

<<倾听，让关系更美好>>

图书基本信息

书名：<<倾听，让关系更美好>>

13位ISBN编号：9787544719964

10位ISBN编号：7544719960

出版时间：2011-7-20

出版时间：译林出版社

作者：【美国】麦克·P.尼可斯

译者：【台湾】邱珍琬

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;倾听，让关系更美好&gt;&gt;

## 前言

“沟通”是我们常常挂在嘴边的，也习惯把许多问题归咎给“沟通不良”。

尽管坊间有许多着力于亲子、夫妻、家庭、师生或工作场合的沟通书籍，但是可以把理论与实际加以糅合，然后由浅入深呈现出来的，并不多见。

这本麦克·P.尼可斯(Michael P.Nichols)的著作《(倾听，让关系更美好)》，是我在美国求学时“发现”的一本沟通好书，它是自沟通的第一步“倾听”着手，从“如何真正听到对方所说的”入门，然后层层铺叙倾听可能的障碍，又如何“破解”，读来有条有理，例子平易鲜明，是一部很好用的“工具书”(tool guide)。

更重要的是：尼可斯虽然是心理学家，但全文之中绝不掉书袋，许多想法是用最言简意赅的方式呈现，没有佶屈聱牙。

在进行家庭或个人心理治疗的工作中，我把这本《倾听，让关系更美好》介绍给病人，有时也当成家庭作业，获得很多正面的回响。

回国之后，有机会把这本书翻阅多次，发现可以把好书译出来，让有心者一起分享，的确是很棒的事。

接触了许多学生、家长或一般民众，许多人的共同心声是：很难被别人了解，不被了解常常是“沟而不通”，没有把沟通的功夫真正做好。

尤其家中有青少年的父母，常常被“卡”在沟通的问题上，不知所措，让我觉得有必要把这个管道打通。

我不仅将这本《倾听，让关系更美好》的重点放入治疗现场使用，也在亲子教育、亲师互动的相关演说中运用，获得相当好的反响。

最近看到不少企业或EMBA课程也将“倾听”列入，我认为的确有更多的人也注意到倾听的重要性，希望这本书不是只在业界受到青睐，而是可以推广到社会不同角落与关系上，让我们彼此可以更靠近，也可以更自在地做自己。

通过进行第二版修订，也有机会将此书重新阅读一次，许多沟通重点依然值得玩味。

感谢好友杨美慧读过之后还圈选一些需要厘清与解释的地方，特地寄来让我在修订时做参考，她的参与让本书更有可读性。

我把“沟通”(communication)这个词作了新的诠释，正好把它介绍出来，在开始看尼可斯的本文时，可以有“开胃”效果：

- 有意识的努力(conscious effort)：沟通的功夫不是自然天成的，而是要刻意去努力、去学习的。

- 开放(openness)：指的是姿势、态度、想法的开放，还有问“开放式”(open)的问题。

- 双向的过程(mutual process)：沟通是“说者”(speaker)与“听者”(listener)两个角色互换的过程，说的人可能是下一刻的听众，听的人可能下一刻就会发言，所以管道是双向的。

- 讯息(message)：沟通是讯息的交换，讯息又分“报告”(report\_一说什么就指什么)及“要求”(command——在表面说的之外有更深一层的意思)。

中国人善于“间接沟通”，也就是使用“要求”的机会很多。

- 特殊的个人(unique individual)：每个人都是特殊、独立的个体，有不同的内在经验世界，有不同的感受、想法以及行为方式，当然也有不同的沟通方式，不一定要局限于语言上的互动。

- 需求(

need)：人有被了解的需求，也有被认同的需求，所以要借由沟通来让别人了解(认同)，也了解(认同)别人。

- 真诚(ingenuity)：真诚可以赢得信赖，也才有真实不欺的沟通可能。

- 内容(context)：说话的内容要就事论事，不要东拉西扯，尤其最忌讳作“历史学家”——把之前的陈年老账又搬出台面；另外也要注意“环境”及“时间”，如果在家谈孩子，发现丈夫如马耳东风，不妨约在餐厅或咖啡店来谈。

有些环境是可以减少打扰，而且让人更专心听的。

沟通需要时间，如果手边正在忙，不能用心听，另外约个时间，千万不要敷衍。

## <<倾听，让关系更美好>>

· 接受(acceptance)：接受对方是他自己，有表达的权利，听他说完就是接受，也是“尊重”对方的表现。

· 容忍(tolerance)：因为每个人不同，自然有不同的想法及意见。

容忍不同的声音，可以明白不一样的看法，欣赏人与人之间的差异，也拓展我们的见识与胸襟。

· 解释(interpretation)：每个人心中都有一把尺，或一层滤网(filter)，所以同样的信息，听在每个人的耳里会有不同的解释及效果，这也表明了每个人的不同以及沟通的难度。

· 观察(observation)：沟通不只是语言文字上的，还有我们的“身体语言”(body language)——姿势、动作、语调、脸部表情等。

除了接收语言文字之外，还要配合观察到的线索，才可以让沟通通畅。

· 非批判性的态度(non-judgmental attitude)：沟通时，记得不要把“自己”放在前面。

许多人在还没有听对方说时，心中早有答案或意见，只是“等着”把它说出来而已。

在做“听众”时，请把舞台让给说的人，不要让自己的成见蒙蔽了我们倾听的能力，这就是所谓开放、没有批判性的态度。

“不被了解”是沟通踢到铁板，很多人在试着用自己的方式沟通，但没有得到预期的效果之后，就会退缩，甚至懒得沟通了。

结果是自己砌了隔绝的围墙，不被了解，也不想去了解他人，于是我们看到这个人一直在萎缩。

既然沟通是个人成长的一个主要元素，要突破阻碍、畅通管道、丰富生命，何不自这本《倾听，让关系更美好》开始呢？

## <<倾听，让关系更美好>>

### 内容概要

这是一部文辞优美又条理分明的“倾听”指南  
为什么人只有一张嘴巴，却需要两只耳朵？

成功沟通的秘诀：能言善道不如洗耳恭听！

想想你对上次那位愿意听你诉说的人有多感激，立刻就能了解倾听有多重要。

说与听，是沟通的两大要件；但是大家都急着说，却少有人用心听。  
夫妻情愫的日渐淡漠、亲子关系的剑拔弩张与朋友之间的疏离冷落，长期的沟通不良（甚至不沟通）往往是主因，而罪魁祸首正是“听障”：一方或双方不愿倾听。

话虽人人会说，可不是人人会听；倾听需要学习。  
尼可斯博士深知“善听”有多重要，欲克服“听障”又有多困难，三十多年心理咨询及家庭临床治疗的丰富经验，让他归纳出成为一个更好的倾听者的技巧：先搁置自己的需求，让说者充分表达想法与情绪；专心在倾听上，适时（而非时时）传达你的关心；抱持同理、开放的态度，不加入自己的批判。

本书以求助者和作者自身的经验为始，有系统的分享深入浅出的解析、令人感同身受的实例，一路引领我们找出症结，学习技巧，克服障碍，重拾回良好的人际关系并再发现对他人的关怀。

不论是亲密伴侣、儿女、亲朋好友还是同事，倾听，永远是最贴心的礼物。  
而且悄悄告诉你，回礼更是丰厚。

## <<倾听，让关系更美好>>

### 作者简介

#### 作者简介：

麦克·P.尼可斯，毕业于美国威斯康辛大学，于罗彻斯特大学获得博士学位，专擅家庭与婚姻治疗。尼可斯也是位极受欢迎的演说家，也是美国电视节目如《欧普拉秀》《早安今天》的常客。他的著作除了广受欢迎的《倾听，让关系更美好》之外，还包括修订八版的经典教科书《家庭治疗的理论与方法》，以及《家庭与伴侣评估》、《家庭疗愈》、《无处躲藏》等适合一般大众阅读的心理学著作。

#### 译者简介：

邱珍琬，台湾花莲人，美国德州理工大学心理学博士。曾任中学心理辅导老师教师，现任职于屏东教育大学教育心理与辅导学系。译作超过二十本，内容多以心理咨询为主，代表作有《心理卫生》、《女性主义治疗与实务》、《咨询技术与实务》、《我的家缺角了》等。

## <<倾听，让关系更美好>>

### 书籍目录

推荐

译序

前言

第一篇 倾听的重要性

一、为什么倾听这么重要

二、倾听如何形塑自我及人际关系

三、沟通是如何瓦解的

第二篇 为什么无法倾听

四、真心倾听：暂时搁置自己的需求

五、期望如何扭曲倾听

六、情绪化让我们具防卫性

第三篇 倾听的技巧

七、搁置自己的需求

八、同理心自开放做起

九、如何化解情绪化反应

第四篇 人际关系中的倾听艺术

十、亲密伴侣间的倾听

十一、家庭中的倾听功课

十二、倾听儿童与青少年

十三、倾听朋友及同事

后记

## &lt;&lt;倾听，让关系更美好&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：在儿子告诉他已经从大学辍学之后，沙兹极力掩饰自己对儿子的失望，他虽然生气，但还是需要有人听他说话。

他拨了电话给哥哥，希望哥哥可以了解他的感受。

对沙兹来说，说出自己的感受并非易事，因此他先扯了一些小事，几分钟之后，他告诉哥哥贾斯汀辍学的事，自己感到很苦恼。

停顿了一阵子之后，他哥哥就开始谈其他的事了。

沙兹很惊讶，哥哥怎么可以这么漠不关心？

内心一阵挣扎之后，他直接问哥哥说：“你没听到我所说的吗？”

他哥哥回道，他从来没有想过沙兹也像其他人一样，需要情感上的支持。

如果他们可以对彼此开放，听听彼此怎么说，也许就有机会澄清及加强兄弟俩之间的情谊，他们也可以重新建立像多年前那样的亲密关系。

但是，什么事都没发生。

我们对彼此的期许（正如我们将会看到的）是我们使自己能被听到的诸多方法之一，那个过程不能简化为行为的参与（语言的交换），也不能只靠技巧训练、假装有兴趣或其他的策略改善（谈话当然可以变成“行为分析”的元素，但只是把相关人的感受琐碎化而已）。

对话不只是丽人之间耳朵与舌头的活动而已，还包含心及思考，以及里面所有的复杂因素。

一个理解的态度，并不表示真正了解某人的想法及感受，而是指愿意开放自己去倾听、去发现。

情绪化的反应如我在前面所说，我们在一些特定的人际关系中，会有一些特别的情绪反应方式，关系越是亲密，我们越容易在话里听到拒绝或攻击的意味，即便对方并不是这个意思。

关系中的动力结构或我们对他人的期望，使我们变得有防卫性，而这种防卫性也使得我们不会去倾听及了解对方所说的。

“你把垃圾拿出去了吗？”

“这样一句简单的话可能会被某人当做指责，因为他的父母从来没有指望他做对事情，他的回答可能会是一种过度的反应：“你能不能让我静一静？”

“当然不只是因为听者的防卫性使得这种情绪升级加温，有时是说者挑起的。

“为什么老是要我说三次以上，你才会有所行动？”

“而真正的意思只是：“请你把垃圾拿出去好吗？”

“这毫无疑问会引起一种防卫性的反应。

以同一例子来说，即使只是简单一句“你还没把垃圾拿出去吗？”

”也会激起一种情绪上的反应。

如果你不留意自己是怎么说的，还有你说了什么，很容易让你所爱的人觉得有挑衅意味。

有些敏感的话题的确是可以引爆情绪的，我稍后在第六、第九两章中会作说明。

有些话题在夫妻之间可能是很具火药味的，像金钱、小孩及性生活。

为了让这些话题的讨论有建设性，就必须两个当事人真正听进去了，这的确需要一番工夫。

你也许不只要注意自己所说的如何表达出来，也要注意地点、时间及要说的原因。

我不是暗示说我们一辈子都要对别人小心翼翼、不敢冒犯，而是如果我们真的想了解彼此的话，我们都需要退一步想，让自己冷静下来，明白是什么因素让我们动怒的，又是什么原因引发对方的火气。

如果我们不想了解彼此，许多谈话就变成这种“聪明又便捷”的互动，像是：“你这个畜生！”

”和“喂，长大吧！”

”然后在还没有崩溃之前，其中一人已经愤怒地冲出房间。

## &lt;&lt;倾听，让关系更美好&gt;&gt;

## 后记

后记是作者可以被期待变得富有哲理的地方。

举例来说，在这里我也许会告诉你，更好的倾听不只改变了个人与专业上的关系(的确是如此)，也在不同性别、种族隔离、贫富，甚至国与国之间搭起了解的桥梁。

这些可能是真的，但是如果我继续耽溺在这个说教层面，我也许该把自己所说的局限在我自己或是自家的家务事上：毕竟我只是一个心理学家，而不是哲学家。

读到这里，也许又提醒了一些你早已熟知的事，但或许你也发现了：倾听远比一般人理解的更重要也更困难。

想被人听见的渴望是如此强烈，即使我们真的在听了，通常不是因为我们想了解对方，而是我们想回答。

而且，假使我们没有好好训练倾听的能力，偶尔遇到剧烈的冲突时，我们就得卯足劲来克服，或者至少要抑制一下那个让我们陷入焦虑、不同情对方的情绪化反应。

没有什么比反应式倾听(也就是在发表你自己的看法前，先听到，也认同对方的想法及感受)更重要了，它能将对彼此的了解带入你的人际关系之中。

你可以将反应式倾听变成一种习惯，然而就如同任何一个新习惯一样，反应式倾听是需要练习的。

我最不喜欢听的一句话是出自一些为了改善关系而来做治疗的某些人，他们抱怨，我带着同情的心情听了，然后建议一些他们可以做的事，像是开始给予，也得到他们渴望的了解。

然后这句“评论”就出现了：“为什么每件事都要那么不自然？”

为什我们就不能互相谈话？

”我无休止讨厌别人这么说话！

他们是“在”说话啊，但是没有用啊！当有人说“在还没有认出对方所说的是什么之前，不要急着回答”是很不自然的，我就会很烦。

因为这种抗议看起来是那么顽固不通且不战而败。

但这句话真正让我生气的是因为这句评论是不对的，因为良好的倾听真的不是自然天成的。

倾听是一种技巧，就如同其他技巧一样是需要发展的。

虽然可以这么看倾听(如同表演一样)，而从另外一个角度来看，它又像在乎、关心他人那样，是长大后自然会养成的态度。

关心他人毋须刻意，它是凭感觉的；关心某人，你几乎是自动地表现出体贴的行为，这种体贴不全然无私，因为关心某人就表示你的福祉是与此人有关的。

当你爱的人出了事，就如同你自己出了事一样。

然而“表现”出你关心，搁置你自己的利益，让你可以接纳他人，并不是容易的事。

听得“用心”一点(扩展我们的自发性以及自我)是对待彼此最好的方法。

多用一点心在别人身上(能够听到别人的感受，能够考虑他的想法)，这个也需要努力。

关怀地倾听别人并不是说“没有自己”或“随传随到”，而是注意到你所在乎的人想被倾听的特殊情境。

讽刺的是，我们倾听的能力通常在面对亲密的人时最难发挥。

冲突、习惯及情绪的压力，让我们在最需要倾听的地方却听得最少！

面对我们关心但是没住在一起的人，我们会比较开放，更能接纳，也更有弹性。

这并不是因为(就像我们有时候被控诉的)“我们关心朋友更甚于家人”，而是因为这些关系比较少冲突与悔恨。

所以，如果我们不处理自己的情绪化问题，那么想努力成为更好的听者也是徒然。

更好的倾听所需要的不只是对他人更开放，对自己也要有更多的觉察。

我们表达自己的方式，是不是让听者焦虑且具防卫性呢？

如果是这样，我们又能怎么做(如果答案是“不做什么”，你能期盼的改善也就只有这样了)？

什么情况下我们不会听，而且变得过度反应、给人建议、打岔或开玩笑呢？

关心别人是我们与生俱来的直觉表达方式，是人性中最好的一部分。

## &lt;&lt;倾听，让关系更美好&gt;&gt;

然而，在家庭中的挫折感，以及在广大世界中的无力感，说明了我们不是总以宽容关怀的心去行动的。

我们所置身的环境，无时无刻不在鼓励我们宣称自己是“受害者”，以及我们悲苦的权利。这种受伤的感觉可以理解为情感缺乏滋养的产物。

渴求注意的人在受苦、逃避或觉得受辱，其他人却让他们认为自己那种被倾听的需要是奢求，这又将他们置于何种境地——更渴求注意！因此，倾听的困难，就如同所有人类的问题一样，是环环相扣的：了解不够让我们内心没有安全感，也较不能对他人开放。

我们没有得到的倾听，就是我们没有给予的倾听。

不能得到渴望的注意让我们心生无力感(这种感觉因我们所处环境中的经济衰退、贫困、污染及官僚体系的愚行等等而增强了)。

因此我们对自己的能力丧失信心，也就不那么令人感到意外了。

大家的幻觉及个人的失望，把我们挖空，让我们沮丧，我们觉得浮沉不定，很自然地，我们就把悔恨向外发泄，把同情转向自己。

在我们觉得被围攻、不安全时，自然会想替自己打算。

然而，对自我的偏执就是自我挫败。

陷在过度的自我意识中，我们就变得极端又愤慨了。

可悲的是，生气及失望融合起来造成了关怀减少，更让人退缩到自我偏执的死角里。

我们不能只是把误解的过程反转过来，而是要能理解：人际关系的问题是循环式的，而循环的形式是可以打破的(如果有人愿意身先士卒的话)。

身先士卒的最大酬赏是：好好地倾听允许我们更开放、更宽容、更能与人有联系，因此可以接触别人的生命，而且在过程中丰富了他们，也丰富了我们的生命。

倾听(同理的倾听)促进了听者的成长，也促进了说者以及两人关系的成长。

更好的倾听增进了我们的身心健康，这是心理学的自然观点，它指出人类的所有行为被视为由“自我”促动的。

但是当你把人类的关系缩小到“自我的总汇”(a collection of selves)，且将自我缩小到孩童早期的情境，最后你剩下的只是固定的特质，而你就也卡在那儿了。

美国人的生活信条是“所有的行为都是受到自我利益的驱使”，但是这个信条错了。

从个人主义的观点看我们在地球上的生活，让我们看不清一个更真确的观点：我们其实只是大系统中的小系统(如家庭、延伸家庭、小区、国家)而已。

事实是，往我们内心省察，只看到我们觉得空虚、不足的部分原因而已。

自我利益(self-interest)的想法应该包括他人的利益吗？

是的，个人的利益是和他人的利益息息相关的，但是只有在了解自我利益之后，才会顾及他人利益吗？

“交易”(trade-offs)在生活中有它存在的价值，但只是从功利主义的观点看，会遗漏许多用来解释人际关系的人间事物。

关心他人(不管是政治上的公平、痛苦的解除或者是对家人与朋友之爱)是让我们感受自己是谁、是什么让我们的生命紧紧结合在一起的最基本要素。

阻碍或模糊这种动力的压力，不仅矮化了我们，也伤害了我们。

对人类尊严的尊重，并非只是同情他人或为他们做事，而是指尊重他们，听他们说话，倾听并欣赏他们发出的声音(视他们为值得倾听的主观个体，而不是满足我们需求的物品)。

倾听他人在道德上是良善的，部分是指与他人有公正、公平的交易。

倾听是我们彼此道德承诺的一部分。

当我们记得我们是分开的不同自我时，学着好好听我们亲近的人就更容易了。

“开放”及“自主”是相关联的，如果我们有勇气做我们自己，为自己挺身而出，那么我们就必须接受其他人理应有他们自己的看法。

这个想法并不是要我们疏离他人，而是在我们继续做我们自己时，让别人也做他们自己。

学习倾听涉及自我控制的一种吊诡的情况：控制你自己，但不去控制与人之间的关系。

## <<倾听，让关系更美好>>

这就好像让别人开车一样，要倾听，你必得“放手”。

试着了解别人的观点是需要努力的，但不是像一门需要研究与练习的技巧。

听人说完就是表示有足够的关怀。

我一直希望这本书能做到：协助恢复我们对人际关系看法的平衡。

首先，我们把人际关系看成“双向”的定义，使得我们会借由改变我们输入的(原料)，而改变了我们自其中所得到的(成果)。

其次，因为知道我们是生活在有意义及丰富的人际网络中，所以可以激励我们对他人更宽容，也更关怀。

谈到重新平衡人际关系及再发现对他人的关怀，是不是听起来有点神圣意味呢？

毕竟，你也许会挑这本书去多学一些有关倾听的事，而不是读一段善行的布道。

对不起！

但是这种天生自然对人的同情，就是我们必须提醒自己常常表达的。

我们都相信公平，并且尊重他人的权益。

我们相信热情、公正以及每个人都有被听见的权利。

当然这些标准常常被违反，但它们仍然是有效的标准，也常常激励我们采取行动(就如同我们在一场热烈的讨论中，总会想办法去听而不是争论一样，或我们会记得多花一点额外的时间听口斤别人生活中发生的事)。

倾听的义务可能是一种负担，而我们有时会这么觉得；但是，当我们感受到生命中的那些人是那么值得我们倾听、感受他们的尊严和价值，这种被撼动的经验是全然不同的！

我们还可以再补充的是：了解尊重、热情及公平这些重要价值，都需要借由倾听来传递。

如同我在本书最前面所说的，我们这么渴望被倾听的原因是：我们从来不会因为长大了就放弃沟通(它好像存在于我们个别的私人经验世界里)的需要。

然而，却没有哪个需求与倾听同等重要！

也许这就是为什么倾听有时看起来似乎是供不应求的样子。

倾听不是我们所拥有的一种需求，它是我们送出去的礼物。

## <<倾听，让关系更美好>>

### 媒体关注与评论

“什么是真正的倾听？

为什么人们不听？

”作者问。

难道它已经成为现代生活的“珍奇宝物”？

尼可斯告诉我们如何利用这项“艺术”改善与修补夫妻、爱侣、亲人、孩子、朋友与同事的关系，甚至告诉我们如何提高我们自己的“听能力”。

他也解释“什么不是倾听”，解释我们为什么不听、以及倾听的障碍为何(特别是“防卫是因为过度的情绪反应”)。

幽默、真实生活案例与简单的练习，让本书成为一部实用，甚至有趣的自助手册。

——《出版家周刊》(Publishers Weekly)有力且知性的一本书。

——《当代心理学》(Contemporary Psychology)一本将许多倾听基本原则做重要回顾的书，这些原则是我们在生命中的某些阶段已经学到、却又很快遗忘的。

本书的优势之一是:尼可斯直接对读者说话的能力。

——《家庭心理治疗学报》(Journal of Family Psychotherapy)

## <<倾听，让关系更美好>>

### 编辑推荐

《倾听,让关系更美好》为什么人只有一张嘴巴，却需要两只耳朵？  
成功沟通的秘诀：能言善道不如洗耳恭听！

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>