



第二章 倾听



泰山护理职业学院
夏振展

小笑话

- 有一天晚上，一个黑社会大哥牵着狗散步，一个杀手从草丛里蹿出来，啪啪两枪把狗打死了。大哥大怒：“你杀我的狗干什么？！”杀手冷哼一声：“有人花500万，让我取了你的狗命！”大哥看了一眼杀手，冷冷地说，“告诉我，你的语文老师是谁？我要给他发个红包。”



- 黑社会大哥接着对杀手说：“那好，我现在给你 500 万要你去取要我狗命之人首级！”一周之后黑社会大哥收到快递小哥送来的一个包裹，里面是一部 I Phone 6 plus。



教学目标

- 了解倾听的意义，知道倾听的障碍。
- 学会使用同理心倾听的方式与对方沟通。
- 学习在沟通过程中如何反馈及接受反馈。



一、倾听的意义

倾听：是指接收口头及非语言信息，确定其含义和对此做出反应的过程。



倾听

是成功的右手，说服是成功的左手。

沟通的四大媒介（听、说、读、写）中，花费时间最多的是在听别人说话。

有人统计：工作中每天有四分之三的时间花在言语沟通上，其中有一半以上的时间是用来倾听的。

绝大多数人天生就有听力（听得见声音的能力），但听得懂别人说话的能力，则是需要后天学习才会具备。



倾听别人说话的目的

- 给予对方高度的尊重
- 获得信息
- 追求乐趣
- 收集回馈意见
- 增进了解



培养倾听技巧，可以为个人带来好处

- 增强管理技巧
- 增强解决问题能力
- 增强决策能力
- 增强说服能力
- 大大改善人际关系



PS：前美国总统柯林顿说：“倾听——用你的双耳以说服他人”。



“听”字的繁体字写法？

聽



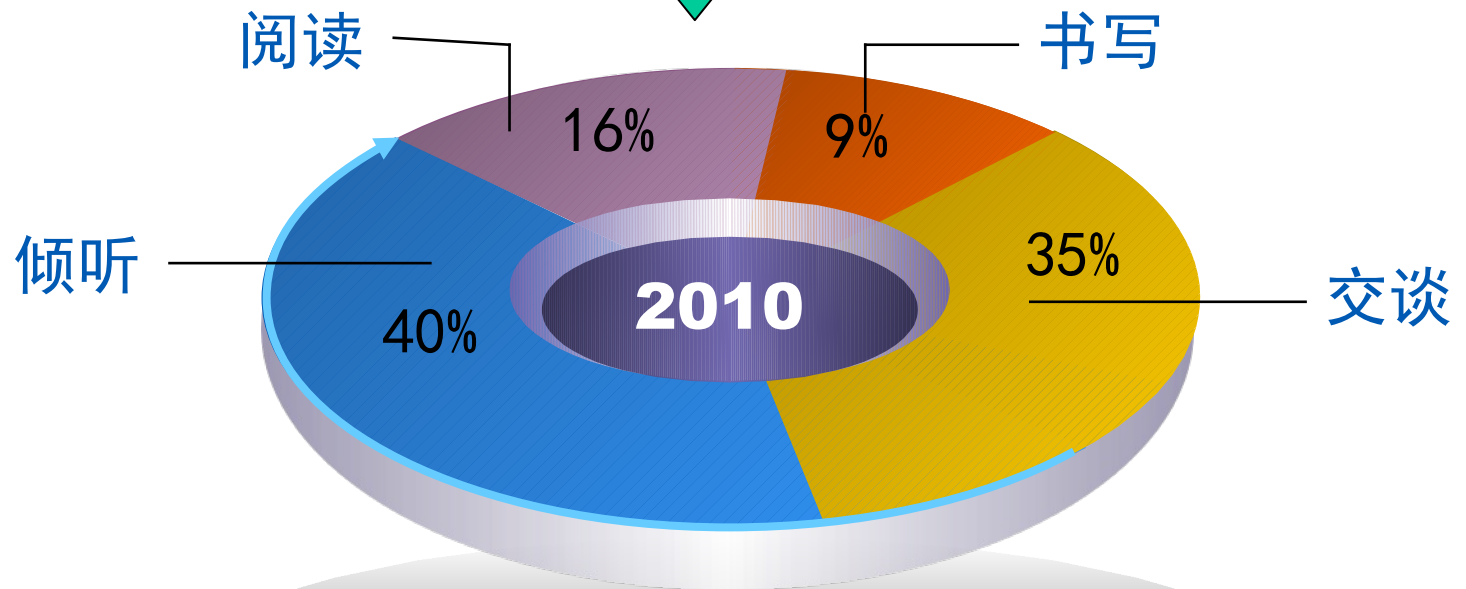
上帝给人类创造了两个耳朵，两个眼睛和一张嘴巴，就是要人多听，多看，少说。

—— 苏格拉底



美国心理学家调查发现

公司主管们



调查研究发现，沟通中的行为比例最大的是倾听，而不是交谈或说话。

团队训练

- 游戏名称：水果蹲
- 游戏规则：
 1. 每组成员不少于 8 人
 2. 每组自行选择一种水果为本组命名。
 3. 从第一组开始，在水果蹲后必须一致喊出其他组的水果名称，如喊出的水果名称不一致，则此组失败，如被喊的水果的组别没有及时反应做出水果蹲的动作，改组也被认定失败。
 4. 游戏循环进行，采用淘汰制决出胜利团队。

二、倾听的障碍

案例：

齐鲁电视台相亲节目 --- 水下婚纱摄影师

问题：

女嘉宾：假设我和你建立了恋爱关系，如果有一天我和你的朋友同时同时遇到困难，你会先帮谁？



二、倾听的障碍

1、主观障碍：

- 倾听者过于自我
- 倾听者已有偏见
- 倾听者急于表达自己，说服对方
- 倾听者急于结束谈话

PS：不善于倾听的人是自我中心的，心不在焉的、不感兴趣的、冷漠无情的。



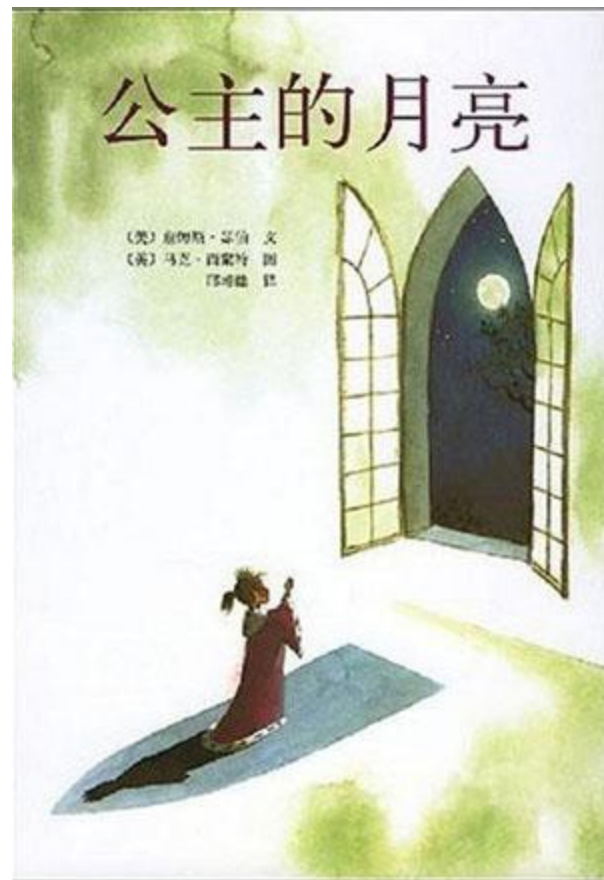
2、客观障碍

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



案例：

公主的月亮



公主的月亮

可爱的公主生病了，国王心疼之余答应要给她最想要的东西，公主居然开口要月亮。爱女心切的国王立刻召集国中的聪明智士，要他们想办法拿月亮但无论是总理大臣、宫廷魔法师或宫廷数学家，没有一个人能达成任务。

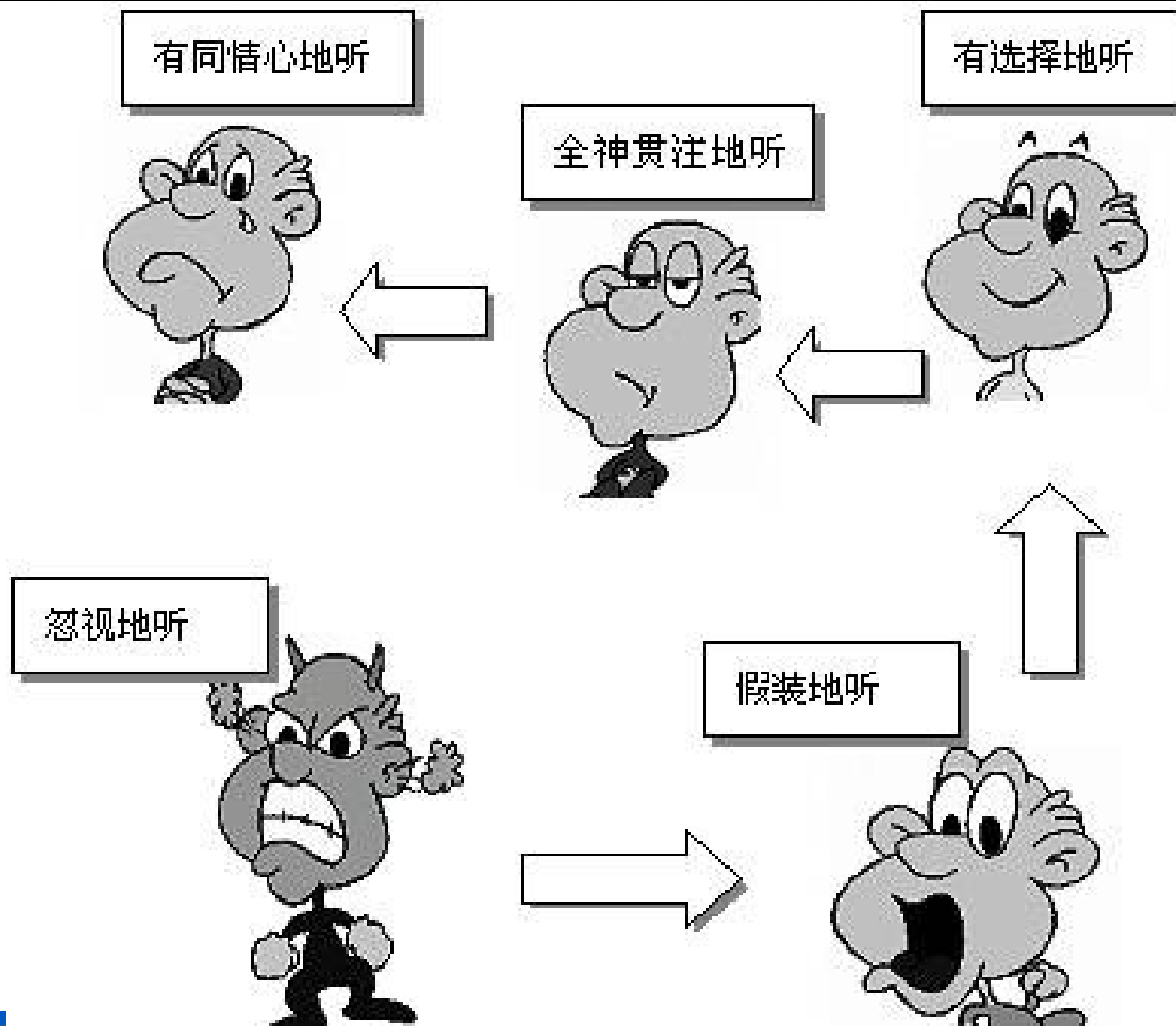
小丑问明了一切后，请求国王让自己到公主房里探望公主，并问公主：“月亮有多大？”“大概比盘子小一点吧！因为有时候它会卡在树梢间。”

“用什么做的呢？”“当然是金子！”公主斩钉截铁的回答。

比盘子还要小，用金子做的月亮当然容易拿啦！

小丑立时找金匠打了个小月亮、穿上金链子，给公主当项链。公主好高兴，第二天病就好了。

三、倾听的类型



1. 忽视地听

- 倾听者心不在焉，几乎没有注意说话人所说的话，心里考虑着其它毫无关联的事情，或内心只是一味地想着辩驳。这种倾听者感兴趣的不是听，而是说，他们正迫不及待地想要说话。这种层次上的倾听，往往导致人际关系的破裂，是一种极其危险的倾听方式



2、假装地听

- 倾听者被动消极地听所说的字词和内容，常常错过了讲话者通过表情、眼神等体态语言所表达的意思。这种层次上的倾听，常常导致误解、错误的举动，失去真正交流的机会。另外，倾听者经常通过点头示意来表示正在倾听，讲话者会误以为所说的话被完全听懂了



3. 有选择地听



4. 全神贯注地听

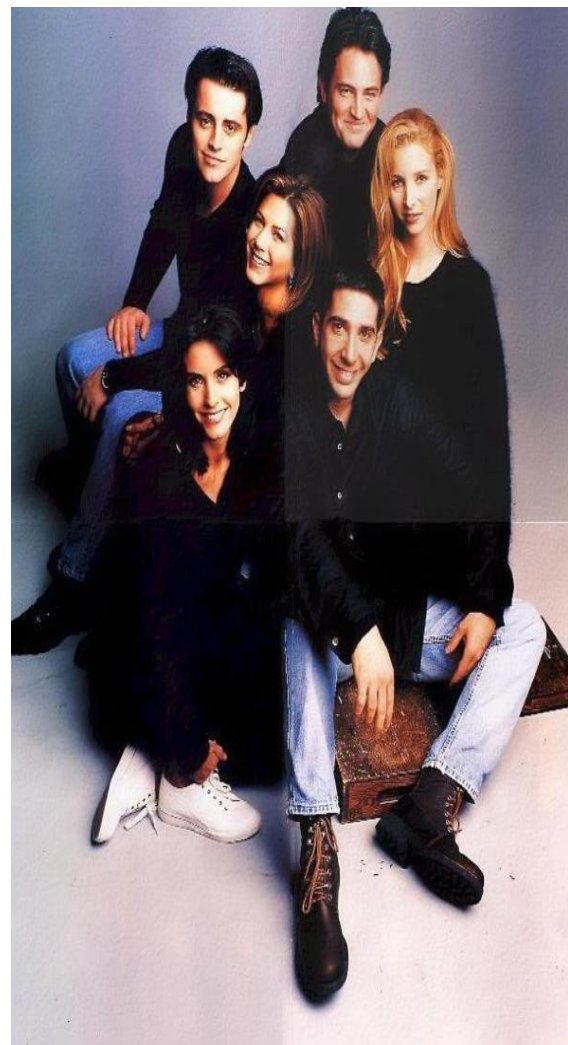
上课讲重点时
听感兴趣的内容时…



5. 有同理心地听

同理心积极主动地倾听，这不是一般的“听”，而是**用心去**

“听”，这是一个优秀倾听者的典型特征。这种倾听者在讲话者的信息中寻找感兴趣的部分，他们认为这是获取有用信息的契机。这种倾听者不急于做出判断，而是感同身受对方的情感。他们能够设身处地看待事物，总结已经传递的信息，质疑或是权衡所听到的话，有意识地注意非语言线索，询问而不是辩解质疑讲话者。他们的宗旨是带着理解和尊重积极主动地倾听。这种感情注入的倾听方式在形成良好人际关系方面起着极其重要的作用。



美国著名的主持人林克莱特在一期节目上访问了一位小朋友，问他：“你长大了想当什么呀？”小朋友天真地回答：“我要当飞机驾驶员！”林克莱特接着说：“如果有一天你的飞机飞到太平洋上空时，飞机所有的引擎都熄火了，你会怎么办？”小朋友想了想：“我先告诉飞机上所有的人绑好安全带，然后我系上降落伞，先跳下去。”

当现场的观众笑得东倒西歪时，林克莱特继续注视着孩子。

看到这里我从心底油然而产生了对主持人林克莱特的敬佩之情，佩服他与众不同之处，他能够让把话说完，并且在“现场的观众笑得东倒西歪时”仍保持着倾听者应具备的一份亲切、一份平和、一份耐心。

掌握倾听的技巧，有时比多说更为重要。做个好听众、注意倾听，这是一门艺术。以上都是讲倾听的好处，那就是仔细地倾听，有助于你圆满地解决问题。实际上，善于倾听还有其他两大好处：

1、 倾听让人感觉你很谦虚

2、 倾听，你会了解更多的细节



撕纸游戏 -- 《妙手生花》

- 指导语：“请大家拿好自己的纸，根据我的指示进行操作，活动期间大家独立完成，不能向我提问，同学之间也不要相互偷看。”
- 操作如下：
 - 1、把这张纸向上折、向下折；
 - 2、在左上角撕掉一个等腰直角三角形；
 - 3、再向左折、然后向右折；
 - 4、最后在右上角撕掉一个扇形，展开。
- 所有指令完成后，让大家将纸展开来，相互之间看看最终撕出来的纸的形状是否一样。



- 第二次撕纸活动指令同第一次一样，但允许学生提问和讨论。

讨论：为什么第一次活动中，同样的操作指令会出现不同的结果？

两次撕纸过程最大的区别是什么？从中你得到什么启示？



专心听他人讲话

是我们给予他的最大**尊重、呵护和赞美**



三、培养主动倾听技巧

- 深呼吸，从一数到二十。
- 找一个让自己一定要注意听的理由。
- 在脑中把对方的话转换成自己能了解的话。
- 保持目光接触：眼睛所在，耳朵会相随。

集中你的注意力：听者要设法排除外来的干扰和其它分神的事。



以反应知会：以适当的反应让对方知道，你正在专注地听

处理方法是：

- 目光接触。显露出兴趣十足的模样。
- 适当地微笑一下。
- 用言语响应、用声音参与。说句：「哦！」「哇！」、「真的？」、「是啊！」、「对！」。
- 用肢体语言响应。如点头、身体向前倾、面孔朝着说话者，换个姿势……。
- 记下一些重要的内容。
- 用说明的语句重述说话者刚谈过的话。如： 你的意思是不是说……」 换句话说，就是……」
- 响应一下。在心理回顾一下对方的话，并整理其中的重点，也是个不错的技巧。例如：「你刚刚说的○○○论点都很棒，真的值得学习……」。



询问互动

提问，说听双方有问有答，才能更一进一步达到双方沟通、交流互动。

处理方法是：适时向说话者提出一个该问的问题。



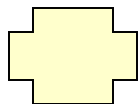
情绪控制

练习控制好你的情绪，不要情绪反应过度（如打岔、反驳），要静心听完全部的内容。

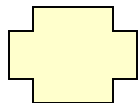


有效倾听的九个原则

不要打断
讲话人

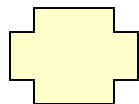


针对听到的内容，
而不是讲话者本人

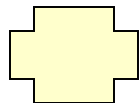


不要急于下结论

设身处地从对
方角度来着想

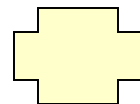


使用鼓励性言辞，
眼神交流，赞许
地点头等

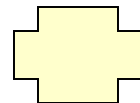


提问

要努力做到
不发火

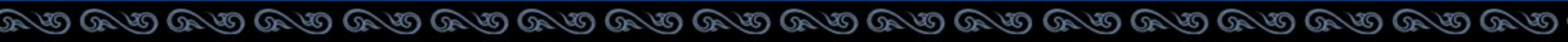


避免使用“情绪性”
言辞：“您应该”、
“绝对……”



复述、引导





赠送“人际交往小宝典”：

- 1、喜欢你自已，自信的人更有魅力；
- 2、真诚地关心别人；
- 3、学会对人微笑；
- 4、当一名倾听者，鼓励别人谈自己；
- 5、谈论别人感兴趣的事；
- 6、学会寻找共同点；
- 7、要适当的自我暴露；
- 8、诚心诚意地使别人感到重要，适当求助别人；
- 9、适度地打点你的仪表，合适的打扮是尊敬别人的外在表现；
- 10、多给他人真诚的赞美；
- 11、不要责备或抱怨；
- 12、提出问题启发别人，不要直接下命令；
- 13、让别人保留面子；
- 14、给人一个好名声，使他感到愉快；
- 15、进行鼓励，使他感到纠正错误并不难；
- 16、每天在口袋里装一个笑话；
- 17、在还不了解他人的情况下，不要轻易评价别人下结论；
- 人总在不断的变化，轻易下结论是不负责的表现；
- 18、学会接纳他人的缺点，爱其可爱之处，容其可恨之处；
- 19、允许自己与他人不同，世界上没有两片完全相同的叶子；
- 20、站在别人的角度思考问题，理解把杨桃画成五角星的人，他们只是角度不同。



游戏：打烊的商店

一测

- 情景：

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。



- 习题：商店打烊时
- 1、店主将店堂内的灯关掉后，一男子到达
- 2、抢劫者是一男子？
- 3、来的那个男子没有索要钱款
- 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？

- 习题：商店打烊时（答案）

- 1、不确定，商人不等于店主
- 2、不确定，索要钱款不一定是抢劫
- 3、 F
- 4、不确定，店主不一定是男的
- 5、不确定，
- 6、 T
- 7、不确定
- 8、不确定
- 9、 F
- 10、 T
- 11、不确定
- 12、 F



三、游戏环节

- 引导语：相信同学们已经体会到倾听在交往中的重要性了，下面我们来做个小测试：
- （一）倾听能力小测验
- 请同学们听题：
- 中学的小明特别聪明，心算能力很强。有一天，老师又出了一道心算题目，来考考他：有一辆公共汽车，车上有 28 个人。到了一站上了 18 人，下了 3 人；到了另外一站上了 5 人，下了 20 人；然后又上了 16 人，下了 2 人；到了另一站又上了 4 人，下了 18 人；
- 这时老师停下来，不说话，望着学生。看看学生有什么反应。（这里，有学员大声地说出答案——28 人。）老师宣布：不错，现在车上还有 28 人，但是我的问题是“这辆车停了多少站？”有人答出了吗？
- 备用：倾听能力测验
- 把下列问题分别念三遍，最后根据你听清的问题作答，看看答案正确率是多少。
- 1、在一个 10 米长，3 米宽和 1 米深的洞里，有多少立方米的土。（没有土）
- 2、从起点到终点，每隔 10 米种一棵树，共种了 20 棵，这段路有多长？（190 米）
- 3、一列火车上午七点离开甲地，要走 100 公里到乙地，四速是每小时 100 公里。同样上午七点，另一列火车离一开乙地，走 100 公里到甲地，车速是每小时 50 公里，它们碰头的时候，哪列火车离甲地更近呢？（一样近）
- 4、下列三种动物，哪一种在完全黑暗中看得最清楚？豹、猫头鹰、蝙蝠。（没有看楚的）
- 5、网吧里有两个中学生，因为其中一个不是初中生，所以这两个是？（一个是初中生，一个是高中生）
- 6、在我国北方，还有大约多少只华南虎？几千，几百，几千？（北方没有华南虎）
- 7、珠穆朗玛峰被发现之前，哪座山峰是地球上最高的？（珠峰）



游戏：教书

教书是一场暗恋，你费尽心思去爱一群人，结果却只感动了自己；

教书是一场苦恋，费心爱的那一群人，总会离你而去；

教书是一场单恋，学生虐我千百遍，我待学生如初恋。

教书是一桩群体恋，通过你的牵线搭桥，相恋成片，老师却在原地一成不变。

期末了，曾经怕自己一个人考不好，现在却担心一群人考不好；

亲爱的同学，你若不离不弃，我便点灯相依；
你若自我放弃，我也无能为力！

