

05

角度

倾听

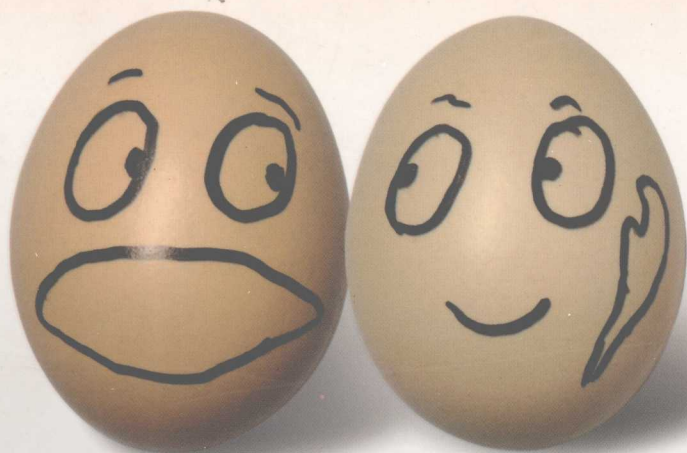
决定人际关系的奥秘和技巧

THE MICHAEL P. NICHOLS, PhD LOST ART OF LISTENING

How Learning to Listen Can Improve Relationships

【美】迈克尔·P·尼科尔斯 / 著 李绍明 窦旭霞 / 译

岳麓书社





倾听

现代的人们渴望被倾听，被了解。什么是真正的倾听？为什么它在现实生活中变得这样稀少？

本书阐述了阻碍人们倾听的各种原因，教导人们如何运用倾听的艺术来改进和修复各种人际关系，例如夫妻之间，情人之间，父子之间，母女之间，朋友之间，同事之间，等等。

书中有许多来自于真实生活的幽默例子，还有不少简单实用的练习和娱乐性的自助指南，使人读来轻松愉快。

作者

Michael P. Nichols

是美国的大学心理学教授，也是著名的家庭问题心理治疗师和受欢迎的电视演讲师。他写过十几本书，如：《家庭问题心理治疗》，《停止与你的孩子争吵》等。

译者

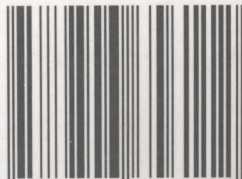
李绍明

山东大学外语学院教授，硕士研究生导师。

窦旭霞

山东烟台大学教师。

ISBN 7-80665-611-1



9 787806 656112 >



ISBN 7-80665-611-1/1·723 定价：19.90元

C9
N4

C912.1
N440/2

倾听

决定人际关系的奥秘和技巧

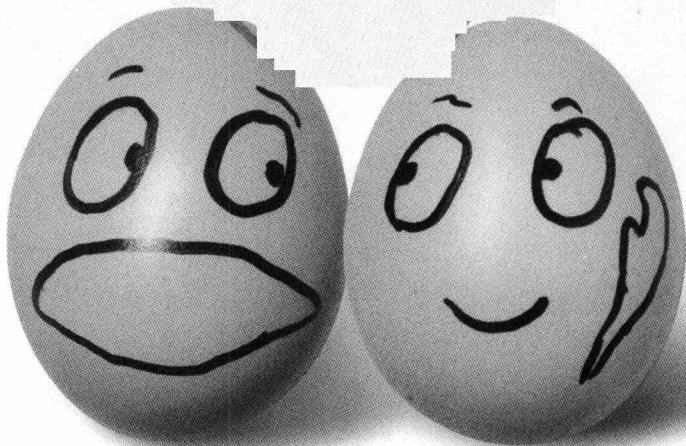
THE LOST ART OF LISTENING

MICHAEL P. NICHOLS, PhD

How Learning to Listen Can Improve Your Relationships

【美】迈克尔·P·尼科尔斯 / 著 李绍明 窦旭霞 / 译

岳麓书社



Copyright @ 1995 Michael P.Nichols

Published by arrangement with Guilford Publications, Inc.

图字：18-2004-106号

倾 听

角度 05

作者：迈克尔·P·尼科尔斯

责任编辑：饶毅 李永平

出版统筹：营盘兄弟文化（北京）有限责任公司

出版：岳麓书社

社址：长沙市爱民路47号

印刷：长沙环境保护学校印刷厂

字数：160千字

版次：2005年5月第1版

ISBN 7-80665-611-1/I·723

出版人：丁双平 李永平

市场总监：张辉

整体设计：谢颖设计工作室

E-mail: brother_culture@yahoo.com.cn

邮编：410006

开本：880×1230 1/32

印张：7.25

印次：2005年5月第1次印刷

定价：19.90元



版权所有，侵权必究。

印装错误，负责退换。

服务专线 010-8447-8818
0731-430-2677

The Lost Art of Listening

HOW LEARNING TO LISTEN
CAN IMPROVE RELATIONSHIPS



MICHAEL P. NICHOLS

THE GUILFORD PRESS
New York London

目录

引言

001

第一部分 对理解的渴望

007

第一章 你听到我说的了吗？

——> 倾听何以如此重要

008

第二章 感谢您的倾听

——> 倾听是如何塑造我们并联结我们彼此的

020

第三章 为什么人们不能倾听？

——> 交流是如何中断的

032

第二部分 人们不能倾听的真正原因

051

第四章 什么时候轮到我？

——> 倾听的核心：努力做到暂时忘我

052

第五章 难道你只听到你想听的？

——> 潜在的设想如何使倾听带上了偏见

065

第六章 为什么你总是反应过激？

——> 冲动的情绪如何使得我们自我保护

076

第三部分 彼此间的沟通

93

第七章 抓紧时间 我在听呢

————— 如何暂时忘我专心倾听

94

第八章 我从不知道你原是这样的感受

————— 情感移入首先要敞开胸怀

109

第九章 我看得出这确实让你很生气

————— 如何消除情绪化反应

129

第四部分 情景中的倾听

153

第十章 我们似乎已无话可谈了

————— 亲密伴侣间的倾听

154

第十一章 这里没人肯听我说!

————— 在家庭中怎样倾听和得到倾听

173

第十二章 我知道你会懂的

————— 学会倾听朋友和同事

200

后 记

221

引言

引言

世界上最痛苦的事，莫过于亲近的人没有真正在听我们说话。无论我们长到多大，永远都离不开交流。因此，一个人能够充满同情地倾听，会在人类关系中发挥强大的作用——也因此，得不到倾听和理解是巨大的痛苦。

二十多年做心理和家庭医生的经验，使我有关倾听的感受日益强烈。调解情侣间的纠纷，指导父母与孩子交流，与病人维持同感，所有这些使我得出结论：生活中的大多数矛盾都可以解释为一个简单却令人不快的事实——我们没有真正倾听彼此。

还未及听懂对方所说的，就突然插话，说出自己的想法，会截断本有可能产生的相互理解。只顾自己发言却不倾听别人，即使听到了也不予理解，就如同将一根电线一剪两段，然后随便把它们接上，希望有朝一日它们能够接通。

我们以为自己是独立的个体，实际却被各种关系网络所包围，这些网络限制并维系着我们。即使最独立的成年人，有时也只有与了解、关心我们想法或者至少愿意倾听我们的人交谈后，才能确定自己的感受。

遗憾的是，现代生活的压力缩小了我们注意力的范围，同时也降

低了倾听的质量。快节奏的现代社会生活，午餐用微波炉加热，时间都用于阅读最新版的书籍，观看最新的电影，为的是承担或逃避责任。我们用耳机隔开周围的世界，将自己封闭在一个小圈子里。

在有限的时间里，我们还要保持与家庭和朋友的关系，交谈又常常要让位于一些安慰性的、被动的消闲活动。由于太累，我们不想诉说和倾听，宁愿用娱乐来麻痹自己，如：播放影视、音乐等，希望从中寻求宁静。难道是这些生活方式使我们忘记了怎样倾听吗？也许。但是，现代化的生活是结果而非原因。也许这样是为了寻找某种安慰，寻求某种东西来抵消无人倾听时的黯淡情绪。

经验告诉我们，倾听的遗失已经给生活造成了巨大损失。我们错过了这种不可替代的营养：专心倾听他人，获得同样回报。但我们不知问题出在哪，如何改正。随着时间的推移，这种倾听的缺失侵入到我们最珍贵的关系中，在夫妇、家庭之间，由于不了解对方的想法，我们不必要地伤害了对方。由于缺少关心，我们的心灵经历了无人倾听的伤痛。

当了解彼此的观点时，矛盾未必会消失；但几乎可以肯定，如果不表达自己的观点，矛盾肯定会加剧。我们为什么不能花点时间听对方把话说完？

简单的倾听往往不简单，有时它是一种负担。在日常生活中，也许漫不经心的关注不是负担，但是，保持仔细的倾听就是负担了——那可能是一种崇高的、慷慨的克制精神。要想成功地倾听，必须忘记自己，让他人感觉被关注。

事实上，有些人易于倾听，有些则不然，但交谈发生在两人之间，两人对结果都有责任。不幸的是，当彼此沟通失败时，我们常常会趋向于互相指责：这是他的错，他自私，不顾他人感受；或者这是我的错，我太独立了，不能好好表达自己。

由于自身的生活经验，我们很难发现发生在谈话伙伴之间的一种“刺激——反应”的循环模式。只有思考，我们才能从误解的烦恼中脱身出来，认清自己应负的责任。这就是与他人生活在这个世界上所存在的问题：我们营造出关系，也就必须维护它并反过来由它维护。

大部分的误解并非因为太专心或不诚实而引起的，相反是由于自卫反应挤走了理解和关心。每一个人在处理关键关系时，都有自己特别的情绪反应。因为言语中的某些东西激起了伤痛、愤怒、或是恐惧，我们听不进对方究竟说了些什么。

不幸的是，世上所有关于“积极倾听”的忠告都无法逾越这种相互影响的障碍。要成为良好的倾听者，并利用情感移入来改善关系，必须认清并驾驭那些能产生焦虑、引起误解和冲突的情绪因素。一旦能够意识到自己的防卫反应，并掌控回应，我们就能相互理解了。

大多数人都有超乎自己想象的能力。尽管我们将主要精力都用在了工作上，但仍喜欢有几个朋友可以真诚、敞开心扉地交谈。事实上，与朋友的交谈即是谈话的典范：足够自由，可以谈及重要的事；足够关心（而又不致产生威胁），可以倾听、理解、并承认；足够真诚，可以讲出实情；又足够策略，知道什么时候不讲实情。

在写这本书的过程中，我尽力在私人生活中也成为一个好的倾听者：更努力去听妻子的抱怨，而不是动辄为自己辩护；在说出自己的观点之前，先听听孩子的观点。但是，有好几次，我的交谈是痛苦的，令我倍感受挫。我妻子尖刻地说我不帮她作家务（或不听她的），我就感觉受到了攻击；我多次给编辑打电话，抱怨写作的负担，她就让我感觉到我的电话是负担；我的朋友莫名其妙地来教训我，只不过因为我做了什么事。这些时候我不但没有倾听——听到并承认对方所说的，然后作出反应——反而心里受伤、生气，决不愿再与那人讲话。

这种带着误解的冲突该有多么痛苦。当妻子“冲我喊叫”，编辑“卑鄙地待我”，朋友“专来挑我的刺”时，我受伤并退缩了。尤其令人痛苦的是，我以为我正在学习更好地倾听。连与自己生活中的人都处不好，我又有什么资格写一本有关倾听的书？如果我听到苛刻的事情时，不能保持冷静不发怒，我又怎能教别人如何倾听？

但我有合同规定，必须完成这本书的写作，因此在伤心中沉思默想一段时间后，还是得回过头来，努力去与那些我与之争吵的人交谈——只不过这次我下定了决心，在讲出自己的想法之前，先倾听对

方的观点。在这个过程中，我看到我的关系是如何经历了一些亲切和生疏的循环，更重要的是，我知道了如何通过自己的倾听，来影响这些循环。

本书旨在邀请你思考我们彼此交谈和倾听的方式：为什么倾听在生活中是如此重要；怎样深入地倾听，持久地融入到另外一个人的体验中；怎样防止不良习惯损害良好的倾听。

在一些成功的交流秘诀中，我们将探讨：

- 真正的对话和仅是轮流发言之间的差别
- 别人讲话时先放下自己的打算
- 领会人们的意图，而不仅仅是听到他们所说的话
- 怎样与那些似乎永远不会倾听的人沟通
- 怎样应付那些你试图告诉他们些什么，他们却满怀戒备的人
- 怎样请求支持，同时避开你不想要的建议
- 怎样使不善交际的人敞开心扉
- 是什么使一些人对于批评反应如此强烈
- 怎样表达不同的观点而又不会使对方感觉受到了批评
- 怎样保证在激烈争论中双方的观点都得到领会
- 讲话人是怎样削弱自己的信息的
- 对讲话人的感受作出回应而不是将你自己的感受强加于人
- 减少批评和唠叨
- 树立起威信让别人倾听你
- 了解一个关系的性质是如何影响倾听的
- 面对矛盾而不是回避矛盾

本书分四部分。第一部分解释为什么倾听如此重要，以及对许多人来说，由于缺乏充满同情的关注，而不是压力和繁重的工作，导致了我们的丧失了生活中的热情和乐观。第二部分探讨潜在的设想、下意识的要求、情绪化的自我保护，才是人们不去倾听的真正原因。

探讨了倾听的主要障碍之后，第三部分将探查人们怎样去理解和

控制情绪化反应，以成为更好的倾听者。如何在最困难的境地，使自己得到倾听。在第四部分，将分析在某些具体的关系中，包括亲密的夫妻关系，家庭关系，朋友同事之间，倾听是如何瓦解的。我将解释，在每个不同的关系中，倾听是如何被某种特定的力量复杂化，以及如何取得彼此的沟通。

不管我们对倾听多么视而不见，倾听的重要性怎么强调都不过分。给予他人的关注和理解，会使他人感到被认可和看重；倾听、专心倾听的能力会创造善意，这种善意又同样回报给我们。高效的倾听是欣赏他人、向他人学习的最好方法，使我们与他人的相处妙趣横生。希望这本书可以帮助我们更进一步，显示我们对彼此更多的关注。

第一部分

对理解的渴望

第一章

你听到我说的了吗？

——倾听何以如此重要

似乎没人再倾听了。

“他总期望我听他的问题，可他从不关心我的问题。”

“她总是在抱怨。”

“他从不和我交谈，只是一次偶然听到他在向别人倾诉的时候，我才知道了他生活中发生了什么，可他为什么不将这些事告诉我呢？”

“她那么苛刻，我无法和她交谈。”

妻子们抱怨丈夫对她们视而不见，丈夫们抱怨妻子唠唠叨叨，没完没了，总是岔开话题。她感到他们之间的联系受到了冲击，而他从不相信他们之间还有联系。

人类经历中最强烈的动机是渴望理解。有人倾听意味着我们被人看重，观点和感受被人知晓，最重要的是，所说的话是有分量的。

渴望被倾听和理解就是渴望消除隔阂，在人们之间架起一座桥梁。我们说出自己的所思所想，试图以此克服隔阂，同时也希望能被理解。得到理解应该不是什么难事，但事实却不然。

良好的倾听其本质在于情感移入，只有将自己萦怀的事情暂且忘却而融入他人的经历之中，才能达到这种境界。部分靠本能，部分靠

努力，它是人类联系的根本。

倾听者的情感移入——理解我们要说的并表现出来——会建立起一种共同理解的纽带，这条纽带将我们与理解我们、在乎我们的那个人联系起来，使我们确信我们的感受是可以被认知并合乎情理的。用心倾听的能力是改革关系的能力。当深有感触的感受被他人分享并被清晰反馈的时候，结果就是一种被理解的释然，和对那个表示理解的人一种惺惺相惜的感激。

如果说，通过倾听会密切人们彼此间的联系，巩固关系，它同样也会加强我们的自我感。有个善于接受的倾听者在场，我们就能理清思绪和发现自己的真实感受。因此，在对倾听者讲述自己的经历时，我们也能更好地倾听自己。我们的生活是在对话中共同创作的。

无人倾听是件伤心的事

每天，我们期望被看重被回复的需要都会受挫，而且不仅仅是来自某个我们寄予极高期望的特别的人。父母抱怨孩子不听话，孩子抱怨父母急于争论和教训，根本顾不得听听他们的解释。即使是朋友，通常总可以指望能够相互理解，这些日子也常常忙得顾不上彼此倾听了。如果在私人空间里我们都时常感到被截断了同情和理解，还能期望在公众场合得到礼遇和关注吗？

被倾听的权利常常遭到侵犯，可能程度很轻我们未必记得，而他人侵犯时也未必意识到，但这并不能使它引起的伤痛减轻一些。

我在收集“无人倾听是件令人伤心的事”的体验时，一位精神病学家举了一个例子：“我给一个朋友兼同事电话，留下口信，问是否可以找个时间碰面。他没有回复，我有点着急和困惑。我该再次打电话提醒他吗？毕竟，我知道他很忙。我该再等一两天希望他能回复？还是一开始就不该找他？所有这些都让我很不安。”

这个例子中首先触动我的是，像一个未被回复的电话留言这样一件小事，竟可以如此让人感觉得不到响应并感到烦恼。然后真正给我触动的是——就像打在脸上的一记耳光——意识到我的朋友谈及的正是我自己。突然间，我很尴尬，紧接着是为自己辩护，我没有回复电

话的原因——其实这并不重要（我们不回应总是有足够的理由），重要的是我的不回应让朋友多么困惑和受伤，而我竟还毫无察觉。

如果像这样的疏忽都能令人伤心，那么当这是一件对讲话人有重要意义的事时，又会多么痛苦啊！

倾听是如此基本的一件事情，以至我们都意识不到它的重要。不幸的是，大多数人都自认为是良好的倾听者，其实却不然。

你出差回家，热切地向伴侣叙述你的旅程，他听了一会儿眼神就淡漠了，这时，你便会感觉受伤，好像被出卖了。你打电话给父母希望他们分享你的胜利，而他们并不真正感兴趣，这时，你便会泄气，觉得让自己如此兴奋并希望得到赞赏真是有点犯傻。

当你为某些特别的事感到兴奋时，得不到倾听是令人痛苦的；同样，某个特别的人，你期望得到他特别的关注，却得不到他的倾听，这也是痛苦的。

德里克在大学里最好的朋友是罗杰。他们都是政治学专业的。他们一起追随有关水门事件调查的每个细节，享受每个新发现带来的乐趣。他们友谊的发展超出了政治。

德里克仍记得那种美好感觉，某种深厚的不可言传的共鸣，他可以与罗杰长谈几个小时。能够说出任何想说的事是种幸福，听罗杰讲他一直想说却从未说过的事也是幸福。与德里克其他的朋友不同，罗杰不会抢着发言，他是真正地倾听。

当他们继续深造，进入不同城市的研究生院时，仍保持着这种友谊。至少每月一次，或者德里克拜访罗杰，或者罗杰去德里克那里。他们或打台球，或去看场电影或出去吃中餐；然后无论多晚，他们都会彻夜畅谈。

后来德里克结了婚，情况就变了。罗杰并没像某些朋友那样在其中一个结婚后就开始变得疏远，德里克的妻子也没有反感罗杰。但罗