



新世纪应用型高等教育
基础类课程规划教材

实用大学语文

新世纪应用型高等教育教材编审委员会 组编

主编 潘燕 彭玉玲



大连理工大学出版社



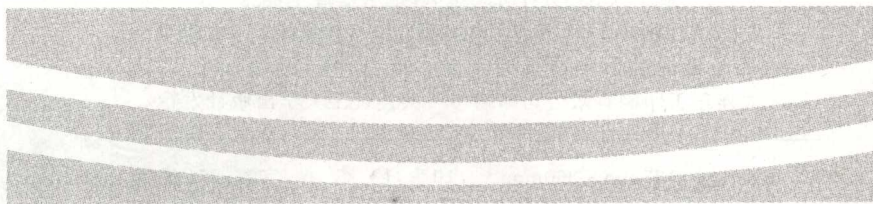
新世纪

新世纪应用型高等教育基础类课程规划教材

实用大学语文

新世纪应用型高等教育教材编审委员会组编

主编 潘燕 彭玉玲 副主编 夏剑萍 梅彤 吴永红 徐晓芳 林华



SHIYONG DAXUE YUWEN

大连理工大学出版社

DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

新世纪应用型高等教育基础类课程规划教材

图书在版编目(CIP)数据

实用大学语文/潘燕,彭玉玲主编. —大连:大连理工大学出版社,2008.7

新世纪应用型高等教育基础类课程规划教材

ISBN 978-7-5611-4271-4

I. 实… II. ①潘…②彭… III. 汉语—高等学校—教材
IV. H1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 099341 号

大连理工大学出版社出版

地址:大连市软件园路 80 号 邮政编码:116023

发行:0411-84708842 邮购:0411-84703636 传真:0411-84701466

E-mail:dutp@dutp.cn URL:http://www.dutp.cn

大连理工印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸:185mm×260mm 印张:12.25 字数:274千字
2008年7月第1版 2008年7月第1次印刷

责任编辑:白璐

责任校对:原晓慧

封面设计:张莹

ISBN 978-7-5611-4271-4

定价:22.00元

前 言

应用型高等教育近年来得到迅猛发展,毕业生源源不断地走向社会,成为生产、建设、管理、服务等行业必不可少的第一线应用型专门人才。但不可忽视的是,这些毕业生在走向社会的过程中,普遍反映出一定的问题:语言表达能力欠缺、社会适应能力不强、个性特点与社会需求之间存在一定的矛盾和冲突等。传统的大学语文偏重学科基础知识的学习和作品艺术性的传授,这与现代社会对人才的综合能力的需求产生了偏差。革除传统大学语文教材的弊端,提高学生的综合素质,是我们编写本教材的宗旨和原则。“实用”就是其最大的价值体现,它突出地表现在以下几方面:

一、在编写目标上,注重培养学生的综合能力,增强其社会适应能力。本教材把“说”、“写”、“悟”集于一体,以求提高学生的综合能力。“说”、“写”兼顾口头表达和书面表达,二者相得益彰;“悟”则是让学生在在学习中感悟出个性特点和思维方式与现实社会的冲突和矛盾,帮助其走出困惑,选择正确的处事方式,同时也是对“说”、“写”必要的铺垫和补充。

二、在知识内容上,紧跟时代节拍,服务现实需要。本教材吸收了近年来理论与实践的最新成果,体现了知识的相关性和相容性;在内容安排上突破了传统思路,不求“多”和“全”,以“够用”、“适用”、“急用”为原则,突出实用性和针对性。

三、在谋篇布局上,目标明确,体例合理。本教材设置了口语表达、应用文写作、阅读赏析三个部分,分别承担着口语表达、书面表达、感受生活的任务。让学生“写好”、“说好”、“工作好”、“生活好”是我们追求的目标;同时,各部分

将理论知识、例文评析、能力训练等内容融为一体。理论知识的介绍试图寻找一个相关的恰当切入点,以便引起学生足够的关注;“例文评析”则使得理论知识具体、可感;“能力训练”注重问题与现实精神以及价值观的关联性,鼓励个人主体性的参与和投入,使学生在学和练中感受生活真谛,实现知识到能力的自然转变。

四、在选文和定篇上,求精、求新、求实。本教材所选篇目是经过编者的审美眼光和价值判断严格筛选过的“经典”。它不一定是名家名篇,但却可以引导我们走出某些困惑、解决某些问题、明白某些道理;它有可能历时久远,但却可以帮助我们看到现代人精神的某些缺失或缺位,以便及时地进行调整和补充。

本教材由潘燕、彭玉玲任主编,夏剑萍、梅彤、吴永红、徐晓芳、林华任副主编,张厚知也参加了部分章节的编写。具体分工如下:潘燕编写第一章至第六章,彭玉玲编写第七章至第十章,夏剑萍、梅彤共同编写第十一章至第十三章,吴永红、徐晓芳、林华、张厚知共同编写阅读赏析部分。

本教材吸取了前人和他人的专长,也植入了编者的深入思考和积极探索。当然,由于编者水平有限,疏漏和不足在所难免,恳请各位读者指正。

所有意见和建议请发往:gjckfb@163.com

欢迎访问我们的网站:<http://www.dutpgz.cn>

联系电话:0411-84707492 84706104

编者
2008年7月



口语表达

第一章 态势语言训练	3
第二章 倾听技能训练	9
第三章 朗读技能训练	13
第四章 复述技能训练	22
第五章 演讲技能训练	26
第六章 交谈技能训练	35
第七章 辩论技能训练	45

应用文写作

第八章 应用文写作概述	61
第一节 应用文的特点	61
第二节 应用文写作的基本要素	62
第三节 网络时代的应用文写作	66
第九章 会议文书	69
第一节 会议策划案	69
第二节 会议记录与会议纪要	75
第十章 调研文书	79
第一节 调查报告	79
第二节 情况反映报告	84
第三节 实习报告	87
第十一章 公务文书	94
第一节 行政公文概说	94
第二节 几种常用公文的写作	108
第三节 事务类公文	121
第十二章 交际文书	128
第一节 求职信	128
第二节 请柬	131
第三节 名片	133

第十三章 契约类文书·····	136
第一节 经济合同·····	136
第二节 协议书·····	141
第三节 条据·····	141

阅读赏析

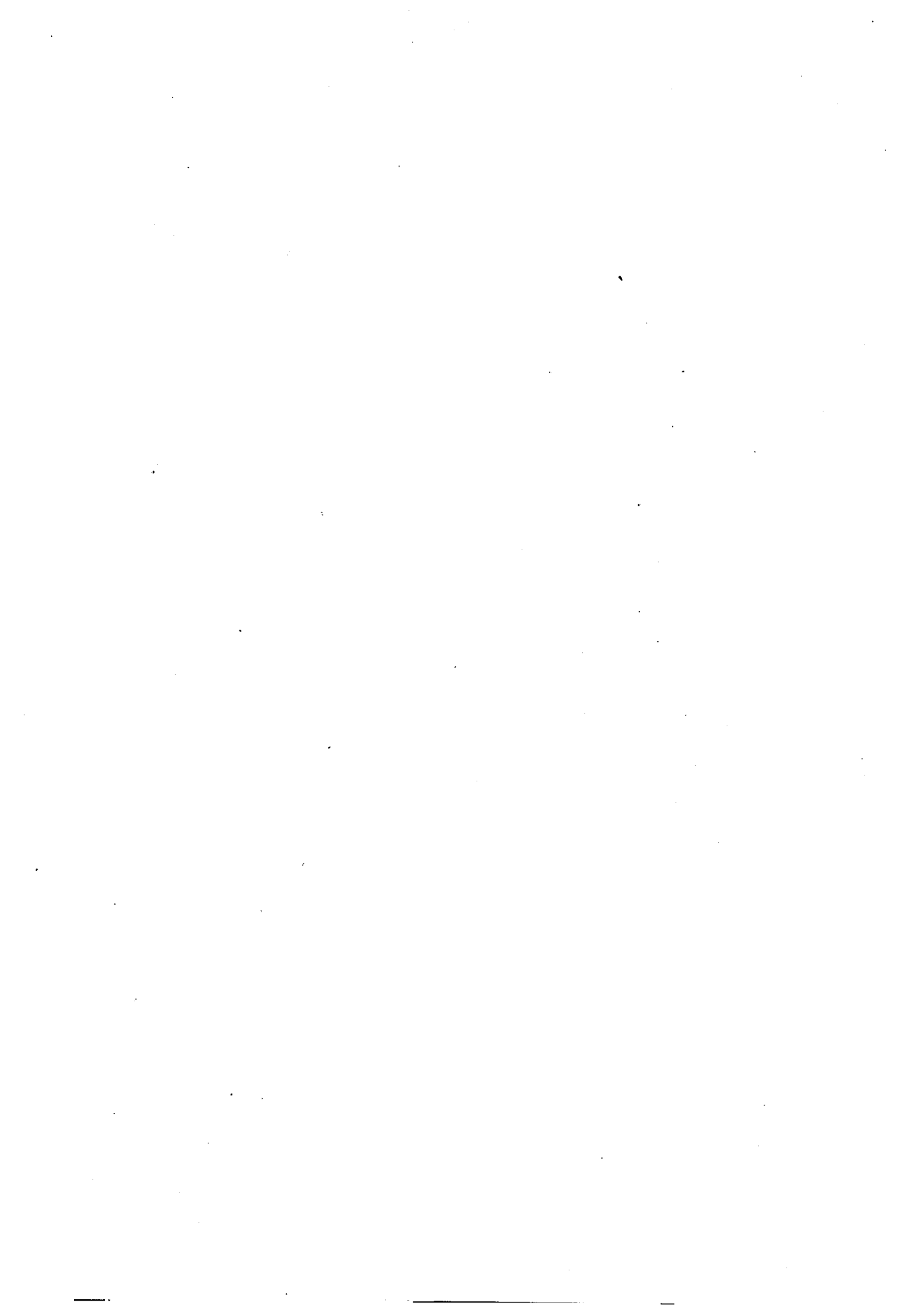
人生·青春·····	147
爱·生活·····	161
家园·环境·自然·····	170
文化·文明·····	180
参考文献·····	190

口语表达

◆ 导语

口语表达能力是一个人智慧、知识、能力、素质的综合体现。有人把“舌头”、“金融”、“电脑”并称为现代世界威力无比的三大武器。常言道：“一言可以兴邦，一言亦可以误国。”所谓“一人之辩重于九鼎之宝，三寸之舌胜过百万之师”，就是说口语表达在社会发展过程中有着不可估量的作用。当今社会纷繁复杂，竞争激烈。从斡旋国际争端到处理个人间的纠纷，从加入世界组织的高级谈判到小型的某种协议的签订，从竞选游说到求职推销，口语表达能力的展现真的是无时不有、无处不在。具有较强的语言表达能力，已成为现代人才必备的素质之一。

当今大学生，除了具备专业知识以外，还亟需培养口语表达技能，否则不足以适应知识与信息时代的要求。本模块以态势表达、朗读、演讲、交谈、辩论为主要内容，以指导学生的语言实践为目的，引导学生在掌握口语基础知识的前提下，进一步掌握口语表达的技巧，培养学生熟练应用口语的能力。



第一章

态势语言训练

【训练要求】

了解态势语言的定义、作用、类型及操作,在口语交际中能恰当运用态势语言,提高语言表达能力。

【知识导引】

态势语言是以人的表情、姿态和动作等来表示一定语义、进行信息传递的一种伴随性无声语言,又称为体态语言。

态势语言是口语交际的重要辅助手段,作为一种视觉形象,态势语言的作用非同小可。美国人类学家霍尔曾指出:“一个成功的交际者不但需要了解他人的有声语言,更重要的是能够观察他人的无声信号,并且能在不同的场合使用这种信号。”态势语言以众多的不同造型,描摹着事物的复杂状貌,传达着潜在的心声,披露着心灵深处的微妙情感。心理学家阿尔伯特·梅拉毕安曾发现这样一个公式:“信息的总效果 = 7%的书面语 + 38%的音调 + 55%的面部表情。”由此可见,态势语言在语言信息表达中占有绝对重要的地位。

一、态势语言运用的原则

态势语言是一种非言语形式的口语辅助手段,自然、得体、适度、和谐是其应遵循的最重要的原则。

(一)自然

态势语言不应矫揉造作,故作姿态,而应是情之所至,自然大方。例如,一位教师在讲到李白的诗句“黄河之水天上来”时,情不自禁地伸开手臂,做了一个大幅度的由上到下的波浪形动作,使学生们深刻地理解了黄河之水奔腾而下、一泻千里的磅礴气势,收到很好的课堂效果。

(二)得体

听、说双方在特定语境中的态势语言运用要恰如其分,与口语交际场合以及双方年龄身份相符。

(三)适度

态势语言运用的幅度、力度、频率等都要受到有声语言的制约。动作幅度不宜过大,力度要适中,频率不宜过高,形式不宜复杂,要有助于口语表达,不能喧宾夺主。态势语言

不同于表演,片面追求态势语言,动辄搬用戏剧动作,会使体态成为话语外多余的饰物。

(四)和谐

和谐包括与有声语言内容、语调、节奏的协调,与说话者的心态、情感的吻合,与特定情境的适应,与交际目的的统一,这是态势语言运用的美学要求。态势语言使人的理想、情操、意志、力量等都变成了形象,既给人心理上的美感,又给人视觉上的美感。

二、态势语言类型及操作

态势语言包括的内容很多,常用的有眼神、面部表情、手势、身姿、服饰、体距等。

(一)眼神

眼睛是心灵的窗户,嘴巴可以说话,眼睛却不能说话,眼睛的奥妙,在于它是真实的。人们可以编出一千句、一万句谎言,却不能遮挡眼神的真实性。有的心理学家甚至认为,人的视线活动概括了70%的态势语言表达领域。芬兰的心理学家还做过这样的实验:把表现演员不同情绪的目光的照片,裁成只保留眼神部分的细条,然后让人分辨他们所表现的情感,结果正确率很高。这说明:人们都能解读目光语言。

经常运用的眼神有三种:

1. 点视法

就是把目光有目的、有针对性地集中到场面的某一点或某一区域。集中目光看对方,如果是公事,目光限制于前额到双眼,使人感觉你很诚恳认真;如果是社交,就看双眼到嘴三角区;如果是关系非常亲密的朋友,就看双眼到胸。运用这种方法,可以有意识地与听众进行某种交流,调节或控制场上气氛。

2. 环视法

就是有意地把视线从场面的左边扫向右边,从前边扫向后边;再从右边扫向左边,从后边扫向前边。运用这种方法,可以及时发现和掌握整个场面的动态,起到照顾全场,检验表达效果的作用。运用环视法,眼神要自然,动作要有节奏,要照顾到全场各个角落,头部不要像摇头电扇那样摆动。

3. 虚视法

就是“似视而非视”。睁大眼睛面向全场听众,使听众感到你正在看自己,但实际上你什么也没有认真看。运用虚视法,可以调整表演者的心理和情绪状态,但不可多用。

在具体使用过程中,要根据内容、形式和环境等具体情况,把这三种方法结合起来。要两眼生辉,炯炯有神,切忌双目无神,无精打采。

(二)面部表情

心理学家曾通过大量实验,得出这样的经验:人们在相互的语言交往中,通过面部表情所表达的情感要占到55%。美国公民评论罗斯福的演讲,说他全身好像是一架表现感情的机器,他满脸都是动人的表情。古人言“喜怒形于色”,人脸上的神气是心灵的反映,喜则眉飞色舞,怒则咬牙切齿,哀则蹙额锁眉,乐则笑逐颜开。表情的表现力是极强的、极丰富的,各种复杂的心理活动,都会在面部表情上活灵活现地呈现出来。

运用面部表情要遵循以下原则:

1. 发自内心,真诚自然

只有情真意切,才能感染、说服听众,情不由衷、矫揉造作的面部表情,只会令人生厌。

2. 与表达内容和现场气氛相适应

在祝贺、联欢等愉快的场合,就应该神采奕奕、满面春风;在扫墓、吊唁等悲哀场合,就应该庄严肃穆、忧郁悲伤。

3. 表现适度,不温不火

运用表情时要加以控制,避免情绪冲动,失去分寸。既不能旁若无人、哈哈狂笑,也不能泪流满面、泣不成声。

4. 有鲜明感

面部表情应该准确鲜明,每一个细小的变化,都应该能够让观众看得出、感觉到。高兴就是高兴,悲伤就是悲伤,愤怒就是愤怒,在面部表情上准确生动地表现出来。要避免和克服清淡如水、单调乏味的表情。

(三) 手势

手势是用来表达思想感情的手和胳膊的动作与造型。手势是态势语言中一个引人注目的角色,能使表达更富有感染力。不同的手势,可以起到不一样的表达作用。

1. 手势的分类

从不同的角度可以把手势划分为不同的类型:

(1) 从表达功能特点来分

①象形手势。这是一种模拟人或事物的形状,从而给听众比较形象具体的感受的手势。这种手势只求神似,不求形似,往往带有明显的夸张意味。

②指示手势。这是一种用以具体指明表达中谈论的人或事物及其所在位置的手势。这种手势有实指和虚指之分。用以指明现场的人或事物为实指。比如,讲到与“我”有关的事物,用手指向自己的胸口;讲到与某一听众或某些听众有关的事情,把手指向那里。虚指是用以指明现场以外的人或事物。比如在郑州演讲,说到北京的事,就可以抬平手臂,手指指向北方。

③象征手势。这是一种用于表示抽象意念,引起人们联想的手势。例如,当讲到“同学们,让我们用自己的行动来迎接光辉灿烂的明天吧”的时候,可以向斜上方抬起手臂,伸出双手,这个手势能启发听众联想思考。

④情意手势。这是一种用来表达思想感情的手势。这种手势可以使抽象的感情具体化,无影无形的感情形象化。例如,当否定一种观念时,伴随着响亮的“不”字,右手与手腕垂直,从胸前向外坚决果断地推出。

(2) 按活动区域分

①上区手势。这种手势在肩部以上区域活动,一般表示兴奋、赞许、积极、肯定等内容和情绪。

②中区手势。这种手势在肩部以下到腰部的范围内活动,多给人以平等、亲近、诚恳、心平气和的感觉,多用在叙事性的表达中。例如,当表示希望大家团结起来、共同前进时,可以运用中区手势,两手臂在胸前平伸,做出诚恳相邀的姿态。

③下区手势。这种手势最后完成时是在腰部以下的区域里,一般表示反对、否定、厌恶、鄙视等感情。

(3) 按使用单、双手分

①单式手势。单式手势是指表达细致的描述、轻声的漫谈、周密的分析,或在听众比较少的场合时,用一只手完成的手势。

②复式手势。复式手势是指在表示号召、前进等激昂的感情,或在大型活动场合中,用双手完成的手势。

2. 手势的运用技巧

(1) 手指

手指的不同造型可以表示不同意思。比如,翘起大拇指,可表示了不起、佩服、称赞等;伸出小拇指,可表示卑贱、低劣、轻视等;手指逐一屈伸,可表示数目、次序;用食指或中指加食指指点,表示特指某人、某事物,也可表示斥责之意等。

(2) 手掌

手掌挺直,用力劈下,可以加强语气的力量;用手掌从胸前向外推出,可表示拒绝或不赞成;手臂微曲,手掌向下压,可表示制止、否定;手掌向前上方冲击,可表示勇往直前、冲锋、进攻等。

(3) 拳头

拳头动作在口语表达中运用较少,主要有:举拳过头,前后摇摆,表示坚定的信心;拳头向上方有力挥出、收回,再伸出,可以表示义愤、仇恨、抗议;右臂在体侧曲肘举起,紧握拳头,即宣誓动作,表示决心坚定。

3. 手势运用的原则

(1) 要协调配合

手势要和口语表达节奏相协调,出示不可过早或过晚,还要和身体其他部位,如头、胸等相配合,共同表情达意。

(2) 要恰到好处

手势不可过多或过少。过多,易给人眼花缭乱之感;过少,易给人死板呆滞的印象。手势幅度大小要根据听众的多少和会场的大小来确定,过大,会使自己显得太过狂妄;过小,会使听众感到意味不足。

(四) 身姿

身姿既体现了一个人的性情气质,又反映了一个人的文化修养。它的作用有时非常微妙。身姿包括上台、站立、下台等身体姿态。表达者应注意自己的一举一动,给听众以完美的印象。

1. 上台

表达者要自然大方,精神饱满,面带微笑,彬彬有礼,稳健地走到台前,面对听众站好,先恭敬地向听众敬礼。不要急于开始表达,应暂停几秒钟,用亲切的目光环视全场,表示打招呼之意,以起到组织和安定听众情绪的作用。同时深吸一口气,平静一下自己的心情,然后开始表达。

2. 站立

表达者一般以站在前台中间为宜,这样可以通观全场,最大限度地注意到听众的情绪。神态自然,挺胸收腹,不要低头弯腰,也不要站得过于挺直而显得僵硬。双手自然下垂,不要插在衣兜、裤兜里,更不要做摸头、擦脸、抖腿等小动作。至于站立方法,没有固定

模式,一般可以采取两种形式:一种是前进式,即一脚在前,一脚在后,两脚成 45° ,身体微微前倾,给人一种精神振奋、积极向上的感觉;一种是自然式,即两脚稍微分开成“八”字形,两脚距离与肩同宽,给人一种注意力集中、亲切自然的印象。

3. 下台

表达完毕之后,应该稍作停顿,或者说“我的演讲(朗诵)完了”,再说“谢谢大家”或“再见”,接着向听众敬礼致意,从容自然地走下讲台。切不可如释重负,匆匆跑下,也不要漫不经心,摇摇摆摆地离开。

(五)服饰

服饰具有信息传播功能,它能显示人的职业、爱好、社会地位、性情气质、文化修养、信仰观念、生活习惯及风俗等。服饰就等于一幅活广告,必须符合目前国际上公认的 TPO 衣着原则:“T”(Time)代表时间,“P”(Place)代表地方、场所、位置、职位,“O”(Object)代表目的、目标、对象。1987 年底,美、苏两国首脑在华盛顿签署中程导弹条约时,两位第一夫人(南希和赖莎)的服装便是一次无声的“自我介绍”,两人不约而同地穿上了灰色的套装。赖莎为改变苏联妇女的“货车司机”形象,再外加一件红色 T 恤衫以突出上下身比例,令人耳目一新。而南希的套装双肩垫得太浮,收腰过于夸张,在这种庄重的外交场合似乎不太协调,新闻媒体普遍认为赖莎胜于南希,这就是服饰的作用。

(六)体距

体距又称“体距语”,是交际中人与人之间所处的角度及空间的位置,是人与人之间传递信息、交流感情的一种无形的力量,是人际关系密切程度的一个尺码。美国人类学家霍尔认为,人们在相互交往过程中对空间领域有一定要求,并根据人与人之间亲昵和疏远程度提出了几种不同的距离要求,即亲密区(50 厘米以内)、个人区(50~125 厘米)、社交区(125~350 厘米)、公共区(350~750 厘米)。空间距离的作用不可低估,间隔过大或过小,都会导致一方或双方产生一种排斥心理,这种心理会削弱乃至破坏交际的效果。而适中的距离,则会大大地强化语言的感化作用。

态势语言丰富多彩,眼神、面部表情、手势、身姿、服饰、体距,各有各的作用,但在口语表达中不能各自为政,而应该和谐统一,综合运用,并且要和有声语言有机配合,恰到好处。另外,有的态势语言是在表达前设计好的,也有的是在表达过程中情不自禁即兴发挥的,是表达者内在情感的自然流露。我们要努力学习,坚持训练,勇于实践,熟练掌握各种动作技巧,不断提高口语表达水平。

【能力训练】

1. 同桌微笑注视 30 秒钟。

要求:相互观察对方的笑容是否自然、真诚、美丽,保持眼神的专注。

2. 从容走上讲台,真诚行礼,环视全班同学,声音清晰响亮地说:“大家好!很高兴与你们相会在××课堂,以后请多多关照!”然后行礼,返回座位。

3. 登台后虚视。

(1)眼睛从正前方看出去,盯住教室后墙的一个点,心里想着对它说话,用以排除众目

瞬瞬的压力感。

(2)眼睛望前方,盯住想象中的远方的某一景物,使我们既可抬起头来,又能有目的地避开台下的目光。

4. 手势训练。

(1)“只有这样,才会有充实的生活,才会有灿烂的人生!”(双手,手心向上,上区)

“一个人如果没有远大的理想,那他将一事无成。”(两手由合而分,下区)

“他们欢呼:胜利了,胜利了!”(双掌上竖,摇动,上区)

“夜幕笼罩了群山。”(单手,手心向下,上区)

“月光洒落在树枝上。”(单手,手心向下,中区)

“伟大的人物也躺在他们倒下的地方。”(单手,手心向上,下区)

“不要过分利用我的爱。”(单手,手掌竖立,中区)

(2)朗诵下列诗句,按要求完成几个动作,反复体会,找到舒展、自然的感觉。

我骄傲,我是中国人!

(右手抚胸如自我介绍)

我们的祖国,如红日冉冉升起在二十一世纪的东方。

(右手向斜前方伸出,慢慢上举,如仰望红日升起)

“东亚病夫”的历史已被我们远远地抛进了太平洋,

(右臂如鄙视般向身侧下方挥去)

让我们张开双臂迎接中华民族复兴的辉煌!”

(两臂向前方环形张开,作拥抱状)

提示:做手势时身体始终都要保证站姿的基本姿态,不能出现扭曲或晃动,应时刻注意向上挺拔。手势应与身姿训练结合起来。

5. 朗诵“0的断想”,综合进行微笑、平视、手势、身姿等的训练。

0 的断想

0 是谦虚者的起点,

(象征手势:可单手掌心向上,抬小臂,微伸,中区)

0 是骄傲者的终点。

(翻转掌心向下)

0 的负担最轻,但任务最重。

(情意手势:抬臂至肩下,握拳,拳心向内)

0 是一面镜子,让你认识自己。

(指示手势:松拳成掌,掌心向内)

0 是一只救生圈,让弱者随波逐流;

(情意手势:翻转掌心,向下,由内向外缓缓移动)

0 是一面敲响的战鼓,催强者奋勇进取。

(情意手势:举起右手,带动小臂,向前向上抬,手与肩平,动作有力度)

提示:朗诵时,各诗句的动作要有连贯性,过渡自然,中间不要作收势、出势。动作幅度也不宜过大。练习时不要拘泥于规定的手势,可根据自己对诗句的体会,创造性地进行设计。

第二章

倾听技能训练

【训练要求】

了解倾听的基本概念,明确倾听的重要性及倾听的障碍,掌握倾听的技巧,在口语交际中能恰当地倾听,提高语言表达能力。

【知识导引】

“倾听”在词典上的含义是“细心听取”,所谓倾听,是利用听觉器官,综合感情和智力因素,不断探求含义和理解的智力情感过程。马克斯·范梅南说:“一个真正的发言者必须是一个真正的倾听者,能听懂我们日常听觉范围以外的深层含义,能倾听世间万物对我们说的话。”倾听是人们社会交际中相互沟通、和谐相处的重要途径,是良好的双边及多边交流中不可或缺的一个环节。它占人的一生当中46%的时间,也是人们学习最早、运用最广泛的一项能力。倾听是一项情商重于智商的活动,在我们的人生中有着重要意义。

一、倾听的一般规则

(一)少说多听

“闭上嘴——每说一分钟,要听两分钟。”这是戴维·克拉特巴克教授对我们的告诫。造物主给我们一张嘴的同时,却给了两只耳朵,就是要我们少说多听。

(二)恰当反应

先倾听,再说话。因为说什么,往往取决于之前听到了什么。了解了对方的观点,有助于我们做出恰当的反应。

(三)营造氛围

摆出专注的姿势和神情,让对方觉得受到了尊重。可以运用眼神对视、点头微笑、身体前倾、双手合十、模仿对方举止的方式,并不时伴随“是”、“很好”、“我明白”、“真有意思”、“太不可思议了”等表示兴趣和认同的话,以营造畅所欲言的氛围。

二、倾听的障碍

根据研究发现,人们倾听时的效率约为25%,其中大约四分之三的内容流失了。导致倾听效果如此之差的原因,在于主观和客观两方面干扰因素形成的许多障碍。主观障碍源自听者自身,客观障碍来自听者所不能控制的外部因素。

(一) 提前思考后面的问题

在思考状态下,人的注意力会收缩,很容易忽视当前的信息,出现听而不闻的状况。如总经理在布置记者招待会的有关事宜时,秘书却在想着招待会后餐饮该如何安排。这是注意焦点出现错位。

(二) 预判对方要说的内容

人们在听别人说话时,常常自作聪明地琢磨对方将要说什么:“你想说……”或心里嘀咕:“你一张嘴,我就知道你想说什么!”又或:“想糊弄我,可没那么容易!”预判极容易出现偏差和误解,难以达到沟通时的互信和谅解。

(三) 急于反应

不等对方把话说完,或把意思表达清楚,就急着回应,忙于考虑自己该说些什么。这样不但倾听效率低,而且很难与别人真正沟通。有些是性子急,有些是立场不同,有些则是地位居高临下,因而缺乏耐心。

(四) 缺乏兴趣

每个人的知识面、职业背景、思维特点、业余爱好等都不一样,很容易对兴趣之外的世界漠然相对。因此,在对方说兴趣之外的,或者过于复杂、过于深奥的内容时,听者容易厌倦走神,大脑常常一片空白。这就是物以类聚、人以群分的原因。

(五) 思维封闭

有些人总是与不同的信仰不共戴天,与不同的思想观念势不两立,也无法与不同的思维方式相互沟通,表现出极强的封闭性和排他性。他们听不见别人的意见,只关注自己要说的话。这时的沟通,往往只有对立,而没有统一;只有相互排斥,而没有相互融通。

(六) 感情用事

有些人依据与人关系的亲疏、个人的好恶,来调节倾听时的状态。他们基本不用理性判断。不喜欢这个人,就听不进他的意见;对某些说法或字句反感,就简单地全盘否定对方说的话。

(七) 过分关注说话的人

过分关注说话人本身,而对说话人所说的话缺乏关注,导致倾听注意力的本末倒置。由于是人与人之间面对面的对话,因此难以避免对人的观察和好奇。例如听者可能会琢磨:“这人的嗓子真有磁性。”或者:“他今天的着装很奇怪。”又或者过分关注说话人的一颦一笑、举手投足,这些都会减弱对说话内容的接收和领悟。

(八) 噪音

这是倾听中最难克服的障碍,因为它同样诉诸我们的听觉——噪音干扰语音。各种交通工具的行驶,工地机器的轰鸣,家用电器的声音,甚至老鼠的撕咬声等,都会使我们分心,从而影响倾听效果。

(九) 环境布置

置身于不同的环境,给人带来的感受也不一样,也会导致不同的沟通效果。面对大海的开阔,置身园林的幽静,舞厅的喧闹,家庭的温馨,挂一幅画,插几朵花,都会影响人的情绪和思维状态。有些能对倾听起促进作用,让人更为专注。有些则相反,会分散人的注意力。