

●为了平静的存在:给隐私一个说法●

构建倾听文化

■张建卫

隐

私披露作为一种倾诉过程,需要高水平的倾听者,有时朋友或亲人距离太近,易于强加自身的价值观或做出世俗道德判断,因此难以胜任一个真正的倾听者。在普遍信仰宗教的西方社会里,基督或神甫常常成为最佳倾听者,人们可以随时倾诉自己内心深处的隐私或罪恶;而在缺少宗教信仰的中国,作为代表公众意识的新闻记者或媒体主持人,既富有社会责任感,又与倾诉者无利害冲突,所以理所当然地扮演起倾听者的角色。上述现象集中反映了包括隐私披露者在内的社会大众的心声:构建富有人文精神的倾听文化,已迫在眉睫!

安顿女士在其《绝对隐私》这本书里这样描述:“他们(隐私披露者:本文作者加)希望有一个人的一双手和一对耳以及一颗富于同情的心,能够倾听他们,倾听之后,能够告诉他们:我替你收藏了记忆,请你从我这里开始新的生活。”我们不妨把这段话视为对“倾听文化”的一种最具体、最形象的描述。

倾听文化作为一种倡导人文精神的具体形式,是对市场经济条件下利益驱动为本、人际联结冷漠现状的批判,是对尊重个性、真诚理解的社会沟通氛围的概括。其本质是反对权威和训导意识,反对习俗道德判断尤其是流言蜚语,追求人性宽容和温暖。笔者以为,应从如下方面来构建倾听文化。

□宽容与豁达:创造与支持沟通的氛围

——社交媒体或团体应弘扬宽容豁达的人际风尚,鞭笞吹毛求疵、流言中伤的社会习俗,消除人人自畏的不良心理。一个充满宽容的社会,会增强人的自我价值感,提高人的生活满意度,而一个充斥流言的社会则相反。

——尊重对方的需要,避免把自己的价值观强加给对方。根据对方的意愿来提问,而不是强制性地设定问题。一旦让对方产生受控制的感觉,或者是在用自己的价值观来劝导他,真诚的交流便会中断。

——在人际交流中,遵循问题定向原则,而非道德评判原则。对方可以表述自己的不同意见,但不要评价别人看法的是非曲直,因为情感事件很难用道德标准进行定性分析;不仅要注意听取对方描述的问题,而且要注意了解问题产生的背景,避免用自己的好恶和偏爱作出主观性判断,更要摒弃好坏善恶的习俗道德标准。面对一位“三角恋爱者”,倾听者要理解对方的主观动机,而且要分析当时的客观情境性,把自己真诚和可信赖的表情反馈给对方。

□尊重、共情与真诚:培养有效的倾听特质

倾听特质既是一种观念,又是一种技术。有效的倾听特质包括如下方面:

——无条件尊重 这是指尊重对方的境况、价值观、人格和权益,并予以接纳、关注和爱护,这是建立良好沟通的前提。无条件尊重对方,可以营造一

个安全、温暖的氛围,有助于对方最大程度地表达自己的情感,而且可以使对方获得一种自我价值感。对那些急需接纳和理解的人而言,尊重具有明显的助人效果。正确使用尊重应注意:

○尊重意味着完整地接纳一个人,不仅接受对方的优点和积极情感,更要接纳对方的缺点和消极情感;

○尊重意味着一视同仁和以礼待人,不管对方的年龄相貌、地位和文化程度如何,都予以尊重,并始终以礼相待;

○尊重意味着保护对方的隐私,不可随意泄漏。

——**共情** 指个体设身处地地站在他人的立场上,对他人境况和内心世界进行主动体察、平等分享和迅速应答的能力。使用共情时要注意:

○倾听者走出自己的角色而进入对方的内心,把自己放在对方的处境上来品尝他(她)的喜悦哀乐;

○当自己不太肯定自己的理解是否准确、是否达到共情时,可使用尝试性、探索性的语气来表达,请对方检验,如“您的意思是不是……”;

○表达共情应适时适度,因人而异,共情过度,让人感到过分渲染情绪;共情不足,则让人觉得缺乏理解;

○不但要用言语行为去匹配对方的反应,而且要用非言语行为来匹配对方的反应,如别人悲痛时,倾听者皱眉头等。

在表达共情时,要注意克服如下障碍:

○直接的指导,如“你应该谈这个问题,而不是那个”;

○简单的判断和评价,如“我认为那是错的”;

○空洞的说教和劝戒,如“你应事业第一,爱情第二”;

○贴标签和诊断,如“你有自卑情绪”;

○排斥消极的情感,不能接纳对方的全部情感,如“人不应该悲观沉沦”。

——**真诚** 指沟通过程中,倾听者应以“真正的自我”出现,没有防御式伪装,不带假面具,不是在扮演角色或完成例行公事一般,而是表里如一、真实可信地投入到交流中。倾听者的真诚,一方面可为对方提供一个温暖的气氛,可以自然地坦露自己的软弱、过错或隐私;另一方面又为对方提供一个良好的榜样,使对方倍受鼓励,从而以真实

的自我与倾听者交流,在情感宣泄中发现和认识真正的自己。

□有效倾听:提高倾听技术

——有效倾听的言语技术

○封闭性询问。通常使用“是不是”、“对不对”等词,而回答也是用“是”、“否”。这种询问常用来澄清事实,获取重点,缩小讨论范围;当对方偏离话题时,用来适当地中止其叙述;

○开放性询问。通常用“什么”、“为什么”、“如何”等词来发问,让对方就有关问题进行详细的阐明;

○鼓励。直接重复对方的话,或仅用如“嗯”、“讲下去”、“还有吗”等词语,来强化、鼓励对方继续解释和澄清;

○概述。把对方的言语和非言语行为综合整理后,用提纲的形式再反馈给对方。

——有效倾听的非言语技术

○短暂静默。在开始谈话之前,请给说话者几秒钟呼吸或组织思想的时间,他(她)可能还要继续讲话;在发出者信息结束后,短暂间隔会给你留下做出反应的时间;如果在别人的话语尚未结束前做出反应,你可能会错失信息的尾声;

○目光接触。真诚地注视对方,表明你正在集中注意力,并尊重对方;同时,你的眼睛也在“倾听”他的身体言语。但应避免长时间盯视,应适当地转移视线,再继续目光接触,如此间隔循环是恰当的目光交流;

○呈现恰当而肯定的面部表情。作为一个有效的倾听者,应通过自己的身体言语表明:你对他的所言表现出兴趣。肯定性点头、适宜的表情并辅之以恰当的目光接触,无疑表明:你正在用心倾听;

○避免出现隐含消极情绪的动作。如果说,肯定性点头、适宜的表情显示出您正在倾听,那么看手表、翻报纸、玩弄钢笔等动作则表明:你很厌倦,对交谈不感兴趣,不予关注;

○呈现出自然开放的姿态。你可通过面部表情和身体姿势表现出开放的交流姿态,不宜交叉胳膊和腿,有必要上身前倾,面对对方,去掉双方之间的什物,如桌子、书本等。■

张建卫:北京师范大学发展心理研究所博士生