

芝麻开门系列

Yingde Xinren De
Qingting Shu

[中国台湾] 刘婷婷◎著

赢得信任的

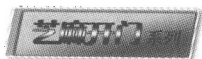
打开无限人际网络的第一步

倾听术

卡内基训练统计，
70%的人都是不及格的倾听者，
而倾听却是现在职场上最容易被忽视的地方。

APC TIME
时代出版传媒股份有限公司
安徽文艺出版社

时代出版传媒股份有限公司
安徽文艺出版社



Yingde Xinren De
Qingting Shu

[中国台湾] 刘婷婷◎著

赢得信任的



时代出版传媒股份有限公司
安徽文艺出版社

图书在版编目(CIP)数据

赢得信任的倾听术 / 刘婷婷著. —合肥: 安徽文艺出版社, 2009.8

ISBN 978-7-5396-3212-4

I. 赢… II. 刘… III. 人间交往 - 通俗读物

IV. C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第075586号

引进图书合同登记号: 1209658

台湾雅书堂文化事业有限公司授权出版

赢得信任的倾听术

刘婷婷 著

责任编辑: 欧子布 姚文胜

出版: 安徽文艺出版社(合肥市圣泉路1118号)

邮政编码: 230071

网 址: www.awpub.com

发 行: 安徽文艺出版社发行科

印 刷: 合肥中德印刷培训中心印刷厂

开 本: 889 × 1194 1/32

印 张: 7.375

字 数: 100,000

印 数: 6,000

版 次: 2009年8月第1版 2009年8月第1次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5396-3212-4

定 价: 15.00元



前言

我们常常会遇到这样的人，他是周围亲人、朋友和同事情绪的倾诉者、秘密的守护者、快乐的分享者，他会因为要和不同的人谈心而忙得不可开交。

我们常常会遇到这样的人，他总是能够很快赢得陌生人的好感，哪怕是最苛刻的老太太、最严谨的学者，或最高傲的美女。

我们常常会遇到这样的人，他像是我们肚子里的蛔虫，说话做事总能抚平我们心中细微的褶皱，让人不佩服也不行。

这样的人，是会听别人说话的人。

有人会不以为然：听话，谁不会啊，大家都不是聋子，难道听个话还需要什么学问？

从人的生理功能来讲，如果没有先天缺陷，自然是人人都能听；但从人的心理接受和理解能力方面来看，听话却恰恰需要极高的学问。

其实，会听话不仅仅是听别人说话，也不能仅是从话语的表面意思来理解，更不是被动地接受。

自古以来，琴便是人表达内心的一种手段。奏琴人的思想、志向、个性、情感等，往往包含在琴音之中。家喻户晓的俞伯牙和钟子期的故事，说的便是琴声无法被人了解的伯牙，偶遇知音子期。无论伯牙琴声中想表达的是高山还是流水，钟子期都能准确地感知。伯牙子期，高山流水，因此成为形容知音的成语。

听琴和听话相通。会听琴的人，被奏琴者引为知己；会听话的人，自然也就格外受说话者的欢迎。

在金庸的《笑傲江湖》中，任盈盈就是一个会听话的人。《学琴》这一章，令狐冲在任盈盈的引导下，把自己心里无法对师父师娘、师弟师妹们说的话，明白而无保留地向只有一面之缘的任盈盈倾诉。在金庸的笔下，任盈盈或沉吟、或发问、或解惑、或沉默，轻而易举地突破了令狐冲的心房。

人生活在社会中，必然要和形形色色的人打





交道,沟通交流。而交流,是由听和说两部分组成的。说能让别人了解自己,而听,则是让自己去了解别人。

一个会听别人说话的人,不但能得到众人的信任和喜爱,更能因此避开很多事业上的挫折、生活中的失败。

在小说《乱世佳人》中,相爱的白瑞德和郝思嘉就是因为听不懂对方的口是心非,而黯然分手。

有句名言说:人只有一张嘴,却有两只耳朵,原因是听的要比说的多一倍。

如何听?如何让别人毫无保留地倾吐?如何正确把握说话者想要表达的内容?如何感知说话者还未说出口的内容?听的时候应该注意什么?本书从LISTEN(听)这个单词入手,通过分析推理、归纳总结,并结合现实生活中有代表性的例子,从六个方面指导你在事业和生活中去正确地听。通过学会正确地听,在不知不觉中提升你的人际关系,创造事业和生活的大丰收!

还等什么呢?赶快翻开本书,让自己成为听话高手吧!



赢得
信任
的倾听术



目 录

前 言/1

Link——连接 / 1

人还是鬼 / 3

成为搜寻引擎 / 7

应该以什么身份出现在听话者面前 / 15

让耳朵学会因地制宜 / 22

狼来了？狼真的来了！ / 29

Interactive——互动 / 37

大地知道天空的真诚，因为有雨滋润 / 39

朱丽叶，为什么你是朱丽叶 / 44

你觉得累了，所以我睡了 / 51

往事需要再提 / 56

你的所想,我的所思 / 60

一起桑巴舞 / 65

我是你的周星驰 / 69

美妙的旋律各不同 / 74

Sharp——敏锐 / 79

脸色——情绪指南针 / 81

眼神——内心的窗户 / 86

肢体语言——听不见的声音 / 91

暗示——不能说的秘密 / 96

影射——顾左右而言他 / 101

反话——会转弯的子弹 / 108

转移话题——我不想说 / 114

弦外之音——带着假面的话语 / 120

Think——思考 / 125

成为信息处理器 / 127

柯南的微笑 / 132

驱散迷雾 / 137

带色彩的话语 / 144

应选择性耳聋 / 151





哪壶不开 / 158

当一朵解语花 / 164

Etiquette——礼节 / 171

有耐心 / 173

选择恰当的服装、仪表 / 181

正确运用肢体、动作、表情 / 187

专 注 / 192

Note——注意 / 195

反常行为 / 197

欲言又止 / 203

情绪失控 / 209

争吵辩论 / 214

Link——连接

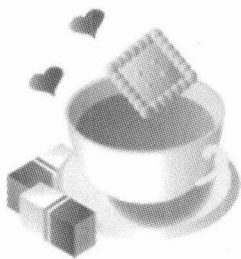
「LISTEN(听)中的『L』提醒你听时要产生Link(连接)」！

一个人的行为和思想总是受到自己生活背景和身份的影响。一个人的话语也是一样，不同的身份、不同的场合、不同的时间、不同的地点，甚至不同的听话者，都会影响说话的方式和内容，也就影响了听话者的判断和理解方式。

连接能将听话者的思考与说话者的各种信息联系起来，让听话者的判断不仅仅是基于纯粹的感性，而具有理性色彩——也就更加准确、可靠！

我们在听话的时候运用连接，可以减少因为口语的歧义而造成的误解，可以避免互动时冒失的举动，可以对说话者的话语做合理的补充。

连接——对于想成为听话高手的你来说，一定是迫不及待必须学习的重要方法！





人还是鬼

俗话说，见人说人话，见鬼说鬼话。这话表面上是指导我们如何去“说”，但反过来看，它也传达了这样一个讯息——人说的是人话，鬼说的是鬼话。

我们要听懂一个人说的话，首先要弄清楚，他是什么人。

在电视中常常有这样的情节。一个女孩子含羞带怯地对她的男朋友说：“讨厌！”

无论是电视中她的男朋友，或者电视机前的观众，都会很清楚地知道，女孩子要表达的不是讨厌，而是“害羞”。为什么？因为女孩是男孩的女朋友。

女朋友的身份至少传达给我们一点信息：女孩爱男孩，而不是讨厌。了解这一讯息，我们才能听懂女孩的“讨厌”所表达的真正意思。

如果没有把说话者的个人信息与他所说的话语联系起来听,就容易偏离真实意思,也就容易犯错。

梅玉是个上班族,刚踏入社会不久,由于长得漂亮,个性又活泼开朗,因此一到公司,公司的很多男同事就对她表示好感。

一位前辈硬是要把自己的侄子介绍给梅玉。只要一有空,该前辈就在梅玉身边不停地谈论她的“笨”侄子,还说了很多她侄子所做过的“笨”事情。梅玉越听心中越不高兴,心想,难道我条件这么差,就只配得上你那个愚蠢没人要的侄儿?高傲的梅玉觉得自尊心受到打击,对该前辈也产生了成见。终于她找了一个机会,委婉地把自己的想法告诉了前辈。

该前辈从此未再提及她侄子。奇怪的是,公司里曾经想为梅玉介绍男友的人也突然闭了嘴。梅玉主动问及,他们也支支吾吾,找借口推托。梅玉很委屈,以为遭到拒绝的前辈煽动同事排斥她。

有一天,梅玉在洗手间,无意中听到两个同事在八卦此事,说梅玉自视甚高,不知好歹。原





来前辈的侄儿非常优秀，人也长得帅气，前辈说他“笨”，一是谦虚，二也是正话反说，免得梅玉有压力。

同事还嘲讽说，像梅玉这样的女孩子，是典型的花瓶，没有大脑，是好是坏都分不清，自己还是别多事，免得梅玉记恨……

两位同事走后，梅玉愣了很久，后悔不已。她想跟前辈道歉，但又不知如何开口。梅玉就是典型的不会听话的人。她从来没有把前辈“阿姨”的这一身份，和她的话语联系起来，因而听不出前辈正话反说的谦虚之辞。

其实在听话的时候，我们只要稍微想想，说话的人是谁？他为什么会这么说？他这么说有什么目的？他要传达什么讯息？这样，很多的错误就可以避免了。

如何分辨是“人”是“鬼”？

孙悟空之所以能降妖除魔，就是因为他生了一双火眼金睛，能看出化为人形的妖魔原形——无论白骨精怎么变，是老头、老妇还是少女，他都能看穿她白骨精的本质，从而一击中的。

我们也可以通过某些方法，让自己的耳朵也

拥有火眼金睛般的威力：

1.了解说话者的基本信息,包括性别、年龄、职业、身份和背景。我们在社会中生活,每天要接触不同的人,每天都要听不同的人说话,了解说话人的基本情况,就能够大致把握他说话的方向和方式。比如批评后辈,大学教授和果园老板就可能采取完全不同的方式。

2.了解说话者的性格、兴趣、爱好、生活习惯和思维模式。世界上没有两片相同的叶子,世界上也没有两个相同的人。说话者的个人特质,对于他说话的方式有很大的影响,认清他的个人特质,我们就能拨开话语迷雾,听“懂”说话。

3.了解说话者的特殊经历。一个人的特殊经历会影响他看问题、想问题的方法,也会影响他说话的方式和内容。





成为搜索引擎

你 google 了吗？

今天你又 google 了！

在网页空白栏中填上关键词，用鼠标轻轻一点，我们就可以快速、准确地获得需要的信息、音乐、电影、游戏……

你喜欢李安？没问题！从他早期的“父子三部曲”，到获得奥斯卡奖的《理性与感性》、《卧虎藏龙》、《断背山》，再到后来的《色·戒》……与之相关的新闻、评论，你都可以轻而易举地找到……如果你愿意，甚至可以关注李安的八卦！

网络时代，人们的工作、生活方式发生了巨大的变化，我们不用再到邮局发电报——电子邮件、聊天工具让我们可以同地球另一边的亲人、朋友在第一时间互传讯息；我们不用再守着电视看新闻——新闻网站等着我们随时去点击；我们

不用在漫天繁杂的各类信息海洋中迷失方向,望洋兴叹——因为我们有网络,有搜寻引擎!

使用网络搜寻引擎获得信息,不仅可以扩大我们的视野,同时还能为我们提供有效的帮助。比如我们需要租屋时,只要打开搜寻引擎,输入城市名称和租屋要求等关键词,就可以迅速在网络上获得大量租屋讯息,从中选择自己满意的。

搜寻引擎大大方便了我们的生活,为我们解决生活中的种种难题。

想象一下:如果我们能时刻携带引擎,对我们在“听”的过程中解决问题,克服困难,完成工作,协调人际关系,将有多大的帮助!

但我们不可能在和的交流、跟人谈话的过程中,非常粗鲁地随时打开计算机网络搜寻信息。

怎么办?

只要做一点连接,你的大脑也可以成为帮助你“听”的搜寻引擎!

人类的大脑有着非常不可思议的能力。据科学研究,人们的日常生活只会使用大脑的某些部分,人脑的某些区域仍然属于未开发的地带,如果把人脑的这些区域充分运用,人的大脑可以

