



傾聽， 不可思議 的力量

**學會諮商師的聽話術，
你和別人都受益**

懂得傾聽，才知道怎樣溝通；
學會聆聽，你到哪裡都受歡迎～

專業聆聽者才知道的訣竅

- 站在訴說者的立場聆聽
- 不要當「評論家」
- 明白「對方說的是對方的事」
- 聆聽抱怨時，要變身為「避雷針」
- 多放兩張「彈性椅」，就能緩和尷尬

東山紘久——著 蔡昭儀——譯

諮商心理師 **蘇絢慧、貴婦奈奈** 好評推薦！

第一本 051

傾聽，不可思議的力量

——學會諮商師的聽話術，你和別人都受益

作者 / 東山紘久

譯者 / 蔡昭儀

發行人 / 簡志忠

出版者 / 究竟出版社股份有限公司

地址 / 台北市南京東路四段50號6樓之1

電話 / (02) 2579-6600 · 2579-8800 · 2570-3939

傳真 / (02) 2579-0338 · 2577-3220 · 2570-3636

郵撥帳號 / 19423061 究竟出版社股份有限公司

總編輯 / 陳秋月

主編 / 連秋香

責任編輯 / 劉珈盈

美術編輯 / 劉鳳剛

行銷企畫 / 吳幸芳 · 涂姿宇

印務統籌 / 林永潔

監印 / 高榮祥

校對 / 連秋香 · 劉珈盈

排版 / 莊寶鈴

經銷商 / 叩應股份有限公司

法律顧問 / 圓神出版事業機構法律顧問 蕭雄淋律師

印刷 / 祥峯印刷廠

2013年3月初版

2013年7月3刷

Copyright © Hirohisa Higashiyama

All rights reserved.

Originally published in Japan by Sogensha, publishers Inc.,

Chinese (in traditional character only) translation rights arranged with

Sogensha, publishers Inc., through CREEK & RIVER Co., Ltd.

2013 © The Eurasian Publishing Group (imprint: Athena Press)

定價 240 元

ISBN 978-986-137-169-6

版權所有 · 翻印必究

◎本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回本公司調換

Printed in Taiwan

對於重要的朋友，
說話的時候要「心留八分飽」，才會期待下次再聚首。
有節制的好對話，能讓我們的心得到很大的喜悅。

——川北義則，《一流人才的說話方式》

想擁有圓神、方智、先覺、究竟、如何、寂寞的閱讀魔力：

- 請至鄰近各大書店洽詢選購。
- 圓神書活網，24小時訂購服務
免費加入會員，享有優惠折扣：www.booklife.com.tw
- 郵政劃撥訂購：
服務專線：02-25798800 讀者服務部
郵撥帳號及戶名：19423061 究竟出版社股份有限公司

國家圖書館出版品預行編目資料

傾聽，不可思議的力量：學會諮商師的聽話術，你和
別人都受益 / 東山紘久 著；蔡昭儀 譯。
-- 初版。-- 台北市：究竟，2013.03
216面；14.8×20.8公分。--（第一本；51）

ISBN 978-986-137-169-6（平裝）
1. 溝通 2. 傾聽 3. 人際關係

177.1

102001012



前言 要理解對方，首先從聆聽開始 003

01 聆聽，從放空想說的情緒開始 011

02 認真聆聽以一小时為限 017

03 應聲附和，是讓對方知道「我很認真在聽」最好的方式 023

04 最高超的附和技巧——複述 029

05 附和的時機，決定話題深入的程度 035

06 聽過就忘！變身為避雷針 043

- 07 以前的家庭主婦都是聆聽高手 0 4 9
- 08 不聊自己的事 0 5 7
- 09 傾聽，是我們唯一能夠給予的協助 0 6 3
- 10 只回答對方問的問題 0 6 9
- 11 無法回答的問題才更重要 0 7 7
- 12 資訊以外的建言都無效 0 8 5
- 13 實際去玩玩看孩子的遊戲 0 9 1
- 14 比起教人，受教的態度更重要 0 9 7
- 15 直率聆聽就是最高境界 1 0 5
- 16 聆聽不分上下關係 1 1 1
- 17 重視「當下」的感覺 1 1 9
- 18 不說謊、不掩飾 1 2 5
- 19 要明白，對方說的是對方的事 1 3 1
- 20 不要當評論家 1 3 7

- 21 所謂共鳴，就是懂得演戲 143
- 22 「聆聽」，不要變成「詢問」 149
- 23 不說「但是」「可是」「不過」 155
- 24 不說藉口 161
- 25 不說明 167
- 26 利用小道具，改變談話氣氛 173
- 27 茶室是最理想的場合 179
- 28 越不想說的話題，前置越長 185
- 29 不要逼問 191
- 30 祕密有一雙翅膀 197
- 31 沉默與空檔的功夫 203
- 後記 學會聆聽，讓你到處受歡迎！ 211



傾聽， 不可思議 的力量

學會諮商師的聽話術，
你和別人都受益

東山紘久——著
蔡昭儀——譯

前言 要理解對方，首先從聆聽開始

我是一名臨床心理諮商師，我的工作就是聽別人訴說，特別是訴說煩惱。

專業的心理諮商師就是以傾聽為業，諮商師們無一不希望自己善於此道，那麼，一般人又為何會想成為「聆聽高手」呢？這個問題，請各位讀者不管是在讀本書時，或是讀完之後，都能夠思考一下——這就是你想要成為「聆聽高手」的動機。當你無法或是不想聽別人傾訴時，可以先回到這問題，或許就會有所領悟。

常聽人說「沉默是金，雄辯是銀」「言多必失」，可見聆聽遠比傾訴重要得多。看看佛像，你會發現多是耳大口小，換句話說，佛像的存在，就是為了要聆聽我們的心願。同樣的道理，饒舌的聖者並不常見，因為聖者不需要向人推銷自己。他或許有領導氣質，但至少我們不會認為一個饒舌的聖者是可以信賴的。

我們不是神佛，也非聖人，但少說多聽仍是一種美德。我們常會反省「說太多」，卻不曾思忖「聽太多」。那麼，聆聽重於傾訴的道理究竟為何？

這一點，我們從訊息的發訊者和收訊者的行動來思考，會比較容易理解。發訊者如果沒有獲得收訊者的回應，就無法得知對方是如何看待這則訊息。而收訊者是否要接受訊息全憑自己的意志，如果這項訊息不是他需要的，大可棄之不顧，就像對待無用的廣告郵件那樣。如此看來，表面上是發訊者在操控訊息，但事實上，真正的控制權卻是在收訊者手中。

人際關係是建立在互相理解上，當我們關心對方，希望與對方有互動時，首先，就會想多了解對方。想了解對方，我們可以先蒐集各種資訊，最後與他直接面對面說話。如果跳過這個步驟，從其他地方獲取的外部資訊，很可能包含了發訊者的偏見。

我來舉一個例子，①大眼睛、②有智慧、③美女，要形容包含以上條件的女性時，我們可以說：「她有著明亮的雙眸，是個有教養又可愛的女孩。」也可以說：「她的眼睛大得嚇人，額頭高，長得還算漂亮，不過感覺很冷漠。」兩種說

法給人的印象截然不同，如果你想認識這位女性，就必須見到她本人才能確認。

我們無法斷言以上兩種說法何者正確，你所要確認的，只是你自己的判斷能否在她身上得到印證而已。如果你對她有好感，那麼前者的形容就是正確的；若你覺得她很討厭，那麼後者的形容就比較貼切。如果想更進一步認識她，除了與她交談之外，別無他法。

假設你有機會可以和她見面，接下來就是重點了。如果只是你單方面說個沒完，她會認識你很多，但是你仍對她一無所知，能夠知道的，大概就只有「她很認真聽人說話」而已吧。如果她真的是一個善於傾聽的人，那麼對你來說，這次的見面就算有價值。但是，如果你對事實的認知有誤，她根本就認為你是一個「愛講話的人」，我們可以說，這一切只是你的誤解罷了。你們兩人之間的溝通注定是沒有交集了。

我們都希望擁有真實、毫無虛假、可以信賴的人際關係，為此，就更需要傾聽對方說話。所謂「聆聽」，並不只是漠然地聽，還需要理解。只聽聲音或語詞很簡單，真正困難的是理解對方。再說，只要不是有對人恐懼症，說話其實很輕

鬆，而聆聽有時甚至是件苦差事。但是，要理解對方，首先就得從聆聽開始。
接下來，讓我們一起來練習「聆聽」吧。



前言 要理解對方，首先從聆聽開始 003

01 聆聽，從放空想說的情緒開始 011

02 認真聆聽以一小时為限 017

03 應聲附和，是讓對方知道「我很認真在聽」最好的方式 023

04 最高超的附和技巧——複述 029

05 附和的時機，決定話題深入的程度 035

06 聽過就忘！變身為避雷針 043

- 07 以前的家庭主婦都是聆聽高手 0 4 9
- 08 不聊自己的事 0 5 7
- 09 傾聽，是我們唯一能夠給予的協助 0 6 3
- 10 只回答對方問的問題 0 6 9
- 11 無法回答的問題才更重要 0 7 7
- 12 資訊以外的建言都無效 0 8 5
- 13 實際去玩玩看孩子的遊戲 0 9 1
- 14 比起教人，受教的態度更重要 0 9 7
- 15 直率聆聽就是最高境界 1 0 5
- 16 聆聽不分上下關係 1 1 1
- 17 重視「當下」的感覺 1 1 9
- 18 不說謊、不掩飾 1 2 5
- 19 要明白，對方說的是對方的事 1 3 1
- 20 不要當評論家 1 3 7

- 21 所謂共鳴，就是懂得演戲 143
- 22 「聆聽」，不要變成「詢問」 149
- 23 不說「但是」「可是」「不過」 155
- 24 不說藉口 161
- 25 不說明 167
- 26 利用小道具，改變談話氣氛 173
- 27 茶室是最理想的場合 179
- 28 越不想說的話題，前置越長 185
- 29 不要逼問 191
- 30 祕密有一雙翅膀 197
- 31 沉默與空檔的功効 203
- 後記 學會聆聽，讓你到處受歡迎！ 211

01

聆聽，從放空想說的情緒開始

幾乎所有的人都喜歡說話遠勝於聆聽，或許有人會反駁：「不，我就很不會說話。」這類型的人只是不習慣在眾人面前說話。應該也有人即使不是面對群眾也不擅長說話，這些人是不習慣加入小團體的話題。可能還是有不少人會說：「不是、不是，我連單獨與人交談都很笨拙。」其實是因為他們覺得非說些什麼不可，或是疏於與人互動，一旦碰到需要交談的對象就很緊張。人不管如何拙於言詞，只要是在情緒放鬆的情況下，遇到擅長聆聽的對象，就能打開話匣子，滔滔不絕。

我的職業就是聽人說話，截至目前已有四十年的時間，從來不曾遇過只聽不說的人。即使是不擅言詞的人，心中還是想說多過想聽；而且也不能因為拙於言