

THE LOST ART OF
LISTENING

倾听

让关系更美好


为什么人只有一张嘴巴，
却需要两只耳朵？
成功沟通的秘诀：
能言善道不如洗耳恭听！

〔美国〕麦克·P·尼可斯 著
邱珍琬 译



Michael P. Nichols

凤凰出版传媒集团

 译林出版社

THE LOST ART OF
LISTENING

倾听

让关系更美好

〔美国〕麦克·P. 尼可斯 著
邱珍琬 译

凤凰出版传媒集团

 译林出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

倾听, 让关系更美好 / (美) 尼可斯 (Nichols, M.P.) 著;
邱玲珑译. — 南京: 译林出版社, 2011.7

书名原文: The Lost Art of Listening

ISBN 978-7-5447-1996-4

I. ①倾… II. ①尼… ②邱… III. ①心理学—通俗读物
IV. ①B84-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第098125号

本书译文由台湾远流出版事业股份有限公司授权使用

THE LOST ART OF LISTENING HOW LEARNING TO
LISTEN CAN IMPROVE RELATIONSHIPS by MICHAEL P NICHOLS
Copyright © 2009 BY MICHAEL P NICHOLS

This edition arranged with GUILFORD PUBLICATIONS, INC.
through Big Apple Agency, Inc., Labuan, Malaysia.

Simplified Chinese edition copyright © 2011

by Beijing Pengfeiyili Book Co., Ltd

All rights reserved

著作权合同登记号 图字: 10-2011-253 号

书 名 倾听, 让关系更美好

作 者 [美国] 麦克 P. 尼可斯

译 者 邱玲珑

责任编辑 韩继坤

特约编辑 陈寿文

特约排版 姚建坤

出版发行 凤凰出版传媒集团

译林出版社 (南京市湖南路1号 210009)

电子信箱 yilin@yilin.com

网 址 <http://www.yilin.com>

集团网址 凤凰出版传媒网 <http://www.ppm.cn>

印 刷 三河市汇鑫印务有限公司

开 本 640×890毫米 1/16

印 张 21.75

字 数 193千字

版 次 2011年7月第1版 2011年7月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-5447-1996-4

定 价 36.00 元

译林版图书若有印装错误可向承印厂调换

推 荐

“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？尼可斯告诉我们如何利用这项艺术改善与修补和伴侣、亲子、朋友与同事的关系，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甚至有趣的自助手册。

——《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，却又很快遗忘的。本书的优势之一是：尼可斯直接对读者说话的能力。

——《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《倾听，让关系更美好》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，尼可斯博士告诉我们：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，也说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”。尼可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《倾听，让关系更美好》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

尼可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。《倾听，让关系更美好》使用真实生活中的实用案例说明“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，而对已经熟悉主动倾听的人而言，不啻为一本很棒的复习教材。此外，我经常会向来诊所的伙伴们推荐本书。

——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。只要提醒你自己一件很简单的事：停下来，听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，也习惯把许多问题归咎给“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·尼可斯（Michael P. Nichols）的著作《倾听，让关系更美好》，是我在美国求学时“发现”的一本沟通好书，它是自沟通的第一步“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的障碍，又如何“破解”，读来有条有理，例子平易鲜明，是一部很好用的“工具书”（tool guide）。更重要的是：尼可斯虽然是心理学家，但全文之中绝不掉书袋，许多想法是最言简意赅的方式呈现，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《倾听，让关系更美好》介绍给病人，有时也当成家庭作业，获得很多正面的回响。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，的确是很棒的事。接触了许多学生、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《倾听，让关系更美好》的重点放入治疗现场使用，也在亲子教育、亲师互动的相关演说中运用，获得相当好的反响。最近看到不少企业或

·**真诚** (ingenuity): 真诚可以赢得信赖, 也才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, 尤其最忌讳作“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, 发现丈夫如马耳东风, 不妨约在餐厅或咖啡店来谈。有些环境是可以减少打扰, 而且让人更专心听的。沟通需要时间, 如果手边正在忙, 不能用心听, 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, 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, 才可以让沟通通畅。

·**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，要突破阻碍、畅通管道、丰富生命，何不自这本《倾听，让关系更美好》开始呢？

前 言

伤害我们最深的，莫过于我们在乎的人没有真正倾听我们说话。不管年纪多大，我们需要被了解的感受是一直存在的。这就是为什么一只具有同理心的耳朵，在人际关系中具有强大威力。

我在倾听方面的想法，是通过三十五年来担任心理分析及家庭治疗师的经验慢慢累积出来的。担任亲密伴侣争吵时的裁判，教导父母如何做亲子沟通，加上我自己在面对遭遇困境的病人时所努力保持的同理心，这些经验让我得到一个很重要的结论：生活中的诸多不顺及冲突，可以归结到一个简单的事实——我们没有真正听到对方在说什么。

只说不听，就好像把一节电线截成两段，然后希望某个东西会发亮一样。当然，我们多半不会刻意阻断与他人的联系，但事实上，我们却常常因为感受到自己被弃置在暗处而困惑、惊慌。

现代文明已发展出个人主义的许多概念，这些概念让我们想象：去寻找自己内在安身立命的方向，从塑造我们的重重对话网络中挣脱，并宣告独立。就好像当我们长大成人时，就不再需要获得注意，仿佛是训练用的方向盘一样，学会了就不需要再使用。这并不是说我们不能独立自主，而是可以自我引导，即便是初学者，也能够自主思考与行动。但是我们仍不能跳脱出人类的基本限制——可以自保、满足需求而不需要与人沟通对话。对话，广义来说，就是人与人之间的一种互动与交换。

很遗憾，现代生活的一些压力，把我们的注意力给压缩了，也使得



我们生活中倾听的质量恶化了。我们生活在瞬息万变的时代，晚餐是从微波炉端出的快餐，而所谓的跟上潮流也只是阅读书评或影评而已，我们的时间只够用来做这些！我们每天为必须完成的义务奔走，我们太习惯“不听”了。我们坐车时收音机在播放，有时候很有趣，我们会注意一下，其他时间我们必须留意路况，或是因为想什么事而分心，随着时间流逝，我们也没听到收音机里说什么。我们在看电视的时候进广告了，有一半的时间我们是没有听见其他声音的。

我们被许多的图像轰炸（从电视、电子邮件、网络、手机、iPod、传呼器到传真机），我们的注意力就被分散了。我们喜欢认为自己是善于同时做很多事的，在讲电话的时候看电子邮件，看电视时也看购物目录找要买的东西，我们欺骗自己，让自己以为可以同时做很多事。而事实是：我们只是完成一件又一件很差劲的事而已！

我们可以随时得到信息，却失去某个很重要的东西——我们丧失了专注的习惯。从体育馆的流行音乐到电视或收音机的广告，我们被这些噪音轰炸，也让我们成为自动把事情关闭的专家。如果一个节目在前两分钟不能吸引我们，我们就转台；如果我们听到某人说不到了我们有兴趣的重点，我们就自动关上耳朵。

虽然时间极为有限，我们仍为家人及朋友保留了一些时间，但对话常常被安抚或一些让人分心的事给抢先了。我们累得没精力去说，也没精力去听，我们把自己安顿在五光十色并会呈现图片、音乐及尖锐声音的屏幕之前。是这样的生活方式让我们忘了怎么倾听吗？也许吧，或许现代人过这种意义渐失的生活只是“果”而不是“因”。我们之所以过这种生活，是因为我们在寻求某种慰藉，用来对抗因为没有人倾听的那种失落感吧。

“我们是怎么丧失了倾听的艺术”的确是一个值得争论的话题。唯

一不容否认的是：这种失落在我们的生命中造成好大一个破洞。也许我们只觉得有些微的不满、悲伤，或被剥夺了什么的感受，我们很怀念那只愿意倾听的耳朵所带来的安慰（仔细倾听也做同理心的回应），但是我们却不明白到底是哪里不对劲了，又该怎么修补。长此以往，这种“缺乏聆听”就破坏了我们最重要的人际关系。我们因为没有注意到对方在说什么，而造成了不必要的伤害。不管在什么场合，我们的心因为经历过这种“没有被人听见”的失落，而认为没有人关心。

在我们明白别人的观点时，冲突却不一定会消失不见，然而可以肯定的是：如果不去了解对方的看法，冲突会更严重！所以，为什么不花点时间聆听彼此呢？因为“简单倾听的艺术”可一点也不简单！

简单的倾听艺术常常会是一种负担。也许不像是我们在日常生活中彼此交换、视为理所当然的那种敷衍的关注，而是维持专注、仔细倾听——可能需要很费力，以及不自私的自制力。要好好倾听，我们必先“放下”自我，全心关注在对方的需求上。

的确，有些人是比其他人更“会”听人说话的，毕竟对话是在两个人之间发生的，两个人对谈话的结果如何都有责任。而很不幸的是，如果我们不被对方了解，就容易责怪对方或自己。是他的错，他自私又鲁钝；或者，是我的错，我太依赖别人了，自己没有表达得很好。

大部分未能了解的原因不是因为太自我中心或错误信念，而是因为我们想要说什么的需求。我们会对对方说的话做反应，而不是专注在对方试着要表达的是什么。情绪反应使得我们不经思考就做反应，也使得了解与关心变得不可能了。我们每个人都有不同且特别的防卫式反应，我们不去听对方说了什么，因为在说话者所传达的某些讯息里让我们感觉被伤害、气愤或不耐。

很不幸，世界上并没有一个有关“主动倾听”（active listening）的

忠告可以用来克服这种令人疯狂的防卫式反应倾向。要成为一个更好的聆听者，而且能够改善我们的关系，我们必得先确认及掌控那些会引起我们焦虑，并引发冲突及误解的“情绪扳机”（emotional triggers）。

如果这项工作看起来很艰难，请你记得：我们大多数人是比自己认为的更有能力。纵使我们花了很多心力在工作上，大部分人依然能与朋友共享一些真诚又开放的谈心时刻。事实上，与朋友的交谈也是对话的一种模式：安全地谈论彼此关心的事，很关切地倾听，很坦白地说明事情真相，也知道何时闭嘴。有更多的人际关系也可以这样啊！

在着手写这本书的期间，我不管是在个人的生活还是工作上，也试着去做一个更好的聆听者：我更努力地听老婆的抱怨，而不作防卫性的反应；我在提出个人的建议前会先听孩子怎么说。尽管如此，仍然有几次对话经验让我感到受伤与挫折。我太太会严厉指责我没有常常协助家务或没听她说话，而我觉得个人受到攻击；或者我打了太多电话向编辑抱怨写作的压力，而她竟让我觉得连抱怨都可以是一种负担；我的朋友瑞奇会喊我不雅的名字，好像我当之无愧似的。我在这些时刻不仅没有倾听（听到且明白别人在说什么），而且觉得自己受到伤害，也很生气，甚至完全不愿意在有生之年再跟那个人说话！

我相信你明白遇到这种不被了解的事是多么痛苦。当我太太对我“吼”，我的编辑对我很“刻薄”，我的朋友挑剔我的时候，我觉得受伤而退缩。然而这些事让我觉得特别痛苦的是：就在我认为自己正努力学习当一个更好的聆听者的时候，这些挫折就把我整个推回原地！我没有去想事情既然进行得不顺就需要好好修补，我只觉得自己被打败了，也很无能。我，这么一个在自己生活圈子里都不能跟人好好相处的人，又有什么能耐来写有关倾听的书呢？我又怎能教导别人有关倾听的事？

也许你知道那种感觉！当我们试着改变生活中的一些事，不管是欣

食方式、工作习惯，或倾听技巧，我们历经挫败，于是觉得无望甚至放弃了。好像突然之间，我们认为的进步也只是幻觉而已！也许如果我在阅读一本有关倾听的书时也碰到这些挫折，我也会放弃。但是自从我开始写这本书，在一阵痛苦的沉默静思之后，我会回头试着同刚刚才吵过架的人说话，也只有在这个时候，我会带着解决问题的决心，在陈述自己的看法之前先倾听他的说法。整个过程之中，我学会了去看自己与别人的关系是怎么经历“亲近”与“疏离”的循环，更重要的是，我又是如何运用自己的倾听来影响这些循环的。

本书邀请你来思索我们是如何与他人说话，又怎么听人说话的。为什么“倾听”在我们的生命中有这么大的影响力？要如何融入别人的经验世界，听得更深入？以及要如何避免让不良的倾听习惯破坏了优质的倾听？

在成功沟通的秘诀中，我会谈论到下面的议题：

- 真正的“对话”及“轮流说话”之间的差异。
- 听到别人所要表达的意思，而不只是字面上的意思。
- 怎么让一个从不好好听人说话的人，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。
- 如何让对方在不觉得受批评的情况下，分享不同的意见。
- 如何在激烈的讨论中，让双方都可以听见对方的观点。
- 说话的人如何破坏了他们所要传达的讯息。
- 了解关系的本质是怎么影响倾听的。
- 如何让别人听你说话。



《倾听，让关系更美好》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。对大多数人来说，缺少同情的倾听是比压力或工作过度，更能说明生命中为何会丧失热情与乐观的！

第二篇探讨一些隐藏的假设、潜意识的需求以及情绪上的防卫，这些才是解释我们未能倾听的真正原因。我们将会看到，是什么因素使得听者防卫过度，因而听不见别人所要说的，即使你有重要的事要说，别人却听不到你想表达的。

在解释过阻挠倾听的主要障碍之后，我会在第三篇检视你如何经由了解及控制情绪化的反应（emotional reactions），成为更好的倾听者，我也会说明，即使在最难沟通的情况下，你也可以让自己被听到。

最后，在第四篇，我会探讨在一些重要的人际关系中，倾听是怎么失败的。这些重要的人际关系包括亲密伴侣、家人、亲子、朋友及同事。我也会说明倾听可以因不同关系的特殊互动形态而复杂化，而我们又如何利用书中所学得的知识使沟通顺畅。

在每一章最后面，你会发现“练习”的部分，这是特别设计来协助你成为一位更好的倾听者的。事实上做这些练习也许可以将被动的阅读转化为改善倾听能力的主动过程。

不管我们认为倾听多么理所当然，它的重要性是不能低估的。我们给予他人的注意及了解，使他人觉得自己是被认同、有价值的。我们的倾听能力以及认真聆听所产生的良善美意，也会转回到我们自己身上。有效的倾听，通常也是取悦他人、自他人身上学习，以及让他们觉得跟我们在一起很有趣的最好方法。我希望这本书可以带领我们朝一个更能表现出对彼此关心的方向迈进！

目 录

推 荐 / 1

译 序 / 1

前 言 / 1

第一篇 倾听的重要性 / 1

一、为什么倾听这么重要 / 3

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。

二、倾听如何形塑自我及人际关系 / 20

和一个对我们所说的话表示非常有兴趣又有反应的人在一起时，我们仿佛生意盎然，整个人活了起来！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。

三、沟通是如何瓦解的 / 37

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 为什么无法倾听 / 67

四、真心倾听：暂时搁置自己的需求 / 69

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。要对某人感兴趣，我们必先得搁置自己的兴趣。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。

五、期望如何扭曲倾听 / 94

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“次人格”——也就是早期“客体关系”的残留物——可能会引领我们找寻到病源。

六、情绪化让我们具防卫性 / 110

他人疏离我们，并不是因为“害羞”或“有所保留”，他们是针对我们靠近他们时的情绪作出反应。学会抵制不自觉的情绪化反应，可以让你更坚韧，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 / 139

七、搁置自己的需求 / 141

没有任何被了解的讯号，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响应的信，你永远不知道信是否寄到了对方手中。