

# 我在听你说

吴若权教你听懂人心的秘密

吴若权 著

那些  
“潜台词”  
“话中话”  
“弦外之音”  
你听懂了吗？

为什么成功人士更重视倾听？  
为什么领导总是习惯先听汇报后发言？

不会说话？  
不会办事？  
99%你没听懂对方想要什么！

蔡康永  
吴淡如

★联袂推荐★



化学工业出版社

吴若权 著

# 我在听你说

吴若权教你听懂人心的秘密



化学工业出版社

·北京·

倾听，是一种失传已久的成功秘诀，也是解决所有问题的关键。倾听，是彼此沟通的基础，也是双方建立信任的开始，懂得倾听，比会说话重要。吴若权首度公开“35条倾听法则”，适用于职场沟通、商务谈判、亲子教育、情人絮语……，帮您听懂人心的秘密，打通复杂的人际关系。只要懂得倾听，即使口才不好，也可以说对话，办好 事，处理好关系。我在听你说，你感觉到了吗？

## 图书在版编目（CIP）数据

我在听你说：吴若权教你听懂人心的秘密 / 吴若权  
著. —北京：化学工业出版社，2012.7  
ISBN 978-7-122-14364-8

I. 我… II. 吴… III. 心理交往 - 社会心理学 -  
通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2012）第104067号

原书名：《倾听幸福的心声》，作者：吴若权，中文繁体版由英属维京群  
岛高宝国际有限公司台湾分公司出版，中文简体字版由吴若权授权化学  
工业出版社在中国大陆地区独家出版发行。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分，违者必究。

北京市版权局著作权合同登记号：01-2012-0383

---

责任编辑：王蔚霞 张琼 梁虹      文字编辑：谢斯晨  
责任校对：洪雅姝                      装帧设计：尹琳琳

---

出版发行：化学工业出版社  
（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011）  
印 装：化学工业出版社印刷厂  
850mm×1168mm 1/32 印张7 彩插4 字数100千字  
2012年9月北京第1版第1次印刷

---

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686）  
售后服务：010-64518899  
网 址：<http://www.cip.com.cn>  
凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

---

定 价：26.00元

版权所有 违者必究

## 《太平洋的风》书系

### 出版者的话

近年来，一衣带水的两岸文化发展迅速，两岸的文化交流也日益丰富。化学工业出版社紧紧抓住两岸关系和平发展的新机遇，努力发挥祖国大陆人文资源优势，输出了一大批科技、大众、教育优秀图书；同时引进台湾知名畅销书作家的最新作品，用文字搭建两岸交流之桥。

我们精选台湾、香港知名作家的最新优秀作品，整理出版，组成《太平洋的风》书系，奉现给读者。图书主题选材广泛，涉及心理励志、两性情感等领域。希冀能为生活在钢筋水泥森林里的都市人带来一缕夏日的清风。

本套书系首批出版的《时间管理幸福学》、《嫁给谁都幸福》是台湾畅销书天后吴淡如的倾心力作。图书一经出版，便引起了读者的广泛好评和社会的热烈讨论，《时间管理幸福学》一书还荣获了“2009年度全行业优秀畅销品种”称号。

在《时间管理幸福学》一书中，被蔡康永称作“三头六臂”的吴淡如首度公开了自己的时间管理秘籍。针对“很努力，完成的是却不多；老是很忙，却没有对等的收获”的人群，分析了时间立体化的11个关键，给出管好自己和时间的10个法则，内容简洁而紧凑，有着女性特有的细腻和清晰的理性。

在《嫁给谁都幸福》这本书中，最擅长两性关系的吴淡如

认为“幸福不是掌握在别人手中的，而是放在心中的一种能量”。她传授给女性朋友“嫁给谁都幸福”的5大秘诀引人深思。

最新引进的作品有吴淡如写给孩子的“小情书”——《亲爱的孩子》和台湾畅销书作家、电视广播节目主持人、红遍海峡两岸的歌曲《冬季到台北来看雨》词作者、连续多年获得金石堂畅销书作家和年度销售冠军的吴若权的作品《我在听你说——吴若权教你听懂人心的秘密》。

《亲爱的孩子》由吴淡如写给孩子的33篇书信组成，书中内容不仅充满了对孩子的爱与期待，还闪烁着对当前各种教育方法的深切反思和真知灼见。书信主题涉及孩子成长的方方面面。你会跟着流泪，你会跟着微笑，你会跟着苦痛，你会跟着幸福，最终你会收获坚强的力量。

在《我在听你说——吴若权教你听懂人心的秘密》一书中，吴若权指出，倾听，是一种失传已久的成功秘诀，也是解决所有问题的关键。他首度公开了“35条超级倾听法则”，适用于职场沟通、商务谈判、亲子教育、情人絮语……只要懂得倾听，即使口才不好，也可以说对话、办好事、处理好复杂的人际关系。在众人视线往往集中在“说”的今天，这无疑是一本具有独特视角的好书。

本套丛书的策划与出版，得到了心理学专家施钢、《心理月刊》主编王珩的指导和帮助，并感谢北京版权公司张艳女士等的大力推荐。感谢《北京晨报》、《中国图书商报》、《婚姻与

家庭》等平面媒体界的朋友刘婷、任志茜、罗丹、侯程元、胡旭翔、胡照珍、俞晓晟、黄春姣、刘洋、黄贞、康诚、雷畅、周迎、周忆男、周燕、钟丽英，《新浪读书》、《腾讯读书》、《搜狐读书》等网络媒体界的朋友陈妍、陈超、李小咪、赵凤珍、张银滢、张阳、张亚莉、张赛军、张明、张璐、岳起农、袁静、李璐、李均，中央广播电台《品味书香》栏目等广播电视媒体界的贺超、袁斌、姚楠、胡颖芳、俞志钧、刘宇、俞樾给予的大力关注，感谢上海淞漕文化的俞钟鸣、岳华、王琢、王倩给予的宣传推广建议，同时感谢陈佳、陈娟、陈丽君、陈琦、陈思、程琳、戴佳、黄安喜、唐潇、戴金勇、红缨、范鹏飞、方强、杨莹莹、龚强、何灵、何园园所做的工作。

对通过微博、网站、邮件、信件与我们交流互动的特约评论员或热心读者贺玉枚、吴小明、吴闻、许斌、童宇、谭霜、陈桂丹、蒋杰、张凡、苏俊杰、宋雪娇、乔玮、彭蓓蓓、潘词、李勇进、胡汉志、欧阳旭波、聂丽娟、刘婷婷、罗玉梅、罗童超、鲁志蓉、龙丹莉、李锋、李婧娟、李颖秋、李智慧、梁英子、李梅、李玫、王峰、朱铭、林颖、吴汉阳、张雨、夏一珍、刘帅、崔洋洋、夏福瑞、朱春兰、葛健怡、朱建琴等，在此表示衷心的感谢。

我们将一如既往，继续遴选值得流传百年的好书佳作奉献给大家。用真诚传播文化，用真心回报读者，让我们共同期待《太平洋的风》伴我们的心灵共同飞翔。

# 自序

## 我在听你说

倾听，不只是一种良好习惯的培养；  
也是美好人格与宽容自信的锻炼。  
倾听，是一种失传已久的成功秘诀；  
是解决所有问题的最大关键。

从小就听亲友们说父亲听力不太好，但是，在我的记忆里，在战乱中逃难时听力受损的父亲，并没因为听力不好，而形成人际关系上的障碍。甚至，因为他知道自己听力不好，更谦虚而专注地倾听。除了细心留意对方的唇形、神情和肢体动作这些细节之外，他也会尽量面带微笑，重复一次对方的话，或立刻用纸笔记下，确认彼此的沟通没有误解。

依我看来，“重听”两字，对父亲而言，根本不是“重度听障”，而是“重视倾听”。他因此而更懂礼让、更守纪律、更重承诺，成为子女最好的身教。

父亲的细心体贴，不但为他带来好人缘，也让我们的父子关系更为融洽。

印象中，无论犯了什么错，他从来没有对我吼骂过，反而是我在年轻气盛的时候，曾经因为自己不耐烦解释清楚事情，而对他大声说过话。听力不好的他，总是认真倾听。即使在我最落魄的求学阶段，父亲依然让我感觉被爱与尊重。长大之后，也因此而能够更加理解、体贴别人。

大概就是受到成长经历的影响，在我心目中，生理的听障，拉近了人与人的距离；反而是心理的听障，比较容易造成人与人之间难以跨越的鸿沟隔阂。

### ◎ 倾听对方的意见，可以找到最适合的相处之道

绮惠是个十八岁的女大学生，自己承认人际关系很差。她在家里是“天之骄女”，没人敢惹她。但爸妈给她的极力宠爱，并不代表全家可以幸福快乐。因为绮惠童年时得到的过度宠爱，发展成为一辈子的溺爱，到了青少年阶段，她就开始觉得喘不过气，几乎天天和爸妈吵架。

她十五岁开始交男友、十七岁就曾离家出走。爸妈为了她的叛逆伤透脑筋，互相推诿管教责任，认为女儿变坏都是对方的错，彼此对立到感情状态长期处于离婚的边缘。



当我深入了解她的家庭背景，才知道父母都是伶牙俐齿型的人，居家生活中的每件事情都可以拿来抬杠，像是马拉松式的辩论会，谁都不服气谁。无论是哪一方先讲一个观点，还没把话说完，另一方就开始批判。“胡说八道！”、“你白痴啊！”、“怎么可能！”、“废话少说啦！”，这些对话已经成为夫妻俩的口头禅。

在这样的家庭环境下成长，孩子根本无法学会理解及尊重。从小学开始，绮惠的人际关系就很差，同学根本不想理她。越感到孤单，她就越会想要做离经叛道的事，借此吸引注意。只不过爸妈从来不曾真正倾听她的想法，每次被请到学校恳谈，他们就歇斯底里地争吵，指责对方没把孩子教好，却忘了看看自己做了什么。

一个跟别人说话会像吵架那样越说越大声的人，必定是身边的人未曾认真想听他说话；一个会用手机连续拨打夺命追魂电话的人，必定是恐惧对方不会回他电话。无论因为什么，他们发动冷战、彼此疏离，结果都是两败俱伤。

如果绮惠的父母，愿意静下心来，暂时搁置谁是谁非，好好倾听对方的意见，或许夫妻可以找到最适合彼此的相处之道，也能够凝聚管教小孩的共识。只要他们愿意倾听绮惠的心声，让她感觉被尊重，她可以慢慢找到自己。请相信下

面这个事实：倾听，不只是一种良好习惯的培养；也是美好人格与宽容自信的锻炼。

### ◎少评论，多倾听，重新拥有珍贵的幸福

《仁慈的吸引力》作者比罗·菲卢奇（Piero Ferrucci）在书中分享一个特别的经验。一把从十八世纪流传下来、做工精致的小提琴，至今仍具有极佳的共鸣性。它不仅可以奏鸣出优美的乐章，也会和周遭的声音相应和，例如：和另一把正在被演奏中的小提琴、和驶过街上的电车、和某人的话语。

然而，并非所有的小提琴，都具备如此细微的敏锐度，因为它出自对木材相当了解、且拥有代代相传手艺的师傅。

比罗·菲卢奇认为，每个人都像是一把具备敏锐共鸣的小提琴，从出生开始就具备和别人生气相和的能力，看到人笑就跟着笑，听见人哭就跟着哭，出自本能的同理心，最后终于可以发展成为体恤别人情感的能力。因为懂得彼此认同，而可以相互支持。

万一这种能力没有完全发展，或是受到阻碍，就会对别人的感受浑然不觉，人际关系变成无解的哑谜。甚至，任由自己操控或侵犯他人。

每次重读这本书，尤其是读到这个段落，我都会再度深

刻反省自己，站在理解他人的角度面对日常生活中别人给我的挫折，或是双方制造的冲突。并且，想到我的父亲。倾听，是他用一生无言的身教，传授给我最宝贵的功课。

虽然，熟识的亲友或是素未谋面的广播节目听众，都认为我的个性和反应，已经表现得比一般人更体贴、也更愿意倾听了，但我仍不敢有任何自以为是的傲慢。因为我知道，这是现代人最欠缺的能力，甚至可以说是所有社会乱象的根源，如果我不能随时提醒自己，就很容易掉进同样的大染缸里，再度迷失。

### ◎你愿意付出多少诚意，决定对方可以回馈多少真心

十几年来，因为执行顾问工作和参加公益活动的机缘，我有幸能够不断与不同背景的人群接触，观察他们的言行举止。累积多年的经验，发现一个事实：这个世界发展到今天，已经变得意见和评论发表得太多，而能够被接纳和倾听的机会太少。

当我在公开场合上课或演讲，进行意见交换及讨论时，无论身处职场或学校，听众的反应始终很两极化——少部分人抢着说话；大部分人沉默不语。抢着说话的人，一旦真的拿到麦克风，又常常语无伦次，不是没有重点、就是充

满抱怨。显而易见的是：他在表达之前未经思考，而抱怨只是想引人注目。不论抢着说话或沉默不语，两者形成的原因却非常近似——他从来没有被好好倾听，也不曾倾听自己。

经过这么多年的学习与进修，尤其在沟通法则方面的研究，让我发现一个很重要却被忽略很久的事实：倾听，是一种失传已久的成功秘诀；倾听，是解决所有问题的最大关键。倾听，是学习互相尊重的开始，也是建立彼此信任的基础。你愿意付出多少诚意，就决定对方可以回馈多少真心。

学习倾听，不只可以用于个人增进沟通与了解，也可以帮助企业赢得顾客关系。星巴克就是透过倾听“顾客心声系统”，每月获得近万名消费者宝贵意见，让全体伙伴及时感受顾客的期许，激励团队更全心投入，落实品牌的承诺。

为了分享倾听的艺术，我花了半年的时间，重读所有曾经给我深刻影响的相关书籍，汇整这些年来的沟通经验完成本书。这是我的第八十九号作品，纪念我的父亲，也献给所有愿意透过倾听而重新拥有幸福人生的你。

# 目录

## 第1章

### 倾听：

#### 利人利己的艺术

每个人说出的话语，若能够被对方听见，就会有受到重视的感觉。对方诉说的内容究竟是什么，虽然很重要，但并非最重要；比内容更重要的是，你能够听出对方情感的需求，让他觉得你是真心陪伴，并且全然支持，彼此就可以发展出难能可贵的信任关系。

超级倾听法则1	
会听话比会说话受欢迎	002
超级倾听法则2	
用耳朵肯定对方	008
超级倾听法则3	
主动倾听主导沟通	014
超级倾听法则4	
乐于肩负倾听的责任	020
超级倾听法则5	
打造倾听的环境	026
超级倾听法则6	
用身体书写的惊叹号	032
超级倾听法则7	
倾听是最佳伴奏	038
超级倾听法则8	
先忘我才能沉醉	044
超级倾听法则9	
发挥问号的威力	050
超级倾听法则10	
有“球”必应	056
超级倾听法则11	
快速打包的倾听法	062

# 目录

超级倾听法则12	
全心全意的投入	069
超级倾听法则13	
为什么李家同生气、九把刀脱裤?	075
超级倾听法则14	
引诱对方的耳朵	080
超级倾听法则15	
为何就是“不听话”?	086
超级倾听法则16	
男人的成就是听出来的	092
超级倾听法则17	
倾听赢得女人芳心	097
超级倾听法则18	
两性和解在倾听之间	103
超级倾听法则19	
必胜倾听九字诀	108
超级倾听法则20	
追随青少年的话语	113
超级倾听法则21	
用倾听与父母和好	119
超级倾听法则22	
不拍马屁也能加薪	125
超级倾听法则23	
友谊建立在口耳之间	131
超级倾听法则24	
付出就是收获	137

## 第2章

### 倾听:

#### 创造双赢的优势

好的倾听者，是比较愿意反省的人，透过自我觉察的能力，理解对方的感受。懂得倾听，无形中也增加了自信。当彼此都乐于倾听，双方就会得到更多支持与尊重，两人的关系更加亲密，各自的心灵也可以海阔天空。

# 目录

## 第3章

### 倾听：

#### 改善自己的人生

倾听别人时的真诚程度，对应的是你  
对自己是否足够诚实。  
倾听自己、倾听自然，  
听见宇宙的声音，其  
实投射的是最内在的  
自己。倾听，是获得  
幸福的一把钥匙。学  
会积极地倾听，就可  
以锻炼出更好的自己。

超级倾听法则25	
听出真正的兴趣	144
超级倾听法则26	
听见藏在嘴边的真相	149
超级倾听法则27	
拆除伪装的面具	155
超级倾听法则28	
戒除阻碍倾听的坏习惯	161
超级倾听法则29	
替耳朵建构防火墙	167
超级倾听法则30	
接纳批评的声浪	173
超级倾听法则31	
倾听可以化解对立	179
超级倾听法则32	
引导对方做决定	185
超级倾听法则33	
容许片刻的沉默	191
超级倾听法则34	
倾听需要的纠察队	196
超级倾听法则35	
倾听自己的心声	202
后记	208

但并非最重要；比内容更重要的是，你能够听出对方情感的需求，让他觉得你是真心陪伴，并且全然支持，彼此就可以发展出难能可贵的信任关系。

## 第1章 倾听：利人利己的艺术

每个人说出的话语，若能够被对方听见，就会有受到重视的感觉。对方所说的内容究竟是什么，虽然很重要，





## 超级倾听法则 1

# 会听话比会说话受欢迎

倾听，是彼此沟通的基础，也是双方建立信任的开始。

好人缘，其实是用耳朵听出来的，

而不是靠嘴巴说出来。

我，不太会说话。真的，我一直这么觉得，而且并非刻意表现谦虚。

或许，基本的应对进退我还可以做到；说话，的确不是我的专长。可是，主持广播节目将近二十年了，还是有很多听众都认为我很会说话。在“教你怎么说话”这类书籍在台湾地区大为畅销之前，就有不止一家出版社的编辑或策划，捧着精心设计的出版计划，邀我写一本有关“说话术”的书，却被我婉拒了。因为，我从来