本书的意义并不亚于市政活动。

在这里，我要感谢向我倾诉生活苦恼和分享生活故事的赵恩浩先生、Human Cube出版社和首尔市的公务员们。当然最重要的是首



尔市民们的支持，如果没有市民们的支持和帮助，这本书是不可能出版的。真心地感谢大家！

“听”这个词的意思是单纯地听声音。但只是听，是称不上真正的沟通的。为了更好地沟通，我们需要敬听。看到这里，可能很多人会疑惑为什么我用的是“敬听”这个词而不是“倾听”。因为在我看来，只是倾听还不够。如果不是怀着一颗恭敬的心去听，那么无论听得多么认真，也就像耳边一阵风吹过罢了。所以，我们要超越“倾听”，做到“敬听”。真正的沟通是带着恭敬的心将对方的话听到内心深处。

眼睛要睁开才能看见东西，而耳朵却是一直打开着的，所以人们很容易误以为周边只要有人说话就能听见。其实，耳朵也是需要打开才能听得见的。让我们从今天开始打开耳朵、打开心灵去敬听他人的心声，并与他人进行一次真正的沟通吧！





第一部分  
**拥堵的时代，需要敬听**

## 第一部分

拥堵的时代，需要敬听

# 因孤独而呐喊的时代

读者朋友们，仅是在今天或者这周之内，你们遇见过多少人，又和这些人进行了怎样的沟通呢？每个人都是独立存在的个体，所以我们需要对话、交流。现今e时代，任何人都可以随时随地使用网络交流，人与人的沟通已不再受时空的限制和束缚。

可笑的是，现代人反而常常喊着寂寞。他们会因为没有人听自己说话而伤心，因为没有人肯听自己诉苦而觉得委屈。当今社会中，忧郁症已经很常见了。为什么会这样呢？

因为我们处在一个“沟通不畅的拥堵时代”。

我们很难听到有人说自己能够和家人、邻居、单位和社会沟通

顺畅，很多人在感叹“自己没法儿跟他们交流”……科技发展带来的沟通工具的变革空前绝后，却没能为我们解决沟通的拥堵问题，这很值得我们深思。

现在我想和读者朋友们谈谈我的认识。

“我现在究竟算不算是在跟人真正沟通呢？”“别人的话我真的听进去了吗？”“我是否只是在一味地说着自己的故事呢？”“我是不是从来只会把责任推到别人身上呢？”对于这些问题，想必大家心中都有自己的答案。是的，我在说自己的故事。比起改变别人，改变自己也许会更容易，我想沟通也是同样的道理。

上学时，大家应该都做过听力测试吧，无论韩语的还是英语的。为了做对题，拿高分，我们会非常用心地听测试内容。可惜的是，在日常的沟通中，我们从来不会像做听力测试那样，那么认真地去听别人说话。我们只是在想听的时候才听，或只听想听的部分。因为我们觉得即使不听也不会造成恶劣后果。

其实不然，任何时候我们都需要用心去听，我们需要认真思考怎样更好地敬听别人的话。

敬听不是为了敷衍别人或者单纯地为了不错过重要的情报，而是为了促进自己的成长而去聆听别人的心声。生活中我们作为领导

## 第一部分

拥堵的时代，需要敬听

者或者追随者，在带领或被带领的过程中会接触很多人，生活、工作的圈子越大，我们越能理解为什么需要敬听。

“敬听”是个看起来很简单、实际却很复杂的词。集中精神，连对方的呼吸声都不放过就是敬听了吗？我们认真听懂后点点头就足够了吗？

律师、社会活动家、首尔市长，这些身份让我更多地面临沟通的问题，我做了很多的反思和分析，总结出了自己的敬听方法。现在，我将把这些方法分享给大家。

眼中之火用水扑灭，  
心中之火用沟通消除。



## 耳朵的成长

耳朵在成长。这里说的耳朵当然不是实际意义上的耳朵，而是心中的耳朵。心耳小，我们听到的声音就变小；心耳大，听到的声音就变大。我以前有过将小之又小的心耳变大的经历。虽然有些难登大雅之堂，但我还是想给大家讲讲我的“耳朵成长记”。

我曾经看过一个电视节目，参加节目的人被要求进行自我评价，给作为父亲、丈夫、上司、朋友的自己分别打分。现在大家不妨也给自己打个分。如果让我给十年前、二十年前的自己打分的的话，我可能连零分都得不到。

无论是从前当律师的我，还是在PSPD（人民团结与民主参与联

盟)、美丽财团、希望工作室工作时的我，都几乎是一个工作狂。家人什么的全被我抛在脑后，我的眼里只有工作，工作，工作。“只有这样才能办成大事”的偏见使我迷失了人生的方向。

到了20世纪90年代，社会的认识改变了很多。大家开始觉得男人也是要居家和温柔的。当大家都在谈论不喜欢“只知道工作的丈夫”“沉默的父亲”的时候，我仍然是早出晚归地工作，一天和家人说不上几句话。我曾经是一个只会指挥妻子做这做那，自己从来不干任何家务的男人。子女的教育、升学，甚至是家庭经济问题，我都全部推给了妻子。现在回想起来，真是十分庆幸妻子那时没有将我赶出家门。

在工作上，作为上司的我合格吗？本书的书名叫作《敬听》，这样的书过去的我是绝对不可能写得出来的。过去的我就像一个没有刹车的推土机，只会不停地工作。也许，我给很多人造成了伤害。好在大家都是热心公益的志愿者，没有对我的无礼耿耿于怀。回顾以往，我想自己并不是一个照顾下属、体谅后辈的好上司、好前辈。

电影和电视剧中经常会出现有关家庭和休息的场景，生活中我们却很难做到家庭、工作、休息三者兼顾。工作迫在眉睫，没有休