

GETTING  
ALONG




倾听和让人倾听

人际交往中的有效沟通心理学



WITH  
PEOPLE

[美] 米尔顿·赖特/著 周智文/译

 新世界出版社  
NEW WORLD PRESS

# GETTING ALONG

## 倾听和让人倾听

人际交往中的有效沟通心理学

# WITH PEOPLE

心灵对话 倾听与表达 非暴力沟通



新世界出版社  
NEW WORLD PRESS

## 图书在版编目(CIP)数据

倾听和让人倾听：人际交往中的有效沟通心理学 / (美) 米尔顿·赖特著；周智文译.—北京：新世界出版社，2009.7

(点点励志馆)

书名原文：Getting along with people

ISBN 978-7-5104-0449-8

I. 倾… II. ①米… ②周… 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110479号

## 倾听和让人倾听：人际交往中的有效沟通心理学

---

著 者：(美) 米尔顿·赖特

责任编辑：黄 浪

装帧设计：亿点印象

出版发行：新世界出版社

社址：北京市西城区百万庄大街24号(100037)

总编室电话：+86 10 6899 5424 6832 6679(传真)

发行部电话：+86 10 6899 5968 6899 8705(传真)

本社中文网址：<http://www.nwp.cn>

本社英文网址：<http://www.newworld-press.com>

本社电子信箱：[nwpcn@public.bta.net.cn](mailto:nwpcn@public.bta.net.cn)

版权部电子信箱：[frank@nwp.com.cn](mailto:frank@nwp.com.cn)

版权部电话：+86 10 6899 6306

印刷：三河市汇鑫印务有限公司

经销：新华书店

开本：710×1000 1/16

字数：105千字 印张：13.5

版次：2009年8月第1版 2009年8月北京第1次印刷

书号：978-7-5104-0449-8

定价：29.80元

---

新世界版图书 版权所有 侵权必究  
新世界版图书 印装错误可随时退换



## 译者序

你会说话吗？你了解说话的艺术吗？

你会在特定的场合从容自如地表达自己吗？

你曾经因为不太善于说话而受到周围人的忽视吗？

看到上述问题，可能有很多读者立刻就会对我的这种提法感到好笑：说话，不就是舌头在嘴里打个弯吗？其实——说话，应该包括两方面的内容：一是自己说给别人听，二是听别人说。这两个方面是相辅相成的：只顾着自己说话，没有耐心听别人说话的人，会让人讨厌。只知道听别人说话，不知如何表达自己的人，则会受到忽视。（在主张个性彰显的现代社会，人们往往更习惯于表达自我，而无心倾听别人的说话。在这样的情况下，倾听别人尤其重要。）换句话说，说话的艺术应该包含两个方面：倾听，和让人倾听。一个善于说话的人，应该是一个懂得倾听，也懂得让人倾听的人。

如何倾听别人呢？

与其说倾听别人是一个技巧问题，毋宁说一个态度问题。在我们与人交往过程中，如果你真正对对方感兴趣，你就会强烈渴望了解他的思想、喜好。有了这种想了解对方的兴趣，你才会把心灵的天线打开，静下心来准备接受对方的信息。

在倾听对方谈话的过程中，我们不可过于紧张，但也切忌过于放松。过

于紧张，会使我们孜孜于对对方的谈话立马做出回应，理解力降低，这样谈话过程中的互动质量就会受到影响。过于放松，使我们的心变得散漫，很难集中精力对对方的谈话做出及时准确的回应，也会影响谈话过程中的互动。

一个懂得倾听的人，并不是自己三缄其口，一任对方谈个不休。而是知道把握倾听的尺度，在对方兴致勃勃地谈论一件事情时，抱着极大的热情，用自己的眼神和关注的身体语言，回应对方，让对方看出你对他的谈话十分感兴趣，并希望他的谈论能持续下去。同时，在对方用眼神或语言试探你的反应时，应给予及时精准的回应，一个适时的点头，一个会心的微笑，一句简短的“是吗？”等，都能给对方如逢知音之感。当然，如果谈话者是从善如流之人，当他在表达自己的同时，也热切渴望我们提出自己的意见时，我们可以委婉地表达自己的思想和见解。当然，如果对方是一个刚愎自用、自以为是之徒，那在这样表达自己的意见时，就要掂量一下此次谈话的目的。如果对方对你的“互动”表示欣赏，那你不妨一点点地陈述自己的某些观点。当然，在这个过程中，要保持必要的清醒和谨慎。清醒就是始终要分清谈话的主次，如果对方是地位、身份或学养高于你之上，你就要点到为止。因为事实证明，在这样的“权威”面前，倾听永远比让人倾听重要。谨慎就是要提防一点，有时候出于礼貌，对方会对我们的意见持保留态度，此时，最可怕的就是把对方的缄默当成赞成，开始肆无忌惮地发表自己的“高见”，这样的后果就是激起对方的反感。所以，在倾听过程中，保持相当的敏锐，相当的清醒，是一件非常重要的事情。当然，我们任何时候都应该切记，发自内心的反应永远最能打动人心。心猿意马地表示好感，对方一旦看出，就会感到索然寡味，颜面尽失。

让人倾听似乎简单得多。美国 19 世纪著名作家爱默生在谈到说话时，以不容置疑的口吻写道：“让人倾听是一种权力，是说服、强迫、传达，就是消

除别人心中原本具有的念头，并使之接受你的意念。”的确，每个人都有让人倾听的权力，这是一件毋庸置疑的事情；但是，是不是每个人都懂得利用自己的这种权力，来树立个体的尊严，并使之为自己的特定目的服务呢？在让人倾听这件事情上，有相当一部分人不知道该如何行使这种权力，借助这种权力维护自己的利益和尊严。正因为此，他们往往是热闹场面中“别有怀抱”的“伤心人”，是话语战场上落荒而逃的那一个。在口齿伶俐的同伴面前，他们少有发言的机会，在刀光剑影的斗嘴场面，他们只能默默忍受对方的蛮横抢白。

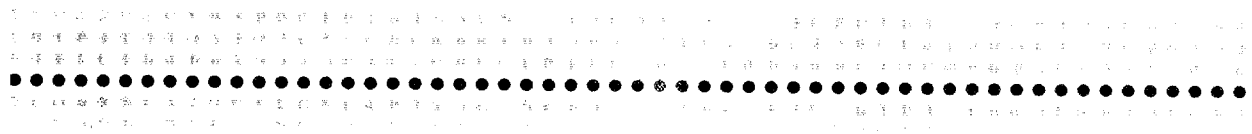
由此可见，掌握说话的艺术对我们中间的许多人来说，是多么重要而紧迫的一件事。

当然，会否倾听和让人倾听这件事，并不是完全天生的。应该说是先天的赋予一半，后天的训练也有一半。因此，说话的艺术也和别的艺术形式一样，需要你不懈的努力。

经验是人类学习知识的一个非常重要的途径，这些经验既可以经由自己的不断“试错”，找到一条通向正确方向的途径；也可以通过向前辈们学习，沿着他们的足迹前进。两者比较起来，显然前者是一件非常不聪明的做法，我们应当去寻求以前的先行者的经验来作为自己前行的基础，借鉴他们在长期实践中所摸索到的一些基本原理和方法，为我们的言行服务，通过得体的说话来捍卫自己的利益，保持自己的尊严，从他人的掣肘中解脱出来，在人生的谈判桌上，变被动为主动，那才是最经济与聪明的方法。——而本书，就是这样一些经验和方法的汇总。

# 目 录

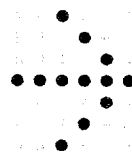
译者序 .....	2
第一章 如何改进你的谈话 .....	1
第二章 如何开始一场谈话 .....	27
第三章 两个人之间的谈话 .....	61
第四章 如何应对他人 .....	91
第五章 谈话中的争论 .....	111
第六章 如何让自己机敏起来 .....	145
第七章 倾听的艺术 .....	165
第八章 讨人喜欢与惹人讨厌的人 .....	181



第一章 如何改进你的谈话

# 第一章

## 如何改进你的谈话







## 谈话能力可以经由训练而提高

我们现在关心的是这样一个问题：我们是否有能力，凭借自己的勤奋努力，使我们的谈话机智而有趣味，让人信服我们呢？

假如这一问题的答案是肯定的：在我们的努力之下，我们能获得那种让人钦羡的能力；那么，我们马上又会面临另外一个问题：我们如何才能获得它？

以上这两个人们十分关心的问题，我们可以在一对年轻的新婚夫妇的一段生活中，找出答案来。这对夫妇的真实姓名，我们没有必要在这里说出来，权且就名之为海登·威尔逊夫妇吧。

新婚燕尔后不久的一天晚上，夫妻俩在一起吃完晚餐后，海登将身子往椅背上一靠，长长地叹了一口气，然后说道：

“亲爱的，很抱歉，我不得不告诉你一件不愉快的事情。”

“是什么呀，亲爱的？”威尔逊夫人问道。她尽力地想在自己的声音中表现出一点烦闷来。“我想不会是减薪吧？”

“不，不，不是那么回事。只不过是一个朋友，明天要到我们家来一块儿吃饭而已。”

“是谁？”

“是从黛蒙恩来的汤姆斯先生，你知道吗，他是我们公司最大的客户。他现在正在我们镇上，而正好赶上我们老板有急事必须立即到华盛顿去一趟，

所以他让我把汤姆斯先生请到家里来，好好招待一下，顺便谈点生意。”

“这很好啊，有什么让人感到不愉快的呢？”

“他也许要在这里呆上两三个钟头，而我知道你又是到你妹妹家去的。”

“是的，海登，明天我一定要到她那儿去一趟的！你也知道，她病得很厉害。”

“确实如此，这么一来就是说我得独自呆在家里陪汤姆斯先生了！”

“既然你心里这样没底，要不就这样吧，我和你们一起用完餐再走，然后我尽量在一个小时左右赶回来。这样你们俩刚好有足够的时间能做一次畅谈了。”

“但是，我的天呀！亲爱的，我真的一点儿也不知道这个人是个什么样子呢！我们能谈些什么呢？你知道我是一个不怎么善于交谈的拙劣的谈话者，简直像个哑巴！而那位我还未曾谋过面的汤姆斯先生，就我对他仅有的那点了解来看，他似乎也是一个沉默寡言的家伙！我们需要你来活跃一下气氛，以便让会谈能够顺利地进行下去，不致中途冷场。”

“没有这个必要吧！”

“怎么没有这个必要呢？我可确实需要你的帮助啊，亲爱的。”

现在，请你注意海登·威尔逊和他夫人下面的这些谈话，这是你学习与人交谈的绝好时机。

“你这么一说，我明天晚上就必须要到爱拉家去了，就算她不让我去，就是为了替你着想我也得去，我想如果让你独自陪陪那个人对你自己会有很大好处的。”

“可是——”

“不要着急，我来告诉你该怎样去对付他。现在让我们来做一次模拟练习。不过，在这之前，你得告诉我一些有关这位汤姆斯先生的一些基本情况，

我得先了解他是怎样的一个人啊！”

“他大约 60 来岁，是一个鳏夫。他是美洲中西部最大的商人之一。”

“他都有一些什么嗜好呢？”

“这个我可不怎么清楚。我想他应该是喜欢钓鱼的吧！”

“有了这个就太好了！这就是你准备与他谈话的最好的资料啊！”

“可是，我对钓鱼根本谈不上有什么了解呀！”

“尽管如此，这却是你打开局面的最好突破口，所以你必须要这样做——为了这次谈话。在我们用餐时，我将尽力使我们的谈话转移到这一方面，从而使之能顺利地进行下去。然后，当我离开你们去爱拉家时，你们两人就可以叼着雪茄在一块儿海阔天空了。”

“雪茄没什么意思，我更喜欢吸烟斗。”

“不过我倒挺喜欢雪茄的。现在，你可以试着开始谈下去了。你把我当成是汤姆斯先生。看看你能不能讲些什么可以把我们之间的话题引申到钓鱼上去吧！”

“你喜欢钓鱼吗？”

“不对，这不行，这样太直率了。还有你得知道，他究竟是不是喜欢钓鱼。”

“嗨，我要吸烟斗了，管他鱼不鱼呢？我要使汤姆斯也喜欢上用烟斗。有谁曾听说过一个渔夫抽雪茄烟吗？”

“对，对，就从你的烟斗上开始吧，看你能否将你们的谈话引到钓鱼这件事上去。”

“哦，汤姆斯先生，对不起，我的烟瘾来了，我想吸会儿烟斗，你不介意吧。据说当一个人吸着烟斗的时候，总是能够钓得着鱼的。”

“这样比刚才稍微要好点了，可还不是怎么艺术。不过，我们继续谈下去

吧。喂！海登，一个烟斗和一支雪茄有什么不同吗？”

“喔，这之间的差别可太大了。好，亲爱的，就让我来告诉你吧。一枝雪茄就像一个萍水相逢的朋友，今天在这里明天又跑到别的地方去了。而一只烟斗嘛，就好比一个老朋友。”

“说得好极了！刚才就是你和我说过的这些话，完全可以直接跟汤姆斯先生说了！现在我们来把他引到钓鱼这个话题上去吧。”

“这我可不知道该怎么说才好了，渔夫们喜欢吸烟斗也许是因为他们不喜欢有一群陌生人围在他的周围吧！”

“是的，是的。可是要记住你是在讲给汤姆斯先生听，而不是对着我说的啊！”

“汤姆斯先生！假如你不介意的话，我要吸烟斗了。”

“唔。”

“我觉得在烟斗与雪茄之间存在着很多区别，即使它们的味道完全一样。一枝雪茄就是一个萍水相逢的朋友，今天在这里明天又跑到别的地方去了。而一个烟斗，哈！那就好比一个老朋友。”

威尔逊停顿了一下，看着他的太太，想得到她的一些意见。而她始终保持着静默。

“你干吗一言不发，怎么也不提点意见？”他问道：

“因为你没有任何一句话，哪怕是一个字词表明过‘请我讲’的这一意思呢！”

“请你……”

“是的。你明白这一意思就可以了。然而在你结束它之后，你并没有留下什么余地给我——也就是汤姆斯先生——发表自己的意见。”

“我是不由自主地就这样说下来的啊！”

“这样当然不行，因为你是和别人谈话，并不是你一个人在独白，因此，你就应当照顾到别人，你必须要做到能够控制自己。这也很好办啊，比如在你说完自己的看法后，你可以随口问他一个问题啊！”

“你同意我的意见吗？汤姆斯先生。”

“我想也是如此。”

“那也许正是汤姆斯先生所要说的话。你可以说这是同‘老鬼’（意指富有经验的汤姆斯）间的会谈吗？”

## 改进话题

“不，这还谈不上会谈呢，这只不过是比不说略胜一筹而已。还有，你不能称他为‘老鬼’。如果你想让你们之间的这席话，很轻松而愉快地畅谈下去的话，你就必须真正地、发自内心地喜欢他才行。而且，当你试图去了解一个人时，他一定会感到非常高兴的。”

“让我们来看看是否能让他畅谈起来，你能确知钓鱼是他的嗜好吗？”威尔逊夫人问。

“确实如此。”

“那么，你不妨想想办法从刚才提到的关于烟斗和雪茄的看法上把话题引申到钓鱼上去。”

“我有时会想到一个问题，那就是为什么渔夫大多要偏爱吸烟斗呢？你也许和我有同感吧，汤姆斯先生。要是有一个知心朋友陪着你，这会比有一大群陌生人围在你身边，更能使你钓得起劲。你是喜欢和一大群朋友们在一起钓鱼，还是常常一个人去钓鱼呢？”

“我喜欢独自一个人。”

“在这种时候，那个‘烟斗老朋友’让你感觉怎么样？”

“妙极了！海登，你已经领悟到谈话的奥妙了。现在你不必要再有什么顾虑了。就按照我们刚才这样谈下去吧。到时候就像跟我说话一样和汤姆斯先生谈下去吧，你找到感觉了吗？”

“是的，亲爱的。”

第二天晚上，他们在一起进餐非常顺利。席间，威尔逊夫人的话最多，能说会道的威尔逊夫人竟然能不时地从那天生沉默寡言的汤姆斯先生那得到一两句话。等用餐完毕后，她就起身说道：

“汤姆斯先生，我希望你能原谅我。由于我妹妹病得很重，因此我不得不到她家去看她一会儿。我马上就回来。在我离开的这段时间，你就和海登在休息室里一边抽着你们的雪茄一边谈你们的事吧。”

“听到你的妹妹生病了，我感到非常不安。”客人回答道。“请你赶快去吧！我们自己会处理的，是这样的吧？威尔逊先生？”

“当然，我们的事我们自己会处理的。”她丈夫附和着说道：“不过，你还是快去快回吧。”

“我会尽快赶回来的。”当她离开房间时，她在门口向她丈夫眨了眨眼。

三小时之后，她回来了。等女主人一回到家，客人就起身告别了。临别时，他说道：“我和海登今晚相处得非常愉快。我想邀请他在方便的时候到我的家乡黛蒙恩去转一转。我希望到时候你也能赏脸和他一起来。”

等门一关上，年轻的威尔逊夫人就转向她丈夫，脸上显露出非常高兴的神情。

“你听到他刚才所讲的话了吗？他称你为‘海登’。”

“哦，就这一会儿工夫，我们好像已经是一对老朋友了，”他答道，“你还

别说，当你设法去了解他的时候，他还真是一个十分有趣的人。”

“这么说来，你们的这次谈话就应该一直没有中断过吧？”

“当然没有。就像我们上次预习过的一般，除此之外几乎就没有谈什么别的，一直到兴尽而止，事实上，一整个晚上我只出过一次错。”

“是什么错？”

“当他解释完应该怎样抓住钓竿掷向水流中去的方法之后，他向我问道：‘你领会到了吗？’而我，正想着当时和你谈话时的情景，结果我脱口而出地回了一句——”

“你回些什么呢？”

“是的。亲爱的。”

“听了这句话后，他看上去感到十分惊讶。可是那时我正说得兴起，丝毫没有觉察到自己的失语，反而感到轻松而自然。所以这个失误并没有使我陷入窘态。于是当我意识到这一失语时，我对它一笑了之。因为那一句话我和你说得太多了，所以它不自觉地就从嘴中溜了出来。”

我们之所以花这么多的篇幅来叙述这个发生在一个家庭中的事情，目的在于通过这一实例点明这样一个事实：人们可以用一些简单的方法来使自己的谈话能力趋于完善。

当这位年轻人在深深体会到一个人要是不会讲话的话，将不得不面临怎样的苦恼之后，他开始对谈话的艺术产生了浓厚的兴趣，他渴望获得那种酣畅淋漓地表达自己的快感。这种快感能使谈话顺利地进行下去，能给每一个人以一种机会来倾听他的观点，这种快感也使他确信每一个人都喜欢听他的言谈，而这种快感也给人们留下了一个夹杂着一种因感到谈话即将结束而产生的懊丧的满足。



自从有了这样一次成功而愉快的经历之后，他信心十足地改进了他的谈话，他的说话水平有了非常大的改善，不久他居然成为了一个口齿伶俐、极具个人魅力的健谈者了，和以前拘束的他不同，如今他时不时地喜欢跑出去找别人交流。

### 培养自己说话的能力

上述的这一实例说明了这样一点：八面风光、摇唇鼓舌，并不是什么非常复杂困难的事情。那种说话说得好的能力，是人人都能够通过培养而成功获得的：因为说话其实也是一种艺术。一说到艺术，人们总觉得那个东西非常神秘，其实不然，艺术并没有什么很深刻的秘密。正如我们中间的每一个人身上都蕴藏着几分艺术天赋一样，每个人身上都有把话说好的潜力，只要我们掌握一些基本的原则和方法，并经过不懈的训练和培养，便不难将之挖掘出来。

完美的谈话有一些基本的原则，有一些固定的技巧，虽然这种技巧在具体的谈话中有可能发生一些变动，却也像在音乐、美术或其他任何一种艺术门类的规律一样清晰而确定。只要你在实践中不断地去摸索、实践这些规律，就会使你的谈话技巧得到长足的进展，最终使你成为一个成功的谈话家。你能取得的进步有多么迅速和深入，完全要根据你在开始时有着多么坚定的决心和勇气，以及你想要改进自己口才的欲望是多么的深切。

退一万步讲，谈话的技巧并不是很复杂。现在让我们再回到威尔逊家中的那段谈话中，去具体地看一看它们是如何简单的。