

超级倾听术

すごい聞き方

いつの間にか
相手の心をつかむ

销量超300万册的

『畅销商业实用书制造者』片山一行倾力之作！

日本亚马逊五星级推荐！

为什么不善言谈的
人往往更有说服力？

日本
第一商业畅销书编辑
教你
用耳朵说服对方

片山一行 著

回嘉莹 译



新世界出版社
NEW WORLD PRESS

超级倾听术

すごい聞き方

いつの間にか
相手の心をつかむ

● 片山一行 著

回嘉莹◎译



新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

超级倾听术 / (日) 片山一行著; 回嘉莹译. -- 北京: 新世界出版社, 2012.4
ISBN 978-7-5104-2440-3

I. ①超 ... II. ①片 ... ②回 ... III. ①心理交往—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 274555 号

北京版权保护中心外国图书合同登记号: 01-2011-7502
Itsu no Manika Aite no Kokoro wo Tsukamu Sugoi! Kikikata by Ikko Katayama
Copyright © 2009 Ikko Katayama
Simplified Chinese translation copyright © 2012 by Beijing Sunbook Culture & Art Co., Ltd.
All rights reserved
Original Japanese language edition published by Diamond, Inc.
Simplified Chinese translation rights arranged with Diamond, Inc.
through Beijing GW Culture Communications Co., Ltd.

超级倾听术

策 划: 北京阳光博客文化艺术有限公司
作 者: (日) 片山一行
译 者: 回嘉莹
责任编辑: 刘 媛
校 对: 贾毓婷
责任印制: 李一鸣 刘社涛
出版发行: 新世界出版社
社 址: 北京西城区百万庄大街 24 号 (100037)
发 行 部: (010) 6899 5968 (010) 6899 8733 (传真)
总 编 室: (010) 6899 5424 (010) 6832 6679 (传真)
<http://www.nwp.cn>
<http://www.newworld-press.com>
版 权 部: +8610 6899 6306
版权部电子信箱: frank@nwp.com.cn
印 刷: 大厂回族自治县彩虹印刷有限公司
经 销: 新华书店
开 本: 787×1092 1/32
字 数: 250 千字 印张: 7.5
版 次: 2012 年 4 月第 1 版 2012 年 4 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 978-7-5104-2440-3
定 价: 28.00 元

版权所有, 侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页等印装错误, 可随时退换。
客服电话: (010) 6899 8638

序言 不善言谈的人更有说服力

我家附近有一个场地，那里有各种各样的健身设施，因此有许多肢体残障人、盲人与聋哑人等经常聚集于此。一次偶然，我有机会与他们进行交流。当时，我竟然第一次为自己可以正常地听和说而感到如此庆幸。但是，现在却有越来越多身体健康的人不能顺利地与别人交流，其中未成年人的问题最严重，遭到的质疑也最多，当然成年人的情况也好不到哪里去。

不会正经说话。

不愿意把别人的话听完。

稍不称心就打断对话。

……

这样下去，就无法与人顺畅交流了吧。

超级倾听术

我在这里并不是要介绍“听力训练法”。虽然在听对方说话时，相应的技巧很重要，但实际上“沉默寡言、不善言谈的人才更有说服力”，所以倾听的时候，最好不要耍什么小伎俩。

“您所讲的内容，我正在认真地听着呢”——如果你没有发自内心地表现出这样的态度，会令说话人很扫兴，而且，如果你为了说服对方而不断地插话，那么，不久对方就会觉得谈话索然无味。

谈话的前提是倾听，而且是全力以赴地去接受、理解。

只顾自己说而不顾听者的感受是很失礼的。打个比方：当你有求于人或上门推销时，如果你一个劲儿地说“拜托了”“求您了”，这种态度本身就已经忽视了对方的感受。

一个人是不可能独自生存在这个世界上的。

这是我在50多年的人生经历中内心最深切的感受。正是因为有了别人的跟随与配合，我们才能够顺利完成某项工作。即使你想靠自己的力量独立完成一项工作，

也必然会在某个环节需要别人的帮助。

因此，我们必须与他人构筑良好的人际关系。

有的人说：“我喜欢淡泊的人际关系，这样更轻松。”这也未尝不可。但是，当你遇到困难，孤立无援时，如果身边没有一个朋友为你忙前跑后，你不会感到孤单吗？

我不太喜欢听人轻率地谈论人生。经常有人在酒过三巡后高谈阔论：“所谓人生，无外乎就是……”我基本不太相信这样的人。即使你已经在人生这条路上走了很远，在谈及“人生为何物”的时候，也应该慎重些吧！

然而，对于人生，如果非要让我总结一句，那就是——人的一生，最重要的就是要拥有融洽的人际关系。而为了拥有那种令人身心愉悦的人际关系，学会“倾听”是何等重要啊。

这本书虽是介绍“倾听术”的，但大多只能算是我关于“倾听方法论”的个人意见吧。当然，如果这世上真存在一试就灵的倾听技巧，那是再好不过的了，可我总认为应该还有比技巧更重要的东西。

超级倾听术

所谓交流，自然要有对象才能进行下去，而且对话时还要考虑对方的心情好坏、方便与否、立场如何。

如果不考虑这些，对话就会变得以说话人自我为中心，强加于人。这样一来，良好的交流也就无从谈起了。所以，退让的心态尤为可贵。

现在流行的观念似乎是“出尽风头即是成功”，但我却并不赞同。笨口拙舌也好，沉默寡言也罢，勤恳、踏实的人才会有威信。

也许这种观点是我从一路走来的经验中得出的结论吧。

我人生的前半程都是作为一名图书编辑走过来的。

编辑是“阅读、理解、整理、加工文字的人”，但仅仅这样解释似乎仍不能让大家完全理解这个职业。

概括来说，编辑的职责就是制定出版计划，与作者沟通、商议，调整作品结构，在稿件完成后还要加以修改、润色，甚至要设计封面，最后拟定标题。

这就好像是在“建造”一本书——编辑就是这项浩大工程的总指挥。

但却从不留名。

编辑就是幕后工作者，而作者才是舞台上的主角。

但是，编辑又不仅仅是简单的幕后工作者。有的时候，一部一无是处的作品，经过一名优秀的编辑之手，就可能起死回生。同一位作者的稿件，有的编辑经手后市场惨淡，而有的编辑处理后荣登图书畅销榜。

这样说来，一部作品能否取得成功，很大程度上要取决于图书编辑。因此，编辑必须扮演“总指挥官”的角色，将作者、撰稿人、设计者等人的不同意见统一起来。

我将作者、设计者这些人员看作自己的伙伴。无论是著名作家，还是初出茅庐的插图画家，我都视他们为同等地位的合作者。

编辑要努力让每个伙伴都尽可能心情舒畅地工作，发挥个体的最大作用。这个时候，交际能力就要发挥出其特有的功效。

编辑首先要做的就是听取对方的意见。在编辑工作中，我接触过很多人，也学到了这一“秘诀”。

无论是作家，还是插图画家，都在为这部作品的出版呕心沥血，所以即使我对他们的工作不满意，也不能

超级倾听术

直接说：“这个地方如果能稍稍改动下就好了。”

首先，要仔细聆听对方的想法，然后再发表自己的意见也不迟。如果你打断对方的话，评价道：“这个不对。”这种凌驾于人的态度就会让对方畏缩不前，欲言又止。如果你表现出一种要窥视对方内心的架势，那他也会对你有所防备。诚实、正直、热情、和蔼……这些都是建立良好关系的基本要素。

我的经验或许有些局限于编辑这一特殊的职业，但是没有比编辑更需要倾听的了：首先是作者，接下来是各个环节的伙伴们，我都要倾听他们的意见，并从中发现好点子。如果他们的意见不能被采纳，我还要委婉地拒绝。

有时候我要对他们加以引导，有时候要努力发掘，而最终的目的就是创作一部优秀的作品。

本书旨在以笔者多年的经验为基础，探讨在人际交往中“倾听”的重要性。

说起来我也算是个比较急躁的人，而且还有个坏毛病：如果要求别人做什么事，他没有立即着手去做，我会立刻变得焦躁不安。

我自己都会怀疑：像我这样的人怎么还能煞有介事地去写书呢，而且还是关于“必须耐心地听对方把话说完”这样的内容？但是，很多人对我的评价都是“你是个善于倾听的人”，所以，我想将自己的经验与想法拿出来与大家分享，希望对读者能有一些帮助。这就是我下定决心来写这本书的原因（似乎有点夸张了）。

我曾经是那样地不善于表达与倾听，但后来好不容易学会了这两点。虽然书中只是描写了我如何学会表达与倾听的过程，但我仍然认为那是有用的。如果您读过之后，能体会到“耐心倾听”这四个字的重要意义，我将感到不胜荣幸。

片山一行

序言 不善言谈的人更有说服力 /003

第1章 学会倾听，一切都将不一样 /1

善于倾听的人，必定是温和友善的。与他在一起，你也会心情舒畅。

1. 只要你不是喋喋不休地说个不停，对方自然会敞开心扉 /3

- 我患抑郁症的那些日子…… /3
- 我从一位精神科医生那里知道了“倾听术” /4
- 如果你甘愿做一名听众，对方自然会敞开心扉 /5

2. “客户”“推销员”的两种不同立场 /8

- 每个人都是“推销员”，所以耐心倾听至关重要 /8
- 专注于倾听，才能获取信息，吸引人才 /10
- 是蛮横地提要求，还是发自内心地拜托对方？ /12

超级倾听术

- 认真倾听有利于顺利开展工作 /13
- 3. 你善于倾听吗? /17**
 - “听”与“倾听”的区别 /17
 - 倾听的法则 /19
 - 要想知道自己是否善于倾听，来简单地测试一下吧 /22
- 4. 只要你愿意让对方讲话，他自然会敞开心扉 /26**
 - “耐心”是“倾听”的基础 /26
 - 尊重彼此的个性，自然可以听到更多 /28
 - 首先要寻找对方的优点，并加以赞扬 /29
 - 不容分说地加以责备，可能会众叛亲离 /32
- 5. 如果不能体谅别人，就会咄咄逼人 /34**
 - 你能包容别人吗? /34
 - 收起锋芒，与人为善 /36
 - 即使对方很难缠，也坚持倾听。把这当成一种“训练”/38
- 6. 若要得到对方的认可，就要仔细倾听、认真解释 /40**
 - 求同存异 /40
 - 不仅要能听懂对方在说什么，还要能与之产生共鸣 /41

• 耐心地倾听，在不知不觉中采取主动	/43
• 善于倾听的人会拥有广阔的人际关系	/44
7. 若要得到别人的青睐，首先要对他表示友好	/46
• 不要轻易认定“我与那个人合不来”	/46
• 如果你能让别人敞开心扉，自然能吸引他们	/48
• 信任与爱护的重要性	/49
8. 一切从“谢谢你”开始	/52
• 怎样才能让别人对你产生好感？	/52
• 向别人寻求帮助时，请心存感激	/56
9. 不要断然否定对方的想法与意见	/58
• “先肯定，后反驳（Yes, But）”是对话的基本原则	/58
• 一切从认可对方开始	/60

第2章 成为倾听高手的思想准备与态度 /63

交际的第一步是做一名忠实的听众。一切人际关系都从“认真倾听”开始。

超级倾听术

- | | |
|------------------------|-----|
| 1. 重要的是“让对方讲话” | /65 |
| • 让对方心情舒畅 | /65 |
| • 关键是真实、自然，而不矫揉造作 | /67 |
| • 我生来就是个随和的人 | /69 |
| 2. 为什么不试试做一名听众呢？ | /72 |
| • 要敢于做对方的“心灵垃圾桶” | /72 |
| • 听对方把话说完 | /73 |
| • 只要你认真倾听，对方总会感受到你的诚意 | /76 |
| • 成为幕后英雄的荣誉感让我甘愿做一名听众 | /77 |
| 3. 喜欢对下属指手画脚的上司缺乏凝聚力 | /80 |
| • 做个“全能的无能者” | /80 |
| • 辞职以后我才明白的道理 | /82 |
| 4. 要让下属充满干劲，应该批评还是表扬呢？ | /84 |
| • 暂且听听下属的不满 | /84 |
| • 我不是一名“好上司” | /85 |
| • 辞职以后，我成了一名忠实的听众 | /87 |
| • 认真倾听的人才懂得如何去赞美对方 | /90 |

5. 不要态度强硬地去要求对方	/93
• 所谓“说服”，并不是“说明、制服”	/93
• 无论如何都无法认同对方时该怎么办？	/94
6. 为对方送去一缕春风	/97
• 为意志消沉的人营造一种乐观的氛围	/97
• 请在心里想着：“我希望你能打起精神来。”	/99
• 什么样的上司会令人压抑	/100
7. 如果你的倾听方法不当，说话人就不会向你敞开心扉	/104
• 不要否定对方，也不要打断对方	/104
• 不要滥加鼓励，也不要乱出主意	/106
• 不要回应道：“你说的我都知道。”	/108
8. 耐心倾听，你才能理解别人的痛苦	/111
• 内心丰富的人可以感受到他人的情绪	/111
• 容易沟通的人和难以沟通的人有什么区别？	/112

第3章 成为倾听高手的基本技巧 /115

掌握超级倾听术，轻松建立融洽的人际关系。

- | | |
|--------------------------------|-----------------|
| 1. 视线与表情会影响交流的气氛 | /117 |
| • 视线的配合也是一种倾听术 | /117 |
| • 别忘了要时刻保持微笑 | /118 |
| • 心情舒畅，明朗爽快 | /121 |
|
2. 随声附和与点头赞许是对话的润滑剂 |
/124 |
| • 注意把握应和的时机 | /124 |
| • 心不在焉地敷衍对方只会帮倒忙 | /125 |
| • 学会变化语调，小应和也有大效果 | /127 |
| • 轻轻地地点头，事半功倍 | /128 |
|
3. 应和之后别忘了这句话 |
/130 |
| • 让随声附和成为“变奏曲” | /130 |
| • 应和之后的提问 | /131 |
|
4. 要产生共鸣、表示赞同 |
/134 |
| • 一切从产生共鸣开始 | /134 |
| • 轻易地表示赞同或同感反而会适得其反 | /136 |

• 与抑郁的人交往时，要做个忠实的听众	/138
5. 反复应和，主动倾听	/140
• “鹦鹉学舌”的效果出人意料	/140
• 注意要主动倾听	/141
• 不要用反问句回应	/143
6. 适当地概括，顺畅地对话	/146
• 适当地总结对方的话，谈话会更顺畅	/146
• 归纳总结主要分为两种……	/148
• 我在编辑商务图书的过程中所培养的概括能力	/150
7. 学会巧妙地提问 I	/155
• 恰到好处地提问也是一种倾听术	/155
• 听对方倾诉时，你可以在关键处插入自己的问题	/157
• 用巧妙提问来委婉地下达命令	/159
8. 学会巧妙地提问 II	/162
• 你的问题可以让对方精神饱满	/162
• 尽量避免使用否定式提问	/164