

聽話

聽人說話的態度愈好，
說服對方的機率愈高。

的藝術



歐陽輝／編譯

聽話的藝術

一九八七年五月出版

售價150元

(如有破損或缺頁請寄回調換)

編輯者：歐陽

發行人：蔡森明

出版者：大晨出版社有限公司

臺北市北投區敦遠一路二段十二巷一號

電話：(〇二)八三四六〇三—
八三四六〇三三

郵政劃撥：〇一六六九五五——一

登記證：局版臺業字第二一七一號

承印者：國順圖書印刷公司

板橋市中正路二一六巷二弄十三號

電話：九六七七二二六

法律顧問：劉鈞男律師

臺北市衡陽路六號七樓之五
電話：(〇二)三六一九〇八〇

▲經銷處：全省各大書局

序 言

一年前的某一天，有位年輕人到我辦公室來，他滿臉通紅地問：「歐陽先生在不在？我有點事找他……」就這麼一句簡單的話，他卻結結巴巴，表達不清楚。從他的態度看來，我已猜出他來找我的目的。以下就是當天的談話內容。

原來，他是某食品公司的營業員，工作是以開發業務為主。由於他天生內向且不擅長詞令，所以常為此苦惱。為增加營業額，他不得不努力學習推銷術，然而面對顧客時，卻又張口結舌，無法順暢表達自己的意思。這令他困擾不已，所以才痛下決心學習說話技巧。

我給了他一個建議，但他似乎不了解。事隔兩個月，他再來找我，只是這次表現完全不同，整個人顯得開朗多了。

「先生，這個月我的成績相當不錯呢。記得上次來請教時，以為是白跑一趟，但我抱著姑且一試的心理去做，不料，所有客人的反應都異於以往，這倒令我信心大增！」他的確和上次判若兩人。

其實，我所提出的建議很簡單，是「不要開口，只要聽對方說並點點頭」。在表達

意見前，先聽完別人說話——這個道理十分簡單，卻很難做到。

任何人都希望受人歡迎，也都希望別人能了解自己。因此不惜花費時間來表達一切，但效果卻不彰。不僅如此，人人都費力地想讓人「聽自己說話」、「成為自己的知己」。同樣的，對方也有這種想法。

為獲取對方信賴，進而說服對方，必須先了解對方的心意，所以「傾聽」也就顯得格外重要。只可惜，大多數人都忽略了這點，而以訓練口才做為博取對方好感的主要手段。

許許多多功成名就的人，完全是以習得聽話藝術而受人信服。可見得，「會聽話」才是說服人的法寶。

人是群居動物，不可能離群索居。而且人也是感情的動物，沒有人不希望建立良好的際關係。另一方面，人也會盤算與什麼人來往會吃虧，而與什麼人來往能佔便宜，所以人也稱得上是精打細算的動物。儘管人際關係是如此複雜，但只要用心學習聽人說話，仍可與人和睦相處，不致到處碰壁。

本書內容是以實例說明「如何聽人說話」為主，有助於達成溝通目的。筆者希望各位讀者能藉本書，成為具有「聽話」能力的人。

目 錄

序言

第一章 耳朵的重要性

1	說話前先聽話	一二
2	殺死相聲家不需刀刃	一四
3	專心聽對方說話便能說服對方	一七
4	假裝聽不懂	一九
5	承認不了解	二一
6	為何「聽人說話」的行業會繁盛	二三
7	先聽主題以外的話題	二五
8	應避免自我炫耀	二七
9	側耳聽男人的夢想是禮貌	二九
10	不說一句話	三一

第二章 妙用身體語言

- 11 以專心聽講因應不擅言詞的人……………三三三
12 用一隻耳朵聽自己說話……………三五

- 1 表現出專心聽講的姿態……………三八
2 眼睛應放置那裏？……………四〇
3 傾聽的姿勢……………四二
4 談話聲調改變時……………四五
5 當聽不清楚時……………四七
6 避免召喚對方……………四九
7 服裝方面需協調……………五一
8 對初見面的人以耳朵聽……………五三
- 第三章 應答技巧可影響大局**……………五五
- 1 應答是促進談話的潤滑油……………五六
2 應答需誇大……………五八

第四章

聽人說話時須注意細節

3	以「有趣」與「不懂」的反應引導談話·····	六一
4	應答須因人而異·····	六三
5	應答好比是調味料·····	六六
6	表情也可用來代替應答·····	六七
7	應避免說長議短的應答·····	七〇
8	強調談話內容的價值·····	七二
9	以應答促成電話交談成功·····	七四
1	設身處地為對方著想·····	七八
2	信任別人便是最佳聽衆·····	七九
3	避免英文與專有名詞·····	八一
4	不指出對方的錯誤·····	八三
5	事前須充分準備·····	八五
6	相互交換消息·····	八八
7	原則上不可打斷發問·····	八九

第五章 應整理談話內容

1	一面聽一面整理·····	九二
2	重視壞消息·····	九四
3	覆誦兼具整理與表達之效·····	九六
4	一半當作事實，一半當作主觀·····	九八
5	以其他語言代替·····	一〇〇
6	適時採用比喻法·····	一〇二
7	引導對方步入正軌·····	一〇四
8	推動優柔寡斷的人·····	一〇六
9	事先提出問題數目·····	一〇八
10	學習一一九的語氣·····	一〇九
11	認清對方的真義·····	一一一
12	只記錄重點·····	一一三
13	不可信任「我只對你說」·····	一一五

第六章 感情重於技巧……………一七

- 1 先考慮感情因素……………一八
- 2 不宜「決定」或「搶先」……………二〇
- 3 忠告……………二二
- 4 應避免說「但是」……………二四
- 5 間隔一段時間才提出反論……………二六
- 6 先請對方吃或喝……………二八
- 7 利用中途下車修復……………三〇
- 8 大方接受稱讚……………三二
- 9 遭人攻擊缺點時……………三四
- 10 以非理論回答對付……………三六

第七章 做好準備工作……………一三九

- 1 做好準備工作的重要……………一四〇
- 2 第一聲能增進談話興致……………一四二

3'	不宜問「怎樣啊？」.....	一四四
4	應以最感興趣的事做為壓軸.....	一四六
5	最初即表明意見.....	一四八
6	假托他人之詞.....	一五〇
7	嘗試曖昧問法.....	一五二
8	說話時需停頓.....	一五四
9	態度誠懇.....	一五八
10	注意習慣.....	一五八
11	閒談是獲取消息的重要來源.....	一六〇
12	模仿聽話技巧高明的人.....	一六一
13	聽人說話時應保持輕鬆.....	一六三

第一章 耳朵的重要性



1 說話前先聽話

現代可說是講求溝通的時代。因此，一般人都想盡辦法訓練口才，讓自己能言善道，成為發表意見的頂尖高手。這都是「會說話才能使溝通圓滿」的心理所造成的。「會說話」是否就能使溝通順利？

以開會來說，無論是公司會議或社團會議，縱然主持人擅長說話技巧，但如果從頭到尾都是他一人發表意見，那麼這會議充其量只是報告會。唯有出席者也發言，提出具有建設性的問題或意見，才能達成會議的溝通目的。「說」與「聽」是溝通不可或缺的條件，而這兩者相互平衡，才會產生理想的溝通。

像這種情形也適用於一對一的交談。由此可見，與其強求成為很會說話的人，不如先成為能傾聽的人，如此有助於溝通。

應如何聽人說話是本書的主題。到底「聽人說話」具有何優點？

第一：能獲取對方信任。這點可從周遭的人身上證明。不可否認的，不聽人說話的人，不可能受人歡迎。

第二：藉聽人說話可訓練說話技巧。

談話是否能提起別人興趣，與話題好壞息息相關。所謂話題，除了可得自報紙、電視與雜誌之外，也可從他人身上獲得。換句話說，多聽人說話可增廣見聞，使談話內容愈來愈充實。因此，能「聽話」的人自然也會「說話」。

環顧周遭的人可發現，深知說話藝術的人，也都了解聽人說話的重要，由於他們不斷吸收別人的話題，於是更添增自己的話題。相反的，那些言語乏味的人，大都是從不聽人說話的人，但如此，反會炫耀自己或批評別人。

如此看來，說話技巧好壞與否並不重要，只要能用心學習聽話技巧，即可廣得人緣。

2 殺死相聲家不需刀刃

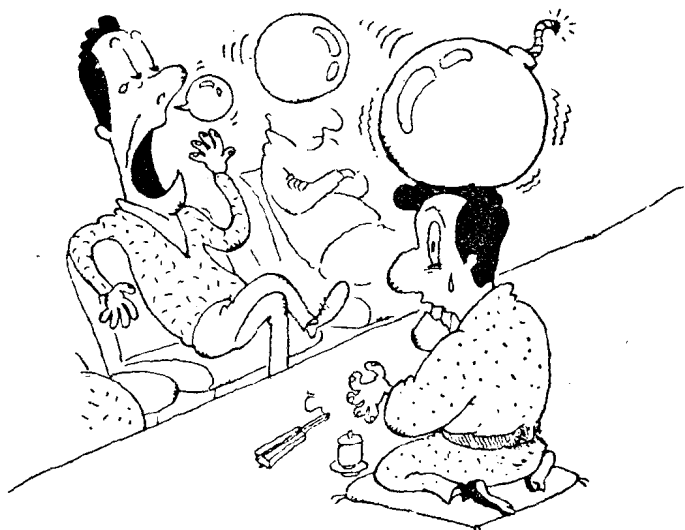
人是理性的動物，同時也是感情的動物。也有人成天斤斤計較得失，所以可歸類於「精打細算型」動物。現在我們姑且不論後面這種。在人的行為中，理性與感情那一方面所佔的比例大？關於這點，我們來聽聽美國某社會福利專家的看法：

「人有時是理性的動物。但大部分行動都是由衝動或偏見所支配。甚至是由胃悶或貧血等身體症狀來決定行動的。」

根據這種看法，人的行為大致是由感情所支配。這點從日常生活中即可證實。例如，一般人與人交談時，多以當時當事人的態度判斷談話內容的好壞，而不以談話內容本身衡量。同樣的談話內容，如果談話者態度良好，就認為「嗯，這個人說話很有道理。」但如果態度惡劣，即想：「這個人光說不練……」如這般產生批判式的反應。

從這種心理傾向看來，贏取歡心是使對方肯定自己談話的必備條件。即使對方的談話再無聊，也須裝出很用心聽的樣子，因為人都對肯聽話的人有好感。

某位名噪一時的相聲家曾接受雜誌訪問，記者問：「大師，您說相聲已久，聽眾們對您的拿手好戲也都耳熟能詳。如果您在說相聲時，聽眾席傳來噓聲：『怎麼又是這齣……』那麼您作何



殺死相聲家不需刀刃，只需打三個呵欠即可。

感想？」這位相聲家莞爾一笑，不慌不忙地答道：「這對我來說根本無關痛癢，因為這表示聽衆對我的相聲仍有興趣。」

原來，大師最擔憂的是，聽衆不肯聽他說話而打呵欠。假如在說相聲中看到聽衆張大嘴巴打呵欠，一定令他當場楞住，再也說不出一個字。難怪有人說：「殺死相聲家不需刀刃，只需打三個呵欠即可。」

不僅是相聲家，一般人說話同樣會介意聽者的態度。當對方眼神專注時，必然以爲：「他一定覺得我的話很有意思。」相反的，當對方別開臉，自然會想：「他可能感到十分枯燥吧。」如這般的，說者往往會以聽者的態度衡量對自己的感情。

因此，縱然說者言語無味，也絕不焦躁，發出噓聲或打斷，而須耐心聽完。如此必能打動說

者的心，自然而然對你發生好感。起初，你或許會感到很無趣，但仔細聽後，反會接受對方，進而了解對方。一旦雙方建立良好的 interpersonal 關係後，對方也能明瞭你的談話。

而這種人際關係同樣適用於家人之間的關係。

大部分家長都會問子女：「你喜歡爸爸或媽媽？」據了解，以「我喜歡媽媽」這個答案居多。這是由於母親時常聽孩子說話的緣故。反觀父親，孩子想趁著進餐時間發表意見，但父親可能會禁止：「吃飯時不要講話！」漸漸的，孩子自會疏遠父親。

最後再提醒一次，若是想博取別人好感，不妨嘗試多聽對方談話。