

Listen:

6大傾聽術



卡內基訓練統計，70%的人都是不及格的傾聽者，而傾聽卻是現在職場上最容易被忽視的競爭力。

本書從分析推理、歸納總結「**listen**」的真義入手，並結合現實生活中有代表性的例子，從六個方面指導你在事業和生活中去正確地聽。透過學會正確地聽，在不知不覺中提升你的人際關係，創造事業和生活的大豐收！

劉婷婷 著



新裝版
原書名/贏得信任的傾聽術

Listen:

6大傾聽術



傾聽是溝通的基礎，也是建立良好人際關係的關鍵。本書將為你介紹6大傾聽術，讓你成為一個更好的傾聽者。

本書內容豐富，包括：傾聽的定義、傾聽的重要性、6大傾聽術的介紹、傾聽的練習方法等。本書適合所有對傾聽有興趣的人士閱讀。

傾聽者



智慧種籽 33

Listen：6大傾聽術

作者／劉婷婷
發行人／詹慶和
總編輯／蔡麗玲
副總編輯／劉信宏
編輯／方嘉鈴・謝美玲
行銷企劃／許伯藝
封面設計／斐類設計
美術編輯／饗書工作室
出版者／良品文化館
發行者／雅書堂文化事業有限公司
郵政劃撥帳號／18225950
戶名／雅書堂文化事業有限公司
地址／台北縣板橋市板新路206號3樓
電子信箱／elegant.books@msa.hinet.net
電話／(02)8952-4078
傳真／(02)8952-4084

2010年1月初版一刷 定價200元

總經銷／朝日文化事業有限公司
進退貨地址／台北縣中和市橋安街15巷1樓7樓
電話／(02) 2249-7714 傳真／(02) 2249-8715
星馬地區總代理：諾文文化事業私人有限公司
新加坡／Novum Organum Publishing House (Pte) Ltd.
20 Old Toh Tuck Road, Singapore 597655.
TEL：65-6462-6141 FAX：65-6469-4043
馬來西亞／Novum Organum Publishing House (M) Sdn. Bhd.
No. 8, Jalan 7/118B, Desa Tun Razak, 56000 Kuala Lumpur, Malaysia
TEL：603-9179-6333 FAX：603-9179-6060

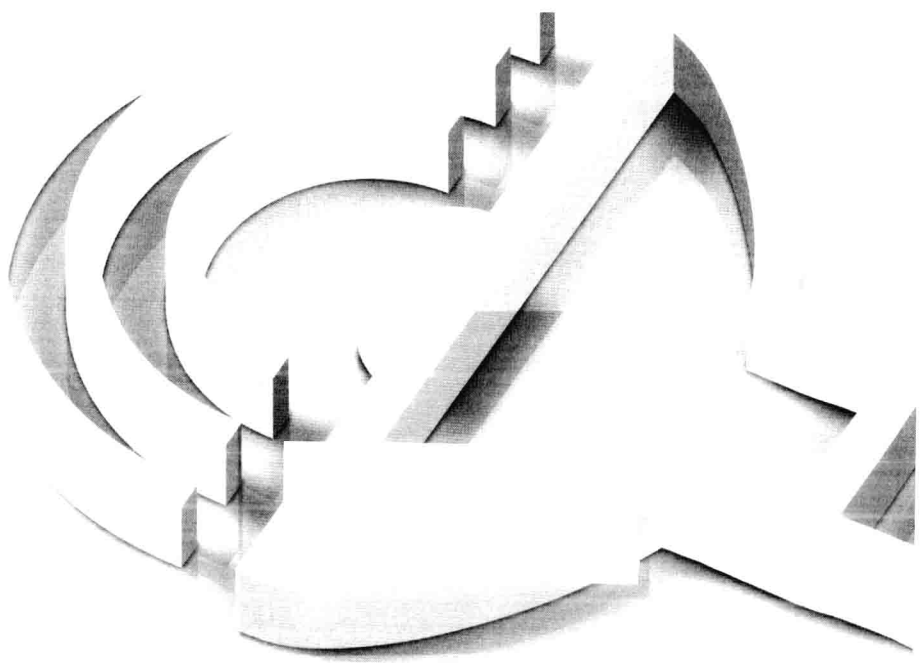
版權所有・翻印必究（未經同意，不得將本書之全部或部分內容使用刊載）
本書如有缺頁，請寄回本公司更換

Listen:

6大傾聽術



劉婷婷 著



前言

我們常常會遇到這樣的人，他是周圍親人、朋友和同事情緒的垃圾桶、祕密的守護者、快樂的分享者，他會因為要和不同的人談心而忙得不可開交。

我們常常會遇到這樣的人，他總是能夠很快贏得陌生人的好感，哪怕是最苛刻的老太太、最嚴謹的學者，或最高傲的美女。

我們常常會遇到這樣的人，他像是我們肚子裡的蛔蟲，說話做事總能撫平我們心中細微的皺褶，讓人不佩服也不行。

這樣的人，是會聽的人。

有人會不以為然：聽話，誰不會啊，大家都不是聾子——難道聽個話還需要什麼學問？

從人的生理功能來講，如果沒有先天缺陷，自然是人人都能聽；但從人的心理接受和理解能力方面來看，聽話卻恰恰需要極高的學問。

其實，會聽話不僅僅是聽別人說話，不僅僅是從話語的表面意思來理解，不僅僅是被動地接收。

自古以來，琴便是人表達內心的一種手段。奏琴人的思想、志向、個性、情感等，往往包含在琴音之中。家喻戶曉的伯牙和鍾子期的故事，說的便是琴聲無法被人瞭解的伯牙，偶遇知音子期。無論伯牙琴聲中想表達的是高山還是流水，鍾子期都能準確地感知。伯牙子期，高山流水，因此成為形容知音的成語。

聽琴和聽話相通。會聽琴的人，被奏琴者引為知己；會聽話的人，自然也就格外受說話者的歡迎。

在金庸的《笑傲江湖》中，任盈盈就是一個會聽話的人。〈學琴〉這一章，令狐冲在任盈盈的引導下，把自己心裡無法對師父師娘、師弟師妹們說的話，明白而無保留地向只有一面之緣的任盈盈傾訴。在金庸的筆下，任盈盈或沉吟、或發問、或解惑、或沉默，輕而易舉地突破了令狐冲的心房。

人生生活在社會中，必然要和形形色色的人打交道，溝通交流。而交流，是由聽和說兩部分組成的。說能讓別人瞭解自己，而聽，則是讓自己去瞭解別人。

一個會聽的人，不但能得到眾人的信任和喜愛，更能因此避開很多事業上的挫折、生活中的失敗。

在小說《亂世佳人》中，相愛的白瑞德和郝思嘉就是因為聽不懂對方的口是心非，而黯然分手。

有句名言說：人只有一張嘴，卻有兩隻耳朵，原因是聽的要比說的多一倍。

如何聽？如何讓別人毫無保留地傾吐？如何正確把握說話者想要表達的內容？如何感知說話者還未說出口的內容？聽的時候應該注意什麼？本書從「LISTEN」這個單詞入手，透過分析推理、歸納總結，並結合現實生活中有代表性的例子，從六個方面指導你在事業和生活中去正確地聽。透過學會正確地聽，在不知不覺中提升你的人際關係，創造事業和生活的大豐收！

還等什麼呢？趕快翻開本書，讓自己成為「聽」話高手吧！

Contents

前言

Link——連結

2

Part 1

1. 人還是鬼？
2. 成為搜尋引擎
3. 應該以什麼身分出現在聽話者面前？
4. 讓耳朵學會因地制宜
5. 狼來了？狼真的來了！

10 14 22 29 36

Interactive——互動

1. 大地知道天空的真誠，因為有雨滋潤
2. 茱麗葉，為什麼你是茱麗葉？
3. 你覺得累了，所以我睡了
4. 往事需要再提

44 50 57 62

Part 3

Sharp——敏銳

5. 你的所想，我的所思
6. 一起森巴舞
7. 我是你的周星馳
8. 美妙的旋律各不同
1. 臉色——情緒指南針
2. 眼神——內心的窗戶
3. 肢體語言——聽不見的聲音
4. 暗示——不能說的祕密
5. 影射——顧左右而言他
6. 反話——會轉彎的子彈
7. 轉移話題——我不想說

117 112 105 100 96 91 86

80 75 71 66

Contents

Part 4

Think——思考

8. 弦外之音——帶著假面的話語

123

Part 5

Etiquette——禮節

1. 有耐心
2. 選擇恰當的服裝、儀表

3. 驅散迷霧
4. 帶色彩的話語
5. 應選擇性耳聾
6. 哪壺不開？
7. 當一朵解語花

165 159 152 145 138 133 128

179 172

Part 6

Note——注意

3. 正確運用肢體、動作、表情

4. 專注

1. 反常行為

2. 欲言又止

3. 情緒失控

4. 爭吵辯論

210 205 200 194

190 185

Chapter 1

Link——連結

LISTEN中的「」，提醒你聽時要產生「Link（連結）」！

一個人的行為和思想總是受到自己生活背景和身分的影響。一個人的話語也是一樣，不同的身分、不同的場合、不同的時間、不同的地點，甚至不同的聽話者，都會影響說話的方式和內容，也就影響了聽話者的判斷和理解方式。

連結能將聽話者的思考與說話者的各種資訊聯繫起來，讓聽話者的判斷不僅只是基於純粹的感性，而具有理性色彩——也就更加準確、可靠！

我們在聽話的時候運用連結，可以減少因為口語的歧義而造成的誤解，可以避免互動時冒失的舉動，可以對說話者的話語做合理的補充。

連結——對於想成為聽話高手的你來說，一定是迫不及待必須學習的重要方法！

1. 人還是鬼？

俗話說，見人說人話，見鬼說鬼話。這話表面上是指導我們如何去「說」，但反過來看，它也傳達了這樣一個訊息——人說的是人話，鬼說的是鬼話。

我們要聽懂一個人說的話，首先要弄清楚，他是什麼人。

在電視中常常有這樣的情節：一個女孩子含羞帶怯地對她的男朋友說：「討厭！」

無論是電視中她的男朋友，或者電視機前的觀眾，都會很清楚地知道，女孩子要表達的不是討厭，而是「害羞」。為什麼？因為女孩是男孩的女朋友。

女朋友的身分至少傳達給我們一點資訊：女孩愛男孩，而不是討厭。透過瞭解這一訊息，我們才能聽懂女孩的「討厭」所表達的真正意思。

如果沒有把說話者的個人資訊與他所說的話語聯繫起來聽，就容易偏離真實意

思，也就容易犯錯。

梅玉是個上班族，剛出社會不久，由於長得漂亮，個性又活潑開朗，因此一到公司，公司的很多男同事就對她表示好感。

一位前輩硬是要把自己的侄子介紹給梅玉。只要一有空，該前輩就在梅玉身邊不停地談論她的「笨」侄子，還說了很多她侄子所做過的「笨」事情。梅玉越聽心中越不高興，心想難道我條件這麼差，就只配得上你那個愚蠢沒人要的侄兒？高傲的梅玉覺得自尊心受到打擊，對該前輩也產生了成見。終於她找了一個機會，委婉地把自己的想法告訴前輩。

該前輩從此未再提及她侄子。奇怪的是，公司裡曾經想為梅玉介紹男友的人也突然閉了嘴。梅玉主動問及，他們也支支吾吾，找藉口推託。梅玉很委屈，以為遭到拒絕的前輩煽動同事排斥她。

有一天，梅玉在洗手間，無意中聽到兩個同事在八卦此事，說梅玉自視甚高、不知好歹。原來前輩的侄兒非常優秀，人也長得帥氣，前輩說他笨，一是謙虛，二

Chapter 1 Chapter 2 Chapter 3 Chapter 4 Chapter 5 Chapter 6

也是正話反說，免得梅玉有壓力。

同事還嘲諷說，像梅玉這樣的女孩子，是典型的花瓶，沒有大腦，是好是壞都分不清，自己還是別多事，免得梅玉記恨……

兩位同事走後，梅玉愣了很久，後悔不已。她想跟前輩道歉，但又不知如何開口。梅玉就是典型不會聽話的人。她從來沒有把前輩「阿姨」的這一身分，和她的話語聯繫起來，因而聽不出前輩正話反說的謙虛之辭。

其實在聽話的時候，我們只要稍微想想，說話的人是誰？他為什麼會這麼說？他這麼說有什麼目的？他要傳達什麼訊息？這樣，很多的錯誤就可以避免了。

如何分辨是「人」是「鬼」？

孫悟空之所以能降妖除魔，就是因為他生了一雙火眼金睛，能看出化為人形的妖魔原形——無論白骨精怎麼變，是老頭、老婦還是少女，他都能看穿她白骨精的本質，從而一擊中的。

我們也可以透過某些方法，讓自己的耳朵也擁有火眼金睛般的威力：

1. 瞭解說話者的基本資訊，包括性別、年齡、職業、身分和背景。我們在社會中生活，每天要接觸不同的人，每天都要聽不同的人說話，瞭解說話人的基本情況，就能夠大致把握他說話的方向和方式。比如批評後輩，大學教授和果園老闆就可能採取完全不同的方式。

2. 瞭解說話者的性格、興趣、愛好、生活習慣和思維模式。世界上沒有兩片相同的葉子，世界上也沒有兩個相同的人。說話者的個人特質，對於他說話的方式有很大的影響，認清他的個人特質，我們就能撥開話語迷霧，聽「懂」說話。

3. 瞭解說話者的特殊經歷。一個人的特殊經歷會影響他看問題、想問題的方法，也會影響他說話的方式和內容。

2. 成為搜尋引擎

你google嗎？

今天你又google！

在網頁空白欄中填上關鍵字，用滑鼠輕輕一點，我們就可以快速、準確地獲得需要的資訊、音樂、電影、遊戲……

你喜歡李安？沒問題！從他早期的「父子三部曲」，到獲得奧斯卡獎的《理性與感性》、《臥虎藏龍》、《斷臂山》，再到後來的《色·戒》……與之相關的新聞、評論，你都可以輕而易舉地找到……如果你願意，甚至可以關注李安的八卦！

網路時代，人們的工作、生活方式發生了巨大的變化，我們不用再到郵局發電報——電子郵件、聊天工具讓我們可以同地球另一邊的親人、朋友在第一時間互傳訊息；我們不用再守著電視看新聞——新聞網站隨時等著我們去點擊；我們不用在漫天