

在各种人际交往中，你是否也遇到过下面的情景：

参加公司会议时，因为与会双方立场不一致，有的人情绪激动，在还没有明白他人的意见之前就开始反驳，有的人显得漠不关心，不再就事论事，而是彼此责备。

职场工作中，与上级领导之间，与同事之间，因为不恰当的沟通，导致工作进度很难推进，工作效率低下，从而产生很多不必要的误解。

家庭教育里，父母之间意见不统一，导致各执己见的争吵，不但没有解决问题还增加了孩子的烦恼。

其实啊，会出现这样的情况，主要是我们每个人都在犯这样的错误：在倾听之前，就迫不及待地表达自己。我们特别希望别人能理解我们，却往往忽略要先去理解别人。

这就像直接把自己受用多年的眼镜给别人使用很容易，但不能解决实际问题是一样的道理。

在《高效能人士的七个习惯》这本书中，第五个习惯是知彼解己。作者史蒂芬·科维在书中提到：

知彼解己---首先去寻求了解对方，然后再争取让对方了解自己。这一原则是进行有效人际沟通的关键。

## 一、为什么要先学会倾听？

倾听是指集中精力认真地听，专注地听，并且在沟通中能够理解对方的感情和内心的真正需要。

它要求我们在沟通的过程中，运用自身的感官、大脑和肢体耐心地听，收集信息并理解服务对象所表达的语言、情感与处境，并作出一定的关注和反应。

苏格拉底曾说过：“上帝给我们两个耳朵一张嘴，就是让我们多倾听。”



下面这个案例，可以看出很多人的所谓倾听，不过是为了回应，而不是为了理解和沟通。

有一次，美国知名主持人理查德·林克莱特在节目里采访一名小朋友，他问：“如果你驾驶的飞机，在太平洋上空突然没油了，你会怎么办？”

小朋友想了想说：“我会先告诉坐在飞机上的乘客系好安全带，然后我背着降落伞跳下飞机。”

台下的观

众哄堂大笑，甚至有人说，怎么能不顾乘客的安危自己逃跑呢！——自以为是。

但林克莱特却没有笑，他看着孩子的眼睛，鼓励他把话说完。

这时，孩子的眼里溢满了泪水，哽咽着说：“我不是要逃跑，我只是去拿燃料，我还要回来的……”

大多数情况下，你是不是也像节目里的观众一样，根据自己的行为与动机去衡量别人的行为和动机呢，这就是一种自以为是的自传式回应。

人们习惯于着急表达自己的意见，而不能等待对方把话说完。

所以，人际交往中，为了达到知彼解己的有效沟通，一定要先放下你的“自传式回应”。

## 2、学会移情聆听，因为每个人都需要听众

移情聆听是以理解为目的的倾听。

所以，要想真正学会倾听，一定要先学会站在说话者的角度理解他们的思维和感受。