

公共课程
规划教材
GENERAL COURSE
BASIC MATERIALS

大学实用语文

王 剑 王亚梅 主编

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

“十二五”高等学校公共课程规划教材

大学实用语文

王 剑 王亚梅 主编

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

本书是针对高职高专教育教学特点,从高职高专学生的实际需要出发,结合现代职场对毕业生职业能力的要求,在总结实际教学经验的基础上编写而成的,适合高职高专院校各专业的学生使用。

本教材最大的特点是注重能力的培养,实用性强。全书由沟通交流篇、实用写作篇和文学鉴赏篇构成,共十一章四十六节,以听、说、写、赏统摄全书内容,以提高学生的口头与书面表达能力为旨归,从培养学生的沟通协调能力、团队协作能力、批判思维能力入手,进一步提高学生日后在职场中的竞争力。

图书在版编目(CIP)数据

大学实用语文 / 王剑, 王亚梅主编. —北京: 中国铁道出版社, 2013. 2

“十二五”高等学校公共课程规划教材

ISBN 978-7-113-15853-8

I. ①大… II. ①王… ②王… III. ①大学语文课—高等学校—教材 IV. ①H19

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 009374 号

书 名: 大学实用语文
作 者: 王 剑 王亚梅 主编

策 划: 巨 凤 读者热线: 400-668-0820
责任编辑: 王占清 鲍 闻
封面设计: 一克米工作室
责任印制: 李 佳

出版发行: 中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街8号)

网 址: <http://www.51eds.com>

印 刷: 北京市燕鑫印刷有限公司

版 次: 2013年2月第1版 2013年2月第1次印刷

开 本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 14.75 字数: 348千

印 数: 1~3 000册

书 号: ISBN 978-7-113-15853-8

定 价: 38.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社教材图书营销部联系调换。电话:(010)63550836

打击盗版举报电话:(010)63549504

88012010

“十二五”高等学校公共课程规划教材

主 任：孙旭原

委 员：（排名不分先后）

伊 兰 唐春霞 王爱霞 程巧华

许 琦 符 晶 王筱宇 许金霞

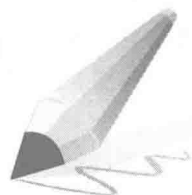
虞新学 王华琳 李 闯 曹学荣

王 剑 王亚梅 丁幸娜 董文新

张 涛 贾 震 柴 键 鞠成军

冯英杰 黄淑琳 肖 晨 王勇强

张 逸 陈圣贤



序

“走入校园，是为了更好地走入社会”是北京吉利大学董事长李书福先生提出的大学使命。“311”培养理念，强调学生在校期间要学会基本的应用知识和技能，在这一思想理念的指导下，我们基础教学部编写了这套“‘十二五’高等学校公共课程规划教材”，具体包括《职业规划与就业指导》、《高等应用数学（经管类）》、《大学实用语文》、《大学实用体育教程》等教材。

本系列教材的主要特点：一是教学内容更加贴近“实用”二字，体现在教材内容增加了许多与专业相关的实例，为学生的后续专业课学习打下相应的基础，提高学生对基础课重要性的认识；二是紧密结合当前社会实际，力争做到“与时俱进”，在系列教材的内容选编上注重提升与学生就业、工作相关的知识内容，相应减少了一些过于深奥和脱离实际应用的内容；三是内容以大学本科教育为主，专科培养计划为辅，在使用上，建议本科学生学习教材全部内容，专科学生则可以根据具体情况选用。

基础课在大学教育中的重要性早已经为国内外教育界认可，并有了十分厚重的理论积淀。新中国成立后几十年的经验也表明，基础课对于提高大学生的基本素养和后续课程的学习有着十分重要的意义。但是在今天知识经济的大背景下，大学课程所要承担的教学内容越来越多，特别是国内许多企业要求学生具备更多的专业工作技能，使得学校不得不增加技能培养的教学内容，因此对基础课的要求也日益趋向于衔接专业课程，甚至要求直接添加与专业相关的内容。这样，对讲授基础课的教师和所使用的教材提出了更高的要求，即要求我们一线老师需要学习和了解不同专业的学习内容，尽可能多地采用各专业的实际案例，在这方面我们做出了不懈的努力，但还有待于进一步地探索和提高。

在本系列教材的编写过程中，我们结合多年的教学经验，与各专业的多位教师 and 企业的专家进行了十分有益的深入研讨，同时教材还经过了一两年的试用，现由中国铁道出版社正式出版。

在这里，要感谢对本系列教材提出宝贵意见的各位同仁，也欢迎使用者提出中肯的批评和建议，以使本系列教材的内涵再版时有所提高。

孙旭原

2012年12月

前言

“大学实用语文”作为非中文专业通用的公共基础课，发展到当前，虽百花齐放，但莫衷一是。特别是职业类大学语文的教育教学如何定位，更是一大困扰。而尝试将提高学生文学素养和强化实用技能二者结合起来，使大学语文教材教学的工具性和人文性并重，凸显实用价值，正是本书编写的初衷。

大学开设语文课的目的，旨在承接中学语文的基础，进一步提高学生的口头与书面表达能力及人文素质。这两项任务的实现同教材内容的选择与编排息息相关。我校基础部的语文教研室经过对多年大学语文教学教研经验的探索总结，在前两版《大学实用语文》的基础上，力图使本教材更贴近职业类大学生的实际情况，在保有一定的传统语文特色同时，更适应社会职场对学生的要求。教材在内容的安排上，以便于课堂实训为原则，选择操作性强的案例，让学生边做边学，激发学生兴趣，参与课堂的互动，在提高学生“说”与“写”能力的同时，培养学生的沟通能力、团队精神、审美能力及批判思维，从而增强学生日后在职场中的适应力和竞争力。

全书分为三篇：

第一篇 沟通交流：由倾听、日常口才、普通话训练、思维拓展训练、演讲与辩论、职场交际等六大模块构成，集中锻炼学生的口语表达能力。倾听是沟通交流中常被忽视却十分重要的关键一环，培养良好的倾听能力和技巧是使沟通交流顺利进行的先决条件之一；赞美、拒绝、说服、拒绝、道歉、幽默等日常社交口才在生活工作中的作用不可小觑；流利的普通话无论在日常社交场合还是在职场工作环境都是沟通交际的基础，更是职业化形象的表现；言语是思维的工具，通过思维拓展训练，提高口头与书面表达语言的表现力与生动性；演讲训练让学生走上讲台，面向观众发表演说；辩论部分通过竞赛形式锻炼学生思辨能力和团队合作精神；职场口才主要训练学生面试求职的口语和书面表达，以敲开职场大门。

第二篇 实用写作：教材选取与学生日后工作联系密切的应用文种，包括条据文书、公关礼仪文书、告启知照、事务文书、行政公文、毕业论文、求职应聘文书等，集中训练学生的书面表达能力。在教学内容上突出“重能力，轻理论”的教学方法，即采取情景教学方法，模拟实际工作任务，完成相应应用文种的学习和写作。

第三篇 文学鉴赏：由精选的古今中外名家名篇构成，既注重优秀传统文化的审美熏陶，也关注现代人文观念的思想启迪。希望通过对专题经典诗文的研读，激发出潜藏在年轻学子心中的爱与良知，接续千年优良传统，丰富美好心灵，健全优秀人格。

本书由王剑、王亚梅主编。第一篇“沟通交流”的第一章日常口语表达艺术，由董文

新、符晶两位老师完成；第二章专项口才艺术，由丁幸娜、曹学荣两位老师完成；第二篇“实用写作”的第三章条据文书、第四章知照文书、第五章事务文书、第六章行政公文等，由王亚梅老师完成，第七章毕业求职文书由曹学荣老师完成；第三篇“文学鉴赏”部分，第八章人与自然由符晶老师编写，第九章励志成长由曹学荣老师编写，第十章情感人生由丁幸娜老师编写，第十一章智慧思辨由董文新老师编写。可以说，本书的编写过程凝结了许多人的心血和智慧，虽显粗糙，仍见赤忱。

教育改革之路漫漫且修远，大学语文更是如此。付梓之际，希冀本教材是一次成功的探索尝试，为学生成长尽绵薄之力。未尽妥帖之处，请同行专家指正。

编 者

2012年11月

● 目 录

第一篇 沟通交流	1
第一章 日常口语表达艺术	3
第一节 倾听	3
第二节 赞美	12
第三节 说服	17
第四节 拒绝	21
第五节 道歉	27
第二章 专项口才艺术	33
第一节 演讲	33
第二节 辩论	45
第三节 求职与面试	57
第四节 普通话	64
第二篇 实用写作	75
第三章 条据文书	77
第一节 说明类条据	77
第二节 凭据类条据	78
第四章 告启知照文书	81
第一节 启事	81
第二节 海报	85
第三节 请柬	88
第四节 邀请函	90
第五章 事务文书	93
第一节 计划	93
第二节 总结	95
第三节 会议记录	98
第四节 申请书	101
第六章 行政公文	105
第一节 行政公文概述	105
第二节 通知	113
第三节 通报	116
第四节 报告	119

第五节 请示	123
第六节 会议纪要	127
第七章 毕业求职文书	131
第一节 求职简历	131
第二节 求职信	134
第三节 毕业论文	136
第三篇 文学鉴赏	147
第八章 人与自然	149
第一节 乐园失掉了吗	149
第二节 春江花月夜	152
第三节 飞鸟集	156
第四节 海洋	158
第九章 励志成长	165
第一节 窦义	165
第二节 一滴水可以活多久	170
第三节 老人与海	173
第四节 成功就是成为最好的你自己	178
第十章 情感人生	185
第一节 世界上最疼我的那个人去了	185
第二节 赠卫八处士	189
第三节 谈友谊	191
第四节 美狄亚	194
第五节 沈园二首	200
第十一章 智慧思辨	203
第一节 用奇谋孔明借箭	203
第二节 菜根谭	206
第三节 赠与今年的大学毕业生	212
第四节 敬畏生命	216
第五节 热血、辛劳、汗水与眼泪	220
参考文献	223
附录 A 普通话测试等级标准及测试样题	224

第一篇

沟通交流

在我们的世界里，沟通无处不在。人与人之间所有的交往和交流，都需要相互理解，彼此信赖，这些都源于沟通。

沟通是指为了一个设定的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递，并且达成共同协议的过程。它包含了三大要素：有一个明确的目标；达成共同的协议；沟通信息、思想和情感。沟通最重要的功能，便是传递信息，交流情感。

无论是陌生人之间的偶遇，或者朋友间专注的倾听，还是工作中畅通的协作，都是形形色色的交流。在交流中，我们需要尊重，需要体谅，需要耐心，需要赞美，需要信任……这些都是我们平等交流的基础，也是构成这个和谐社会不可或缺的因素。这种彼此交换，彼此依赖的人际关系，构成了人类社会的基础，也成为人与人之间沟通的基本方式。

沟通，包括语言沟通和肢体语言沟通，两者缺一不可。无论是日常的口头表达方式，如赞美、安慰、道歉、拒绝，还是特殊的表达形式，如演讲、辩论、谈判，尤其是在一些非常重要的正式场合，好的沟通必然是这两种沟通方式的完美结合。

而在所有的沟通与交流中，或许内容有所差异，但核心精神却依然是互相尊重，平等互信。虽然在人际交往中，总有一些技巧可以摸索，甚至不乏已臻化境的艺术，但我们决不能因此而忽视根本。

就像一句广告词中说的那样，沟通从心开始。

第一章 日常口语表达艺术

口语表达是人际沟通的桥梁,是个人情感需要的组成部分,是个体社会化的重要途径。中国前驻法大使、外交学院院长吴建民先生说:“交流也是生产力。通过人际交往,可以交流信息、发现机遇、开阔视野、拓展事业、增加联系、丰富资源、取长补短、完善自己。”

现代社会的发展,对人的口语表达能力提出了更高要求,无论从事何种职业,没有优秀的口语表达能力,就会事倍功半。日常生活中,不同的一句话产生的效果大相径庭:粗心的一句话,会变成争斗的引子;无礼的一句话,会熄灭友爱的火花;诅咒的一句话,会播下仇恨的种子。而亲切的一句话,会缩短人与人之间的距离;愉悦的一句话,会照亮心灵的晴空;欣赏的一句话,给人勇气和自信;鼓励的一句话,有时会鞭策人的一生……

可见,口语表达能力是奠定良好的人际关系的基础。要想提高自己的口语表达能力,就要了解口语表达艺术的相关知识。

第一节 倾 听

沟通始于倾听,缺少良好的倾听,难以顺畅有效地沟通。倾听是认识、理解、接受外部世界的过程。而沟通交往的第一步,便是倾听对方,进而反馈回应,你来我往,你唱我和。只有互相倾听述说,才能了解对方、认识自己,使沟通交际顺利进行,达到预期效果。沉默之所以是金,是因为沉默之时我们在倾听。你曾经“闭目塞听”吗?你曾经“左耳听,右耳冒”吗?你曾经是“对牛弹琴”中的“牛”吗?你曾经“只听其话,未见其意”吗……倾听是一种表达、一项技巧、一种能力、一种尊重、一种信任、一种修养、一种美德,更是一门学问。学会倾听,是实现有效沟通交流的第一步。

一、倾听的定义

国际倾听协会对倾听的定义是:倾听(listening)是接收口头和非语言信息,确定其含义和对此做出反应的过程。这一过程包括:接收信息、确定含义、做出反应;而其中的信息则包括了口头声音的信息和非语言的信息。

人们通常认为:“听”是人体感觉器官接收到的声音,“听”是人的感觉器官对声音被动的生理反应。只要耳朵听到别人谈话,我们就在“听”。而我们这里所说的“倾听”与人们一般认为的“听”不同,它包括用耳朵听、用眼观察、用嘴提问、用脑思考和用心灵感受,就像是我们常说的“眼观六路,耳听八方”。

倾听必须是人主动参与的过程,对于各种信息必须接收、思考、理解,并做出必要的反馈。首

先,接收的信息不仅仅局限于语音,以及其中包含的语气语调,还囊括了各种非语言信息,如对方的肢体语言、面部表情神态以及周围环境等。从这个角度来说,我们在倾听对方讲话时,视线收到的信息都属于倾听的内容。这就是我们所要达到的尽可能捕捉到讲话者传达出的所有信息的“有效倾听”。

其次,接收到的信息必经一个选择、组织、理解、确定其意义的过程。并不是任何信息都为我们所接受,我们总是对某些信息表示特别的关注和兴趣。我们在头脑中把杂乱无章的信息分门别类,集中贮藏起来,为下一步服务;在此环节中,我们搜寻已知信息,调动大脑贮存的知识 and 经验,通过判断、推理获得正确的理解。

最后,为使谈话顺利进行,对所听到的内容做出适当的积极的回应、反馈十分必要。这其中包括简单应答、插话、复述、提问、质疑、静默等方式。

二、倾听的障碍

事实上很多时候在自然状态下我们是选择性的倾听。我们把那些自认为不重要的内容过滤掉了,首先注意到的是那些自己认为重要的东西。下面你尝试慢慢地对着不同的人读下面一段文字,并告诉他们,你读完以后要向他们提一个问题,他们回答的结果往往会让你大吃一惊。

请到桦林车站左边的 252 号行李柜,你会发现,行李柜里有一个钱柜,钱柜里边有 50 张面值 100 元的纸币,10 枚面值 1 元的硬币和 20 枚面值 5 角的硬币。

请给我拿 25 张面值 100 元的纸币,2 枚面值 1 元的硬币和所有面值 5 角的硬币。请问,行李柜的号码是多少?

是 522、255、252,还是 525?

很多人会把注意力主要放在所涉及的钱的总额上,比如钱柜里钱的总数,要取出的钱的数目等,因为这是他们期待着的所要提出的问题。他们很可能不会记住柜子的号码,甚至可能争辩说:你根本就没告诉过柜子的号码!为什么会这样呢?为什么人们的倾听是选择性的倾听?为什么人们会只选择他们认为重要的东西呢?又是哪些因素影响了我们的倾听呢?

(一)言语速度和思维速度不同步

人们的言语速度和思维速度有着很大的差异。一般人平均每分钟大约可以说出 125 个词,而思维的速度是每分钟 500 个词,思维的速度比我们意识到的要快得多。因此,当我们倾听别人说话时,我们的思维不断跳到实际说的话的前面。

那么当我们等待讲话者跟上我们思维的进度时,我们在想什么呢?答案是我们什么都在想。我们或许会考虑怎样对所听到的话做出反应,或者,可能在考虑晚餐的地点,在分析联赛中球队的形势,在琢磨窗外的雨什么时候停……我们可能在想着一切有助于更愉快地度过这段时间的事情。在倾听的过程中,思维速度和听话速度的差距,还很容易使人在听话时感到厌倦。我们的思维往往会在这个空闲时“寻找”一些事情做,讲话者缓慢地叙述着,而听讲者思绪可能想着另外的事,或者停留在某处,拒绝进一步思维。在这个过程中,我们会错过对方正在传达的信息。

请再找一个人,对他读下面的一段文字:

你负责领导一支救援队寻找在野外坠毁的飞机。在对这一地区搜索一段时间后,你将目标定位于飞机坠毁时所形成的深厚的沟壑内。在这些沟壑里,你看见炸裂的飞机尾部,一部分淹没在河中间。没有任何明显迹象表明还有生命存在,你知道没有任何办法将死者带回城市,你必须找一个地方来埋葬他们。把他们带到远处的堤坝要容易些,但地面却很坚硬;带到近处岸边要困难些,因为水深流急,但一旦到了岸边,埋葬起来要相对容易些,因为地面很柔软。

那么,你会在河的哪一边埋葬那些幸存者呢?

当你在读的时候,即使听众一直在“听”,很可能他们听到了最后一个词“幸存者”,但他们并不认为它重要。为什么呢?因为你吸引了听众的兴趣,他们头脑思维中正在对比两边河岸的相对优势,思考手头埋葬的任务。他们正在审慎地权衡两种选择的利弊,可最后提出的问题并不在注意的范围之内。当然,人们也会听到这个词,但是相对于被假定的中心问题——选择埋葬的地点而言,他们潜意识里认为那是不重要的。

这就是人类固有的思维与语言的速度差给我们的倾听造成的障碍。

(二) 语意理解产生的偏误

纽约五角大楼的布告栏上有一段话:

我知道你相信你理解了你认为我所说的话的含义,但我不能确信你意识到了你所听到的就是我所要表达的意义。

这就是说,语言本身有可能成为我们在倾听时候的障碍之一。

第一,语言本身在不同的层次上影响倾听的过程,其中包括声音、语意、原意三个层次。由于各种因素的干扰,比如说话者语误、发音错误以及听者自身认知、态度、需求、知识等问题的存在,使倾听这样一个简单的过程变得复杂起来。当语意不明确时,听者便自然地做出推论,从而可能曲解说话者的本来意思。

第二,不同的人理解能力有所不同。沟通交流中与对方进行有效沟通,应注意听者的知识水平、文化素质、职业特征及生活阅历,这些往往与其自身的理解能力和接受能力紧密联系在一起,具有不同理解能力的听者必然会得到不同的倾听效果。正因为如此,听者的理解能力偏低也会构成倾听中的障碍,人们常说的“对牛弹琴”便是如此。

第三,讲话者言语使用不当。过度重复使用某些词语,会使得听者产生厌烦情绪,从而影响倾听;交谈信息中如果涉及过多难以理解的专业词语,有碍听者抓住主题,可能使非专业的听者完全丧失理解能力;某些特殊词汇、过激的言辞的使用会使人产生强烈的情绪反应,引起恐惧、愤怒、厌恶情绪。

(三) 对倾听内容缺乏兴趣

当对某一主题不感兴趣时,人们一般不愿花更多的时间去真正倾听,特别是当它让人觉得乏味时。作为听者,人们对讲话主题的评价往往介于“非常有趣”与“索然无味”之间。也许你认为不喜欢的一个讲话主题,但是,如果你开始倾听,可能会发现,实际上它比你想象的要有趣,甚至更有用处。

(四) 信念、态度或观点受到置疑

对于各种各样的问题,我们都有自己的理解;对于某些内容,我们会有强烈的感受;对于某些行为,我们也会做出自己的评价。试想,如果一个讲话者对你的信念、态度或者是观点提出了非议性的挑战,你会做出怎样的反应?你还会安静地倾听他的讲话吗?讲话者也许完全不知道自己所说的话会对你构成挑战,你会有怎样的感受呢?你会开始产生情绪反应,并去应对挑战吗?但这只是应付激烈争论的秘诀,这不是有效的倾听。产生情绪往往会使你很难对讲话者所说的话做出客观的评价,除非你能听他说完,否则你是不可能听到整个故事的。正确的做法是安静听完,再做出理性的回应,而不是以“是的,但是……”的方式来简单地理解、打断别人所说的话。在没有充足的证据时就对讲话者所传达的信息做出判断或评价,这是有效倾听的障碍之一。

(五) 自身固有的感情偏见

我们的倾听能力受到感情因素的影响。比如,倾听本能地排斥所不想听到的内容,相反,当某人说到一些我们想听的话时,我们会“竖”起耳朵,接收所有的信息——真理、部分真理,甚至是谎言和谬论。这是因为情感在其中起到了听觉过滤器的作用。有趣的是,有时这种情感偏见会导致盲目拒绝倾听,而有时它会排除了所有倾听的障碍去听——你会很高兴从别人口中证实了自己的思想,并由此感到快乐。如果倾听者运用感觉过滤,或先评估说话人,在听到全部的信息之前就假设讲话者无聊、令人厌烦,讲的话题并不重要,那么听者就无法正确地倾听并充分理解讲话者所讲内容的意义。每个人的思想中都有意或无意地含有一定程度的偏见。这种人们固有的根深蒂固的心理定势和成见,使人难以以冷静、客观的态度接收讲话者的信息,从而大大影响了倾听的效果。

(六) 各种环境的干扰

环境主要有两方面影响倾听效果:一是干扰消息传递过程,消减、歪曲信号;二是影响沟通者的心境。交谈环境千差万别,对于倾听的干扰因素似乎无所不在:喧闹声、电话铃声、意外来访、讲话者的谈吐举止、讲话者的发音特点、谈话场所的空间大小、有无遮拦设施、光照强度、有无噪声等,决定了信息在传送过程的损失概率及人们注意力的转移情况,因此这些都会影响倾听效果。景象同样也会分散听者的注意力,例如,讲话者背后墙壁上有趣的图表,日历上给听者带来美好回忆的照片,听者想了解的机密消息等等。对应关系也会影响倾听,说话者和倾听者在人数上的差异,是一个人说话一个人倾听,还是一个人说话多个人倾听,或者多人说话多人倾听。对应关系的不同会导致沟通者不同的心理角色、心理压力和注意力集中度。环境的氛围影响着人们是否容易获得信息,对信息如何看待和如何处置。

(七) 不良的倾听习惯

在日常生活中,有以下几种不良的倾听习惯影响着我们的有效倾听:

第一,不予理睬,即置之不理,不愿意和别人进行沟通,不理睬别人在说什么。包括:打断别人

的谈话,在和人交谈时玩笔,或者努嘴,或者只顾自己想事情而不听别人说什么。不管是无意的还是有意的,对别人不予理睬经常会给对方带来压力。

第二,佯装倾听。即在别人讲话时,假装在听。这种人多为有耳无心者,属于心不在焉的倾听者。

第三,急于求成。这类倾听者常急于获得正确的信息,他们表现出强烈的专注,这样往往会使信息传播者感到疲劳甚至恐慌。专注,固然是良好倾听的一种表现,但一旦过分,就会影响沟通的正常进行。

第四,爱抢风头。这一类型的倾听者表现出高高在上的心态,说话人的每个话题都可能引起他自己的联想和经历,往往打断对方急于做出回应。

第五,消极行为。即习惯在倾听的时候是东张西望,双手交叉抱在胸前,跷起二郎腿,甚至用手敲打桌面。这些动作都会被视为传达这样的信息:“你有完没完?我已经听得不耐烦了。”

三、倾听的意义

(一) 沟通始于倾听

美国知名主持人林克莱特一天访问一名小朋友,问他说:“你长大后想要当什么呀?”小朋友天真地回答:“嗯,我要当飞机驾驶员!”林克莱特接着问:“如果有一天,你的飞机飞到太平洋上空,所有引擎都熄火了,你会怎么办?”小朋友想了想:“我会先告诉坐在飞机上的人绑好安全带,然后我挂上我的降落伞先跳出去。”

当现场的观众笑得东倒西歪时,林克莱特继续注视着这孩子,想看他是不是自作聪明的家伙。

没想到,接着孩子的两行热泪夺眶而出,这才使得林克莱特发觉这孩子的悲悯之情远非笔墨所能形容。于是林克莱特问他:“为什么要这么做?”小孩的回答透露出一个孩子真挚的想法:“我要去拿燃料,我还要回来!我还要回来!”

听别人说话时,你真的完全听懂了他说的意思吗?如果不,就请听他把话说完吧。

被美国《时代周刊》誉为“思想巨匠”“人类潜能导师”的史蒂芬·科维说:“首先是理解别人,然后是让别人理解你。”任何人都希望自己受人欢迎,也希望别人能了解自己。善于倾听,是有效沟通过程中最初也是最强有力的一环。不少人都想方设法训练自己的口才,让自己能言善道,成为雄辩的顶尖高手,这些人错误地以为沟通就是“听我说”。其实,能让谈话的花朵盛开的,不一定是会说话的人,而恰恰一定是会倾听的人。沟通大师戴尔·卡耐基认为,在各项沟通技能中,最重要的莫过于倾听能力。有效的沟通始于有效的倾听,若想别人同意你的观点,你先得给他们表达自己观点的机会。“说”与“听”是沟通不可或缺的条件,两者相互平衡,才会产生理想的交流。在《被遗忘的倾听艺术》里,作者迈克尔·P. 尼科尔斯基解释了原因:“在人的一生当中,最强烈的想法就是渴望得到别人的理解,得到别人的倾听意味着我们受到了重视,对方了解我们想法和感觉,其最根本的是我们的想法和感觉、我们的话对他们来说很重要。”

遗憾的是,我们身边不缺少能言善辩的人,而是缺少善于倾听者。造成这样情形的原因之一

是我们在提到沟通技巧的时候,总是把重点放在说话上,而不是放在倾听上;另一个原因则是说话似乎比倾听更容易些,总是有诉说的欲望驱使着我们表现自己。然而我们每个人可能都碰到过这种情形:忽然很不舒服,觉得对方根本没有在听,或者一开始对方就没有听我们说话。谁也不希望自己白费口舌,每一个人都希望自己说话的时候,对方能倾听自己所说的话,而且能理解、体会自己所说的话。

(二)信息源于倾听

小猫长大了。有一天,猫妈妈把小猫叫来,说:“你已经长大了,三天之后妈妈就不再喂你吃奶了,你要自己去找东西吃。”

小猫惶恐地问妈妈:“妈妈,那我该吃什么东西呢?”

猫妈妈说:“你要吃什么食物,妈妈一时也说不清楚,就用我们祖先留下的方法吧!这几天夜里,你躲在人们的屋顶上,梁柱间,陶罐边,仔细地倾听别人的谈话,他们自然会教你的!”

第一天晚上,小猫躲在梁柱间,听到一个大人对孩子说:“小宝,把鱼和牛奶放在冰箱里,小猫最爱吃鱼和牛奶。”

第二天晚上,小猫躲在陶罐边,听见一个女人对男人说:“老公,帮我个忙,把香肠和腊肉挂在梁上,关好小鸡,别让小猫偷吃。”

第三天晚上,小猫躲在屋顶上,从窗户看到妇人叨咕着自己的孩子:“奶酪,肉松,鱼干吃剩了,也不收好,小猫的鼻子很灵,明天你就没的吃了。”

就这样,小猫每天都很开心,它回家告诉妈妈:“果然像您说的一样,只要我仔细倾听,人们每天都教我该吃什么。”

靠着倾听别人谈话,学习生活的技能,小猫终于成为一只身手敏捷,肌肉强健的大猫,它后来有了孩子,也是这样教导孩子的:“仔细倾听人们的谈话,他们自然会教你的。”

“听君一席话,胜读十年书”,交谈中有很多有价值的消息。俗话说:说者无心,听者有意。有时常常是讲话者一时的灵感,自己没意识到,对听者来说却很有启发。有人说,一个随时都在认真倾听他人讲话的人,在与别人的闲谈中就可能成为一个信息富翁。况且很多时候,有用的信息常常与无用的信息混杂在一起,更有甚者,有用的信息被无用的说法遮掩着,以无用的外表出现。唯有用心倾听才能捕捉到对自己有用的信息,这要求倾听者更为细心、更为准确、更为深入地去听,去伪存真,去粗取精,获得最有价值的信息。

(三)智者善于倾听

一天,有一位年轻人来找苏格拉底,说是要向他请教演讲术。年轻人为了表现自己,滔滔不绝地讲了许多话。待他讲完,苏格拉底说:“可以考虑收你为学生,但要交纳双倍的学费。”

年轻人很惊讶,问苏格拉底:“为什么要加倍呢?”

苏格拉底说:“因为我要教你两门功课,一门是怎样闭嘴,另一门是怎样演讲。”

苏格拉底不喜欢讲话滔滔不绝、容不得他人插嘴的人。“上帝给我们两只耳朵而只有一张嘴显然是希望我们是多听少说。”这话既生动风趣,又耐人寻味。