

/ 语言沟通礼仪

12级人力资源管理



语言沟通礼仪

【本章主要介绍】

- 倾听、说话及演讲的技巧。
- 语言礼仪规范。

名言警句

“在造就一个有修养的人的教育中，有一种训练必不可少，那就是优美、高雅的谈吐。”

—【美】哈佛大学前校长 伊力特

语言沟通礼仪

▶ 1.1 倾听

▶ 1.2 交谈

▶ 1.3 演讲

▶ 小结

▶ 思考与练习

▶ 活动与探索

1.1 倾听

➤ 1.1.1 倾听的作用

➤ 1.1.2 倾听的方式

➤ 1.1.3 倾听的艺术

1.1 倾听

1.1.1 倾听的作用

倾听是人际沟通中非常重要的环节。

1. 倾听是尊重和重视对方的表现

认真地倾听，能够传达对对方的尊重和重视，实现有效沟通，达到预期效果。

4.1 倾听

4.1.1 倾听的作用

2. 倾听是了解对方、分辨事实的最佳途径

好的倾听者应当善于从倾听中了解对方的意图、打算、目的、心态，了解事情的来龙去脉，掌握事实。

3. 倾听是提高工作效率、建立良好人际关系的基础

善于倾听对方，会避免交流失误而导致的行为偏差，提高工作效率。

1.1 倾听

1.1.2 倾听的方式

用耳朵听，用眼睛听，用心灵听，每一种聆听的方式会带来不同的效果。

倾听的四种方式：

被动倾听、选择倾听、专注倾听、积极倾听。

1.1 倾听

1.1.2 倾听的方式

1. 被动倾听

最普遍的听取他人观点的方式。

被动倾听者虽然在跟着讲话者的思路，但却很少给出促进谈话继续的信息。

在这种情况下，谈话者会经常怀疑对方是否愿意倾听或是否理解了自己表达的信息。

1.1 倾听

1.1.2 倾听的方式

2. 选择倾听

想听的时候才听。

选择倾听者在听的整个过程中表现不一致，行为有反差。

从不理睬到情绪反抗，选择倾听者一直在沟通中有意或无意地制造障碍。

1.1 倾听

1.1.2 倾听的方式

3. 专注倾听

倾听者专注于谈话者，时刻跟随谈话者思路。

专注倾听的效率比起被动倾听或者选择倾听高得多。

一个专注的听众会获取讲话者想要展示给他的信息。

4. 积极倾听

倾听的最有力的方式，指有响应或回应地听。

积极的倾听者能细致接受并尊重讲话者的意愿。

1.1 倾听

1.1.3 倾听的艺术

1. 倾听的态度

耐心、专注、
有礼的态度可以帮助
倾听者掌握更多
信息，提高倾听的
效率和效果。



1.1 倾听

1.1.3 倾听的艺术

1. 倾听的态度

(1) 耐心

要鼓励对方把话说完，否则会导致交流失败。

(2) 专注

走神是影响倾听效果的大敌。

(3) 有礼

倾听时，应抱着虚心的态度，谦和亲切。

1.1 倾听

1.1.3 倾听的艺术

2. 倾听的礼仪

(1) 身体前倾，表情自然

身体前倾表达了倾听者尊重和重视的态度，自然地表情可以让沟通更顺畅。

(2) 保持与谈话者的视线接触，不东张西望

与谈话者视线的接触，是认真倾听的行为之一。

1.1 倾听

1.1.3 倾听的艺术

2. 倾听的礼仪

(3) 注意力集中，情感投入

面无表情，无精打采，会让谈话者感觉非常疲惫。

(4) 不做小动作，不随意看表

小动作会让对方感觉你的注意力在别处，没有全部投入，也没有接收谈话的全部信息。

1.1 倾听

1.1.3 倾听的艺术

2. 倾听的礼仪

(5) 不随意打断对方的谈话，不批评对方观点

这是不尊重对方的表现，比不听别人谈话产生的效果更加恶劣，一定要避免。

(6) 适时进行鼓励和表示理解，提供建设性的反馈

倾听要专心，还要不时地通过表情、手势、点头等，向对方表示你在认真地倾听。

1.1 倾听

1.1.3 倾听的艺术

3. 倾听的技巧

(1) 保持中立心态

倾听时最好保持中立的心态，这样既可以客观地帮对方分析和解决问题，又不至于表现出对对方漠不关心。

1.1 倾听

1.1.3 倾听的艺术

3. 倾听的技巧

(2) 观察并使用肢体语言

与人交谈时，内心的感受会透过肢体语言表现出来。

(3) 运用反应式倾听

这是一种很重要的沟通技巧，运用这种技巧有利于对话的持续。

1.1 倾听

1.1.3 倾听的艺术

3. 倾听的技巧

(4) 注意提问的方式

① 开放式提问

倾听时，为了让对方对有关问题、事件作出较为详尽的反应而提出的问题。

② 封闭性提问

在试图澄清事实真相，验证结论与推测，缩小讨论范围等情况时的发问。

1.1 倾听

1.1.3 倾听的艺术

3. 倾听的技巧

(5) 有效的情感反应

对对方情绪、情感的反馈称为情感反应。

另外，在运用这一技术时，要时刻注意到对方的瞬间情感并及时做出反应。

1.2 交谈

➤ 4.2.1 交谈的语言要求

➤ 4.2.2 交谈的礼仪

➤ 4.2.3 交谈的艺术

1.2 交谈

1.2.1 交谈的语言要求

1. 语言的有效性

(1) 好嗓音

好嗓音既能使交谈双方感到愉悦，
又可以使对方印象深刻。

(2) 时代感

语言的时代感非常重要，现代人很难“陈腐语言”。

(3) 好时机

讲话时，要考虑时机是否适合。



1.2 交谈

1.2.1 交谈的语言要求

2. 语言的正确性

(1) **实事求是：**空话、大话、假话必须避免

(2) **用词准确：**不能准确表达意思的话是失礼的

(3) **区分场合：**正式场合与一般场合、书面语与口头表达所使用的语言有所区分

(4) **把握语意：**正确把握和领会语言所表达的意思

1.2 交谈

1.2.1 交谈的语言要求

3. 语言的情感性

(1) **诚恳的态度**：与人交谈时，应神情专注，态度诚恳亲切。

(2) **礼貌的倾听**：认真倾听对方讲话，并经常有一些点头之类的体态语来交流，这样可使对方觉得自己受到重视。

(3) **细微的差别**：在丰富多彩的人类话语中，一字之差就会改变所表达的感情。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/067104001123006111>