

/ 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>