



沟通技巧——有效倾听

本课目标、重点、难点



- **知识目标：**理解和掌握有效倾听的作用和技巧。
- **能力目标：**提升在人际沟通中的观察和理解能力。
- **素质目标：**提高在人际沟通中的自我觉察意识。
- **重点：**掌握有效倾听的技巧。
- **难点：**倾听中的理解阶段、如何运用同理心。



耳面
封心



耳 聃 心

用耳朵听

“加”

四目相对

尊重对方，当
成王

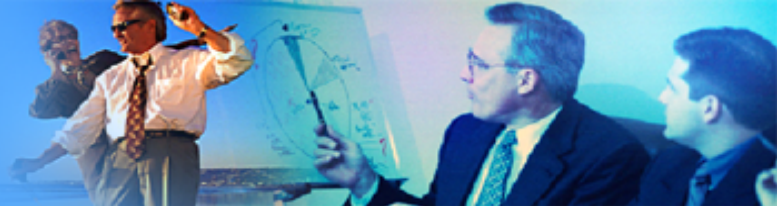
专心致志

一、倾听的概述

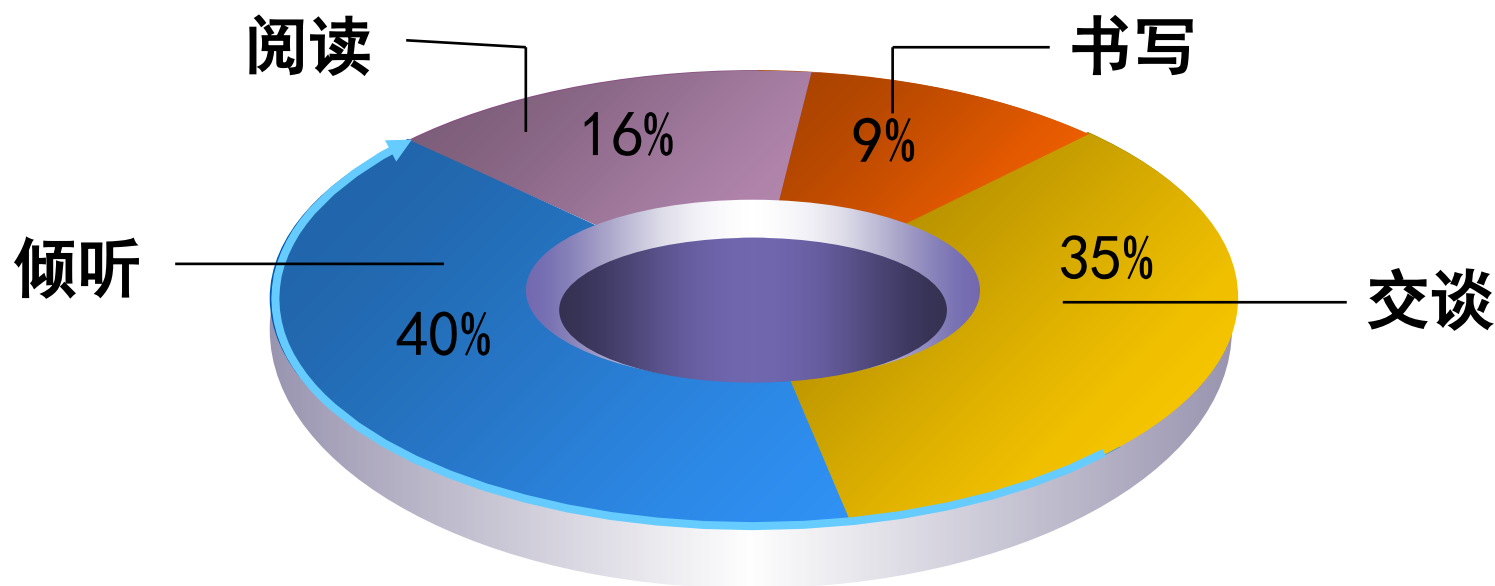


（一）倾听的定义

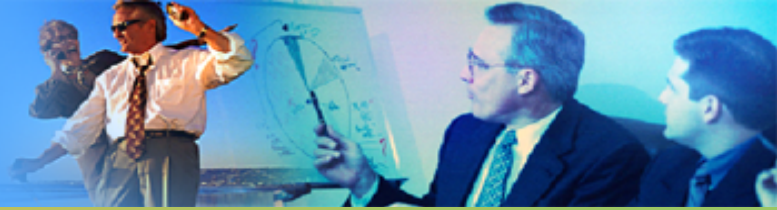
- 国际倾听协会这样对倾听定义：倾听是**接受口头及非语言信息、确定其含义和对此做出反应的过程。**



(二) 倾听的地位



调查研究发现，沟通中行为比例最大的是倾听，而不是交谈或说话。



四种沟通模式所占相对时间的比较



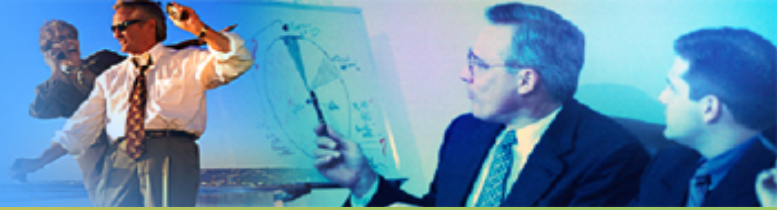
自然赋予人类一张嘴，两只耳朵，
也就是要我们多听少说。

——苏格拉底

故事分享



那是一个圣诞节，一个美国男人为了和家人团聚，兴冲冲从异地乘飞机往家赶。一路上幻想着团聚的喜悦情景。一路上幻想着团聚的情景恰恰老天变脸，这架飞机在空中遭遇猛烈的暴风雨，飞机脱离航线，上下左右颠簸，随时随地有坠毁的可能，空姐也脸色煞白，惊恐万分地吩咐乘客写好遗嘱放进一个特制的口袋。这时，飞机上所有人都在祈祷，也就是这万分危急的时刻，飞机在驾驶员的冷静驾驶下终于平安着陆，于是大家都松了口气。



这个美国男人回到家后异常兴奋，不停地向妻子描述后飞机上遇到的险情，并且满屋子转着、叫着、喊着……然而，

他的妻子正和孩子兴致勃勃分享着节日的愉悦，对他经历的惊险没有丝毫兴趣，男人叫喊了一阵，却发现没有人听他倾诉，他死里逃生的巨大喜悦与被冷落的心情形成强烈的反差，在他妻子去准备蛋糕的时候，这个美国男人却爬到阁楼上，用上吊这种古老的方式结束了从险情中捡回的宝贵生命。

想一想：为什么一个在飞机上遭遇惊险却大难不死的人回家反而自杀了？



(三) 倾听的作用

- 获得信息
- 使他人感到被尊重和被欣赏
- 真实地了解别人，增加沟通效力
- 减轻倾诉者的心理压力

二、倾听常见的障碍



(一) 环境障碍

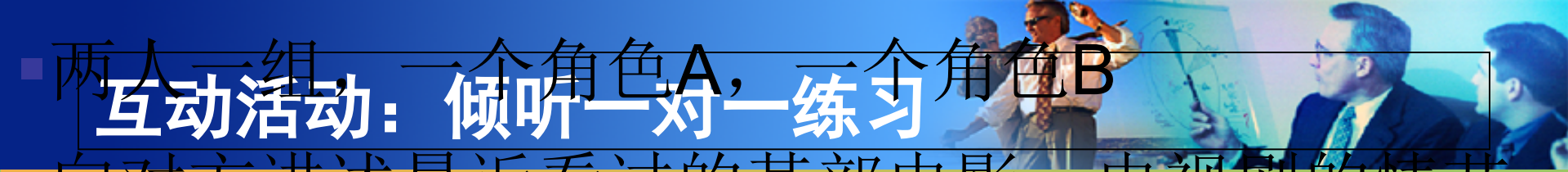
环境类型特征及倾听障碍源

环境类型	封闭性	氛围	对应关系	主要障碍源
办公室	封闭	严肃、认真	一对一， 一对多	不平等造成的心理负担， 紧张，他人或电话打扰
会议室	一般	严肃、认真	一对多	对在场他人的顾忌，时间 障碍
现场	开放	可松可紧、 较认真	一对多	外界干扰，事前准备不足
谈判	封闭	紧张、投入	多对多	对抗心理，说服对方的愿 望太强烈
讨论会	封闭	轻松，友好 积极投入	多对多， 一对多	缺乏从大量散乱信息中 发现闪光点的洞察力
非正式场合	开放	轻松，舒适 散漫	一对一， 一对多	外界干扰，易走题



(二) 倾听者障碍

- 听而不闻
- 先谈再听
- 鸡同鸭讲
- 一心二用



■ 两人一组，一个角色A，一个角色B

互动活动：倾听一对一练习

- 向对方讲述最近看过的某部电影、电视剧的情节，
- A扮演的角色表现为好的倾听者；
B扮演的角色表现为不好的倾听者。

互动提问



- 问A，对方扮演的倾听者给你的感受？
- 问B，对方哪些方面做的比较好？

三、区分倾听行为



小组讨论

- 什么样的行为是好的倾听行为？
- 什么样的行为是不好的倾听行为？



- 只为了解事实而听
- 听未真正去
- 自以为别人要说什么

- 喜欢批评，打断对方
- 注意力不集中
- 表现出对话题没有兴趣
- 没有眼睛的交流



- 了解对方心理
- 观察对方身体语言
- 辨析对方意思并反馈
- 听懂对方的意思

- 有意识促使自己去听
- 在心里复述说话人的话
- 保持视线接触



整个人都坐在椅子上，身体后仰，靠在椅背上

眼睛左顾右盼，张望窗外

做自己的事

手里一直在转笔

我被拒绝，好难受

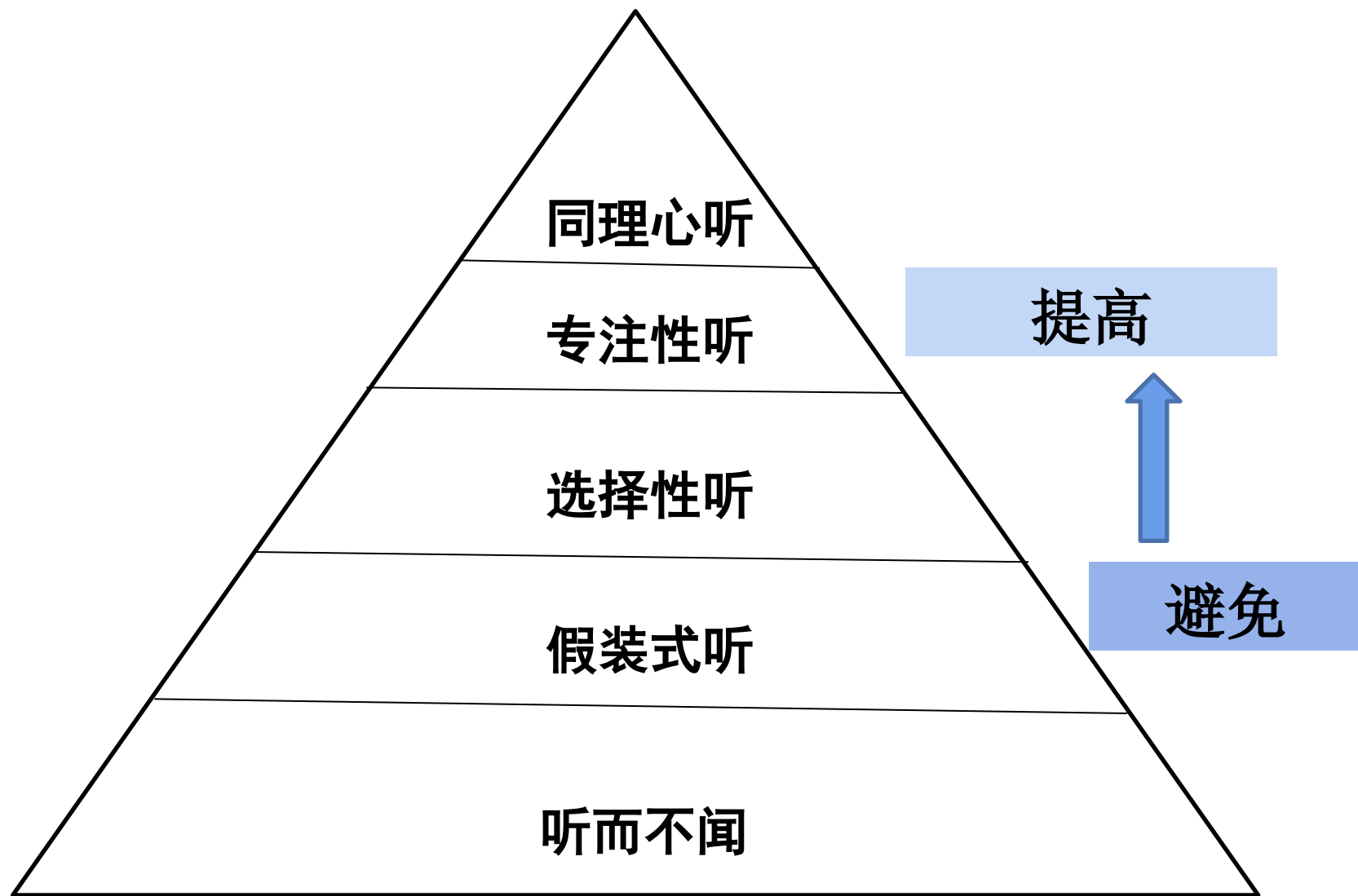
你是不是不想听我说呢？扫兴

认为他没听你讲，会有种被冷落而索然无味的感受，以至无心再说下去。

他在干什么

如遇到这些现象，你的感受什么？

四、倾听的层次



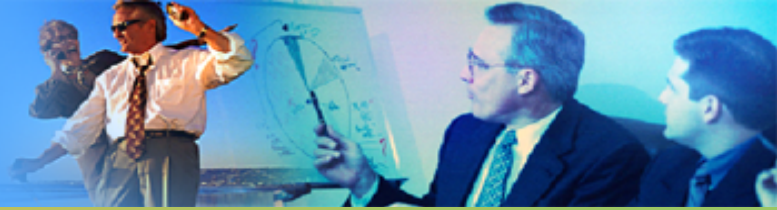


仔细倾听故事，选择下列有关故事的提问，在“对”、“不对”、或“不知道”中做出选择。

- 1、店主将店堂内的灯关掉后，一男子到达
- 2、抢劫者是男子
- 3、来的那个男子没有所要钱款
- 4、打开收银机的那个男子是店主
- 5、店主倒出收银机中的东西后逃离
- 6、故事中提到了收银机，但没说里面具体有多少钱
- 7、抢劫者向店主索要钱款
- 8、索要钱款的男子倒出收银机中的东西后，急忙离开
- 9、抢劫者打开了收银机
- 10、店堂灯关掉后，一个男子来了
- 11、抢劫者没有把钱随身带走
- 12、故事涉及三个人物，店主、一个索要钱款的男子、以及一个警察



某商人刚关上店里的灯，一男子来到店堂并索要钱款，店主打开收银机，收银机内的东西被倒了出来而那个男子逃走了，一位警察很快接到报案。



- 1、店主将店堂内的灯关掉后，一男子到达？（商人不等于店主）
- 2、抢劫者是男子？（索要钱款不等于抢劫）
- 3、来的那个男子没有索要钱款 F
- 4、打开收银机的那个男子是店主？（店主不一定是男的）
- 5、店主倒出收银机中的东西后逃离？
- 6、故事中提到了收银机，但没说里面具体有多少钱 T
- 7、抢劫者向店主索要钱款？
- 8、索要钱款的男子倒出收银机中的东西后，急忙离开？
- 9、抢劫者打开了收银机 F
- 10、店堂灯关掉后，一个男子来了 T
- 11、抢劫者没有把钱随身带走？
- 12、故事涉及三个人物，店主、一个索要钱款的男子、以及一个警察？



1. **专注**（集中精力，在聆听中理出讲话者的逻辑）

2. **反馈**（回应对方）

3. **换位**（把自己置于说话者的位置，从讲话者的出发点理解）

4. **澄清**（模糊信息明确化）

5. **释义**（综合整理后反馈）

6. **共鸣**



A: 我不想去上无聊的数学课，我学那些东西有什么用？反正以后也用不到。

B: 你是觉得数学课本身无聊，还是觉得数学对自己没有什么用所以才无聊？或者你能澄清一下“数学课无聊”的意思吗？或者说你“不想去上无聊的数学课”是什么意思呢？

澄清例子

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/536131110034010215>