

这个越来越注重沟通的社会，会说是能力，会听才是智慧。



NO LISTEN YOU'LL
LOSE FOR SURE

唯有通过倾听，了解对方的真意，
才能抓住细节，从而掌握主动权，
有效表达，达到最佳的沟通效果。



台海出版社

这个越来越注重沟通的社会，会说是能力，会听才是智慧。



**NO LISTEN YOU'LL
LOSE FOR SURE**

唯有通过倾听，了解对方的真意，
才能抓住细节，从而掌握主动权，
有效表达，达到最佳的沟通效果。



台海出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

不会倾听你就输定了 / 陈南著. — 北京: 台海出版社, 2016. 5

ISBN 978-7-5168-1044-6

I. ①不… II. ①陈… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第120246号

不会倾听你就输定了

著 者: 陈 南

责任编辑: 姚红梅

装帧设计: 孙希前

责任校对: 郭 靖

责任印制: 蔡 旭

出版发行: 台海出版社

地 址: 北京市朝阳区劲松南路1号, 邮政编码: 100021

电 话: 010-64041652 (发行, 邮购)

传 真: 010-84045799 (总编室)

网 址: www.taimeng.org.cn/thcbs/default.htm

E-mail: thcbs@126.com

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 三河市祥达印刷包装有限公司

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 787×1092

1/16

字 数: 186千字

印 张: 15.5

版 次: 2016年9月第1版

印 次: 2016年9月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5168-1044-6

定 价: 35.00元

版权所有 翻印必究



前言 PREFACE

在与人谈话时，我们很多人都会不自觉地犯这样的“错误”：总喜欢说自己的事情，结果是长篇大论、喋喋不休，完全忽略了对方是不是对我们的谈话感兴趣。这是很不明智的，正确的做法应该是，让对方尽情地说话，说得越多越好。

美国的心理学家调查发现，公司主管们的平均时间分配是：9%的时间在“写”，16%的时间在“读”，30%的时间在“说”，45%的时间在“听”。可见，在现实中倾听非常有必要。如今，倾听也被越来越多的人视为成功的必要条件。对于那些渴望事业有成的人来说，学会倾听已成为一种责任，一种追求，一种职业自觉。英国管理学家L. 威尔德说：“人际沟通始于聆听，终于回答。”没有积极的倾听，就没有有效的沟通。戴尔·卡耐基认为：在沟通的各项能力中，最重要的莫过于倾听的能力。滔滔不绝的雄辩能力、察言观色的洞察力及擅长写作的才能都没有倾听能力重要。

倾听是我们获取更多信息，正确地认识他人的重要途径。古人曰：听君一席话，胜读十年书。一个人如果总是张嘴说，学到的东西会很有限，了解的真相会少得可怜。相反，如果善于倾听，你会学到很多东西，发现许多思考问题与解决问题的新办法。

一家大公司的总经理，任职初期，对该行业的独特性知道得很少。当有下属需要他的帮助时，他几乎无法告诉他们什么。但庆幸的是，这位总经理深谙倾听的技巧，所以不论下属问他什么，他总是回答：“你认为你该怎么做呢？”通常，这么一问，下属们会提出各种方法。在倾听下属说话后，他了解到很多情况，这样他就可以依据自己的经验，帮助他们做出正确的选择。最后，他的下属总是满意地离去，心里还对这位刚上任的总经理赞叹不已。

在古希腊，各小国与别的国家进行谈判时，国王都是派使者前往。这些使者都是倾听高手。因为在那个时候既没有录音机，又没有书面合同，所以这些使者就只能用心倾听谈判会上的内容，回国后，再将听到的内容向国王一一传达。使者的责任重大，传达要求精确，传达过程中出现的任何错误都可能让其丧命。

俗话说：“只有很好地倾听别人的，才能更好地说出自己的。”如果说沟通的艺术是听与说的艺术，那首先是倾听的艺术。成功人士，大多善于倾听他人的想法，以此促进沟通，获取信息，吸取经验。有了倾听，你才会拥有忠实的朋友；有了倾听，你才能汲取别人的经验与教训；有了倾听，你才能去伪存真；有了倾听，你才能充分了解认识这个世界……做人做事都离不开倾听，每个人都有必要掌握倾听的艺术。

目录 CONTENTS

01 第1辑 与人沟通，你千万不要只说不听

善于倾听是成功的基本要素 // 002

倾听是一项收益高的投资 // 004

倾听是以柔克刚的制胜秘诀 // 006

倾听可能会改变说话的结果 // 008

会倾听比善言语更难得 // 011

会说话的人首先要会“听”话 // 014

倾听对方胜于倾吐自己 // 017

言多必失，只说不听麻烦多 // 020

02

第2辑 懂得倾听，你才会有好的人缘

善于倾听有助于广交朋友 // 024

倾听是对交谈者最大的尊重 // 026

倾听能使你与交谈者产生共鸣 // 028

拜访他人时多听少说做朋友 // 030

倾听可以改善人际关系 // 032

倾听可以让谈话的气氛更活跃 // 034

倾听可以起到夸夸其谈起不到的作用 // 036

倾听可以熄灭别人的怒火 // 038

03

第3辑 了解对方，倾听一定要知人

身份不同目的不同 // 042

不同的身份决定不同的立场 // 044

人品端正，说话才可信 // 047

眼光的高度，决定说话的深度 // 049

从风格中体会真意 // 052

身份不同，分量不同 // 054

注意对方的身份背景 // 056

明白对方的文化背景 // 058

04

第4辑 了解语境，你才能句句都能听得懂

- 分析对方所指的时间背景 // 062
- 了解对方所述事件的背景 // 065
- 知晓事件的历史背景 // 067
- 通过身体语言倾听他人心声 // 069
- 倾听要考虑周围场合 // 072
- 把话联系起来听 // 075
- 根据别人的情绪来理解意思 // 077

05

第5辑 察言观色，学会从语声倾听心声

- 言为心声，言语推断出秉性 // 080
- 从幽默的方式看人心 // 083
- 语速与音调反映内心变化 // 085
- 从客套话中洞悉对方的真心 // 088
- 识人从“打招呼”开始 // 090
- 称呼也会有奥妙 // 093
- 口头禅和心相连 // 095
- 在吵架中了解他人 // 098

06

第6辑 听话不准，容易产生语言的交流误会

- 听准对方所言为何事 // 102
- 听准是针对谁来说的 // 104
- 听出所言之事的轻重缓急 // 107
- 听到的信息要谨慎核实 // 110
- 静静倾听才能探寻秘密 // 113
- 专心聆听，兼听则明 // 115
- 听准事情的利害关系 // 117
- 在询问中掌握完整的信息 // 120

07

第7辑 会听重点，杜绝偏离主题的谈话

- 倾听出话语重点的方法 // 124
- 听出重点才能解决问题 // 127
- 听出重点才能赢得胜利 // 130
- 看戏看轴，听书听扣 // 132
- 听出语言里的重要信息 // 134
- 听懂奥妙才能做对决定 // 137

08

第8辑 听话听音，找到被隐藏的弦外之意

- 倾听不能止步于表面 // 140
- 一定要了解话语的含义 // 143
- 倾听反话也要用心 // 145
- 静听出他人的弦外之音 // 147
- 听出亲疏轻重的关系 // 150
- 听出事情的轻重缓急 // 152
- 说话的人往往醉翁之意不在酒 // 154
- 含蓄的话要听言外之意 // 157
- 男女之间，经常话外有话 // 160

09

第9辑 适时插话，互动能加强沟通的深度

- 恰到好处的提问是一种倾听术 // 164
- 不妨学会附和对方 // 166
- 与同一个人说话也要看不同时机 // 168
- 不要说对方没问到的事 // 170
- 先听对方说了什么你再说 // 173
- 善谈者善于寻找话题 // 175
- 从对方爱听的话插话 // 179

10

第10辑 倾听误区，让你失去谈话的主动权

- 不要着急，听明白 // 184
- 懂得站在对方的立场上听 // 187
- 避免先入为主 // 189
- 误听误信只会犯严重的错误 // 191
- 不要单听一人之言 // 193
- 听全信息需要耐心和礼貌 // 196
- 不要带着主观色彩来听话 // 198

11

第11辑 用心倾听，态度决定交流的效果

- 成功的倾听有规律可循 // 202
- 打开心灵去倾听 // 204
- 在倾听中表达自己的真诚 // 207
- 深入沟通之前要进行热身 // 209
- 优秀的倾听者是将自我忘记 // 212
- 观察听者，改善交流 // 215

12

第 12 辑 倾听之后，一定要有完美的反驳

优秀的倾听者要及时反馈 // 218

以其人之道还治其人之身 // 221

放大荒谬是反驳的妙招 // 224

反驳要抓住对方的要害 // 227

把握语言反击的有效性 // 229

针锋相对，主动突围 // 231

对付无谓争执避让为上 // 234

第1辑

与人沟通， 你千万不要只说不听

在人与人的交往中，诉说是表达自己，倾听是了解别人，达到心灵共鸣。所以，在人与人的沟通中，除了诉说，我们还应该学会倾听。在为人处世时，懂得如何倾听别人反而比拥有良好的口才更能获得良好的效果。

善于倾听是成功的基本要素

对一个想在社会上有所作为的人来说，最重要的处世经验是：多看多听少开口。那么，多看，看什么呢？多听，听什么呢？假如你想在某个领域有所成就，就得把自己的精、气、神全部融入其中，弄清各种人和事的现存状态与变化规律，久而久之，你看待事物的眼光就变得跟局外人大不一样了，达到神知神觉的境界，这样你就有了一双慧眼，能随时发现有利于事业成长的机会。

比如，你想成为一个作家，那么，你看见每一个人、每一件事，都不妨构思一番，如何把他们写到作品里去。这样，你就有了绵绵不绝的灵感。与此同时，你的社交圈也围绕着文化人拓展，以了解文坛的最新动向，免得别人已经将作品写出来了，你还去花一年半载写一个过时的东西，这样可确保你的作品始终有新意。

假如你想做生意人，方法也是一样的，思考每个人、每件事跟自己的生意有什么关系，并以生意人作为主要交往对象。久而久之，你的智慧将是金光闪闪，你将发现赚钱的机会无处不在。

当然，一开始你很难看懂周围的人和事，也看不见有什么很好的机会。但是，没有关系，多看的目的是培养主动意识，使大脑进入激活状态，这样感觉会敏锐得多，对机会的嗅觉一定远胜常人，迟早成为人群中的领跑者。

听别人的经验之谈，老有世故的人说：“一天学一个乖。”向谁学乖？当然要向那些过来人学乖。一个人的经历有限，即使时刻留意，见识也有限。如果有一双谦逊的耳朵，愿意听听别人的见解，那么，你就能将别人的见识变成自己的见识。

其实，不论他人地位高低，知识深浅，但他的专业经验，总有一部分可供你去学习。向甲学一点，向乙学一点，把别人片段零星的经验、知识渐渐组织起来，连贯起来，就能形成一套独特的武功秘籍，并助你打下一片属于你自己的天地。古今

智者，莫不以此成大器。所以孔子感慨地说：“三人行，必有我师焉！”

为什么少开口呢？有两个理由：

第一个理由是，当你急于开口时，就没有心情去看多听多了。

第二个理由是，一个人说得越多，他的浅薄无知就暴露得越多，他就很难得到别人的信任和重视了。一个说话随便的人，一定没有责任心。

俗话说：“爱叫的麻雀不长肉。”在人群中，一个特别爱说话的人，最不可能受到重用，很难有什么出息。

特别爱说话的人为什么最不可能受重用呢？

(1) 一个人特别爱说话，说明他自控能力不强，易冲动，经常因情绪伤害理智。试想，连自己的嘴巴都管不住，又能管好什么事？

(2) 一个人整天叽叽喳喳的，总得有内容。他的生活经历有限，不知道那么多趣闻逸事，也没工夫读书，不可能天天给你讲世界名著。说来说去，无非东家长西家短，拿别人的隐私、缺点当佐料，煲成一锅大杂烩。对这样的人，谁敢跟他交心交底呢？

(3) 无论是谁，若想被人冠上“可爱”“可敬”“可信”“可亲”之类的字眼，一定要善于伪装，或者说“包装”——将缺点隐去，将优点凸显出来。漂亮时装能包装外部形象，真知灼见能包装内在思想。可是，一个爱说话的人，有什么说什么，时间久了必然将自己的优点、缺点全部暴露于人前，赤条条无遮无掩。除非他“天生丽质”，毫无瑕疵，否则很难被人欣赏。

(4) 一个特别爱说话的人，总是不假思索地对任何事发表见解，好的意见与错误的观点混杂，泥沙俱下，让人难取难舍，只好当废话听。久而久之，人们必然认为这个人没有见识，只会乱说一通：平时是没人重视他的，想散布流言蜚语时，才会借用一下他那张关不住的嘴巴。这种人很容易被不怀好意的人利用，社会上的小道消息，主要是靠他们传播开来的。

总之，话多不如话少，话少不如话好，多言不如多知，即使千言万语，也不及一事实留下的印象深刻。多言是虚浮的象征，因为口头慷慨的人，行动一定吝啬。凡有道德者，不可多言；有信义者，必不多言；有才谋者，不必多言；我们绝对要少说话，尤其是有经验丰富的陌生人在座时。因为如果说多了，便是同时透露了自己的弱点及愚蠢，并失去了一个获得智慧及经验的机会。

倾听是一项收益高的投资

很多人都有这样的经历：当别人正在认真倾听并理解我们的时候，我们会感到被尊重而更乐于倾诉。在《做遗忘的倾听艺术》这本书里，作者迈克尔·P. 尼科尔斯解释了原因：“在人的一生当中，最强烈的想法就是渴望得到别人理解……得到别人的倾听意味着我们受到了重视，对方了解我们的想法和感觉，最根本的是我们的话对他们来说很重要。”

美国企业界最成功的人士之一玛丽·凯·阿什是玛丽·凯化妆公司的创始人。现在她的公司已拥有 20 万名职工，但她仍要求管理人员记住“倾听是最优先的事”，而且每个员工都可以直接向她陈述困难。她也专门抽出时间来聆听下属的讲述，并进行仔细的记录。她对员工的意见和建议十分重视，在规定的时间内给予答复。玛丽·凯·阿什这样做的好处就是沟通了彼此的感情，倾诉者要求被重视的自尊心得到了满足。在很多情况下，倾诉者的目的就是要倾诉，要一吐为快，或许他们并没有更多的要求。日本、英国、美国等一些知名企业的管理人员常常在工作之余与下属职员一起喝几杯咖啡，就是让下属有一个倾诉的机会。

可见，主动去倾听同直接争辩、批评的方式不同，主动倾听这种方式对他人的自我印象不构成威胁，从而对方也不必自我辩解或否认错误，这使他们能现实地探索自己的行为，分析并得出结论，然后能使自己自我校正与改善。

善于倾听的人能及时发现他人的长处，并创造条件让其积极性得以发挥作用。倾听本身也是一种鼓励方式，认真倾听他人的讲话，能使对方感到你十分重视自己的意见，产生被承认的满足感，从而加深彼此的信任感。

著名的 HPM 公司（美国的一家压模铸造公司）的首席执行官尼尔·卡迪沙这样向其员工解释他的倾听政策：“谁也不用害怕来找我，尽可能向我提意见。我们公司的每个人，从门卫到公司最高管理层都可以来找我……我们是怀着敬意来领导别人的，而不是为了让别人惧怕我们。我们尊重每个员工的意见和建议，他们有权利抱怨或者生气，也有权利要求别人听他怎么说。”

如果你想要有所成就的话，那么要首先成为一个很好的倾听者。可以说，倾听是最精明的投资。倾听是没有成本的，它几乎完全无须付出代价。如果你是一个很好的倾听者，你就会得到宝贵的智力财富。通过倾听别人的不同意见，你会产生新的想法和创意。不要只顾自己说，换种方式，也去听听别人怎么说。倾听很可能是成就你美好未来的重要因素之一。