

THE LOST ART OF LISTENING

# 好好说话 第一步

THE LOST  
ART

[美] 麦克·P. 尼克斯 (Michael P. Nichols) 著  
邱珍琬 李萁 译

OF  
学会倾听

LIS - EN

I N



文化发展出版社



THE LOST ART OF LISTENING

# 好好说话 第 一 步

THE  LOST  
【美】詹姆斯·巴恩斯 James H. Barnes 著  
邵晓波 李波 译 ART

OF   
学会倾听  
LISTENING



文化发展出版社

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

好好说话第一步：学会倾听 / (美) 麦克·P. 尼克斯著；邱珍琬，李萁译．—北京：文化发展出版社有限公司，2018.5

ISBN 978-7-5142-2241-8

I. ①好… II. ①麦… ②邱… ③李… III. ①人际关系—口才学—通俗读物 IV. ①C912.13-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 090865 号

著作权合同登记号 图字：01-2018-2739

The Lost Art of Listening: How Learning to Listen Can Improve Relationships  
by Michael P. Nichols, PhD  
Copyright © 2009 by Michael P. Nichols, PhD  
Published by arrangement with The Guilford Press  
through Big Apple Agency, Inc., Labuan, Malaysia.  
Simplified Chinese translation copyright © 2018  
by Beijing Xiron Books Co., Ltd.  
ALL RIGHTS RESERVED

### 好好说话第一步：学会倾听

著 者：[美] 麦克·P. 尼克斯

译 者：邱珍琬 李 萁

---

责任编辑：肖润征

特约监制：赵 菁

产品经理：梁珍珍

出版发行：文化发展出版社（北京市翠微路2号 邮编：100036）

网 址：[www.wenhuafazhan.com](http://www.wenhuafazhan.com)

经 销：各地新华书店

印 刷：河北鹏润印刷有限公司

---

开 本：700mm×980mm 1/16

字 数：200千字

印 张：20

印 次：2018年6月第1版 2018年6月第1次印刷

I S B N：978-7-5142-2241-8

定 价：48.00元

希望读这本书的人越来越好!



## 对本书的赞誉

“什么是真正的倾听？为什么人们不听？”作者问。难道它已经成为现代生活的珍稀宝贝？尼克斯告诉我们如何利用这项艺术来改善与修补伴侣、亲子、朋友与同事关系，甚至告诉我们如何提高我们自己的“听力”！他也解释“什么不是倾听”，解释我们为什么不听以及倾听的障碍为何（特别是“防卫是因为过度的情绪反应”）。幽默、真实的生活案例与简单的练习，让本书成为一部实用又有趣的自助手册。

——《出版家周刊》(*Publishers Weekly*)

有力且知性的一本书。

——《当代心理学》(*Contemporary Psychology*)

一本将许多“倾听基本原则”做了重要回顾的书，这些原则是我们在生命中的某些阶段已经学到，却又很快遗忘了的。本书的优势之一是：尼克斯直接针对读者说话的能力。

——《家庭心理治疗学报》(*Journal of Family Psychotherapy*)

老牌演员莉莉·汤姆林 (Lily Tomlin) 曾给予忠告：“只要认真听，就可以省掉说话的时间。”这本《好好说话第一步：学会倾听》告诉我们倾听的方法。这是一本非常特殊的书，它将几十年如何改善我们的重要关系，以及最终目标是“改进我们自己”的临床智慧，淬炼为实际可用的忠告。通过“每个人都想被听见”的重要角度，尼克斯博士告诉我们：真诚的倾听是如何避免让关系破裂与干涸的。在他的建议之后，他还举出清楚、熟悉且相关的真实家庭问题与挫败案例作为对照，这种呈现方式，让我们可以更开放地接受与使用他所提供的讯息。他强调不要让被伤害后的气愤、焦虑与害怕等情绪阻碍了我们倾听的能力，也列举了许多故事，让我们知道如何处理从“批判”到“沉默”与“侵犯”的诸多事件。同时，他也提供了改善自尊、减少直接情绪反应的线索。这不只是一本书，对于我们来说，更是一部重要的手册，不管我们是想在有生之年让自己对关系感到满意，或是避免关系死亡。

——卡罗·安德森 (Carol M. Anderson, MSW, PhD),  
匹兹堡大学韦斯顿精神医学研究院及治疗中心

一部文辞优美又条理分明的倾听指南。这本书是对“无价值感”的一帖解毒剂，我们有太多人是因为社会文化切断了我们“与人互动”的需求，而感到“无价值”。尼克斯博士运用他个人与病患的生活故事，提供了如何“倾听亲友”的清楚步骤。这本《好好说话第一步：学会倾听》很好读，也是治疗师的重要工具。

——马瑞欧·所罗门 (Marion F. Solomon, PhD),  
《自恋与亲密关系》(*Narcissism and Intimacy*) 作者

尼克斯博士写的书，就好像直接跟我们说话一样，他说话的方式，让我们不仅能够，也热切地想聆听。他把倾听的关键元素，具体展现在读者面前，依循这样的方式，我们可以学到更多。

——提尔马·戈瑞奇 (Thelma Jean Goodrich, PhD),  
卫彻斯特家庭学院

我用这本书来上研究所第一学期“精微咨询技术（counseling microskills）”的课，学生认为这是我所用过最好的教科书。《好好说话第一步：学会倾听》使用真实生活中的实用案例来说明“主动倾听”是怎么一回事。这种方式让教材变得鲜活，很适合初学“主动倾听”的学生，而对于已经熟悉“主动倾听”的人而言，不啻为一本较棒的复习教材。此外，我经常会向来诊所的伴侣们推荐本书。

——艾沃生·伊肯 (Iverson M. Eicken, PhD),  
加州州立大学咨询系讲师

这本书值得一读再读。只需提醒你自己一件很简单的事：停下来，听一听你生命中重要的人说话。这本书曾在不同的时段对我耳提面命，也协助我改善了与配偶、孩子及朋友之间的关系。

——道格·O (Doug O.), 加州胡桃溪



## 译序

“沟通”是我们常常挂在嘴边的词，也习惯把许多问题归咎于“沟通不良”。尽管坊间有许多着力于亲子、夫妻、家庭、师生或工作场合的沟通书籍，但是可以把理论与实际加以糅合，然后由浅入深呈现出来的，并不多见。这本麦克·P·尼克斯（Michael P. Nichols）的著作《好好说话第一步：学会倾听》（*The Lost Art of Listening: How Learning to Listen Can Improve Relationships*），是我在美国求学时“发现”的一本沟通的好书，它自沟通的第一步倾听着手，从“如何真正听到对方所说的”入门，然后层层铺叙倾听可能会遇到的障碍，又如何“破解”，读来有条有理，例子平易鲜明，是一本很好用的“工具书（tool guide）”。更重要的是，尼克斯虽然是心理学家，但全书之中绝不“掉书袋”，许多想法是用最言简意赅的方式呈现的，没有佶屈聱牙。

在进行家庭或个人心理治疗的工作中，我把这本《好好说话第一步：学会倾听》（*The Lost Art of Listening: How Learning to Listen Can Improve Relationships*）介绍给病人，有时也当成家庭作业，获得了很多正面的回响。回国之后，有机会把这本书翻阅多次，发现可以把好书译出来，让有心者一起分享，的确是一件很棒的事。接触了许多的学生、家长或一般民众，许多人的共同心声是：很难被别人了解，不被了解，常常是“沟而不通”，没有把沟通的功夫真正做好。尤其是家中有青少年的父母，常常被“卡”在沟通的问题上，不知所措，让我觉得有必要把这个管道打通。我不仅将这本《好好说话第一步：学会倾听》（*The Lost Art of Listening: How Learning to Listen Can Improve*

*Relationships*) 的重点放入治疗现场使用, 而且也在亲子教育、亲师互动的  
相关演说中运用, 获得了相当好的反响。最近看到不少企业或 EMBA 课程也将倾  
听列入, 我认为的确有更多的人也注意到了倾听的重要性, 希望这本书不只是在  
业界受到青睐, 而是可以推广到社会不同角落与关系上, 让我们彼此可以更靠  
近, 也可以更自在地做自己。

通过进行第二版修订, 也有机会将此书重新阅读一次, 许多沟通重点依然值  
得玩味。感谢好友杨美慧读过之后还圈选了一些需要厘清与解释的地方, 特地寄  
来让我在修订时做参考, 她的参与让本书更有可读性。

我把“沟通 (communication)”这个词做了新的诠释, 正好把它介绍出  
来, 在开始看尼克斯的本书时, 可以有“开胃”效果:

- **有意识的努力 (conscious effort)**: 沟通的功夫不是自然天成的, 而是要刻意去努力、去学习的。

- **开放 (openness)**: 指的是姿势、态度、想法的开放, 还有问“开放式 (open)”的问题。

- **双向的过程 (mutual process)**: 沟通是“说者 (speaker)”与“听者 (listener)”两个角色互换的过程, 说的人可能是下一刻的听众, 听的人可能下一刻就会发言, 所以, 管道是双向的。

- **讯息 (message)**: 沟通是讯息的交换, 讯息又分“报告 (report——说什么, 就指什么)”及“要求 (command——在表面说的之外有更深一层的意思)”。中国人善于“间接沟通”, 也就是使用“要求”的机会很多。

- **特殊的个人 (unique individual)**: 每个人都是特殊、独立的个体, 有不同的内在经验世界, 有不同的感受、想法以及行为方式, 当然, 也有不同的沟通方式, 不一定要局限于语言上的互动。

- **需求 (need)**: 人有被了解的需求, 也有被认同的需求, 所以, 要借由沟通来让别人了解 (认同), 也了解 (认同) 别人。

- **真诚 (ingenuity)**: 真诚可以赢得信赖, 也才会有真实不欺的沟通可能。



· **内容 (context)**：说话的内容要就事论事，不要东拉西扯，尤其最忌讳做“历史学家”——把之前的陈年老账又搬出台面；另外，也要注意“环境”及“时间”，如果在家谈孩子，发现丈夫如东风射马耳，不妨约在餐厅或咖啡店来谈。有些环境是可以避免被打扰的，而且能够让人更专心听的。沟通需要时间，如果手边正在忙，不能用心听，那么就另外约个时间，千万不要敷衍。

· **接受 (acceptance)**：接受对方是他自己有表达的权利，听他说完就是接受，也是“尊重”对方的表现。

· **容忍 (tolerance)**：因为每个人不同，自然就有不同的想法及意见。容忍不同的声音，可以明白不一样的看法，欣赏人与人之间的差异，也会拓展我们的见识与胸襟。

· **解释 (interpretation)**：每个人心中都有一把尺，或一层滤网 (filter)，所以同样的信息，听在每个人的耳朵里会有不同的解释及效果，这也表明了每个人的不同以及沟通的难度。

· **观察 (observation)**：沟通不只是语言文字上的，而且还有我们的“身体语言 (body language)”——姿势、动作、语调、脸部表情等。除了接收语言文字之外，还要配合观察到的线索，这样才可以让沟通变得顺畅。

· **非批判性的态度 (non-judgmental attitude)**：沟通时，记得不要把“自己”放在前面。许多人在还没有听对方说时，心中早有答案或意见，只是“等着”把它说出来而已。在做“听众”时，请把舞台让给说的人，不要让自己的成见蒙蔽了我们倾听的能力，这就是所谓的开放、没有批判性的态度。

“不被了解”是沟通踢到铁板，很多人在试着用自己的方式沟通，但没有得到预期的效果之后，就会退缩，甚至懒得沟通了。结果是自己砌了一面隔绝的围墙，不被了解，也不想去了解他人，于是，我们看到这个人一直在萎缩。既然沟通是个人成长的一个主要元素，那么想要突破阻碍、畅通管道、丰富生命，何不自这本《好好说话第一步：学会倾听》开始呢？



# 前言

最伤我们心的，莫过于我们意识到，自己在乎的人没有真正倾听我们说话。不管年纪多大，我们都需要他人了解我们的感受。这就是为什么一双具有同理心的耳朵，在人际关系中的作用巨大。同样，这也是为什么不被理解的挫败会那样伤人。

三十五年来，我在担任心理咨询师和家庭治疗师的经历中，完善了关于倾听的见解。我调解过亲密伴侣间的争吵；指导过父母进行亲子沟通；在病人与病魔缠斗时，我努力让自己报以同理之心。从中，我得到了一个很重要的结论：生活中的诸多不顺及冲突，都可以归结为一个简单的原因——我们没有真正去听对方在说什么。

只说不听，就好像从中截断电线，还希望它能导电去点亮什么一样。当然，大多数情况下，我们并不会刻意去阻断与他人的联结。事实上，我常常不清楚发生了什么，没有一点办法，从而丧失了沟通的勇气。

随着现代文明的发展，衍生出了许多个人主义的概念。按照这些概念的描述，我们需要去找寻内在安身立命的方向，从塑造我们的重重对话网络中挣脱开来，从而成为独立的个体。这就像是说，我们长大成人后，就不再需要获得注意了，它就像辅助轮一样，一旦你学会了就用不着了。当然，我的意思并不是在自主做决定（哪怕是未经思考的），或者说自主思考、行动的层面上，人们都无法自立。而是说，沟通是一种我们无法摆脱的“生而为人”的条件。离开沟通，我们便无法获得安全感和满足感。沟通，从广义来说，就是人与人之间的一种互动与

交换。

很遗憾，现代生活的压力，压缩了我们日常的注意范围，也让倾听的质量恶化了。我们生活在瞬息万变的时代，晚餐是微波炉“叮”一下的快餐，追新书新剧也只是读读书评剧评而已。我们的时间只够做这些！我们每天奔走于必须完成的义务之间，练出了一身“不听”的本事。比如，开车放着广播，有趣的地方我们还会注意一下，其他时候我们必须留意路况，或是又转念想起其他什么事。时间很快过去，我们什么都没听进去。又比如，我们在看电视，结果却进广告了，有一半的时间我们根本没有在听。

我们被许多的图像轰炸，从电视、电子邮件、垃圾邮件、网络、手机、传呼器到传真机，这也分散了我们的注意力。我们总认为自己善于同时做好几件事，我们可以在讲电话的时候查看电子邮件，看电视时，也翻一翻购物目录，找一找要买的东西。结果，我们欺骗了自己，误以为自己可以同时做很多事。而事实是：我们只是差劲儿地赶完一件又一件事而已！

我们可以得到前所未有的庞杂信息，却失去了一件很重要的东西——我们丧失了专注的习惯。从体育馆放的流行音乐，到电视或收音机播的广告，我们被各种噪声轰炸，也成了“转移注意力”的达人。如果一个节目一开始就不能吸引我们，那么我们会转台；如果某人说起我们感兴趣的事物，但说不到点上，我们就会自动合上耳朵。

虽然我们为家人朋友保留了极为有限的时间，但即使是在这种时候，那种没完没了的被动型分心又抢了先。我们已经累得没有精力去说，也没有精力去听，而只是把自己安顿在五光十色、声画并茂的屏幕之前。是这样的生活方式让我们忘了怎么倾听吗？也许吧！但或许现代人过上这种生活，是对话意义渐失的“果”，而不是“因”。我们之所以这样活，是因为我们在寻求某种慰藉，以用来抵消没有人倾听的那种失落感吧！

“我们怎么遗失了倾听之道”，的确是一个值得讨论的话题。唯一不容否认的是这种失落，在我们的生命中造成了好大一个破洞，它呈现为说不清道不明的不满、悲伤，或是一种被剥夺了什么的感受。我们怀念真诚倾听他人时的快慰，也怀念他人用同样方式回应我们的慰藉。但是，我们却不明白现在到底是哪里不对劲了，又该怎么去修补。长此以往，这种“缺乏聆听”就破坏了我们最重要的

人际关系。我们因为不了解对方在说什么，而给彼此造成了不必要的伤害。不管在什么场合，由于我们经历过这种“没有被人听见”的失意，就会认为没有人关心我们。

即使我们去了解彼此的观点，也并不意味着就能消除冲突。然而，可以肯定的是，如果不去了解对方的看法，冲突就只会更严重！所以，我们为什么不花点时间去聆听彼此呢？要知道，“倾听的基本之道”可一点也不简单！

“倾听的基本之道”常常会成为一种负担。日常生活中，我们会迁就彼此，其中一部分，就是例行公事般地给予对方关注。这当然不能说是负担了。但是，维持专注、仔细地倾听，就需要尽全力、无私心的自制力。要想好好倾听，我们就必须先搁置自我，以对方寻求关注的需求为先。

尽管对话更容易让人听下去，但对话毕竟是在两个人之间发生的，结果如何，两人都有责任。而很不幸的是，如果我们无法了解彼此，就会怪东怪西：是他的错，他自私又鲁钝；或者，是我的错，我太依赖别人了，我没有说清楚自己想说的。

人们无法了解对方，大部分原因不是太过于以自我为中心或没有诚意，而是我们总觉得自己有必要说点什么。所以我们往往就对方说的话做反应，而没有去提炼对方要表达的是什么。情绪反应令我们不经思考就做反应，也让了解与关心变得不可能了。我们每个人都有个性化的防卫式反应。一旦说话者所传达的讯息伤害、激怒或惹急了我們，我们就什么都不想听了。

很不幸，这世上并没有一个有关“主动倾听（active listening）”的忠告，能帮我们克服防卫式反应这种疯狂习性。要想成为一个更好的聆听者，并改善我们的关系，我们必须就先确认及掌控那些会引起我们焦虑，并引发误解及冲突的“情绪扳机（emotional triggers）”。

如果你觉得这个任务很艰难，那么请记住：我们大多数人都比自己认为的更有能力。我们在工作上尽心尽力，而且依然能与朋友共享真诚又开放的谈心时刻。事实上，与朋友的交谈也是一种对话：人们既能放心地谈论彼此关心的事，也能关切地倾听；既能坦白地说出实话，也能得体地知道何时应该闭嘴。事实上，还有更多的人际关系也可以这样啊！

在着手写这本书期间，我不管是在个人生活，还是在工作上，也一直努力

去做一个更好的聆听者，我更认真地倾听老婆的抱怨，而不做防卫式反应；我在提出个人的建议前，先尽量听一听孩子怎么说。尽管如此，我仍然在几次的对话中感到受伤与挫折。我太太严厉地指责我该承担更多家务，或者训我没有听她说话，这都让我觉得受到了非难。或者，我打了太多电话向编辑抱怨写作的压力，她也让我感到自己是个抱怨鬼，成了别人的负担。而我的朋友瑞奇会喊我不雅的名字，好像我当之无愧似的。在这些时刻，我不仅没有倾听（指听到且明白别人在说什么），而且还觉得自己受到了伤害，也很生气，甚至完全不愿意在有生之年再跟那个人说话！

上述这些不被了解的情形，你一定明白多么令人痛苦。当我太太“吼”我、我的编辑对我很“刻薄”、我的朋友捉弄我的时候，我会受伤、退缩。然而，其中最为难受的是，就在我自己正努力学习当一个更好的聆听者的时候，这些挫折把我整个推回原地！我并不会想到，既然事情进行得不顺，那么就需要好好修补。相反，我只觉得自己彻底失败了，而且也很无能。我在自己生活的圈子里都不能跟人好好相处，那么又有什么能耐来写有关倾听的书呢？我又怎能教导别人如何对话？

也许你知道这种感觉！我们在试着改变生活中的一些方面，不管是饮食方式、工作习惯也好，或者是倾听技巧也好，而历经挫败时，我们往往会觉得无望，甚至会放弃。突然之间，我们以为的进步也成了自我幻觉！如果我只是在阅读一本有关倾听的书时，碰到了这些挫折，那我肯定会放弃。但是，我是在写这本书！在一阵痛苦的沉默静思之后，我回头同刚刚吵过架的人又谈了谈。正是在这个时候，我带着解决问题的决心，在陈述自己的看法之前，先倾听他人的说法。在这一整个过程之中，我明白自己与别人的关系是怎样经历了由“亲近”到“疏离”的周期。更重要的是，我学会了改善自己的倾听质量，进而影响了这个周期。

所以，这本书发出了一份邀请，请你来考虑一下，我们该如何与他人说话，又该怎样听他人说话。为什么倾听在我们的生命中有这么大的影响力？我们要如何融入别人的经验世界，进而听得更深入？我们又该如何避免不良的倾听习惯破坏了本来顺畅的倾听？

在成功沟通的秘诀中，我会谈论到下面的议题：

- 真正的“对话”与“轮流发言”之间的差异。
- 听懂别人话里的意思，而不只是表面的意思。
- 怎样让一个从来不好好听人说话的人，来了解我们要说的。
- 如何减少争论。
- 如何获得你想要的支持，而非你不想要的忠告。
- 如何让不懂沟通的人开口说话。
- 如何说出不同的意见，同时，避免让他人感觉受到了指责。
- 如何在激烈的讨论中，让双方都明白对方的观点。
- 说话的人如何搞砸了他们所要传达的讯息。
- 人际关系的好坏如何影响了倾听。
- 如何让别人听你说话。

《好好说话第一步：学会倾听》一书共分为四篇。第一篇说明为什么倾听在我们的生活中占了这么重要的地位，甚至远比我们所了解的更重要。对于大多数人来说，比起压力过大或工作过度，缺少同理心的倾听，更能让人丧失生活中的热情与乐观！

第二篇探讨了那些隐蔽的预设、潜意识里的需求以及情绪化的反应，这些才是造成我们未能倾听的真正原因。我们会发现是什么使得听者防卫过度，因而听不见别人要说什么；为什么你有重要的事要说时，别人却并不爱听你想表达的。

在解释了阻挠倾听的主要障碍之后，我会在第三篇里检视，在了解及控制情绪化反应（emotional reactions）后，如何成为更好的倾听者；我也会说明，在最难沟通的情况下，如何让他人听你说话。

最后，在第四篇里，我会探讨在一些重要的人际关系，包括亲密伴侣、家人、亲子、朋友及同事关系中，倾听是怎么失败的。我也会说明，由于各种关系是变动的，所以倾听的情况也会有所不同。然后，我会解释，当我们认识到这一点后，如何去突破阻碍，进而听见彼此。

在每一章的最后面都有“练习”的部分，专门协助你成为一位更好的倾听

者。事实上，这些练习也可以将被动的阅读过程转化为主动的改善倾听能力的过程。

不管我们认为倾听多么理所当然，它的重要性都是不能低估的。我们如果具备关注他人、了解他人的这种才能，就能使他人获得认同感和被重视感。我们如果能去倾听，或认真倾听，那么所带来的善意也会回到我们自己身上。有效的倾听，通常也是最好的办法，让我们能与他人愉快相处，从他人身上学习，并让他们的陪伴有趣起来。我希望这本书可以带领我们向前迈出一小步，让我们勇于表现出对彼此的关心吧！

# 目录

## 第一篇 为什么倾听这么重要

### 第一章 为什么倾听这么重要 003

被听见就是被重视，它满足了自我表达及与他人沟通联系的需要。悦纳的倾听者容许我们表达自己的所思所感，他人的倾听与注意协助我们在肯定自己的过程中，厘清思绪及感受。被了解的需要是滋养人心的养料。

### 第二章 倾听可形塑自我及人际关系 019

和一个对我们所说的话表示非常有趣又有反应的人在一起时，我们仿佛生意盎然，整个人都活了起来！倾听对我们的生命，就如同工作及爱一样，是十分重要的。了解倾听所散发的动力，使得我们可以更深入且丰富与他人的关系。

### 第三章 沟通是如何瓦解的 036

人格是一直在变动的，没有所谓的“固定性”，这种人格的“动力说”指出人是可以改变的，我们所要做的就是改变对别人的反应方式。我们不是受害者，事实上，我们都是参与者，而我们参与之后的结果，影响深远！

## 第二篇 我们为什么无法倾听

### 第四章 “什么时候才轮到我说？” 065

倾听最关键又最困难的是：真正的倾听者需要对说话的人本身以及他所说的话感兴趣。要想对某人感兴趣，我们就必须先搁置自己的兴趣。倾听不只是主动的过程，它通常需要刻意努力，以搁置我们自己的需求及反应。

### 第五章 内在的期望损害了我们倾听 087

不要用概括性的否定字眼形容自己，我们只有某个部分是有倾听困难的。运用一点想象力，把我们的那个特别部分看成是“次人格”，也就是早期“客体关系”的残留物，则可能会引领我们找寻到病源。

### 第六章 情绪化让我们具有防卫性 102

他人疏离我们，并不是因为“害羞”或“有所保留”，而是因为他们是针对我们靠近他们时的情绪做出反应。学会抵制不自觉的情绪化反应，可以让你更强韧，也可以改变你与他人的关系。保持开放、冷静，这是最困难的部分，尽你所能努力吧！



## 第三篇 倾听的技巧

### 第七章 倾听的核心：暂时搁置自己的需求 129

当没有任何被了解的讯号时，说者会开始怀疑他所说的是不是有意义，是不是值得说出来。好的倾听有两个步骤：首先，听进去说者说的，然后让他知道我们听见了。一个失败的反应，就像一封寄出去却没有得到回应的信，你永远不知道信是否寄到了对方手中。

### 第八章 同理心自开放做起 148

敏感是对别人的感受有反应，不是假定你知道他们要说什么，而是以感兴趣、开放的心，来了解对方要说的。另一方面，敏感是要用你自己对他人的了解，来了解他们的观点，也尊重他们的个性。

### 第九章 如何化解情绪化反应 167

试着控制你的感受，会导致更多的过度反应。不要等到你的挫折已积累成愤怒了才谈，清楚地描述你不高兴的原因，当冲突来临时，就公开谈一谈。早点说出来，对于你来说，更容易降低声调，进而减少一些指控的用语。

## 第四篇 人际关系中的倾听艺术

### 第十章 亲密伴侣间的倾听 197

较实际的伴侣，不会在他们不能取得共识的主题上打转，他们不会越来越疏离，或在情感上隔离彼此，而是会寻找联系的可能途径。倾听以及适应彼此的现实情况，需要在“容忍”及“选择性的相聚”之间取得平衡。

### 第十一章 家庭中的倾听 228

“被倾听”创造了一种“被谅解”及“有价值”的感受，不被倾听则造成不安全感。阻碍倾听的最大障碍，是来自我们自己想对某人告诉我们的事“采取行动”。作为一个较好的倾听者，父母应该少引导，多跟随。

### 第十二章 倾听儿童与青少年 246

只有当父母不再认为孩子是自己未完成的作品及手中待塑的陶土之后，才能开始真正听孩子说话。放下我们想控制、改造、操纵以及改善他们的这些企图，专心听他们说话。

### 第十三章 倾听朋友及同事 274

对朋友表示同理心，是指听他们的意见。友谊不需要全然地一边倒或完全中立，因为在表示不同意或给予忠告之前，好朋友是会倾听的。与他人相处应该是：依他们是谁——而不是我们“需要”或“想象”他们是谁——做出反应。

## 后记 298