

倾听艺术与技巧

Zing Ting Yi Shu Yu Ji Ziao



实用社会心理
咨询丛书



S 中国社会科学出版社

实用社会心理咨询丛书

倾听的艺术与技巧

编著 祖荣祺

中国社会出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

倾听的艺术与技巧/祖荣祺编著. —北京: 中国社会出版社,
1997. 11

ISBN 7-80088-946-7

I. 倾… II. 祖… III. 生活—语言交往—通俗读物 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (97) 第 20431 号

实用社会心理咨询丛书

倾听的艺术与技巧

编 著: 祖荣祺

责任编辑: 宗 和

责任校对: 笑 尘

责任印制: 侯继刚

出版发行: 中国社会出版社, 邮政编码: 100032

通联方法: 北京市西城区西黄城根南街 9 号

电话: 6601698 * 传真: 6601713

印 刷: 北京牛山世兴印刷厂

经 销: 各地新华书店

开本印张: 787×1092 1/32 9.5

字 数: 190 千字


版 次: 1997 年 11 月北京第 1 版第 1 次

ISBN 7-80088-946-7/C · 213

定价: 10.00 元

(凡中国社会版图书有缺漏页、残破等质量问题, 本社负责调换)

目 录

倾听艺术

- 永远是“耳听是虚，眼见为实”吗 (1)
- 听是一种重要的信息来源 (8)
- 声音的信息 (20)
- 倾听是一种真正的艺术 (22)

听的学问

- 听出信息 (28)
- 听出机遇 (35)
- 听出奥秘 (40)
- 听出门道 (55)
- 听出利害 (69)
- 听出情绪 (85)
- 听出心理 (93)
- 听出火候 (102)
- 听出隐衷 (110)

听出进止..... (120)

听 的 方 法

用什么态度听..... (127)
用什么方法听..... (156)

哪 些 应 该 听

批评之言应该听..... (166)
逆耳之言应该听..... (169)
旁观之言应该听..... (171)
牢骚之言应该听..... (175)
民谣民谚应该听..... (182)
听不懂的话应该听..... (188)
对手的话应该听..... (192)

哪 些 不 应 该 听

不听一面之词..... (195)
不听一时之词..... (197)
不听酒后之词..... (200)

不听“风”、“热”、“潮”、“流”之词·····	(204)
不听哗众取宠之词·····	(208)
不听过于亲昵之词·····	(210)

如何听人讲话

请进来听·····	(215)
走出去听·····	(219)
如何听上级讲话·····	(225)
如何听平级讲话·····	(230)
如何听下级讲话·····	(233)
如何听长辈讲话·····	(237)
如何听平辈讲话·····	(243)
如何听晚辈讲话·····	(245)
如何听爱人讲话·····	(249)
如何听朋友讲话·····	(254)
如何听对手讲话·····	(257)
如何听古人讲话·····	(260)
如何听权威讲话·····	(263)
如何听街谈巷议·····	(264)

怎样听

怎样锻炼听·····	(267)
怎样习惯听·····	(272)

怎样应付听.....	(277)
怎样利用听.....	(279)
怎样对待听.....	(286)

做善听、会听的人

倾 听 艺 术

永远是“耳听是虚，眼见为实”吗

中国有句老话，道是：“耳听是虚，眼见为实”。那意思就是：只有亲眼目睹才是可靠的信息，否则，只凭耳朵听来，就都是不可信或者靠不住的。所以，就又有“道听途说”与“耳食之言”的说法，反复强调要相信眼睛，而不可偏信耳朵。

的确，不管是干工作，做学问还是处世为人，单凭用耳去听，甚至仅仅是“浅听即止”、“偏听偏信”，那是要出毛病甚至会受骗上当的。所以认真的学者、仁人，大都强调“躬躬实践”，“身体力行”，非经过自己去干，自己去看，自己体察，自己去感受，是不肯轻易做解答，下结论的。于是有“书到用时方恨少，事非经过不知难”的俗谚。

显然，实践是极端重要的，一个人的真实学问与本领，只有通过实践才能最有效、最可靠、最迅速地获得，否则都是第二手资料。但这里有两个问题却必须予以说明，那就

是：

第一，人类的社会文明与科学文化发展到今天，已经汗牛充栋，浩瀚如洋。不用说你要掌握它的整体，就是想要学通某一个非常狭窄的分支，也无法全都通过自己的实践去从头到尾统统体验一遍，也就是做到“事必躬亲”，而只能通过学习、读书去吸收和掌握前人长时间积累下来的已有知识。所以，每个人实际都在未去从事第一手的创造、研究和开拓之前，先要学习第二手的预备知识和学问。而且，这种情况不单是从事科学、技术必须如此，就是从事经营、管理，处理人际关系，争取进入社会，也绝无两样。故此，不适当地强调“事必躬亲”，要求不管对什么都要有亲身体会，其实是不科学也是不现实的。

第二，既然我们做不到“事必躬亲”，那就离不开学习，而学习本身则是一个眼、耳、口、脑、手、足乃至鼻子并用，且需使它们形成一个最有效的接收总体的复杂过程。在这里强调哪一个，忽视哪一个，都是不对的。亲手去做，亲眼去看固然是获得知识与信息的重要手段，而亲耳去听，根据听来的信息去分析、比较和判断，也是不容忽视的一个方面。

所谓“耳听是虚”，应当是指那些夹杂有虚妄不实之词的信息和听了之后全盘照收，不加任何校核、分析与判断的唯听是从，浅听即止的做法而谈的，而并不能由此生发出凡是听到的就都是虚假的、误谬的结论。

清朝梁恭辰在他所著的《北东园笔录》一书里讲过这样一个故事：

清朝的时候，福建省仙游县有一位姓宋的县令，是个清

官，他一直想当包龙图^①第二。

有一次境内某村一个姓王的监生与佃户之妻搞不正常的男女关系，于是就买通一个算命的先生，去欺骗那个佃户说：今年对你不利，必须躲到很远的地方去，才能躲过这场灾难。当时的佃户只知土里刨食，大多是不识字的，当然更谈不上什么科学思想，所以一听就信，并向东家王监生借些本钱，抛下妻子，到四川去远游避难了。

佃户一去三年，王监生与佃户的妻子当然如鱼得水，可是纸里包不住火，众口难掩，时间一长，王监生谋死佃户，霸占了其妻的流言就在邻里传开了。

这事被“宋龙图”知道以后，就有意来进行审理，不久他因事路过附近一个村庄，碰巧轿子前面刮起一阵旋风，看着好像是从一口枯井里刮出的，于是立即命人掏井，而且恰巧又掏出一具腐烂的男尸，这一下他就断定这必定是那位佃户，于是立即把王监生和佃户的妻子抓来，严刑拷讯，一定要他们承认通奸谋夫。在那种封建年代，县太爷有了先入为主的意见，严刑之下，何求不得？结果这一对倒霉的情人，就被“置之于法”，而“宋龙图”的大名也自然越叫越响了。

为了宣扬“宋龙图”的明晰和政绩，人们还把这个案件编成戏本，搬上舞台。谁想又过了半年，那位远出贸易的佃户终于倦游归来了。他还没有到家，就看见了根据自己家事演的戏。他立即又哭又叫，径直跑到省里去上告。死鬼又活了，官司当然容易审得明白，结果这位宋知县是“以故勘平

^① 包龙图指北宋名臣包拯，包拯(999—1062)字希仁，庐州合肥(今安徽)人，宋仁宗时任天章阁待制，龙图阁直学士，为官清正，世称包龙图。

人致死抵罪”，“宋龙图”的西洋景不戳自穿，于是仙游人给他做了一首歌：

奸夫杀本夫，
真龙图变假龙图。
审案牧民需详慎，
莫恃官清胆气粗！

这显然是只凭一面之词就轻下结论的典型事例，应该永远被我们引为教训。但是，在此不应当忽略的另一个事实是：这位“宋龙图”所演的这出闹剧，其主要原因并不在于听，而在于偏听，在于只凭一听就乱下结论。其毛病乃在于主观、轻信甚至是急功邀名，而不在于听。

声、光、化、电都能成为传递信息的载体，而人用来接受它们的感官也就包括了眼、口、鼻、耳乃至四肢与皮肤。其间，眼见未必一定优于口尝、鼻闻、耳听、手触，甚至有时他们竟是完全无法互相替代的。因此，也就应当说是难分轩轻。至于说过去特别相信眼睛，则纯属科学不够发达，对信息的传递缺乏了解所产生的偏见。而对耳听的过分贬抑，恐怕除了上述原因之外，还有一个怎样听的问题未能搞清楚，结果往往是浅听即止，只听一面之词，不懂得对听来的东西要进一步分析消化，去芜取菁，去伪存真，而是听风就是雨，偏听偏信，专听专信，一听就信，一信就炸，乃至一切决断，一切行动，全凭流言蜚语来左右与控制。这样的听，自然是危险的、可怕的和不可信的。但是这并不能包括听的全部，

而只是听的逆流。事实上，即使是亲眼得见，也未必全都真实可信，举个最一般、最普通、最常见的例子——魔术，那大变活人，四肢分家，凭空抓来钞票，陆地钓出活鱼，这都是您亲眼所见，对此您难道也都认为是真实的吗？

还有，在军事上，很多军事专家正是利用人对于“眼见为实”这一格言的简单理解，来巧使反间之计的，结果造成很多千古冤案甚至疑案。

公元540年左右，东魏将领段晖^①镇守宜阳（今河南省洛阳市西），同时派遣将军牛道常^②不断进攻和煽动西魏一方的军民，给西魏造成很大损失。此时，西魏派大将韦孝宽^③抵御。韦孝宽深知牛道常骁勇善战而且有谋略，一定要先行除掉。于是他就派人到处去搜盗牛道常的手迹。等把这些手迹弄来以后，就命令善于模仿别人字体的写家，仿照牛道常的笔迹，伪造他写给韦孝宽的密信，其中说了一大堆想归降西魏的话。然后再把边缘烧坏，仿佛是要烧掉又未能烧完的样子，最后偷偷地把它扔到段晖的营寨里去。当段晖看到这封伪造信之后，以为白纸黑字，不会有假，立即对牛道常产生怀疑。从此，凡是牛道常提出的办法与建议，一概弃之不用。这事被韦孝宽派来的人了解之后，韦孝宽知道大事已成，就派出奇兵对东魏进行偷袭，结果大获全胜。

① 段晖，东魏大将，字怀宝，代（今山西省代县）人，少有谋略，后为兖州（今山东省）刺史。

② 牛道常，东魏将官，骁勇善战而有谋略，后被西魏杀死。

③ 韦孝宽，西魏大将，杜陵（今陕西省西安市东南）人，名权裕，字孝宽，西魏时为骠骑大将军，归降北周后拜大司空，上柱国，善用间。

再有,我国的五代十国时期,南唐的风流天子李煜^①,他在词坛上无疑是强者,但在政治上却是十足的庸材。当北方的赵匡胤建立了宋王朝,虎视江南,力图收复江南,统一全国的时候,他却依然沉溺词酒,醉生梦死。当时他手下有一位很有能力的将领林仁肇,时常提醒他要加强边防,收复江北已被北宋占领的领土,由此引起北宋政权的嫉恨,必除之而后快。

为此,宋太祖赵匡胤买通了林仁肇身旁的仆役,偷了一幅林仁肇的画像。当南唐派使臣到北宋来的时候,宋臣就故意把他们领到挂有林仁肇画像的房间里去,并问他认不认得这画像是哪一位。南唐派使当然认识林仁肇,于是宋臣就对他讲,林将军不久就要投降我们宋朝了,所以先送了这幅画像来。同时还把这座修建得十分华丽的庭园指给他看,说是这就是预先给林仁肇将军修筑的,专等他来享用。使者一听此言,只吓得浑身冷汗,一回到南唐,就忙不迭地把所见一切,报告给了李煜。李后主这位政治上的低能儿,哪有什么分析能力和政治嗅觉,当然仅仅相信眼见为实的道理,很快就不问青红皂白地把林仁肇杀死了。南唐自毁长城,北宋庆幸没了对手,不久李煜就成了赵匡胤的阶下囚,只好去写:“问君能有几多愁?恰似一江春水向东流”了!

这里利用间谍,施用反间之计的老手韦孝宽和赵匡胤,就正是利用了一般人盲目、死板地相信“眼见为实”的教条,

^① 李煜(937—978)字重光,世称李后主。公元961年继承其父李璟为南唐国主,975年降宋,后被毒死。李煜能诗善画,懂音乐,尤以词最著名。后期作品感情深刻,语言生动,感人至深。

故意制造视觉上的假象，传递虚假的信息，以欺骗愚蠢、盲目的对手，继而达到自己的目的。由此可见，在一些重大问题上，只重视“眼见为实”，而忽略参照其他各种信息和必要的分析，结果将是十分危险的。

中国人忽视听的重要性的另一说法是“百闻不如一见”和“勿信耳食之言”等。的确“道听途说”不如亲眼目睹可信可靠，但一个人的精力有限，条件有限，时间有限，不可能“事必躬亲”，凡事都要身临其境，去做亲眼目睹的调查，当然也就更甭说上面所说的那些上当受骗的错误观察了。于是，听也就自然而然地要派上重要作用，起到重要作用，理所当然地成为人们获得知识与信息的重要来源。故此中国同样有句古话，说是“与君一席话，胜读十年书”。这就充分显示了听的重要性。失聪和失明，对于一个人来说，具有同样的重要性，忽视谁都是错误的。

由于现代文明的飞速进步与科学的日新月异，知识的创新与积累已呈如潮之势，光凭直接探求是绝对办不到的，所以唯一的办法，就是依靠二传、三传乃至七传、八传，这时，听也就更具有其特殊的重要性了，任何忽视、轻视、歧视听的作用的思想，都是不对的，对此我们不能不有正确的认识。

永远认为“耳听是虚，眼见为实”的旧思想，应当进入博物馆了。现在对我们来说，重要的已不是要不要听，而是如何听？听什么？

听是一种重要的信息来源

人类总是通过感知各种信息,然后再对它进行综合与分析,从而获得各种知识的。这些感知就包括眼看、耳听、鼻闻、口尝、手摸、乃至肌肤感觉。所以,听乃是人类获取知识的一个重要来源,一个失聪的人,在生活与学习上无疑必将产生极大的困难。

说到听,从最主要的方面来讲,大体可分为:一听直接信息,如歌唱、雷电、各种不同的振动发声,对一个自己亲历问题的不同意见等等;二听间接信息,如教师讲课,无线电广播,朋友聊天,同事介绍,上级布置,下级汇报,共同在一起工作的伙伴们互相交流和商讨等等。前者是本人亲躬其事,后者是通过别人转达,但是共同的途径都是听。有关信息与知识,是通过耳鼓传入大脑,然后通过加工,形成记忆的。

古人提出“学问”二字,其中第一个“学”字固然包括了听在内,其后的“问”就更加仰仗这一功能。因为问固然要形成于脑,出诸于口,但对于对方针对你所问的回答,却主要需得借助于耳。只有虚心倾听对方的意见,仔细地、尽量减少遗漏地听到对方的回答,你才能获取知识,增加才干。显然,如果缺了听这个主要环节,学就只剩了“看”这一半,而问则根本无从谈起,那么学习也就必然要困难得多了,甚至可以肯定地说,所失者绝不仅仅是事倍功半!

中国人是从很早就认识到了听的重要性的。早在春秋时期,孔夫子就在回答他的弟子子贡提出卫国的大夫孔文子为什么有幸被谥为“文”的时候,明确指出那是因为他“敏

而好学，不耻下问”的缘故。孔子在这里表面上讲的虽然只是问，但不言而喻，随之而来的关键则在于听。假如只问不听，那就等于白问、没问，当然也就称不上什么“敏而好学”了。

还有，有人见到孔子进入太庙（祭祀君主之庙），遇到每一件事情，都要虚心地向别人请教，于是就怀疑他不懂其中之礼仪，孔子听了回答说：“这样做，才是真正的懂得礼仪呀！”对此，我们可以理解孔子的话之真实涵义乃是：“只有善于学习，虚心向别人求教，不耻下问者，才是知道礼的”。而这种学习的主要手段，则正是听。

当然，听也还有另外一种功能，那就是分别善恶，判定是非。对此，孔夫子又说：“巧言令色，鲜矣仁！”翻译成现代语言就是“花言巧语，伪装和善的人，很少是正人君子。”在此，我们抛开孔夫子对正人君子的定义是否正确且不谈，但“巧言令色”却绝非诚实之人所应有的表现，而一个人如何判断对方是否巧言令色，其主要手段就只能是听。所谓“听其言，观其行”，然后才能知其人。这是说明在处事为人中的重要性。

中国古代的帝王，也深知听对于了解民情、巩固自己统治的重要性，所以，从秦代起就有了搜集民谣，以观风俗的专业机关——乐府的设置，到了汉武帝的时候，乐府的建制更加完备，其作用就是广泛收集各地的民歌、民谣，一方面选择好的供自己享受，一方面则借以观察人民对于朝政国事的意见。所以《汉书·艺文志》说：“自孝武立乐府而采歌谣，于是有代、赵之讴，秦、楚之风，皆感于哀乐，缘事而发，

亦可以观风俗，知薄云。”这是把听直接用于巩固皇权，左右国家政策了，由此可见听之重要。

事实上，早在中国的第一部经过孔夫子亲手编定的民歌总集《诗经》中就有一些值得高高在上的统治者们认真思考一下的不平之鸣了。例如《魏风》里著名的《伐檀》一首，就声色俱厉地喊出：

坎坎伐檀兮，
寘之河之干兮，
河水清且涟猗。
不稼不穡，
胡取禾三百廛兮？
不狩不猎，
胡瞻尔庭有悬玃兮？
彼君子兮，
不素餐兮！

坎坎伐辐兮，
寘之河之侧兮，
河水清且直猗。
不稼不穡，
胡取禾三百亿兮？
不狩不猎，
胡瞻尔庭有悬特兮？
彼君子兮，