

如何倾听

身为新闻工作者，听是第一本事，最近读Kate Murphy写的《你没在听》（You're Not Listening），才知道听这件事我懂的还是太少。

第一，什么是倾听？

听人说话时有许多事情不要做，不要打断对方，不要心不在焉随口应付，不要看手机看手表东看西看就是不看对方。但是，仅仅不做这些并不会使我成为好的倾听者。

倾听是一种状态，而不是勾选清单。它是不带目的不预设结论地参与对话，让对话带你去未曾想到的地方。如果这么说有点太抽象，那么一句话，倾听得有好奇心。

好奇心本来人人都有，只是大多数人长大后丢失了。跟陌生人找话说，不要问别人从哪里来做什么这一类事实性的问题，这跟审问差不多，要从细节入手，找到有意思的点，然后从那里开始。这需要真实的好奇心，真心的关注。

为什么越熟悉的人之间越听不见对方的话？伴侣之间、父母儿女之间、密友之间，普遍不再相互倾听，不是因为不爱了，而是失去了对于对方的好奇心，以为对方想说什么自己不用听就懂。

其实不然。实验证明，夫妻父子密友对彼此话语的理解并不比陌生人之间更准确。人在变，想法看法知识变化很快，不再倾听，再亲密的人也会失去对另一方的了解。

所谓关系，一言以蔽之，就是知道对方在想什么。倾听帮助关系常新。

第二，不是被动地听，而是主动地理解。

人说话与思考是不同步的，人思考的速度远超说话速度。剩下来的带宽一般人就用来走神。说话老走神，跳来跳去，然后用想象来补足信息缺口。

走神的直接原因是一听就以为明白，然后就开始想自己如何作答，于是忘了听。想要不走神，就得把剩下来的带宽用于理解对方的意图，要边听边问自己一个关键问题：他/她为什么要跟我讲这些？理解意图和言外之意，

才能作出恰当的回答。对话不是抢答，而是理解。

与人聊完后须三省吾身：关于他/她，我知道了什么？他/她最关心什么？他/她对这次谈话感觉如何？如果回答不了这三个问题，说明还得多听。

第三，倾听就是倾听，不要画蛇添足。

如果听到什么让自己觉得意外、不解，一般人都是放过去，很少人为了搞清楚而让对话停下来，但应该做的事情就是停下来，问一句：我没听懂，你能解释一下吗？不要想当然。永远牢记：对方跟我们不一样，误解随时都在，不要强作解人。

书中介绍，安慰别人时，最好的方法是倾听。倾听就是倾听，不要画蛇添足，不要说自己知道怎么办，不要说自己知道问题的成因，不要说那些积极的套话，不要说自己知道对方的感受，不要勉力化解对方的忧虑，不要轻易赞赏对方的勇气。因为这些，你要么不知道，要么没有办法。不要用廉价的随口反应耗散关心的真诚。

真正的大事我们是帮不了对方的，能做的就是倾听，而他们需要的是回音壁。我们一张嘴，他们反而被打断。还是让倾诉回归倾诉，倾听回归倾听吧。让我们去听，去懂得，去理解，让他们在倾诉中为自己找到前路。■