

高等院校通选课规划教材

Practical
College Chinese

大學實用語文

姜国忠◎主编



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

高等院校通选课规划教材

Practical
College Chinese

大學實用語文

主 編 姜國忠
副主編 王亞梅 于浩 符晶



中國經濟出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

大学实用语文/姜国忠主编. -北京: 中国经济出版社, 2009. 9

ISBN 978 - 7 - 5017 - 9288 - 7

I. 大… II. 姜… III. 汉语—高等学校—教材 IV. H1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 085675 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037·北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑: 吴航斌 郭国玺 (约稿邮箱: wmbok@126.com)

责任印制: 石星岳

封面设计: 华子图文

经 销: 各地新华书店

承 印: 三河市佳星印装有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印张: 26.75 字数: 550 千字

版 次: 2009 年 9 月第 1 版

印次: 2009 年 9 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5017 - 9288 - 7/G · 1315

定价: 48.00 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 由我社发行部门负责调换, 电话: 68330607

版权所有 盗版必究

举报电话: 68359418 68319282

国家版权局反盗版举报中心电话: 12390

服务热线: 68344225 68341878

目 录

第一部分 倾听

第一章 认识倾听	3
第一节 倾听的真相	3
第二节 倾听的意义	15
第二章 倾听什么	19
第一节 学会辨音听话	19
第二节 捕捉弦外之音	22
第三节 运用察言观色	27
第三章 倾听的技巧	35
第一节 倾听的准备	35
第二节 倾听中的肢体、心理参与	37
第三节 倾听中的言语反应	42

第二部分 说话

第一章 如何获得好口才	59
第一节 什么是好口才	59
第二节 克服错误的说话方式	71
第二章 日常口才绝技	79
第一节 赞美的艺术	79
第二节 说服的艺术	84

第三节 安慰的艺术	93
第四节 拒绝的艺术	99
第五节 道歉的艺术	102
第三章 社交口才艺术	108
第一节 介绍与自我介绍的艺术	108
第二节 与陌生人交谈的艺术	113
第三节 与不同性格的人说话的艺术	119
第四节 人在职场的说话艺术	124
第五节 社交中的谈吐礼仪常识	131
第四章 “说”的技能训练	138
第一节 普通话与方言辨正训练	138
第二节 发声训练	147
第三节 思维拓展训练	152
第四节 肢体语言训练	161
第五节 演讲训练	166
第六节 辩论训练	180
第七节 求职应聘训练	208
第八节 谈判训练	216

第三部分 应用文写作

第一章 条据文书	225
第一节 说明类条据	225
第二节 凭据类条据	227
第二章 公关礼仪文书	230
第一节 贺 信	230
第二节 慰问信	233
第三节 请 柬	236
第四节 邀请函	238
第五节 感谢信	241

第六节 电子邮件	243
第七节 手机短信	244
第三章 讲话致辞	248
第一节 演讲稿	248
第二节 开幕词	253
第三节 闭幕词	255
第四章 告启知照	258
第一节 启 事	258
第二节 声 明	262
第三节 海 报	263
第四节 倡议书	265
第五章 行政公文	269
第一节 通 知	269
第二节 通 报	272
第三节 报 告	275
第四节 请 示	279
第五节 函	283
第六节 会议纪要	287
第六章 事务文书	292
第一节 调查报告	292
第二节 述职报告	297
第七章 经贸商务	300
第一节 意向书	300
第二节 协议书	302
第三节 合同书	305
第八章 毕业与求职	310
第一节 毕业论文	310
第二节 简 历	318

第三节 求职信	323
第四节 辞职信	327

第四部分 文学鉴赏

第一章 诗歌鉴赏	333
第一节 诗歌的情感表达	333
第二节 诗歌的意象与意境	338
第三节 诗歌的表达技巧及鉴赏方法	345
第二章 散文鉴赏	351
第一节 散文的“形散”与“神不散”	351
第二节 散文的意境与心灵表现	357
第三节 散文的语言及鉴赏方法	362
第三章 小说鉴赏	368
第一节 小说的人物塑造	368
第二节 小说的情节与环境	374
第三节 小说的鉴赏方法	378
第四章 戏剧鉴赏	382
第一节 戏剧的冲突艺术	382
第二节 戏剧的语言	385
第三节 戏剧的鉴赏方法	391
第五章 影视鉴赏	394
第一节 影视艺术的类型	394
第二节 影视艺术的特征	397
第三节 影视艺术的鉴赏方法	400
参考文献	414
后 记	416

「第一部分」

倾听

Part 1

《圣经》中有一个关于人类修建“通天塔”失败的故事：上帝造就人类后，人类出于好奇，极想知道“天宫”是何样，于是就决定合力修建通往“天宫”的高塔。塔一层一层顺利搭建，上帝发现后很不高兴，他施出法力——一夜之间，修塔的所有人的语言全变了，一人讲一种，彼此谁也听不懂，当然，“通天塔”也就修不下去了。这个故事的本义是在宣扬“上帝万能”并揭示人类语言多样性的缘由，但是，它同时也告诉我们，人与人之间若听不懂对方讲什么，无法沟通，则将一事无成。

倾听是认识、理解、接受外部世界的过程。善于倾听，能够获得更多更重要的信息；善于倾听，才能激发对方的谈话欲，更多更深入地了解对方；善于倾听，才能赢得更多更广泛的信任和尊重。语言是人们沟通交流最直接最常用的工具，而这种沟通交流的前提，便是倾听对方，然后才是反馈回应，才有你来我往，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。语言是连结人心的彩虹，静静地倾听别人的述说，是这道彩虹的第一束光芒。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，是实现与人有效沟通交流的第一步。本部分内容将带你走进倾听世界，发现你不曾留意的宝藏。

第一章 认识倾听

我们每天都在用耳朵听,但是这个“听”和我们所要认识 and 学习的“倾听”并不完全等同。根据倾听的效果,倾听由低到高可以分为三个层次,从肤浅表面的听到全身心的倾听,表现出倾听能力和沟通效率的提高。而我们当中的很多人之所以没有成为优秀的倾听者,其原因包括外在因素和内在因素。外在干扰因素有:我们的言语速度和思维速度不同步、语言本身在理解时易产生偏误以及各种环境干扰;而内在因素干扰则是源自于听者自身,比如当我们的信念观点受到质疑时;当我们将倾听的内容缺乏兴趣时;当我们受到自身固有的感情偏见影响时……再加上我们许多不良的倾听习惯,使得看似简单的倾听困难重重。本章将为我们揭开倾听的真相,讲述听与倾听的区别,倾听的层次,倾听的障碍以及倾听的意义。

第一节 倾听的真相

一、听不等于倾听

【小测试】你善于倾听吗

许多人都知道倾听的重要性,但也有许多人认为:倾听,我们只需将耳朵朝向讲话者竖起即可。其实并不是如此简单。下面我们来做一组测试,看看你做的情况如何。每一题选择一个最能表达自己想法的答案。

一、努力回忆一下你最近一次倾听讲话或情况介绍时的情景。如果回忆不起来,下面的测试将帮助你下次在倾听时进行检测。如实回答,看看哪一点与你的情况最符合:

1. 拒绝浪费时间去倾听一次令人乏味的演讲。
2. 我很善于倾听,即使是类似乏味演讲的一些东西。
3. 除非我觉得演讲实在不错,否则我将一边假装听,一边去做其他的事。
4. 我努力去总结出讲话者真正想说些什么,这样就迫使我去听。

二、你的家人、朋友是如何评价你的倾听能力的?

1. 我心不在焉。

2. 我没有听,我总要人重复他们刚说的话。
3. 我看起来没有听,实际上一字也没听漏。
4. 我专心致志。

三、某人讲话口音挺重,很难懂,你怎么办?

1. 请他重说一遍。
2. 停止听讲。
3. 努力去听懂一些话,然后将其余的猜出来。
4. 非常仔细地听。

四、在一次谈话中某人说了如下的一些话,你觉得哪一句话最可信?

1. 我并不害怕在大庭广众之下说话,只是有几次该我站起来讲话的时候,我的嗓子哑了,运气真的不好。
2. 我想提升他是再合适不过了,如果我来决定的话,他就是我要提升的人。
3. 我真的不知道怎样回答这个问题。我从来没有费心去考虑过。
4. 你能用更简单的语言再将他描述一下吗?我对他了解不多。

五、某人说话声音很低,很可能这表明该人:

1. 想努力来掩饰他的一个错误。
2. 害羞。
3. 嗓门低。
4. 和附近一位大声说话的人成对比,这样迫使人们仔细听。

[得分和说明:]

一、F1 = 1 F2 = 3 F3 = 2 F4 = 4

二、F1 = 1 F2 = 2 F3 = 3 F4 = 4

三、F1 = 2 F2 = 1 F3 = 3 F4 = 4

四、F1 = 1 F2 = 2 F3 = 3 F4 = 4

五、F1 = 3 F2 = 2 F3 = 1 F4 = 4

根据上述答案所给分数计算出你的得分。

1. 得分 16—20 分。你是位很好的倾听者,你很注意倾听那些明显之处,也很注意倾听话语的深层意义。

2. 得分 10—15 分。你有一种一般人都有倾向,当有人告诉你一件事时,你显示出倾听的兴趣。但也表明,当你认为他讲的话不重要时,你有想逃避的倾向。

3. 得分 5—9 分。你是个糟糕的倾听者,你应该使自己获得训练,改善你的倾听习惯,这样你和周围的人都会获益匪浅。

“倾听”不只是“听”那么简单。对我们大多数人来讲,倾听是从我们听到别人讲话的

声音开始的,但倾听并不能简单地等同于听。虽然人们把许多时间用于倾听,但大多数人的倾听效果并不理想。一般人仅能听懂对方所说的一半,理解四分之一,而记住的往往更少。平均而言,人们在听的时候只接收了百分之三十五的信息。在生活中,“倾听”往往被当作“听见”,这是一种误解,它直接导致“倾听是一种与生俱来的本能”的错误看法。结果,我们很少致力于学习发展倾听技巧,不知不觉地忽略了这一重要的交流功能。

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、作出反应;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,换句话说,“听”是人的感觉器官对声音的生理反应。只要耳朵听到别人谈话,我们就在“听”别人。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。因此,倾听虽然以听到声音为前提,但更重要的是我们对声音必须有所反应。倾听必须是人主动参与的过程,在这个过程中,人必须接收、思考、理解,并做出必要的反馈。同时,倾听的对象不仅仅局限于声音,还包含理解对方的语言、手势和面部表情等,从这个角度来说,我们在倾听对方说话时,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”。而较之于我们常提到的“聆听”,即专注的听,“倾听”不仅仅是指单纯的听,它包含着更多的反应。

下表列举了“听”与“倾听”二者之间的差别:

听与倾听的主要差别

听	倾听
用耳朵接收各种声音; 只有声音,没有其它信息; 与生俱来的本能; 被动的。	调动全身的感觉器官获得信息,包括耳、眼等感官; 不仅获得信息,而且了解情感; 需要技巧和训练; 主动的。

在沟通活动中,倾听包含了几个具体过程:

(1)感知。对方发出的信息,传到我们的耳膜中,但听觉器官往往并非是接收信息的唯一生理器官。言语信息来自于听觉,但倾听效果却是各种因素的综合。

(2)选择。并不是任何信息都为我们所接受,我们总是对一部分信息表示特别的关注和兴趣。

(3)组织。我们把杂乱无章的信息分门别类,集中贮藏起来,为下一步服务。

(4)理解。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。

(5)反馈。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是十分必要的。

二、倾听的三个层次

不同时候不同情况下人们常以不同的方式去听各种不同的声音。有些场合,我们听的专心致志,有些场合,我们却心不在焉。例如有些人在公司能够很专心地听上司或老板的讲话,但回到家里,却对家人的话充耳不闻。有效倾听的缺乏往往容易产生误解、发生冲突。有效的倾听技巧是可以通过学习获得的。认识自己的倾听行为将有助于你成为一名高效的倾听者。

按照影响倾听效率的行为特征,倾听可以分为三个层次,从第一层次到第三层次,倾听能力和沟通效率在不断提高。

第一层次:在这个层次上,听者完全没有注意说话人所说的话,似乎在听,其实却在考虑其他毫无关系的事情,或心里想着如何辩驳,更感兴趣的不是听,而是说。这一层次包括三种方式:

1. 表面地听,知道眼前有人在说话,但却只是关心自己心里正想的事情;
2. 半听半不听,为了要找寻自己发言的机会,所以不得不偶尔听一下对方在讲什么;
3. 安静而消极地听,听是听了,但没有反应。没有几句真的被听进去,即人们常说的“左耳听,右耳冒”。

这一层次的倾听者面对讲话者,更在乎的是自己的心情,对别人的话并不在意。这个层次上的倾听表面上无足轻重,但严重时可能导致沟通的失败、冲突的出现以及人际关系的破裂。

第二层次:在这一层次下,人们只能做肤浅的沟通,只能听到讲话者所说的字词内容,很多时候错过了讲话者通过语调、身体姿势、手势、面部表情和眼神所表达的意思。这将可能导致话语的误解、错误的举动、时间的浪费和对情感的忽视。这一层次的人表面上看起来确实在听,有时也会通过点头同意来表示正在倾听,似乎理解了对方表达的全部,而实际上并非如此,人们往往通过非语音意义来表达复杂的情感和意思,这种表达在沟通交流中更加重要。对语调和肢体语言的忽视会使彼此之间的误会很容易在不知不觉中发生。

第三层次:这一层次的人专心而有效地倾听。一个优秀的倾听者会带着理解和尊重倾听,把自己放在讲话者的立场,试图以讲话者的观点去看待事情,对对方的情感感同身受,设身处地地看待任何事情。这种倾听者清楚自己的喜好,避免对说话者做出武断的评价或受过激言论的影响。聆听而不多言,询问而不辩解。他们注重营造和谐轻松的谈话环境,注意在讲话者的表达中寻找新的有用信息,保持专心致志,重视非语音信息,避免断章取义。

三、什么阻碍了我们有效倾听

联系上文的测试和讲解,可以看到,我们当中的很多人都不是优秀的倾听者,那么是什

么阻碍了我们有效倾听呢？

【小测试】为什么我们难以有效倾听？

事实上，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，我们首先注意到的是那些我们自己认为重要的东西。下面你尝试慢慢地向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，他们回答的结果会让你大吃一惊的。

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：你根本就没有告诉过他们柜子的号码！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我们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。也就是说，我们的思维往往会在这个空闲时“寻找”一些事情做，当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，拒绝进一步的思维。但在这个过程中，我们会错过对方正在传达的信息。一句话，我们倾向于“做白日梦”，结果，我们根本“不理睬”我们听到的话。

“听”相对于“说”是一个被动的行为过程，由于缺少倾听技巧的训练，因此我们常常不能很好地填补讲话者的讲话速度与我们倾听者的思维速度的时间差，大多数人更加容易养成被动倾听的习惯。听讲者在倾听时，以恍惚状态神游，凭信息在耳朵和大脑里进进出出，即人们常说的“左耳听，右耳冒”。当有人说话时，我们将自己排除在外：“让他说去吧，我

“不想接受这些是我的事!”

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深的沟壑内。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。他们的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这个注意的范围之内。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,语言本身也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。

声音层次——这是我们听觉器官接收说话者信号的层次;

语义层次——把声音转化为有意义的语言信息;

原意层次——最后是说话者所要表达的真正意义层次。

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。当语言意义不明确时,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。

战国时代,有一个叫公明仪的音乐家,他能作曲也能演奏,七弦琴弹得非常好,弹的曲子优美动听,很多人都喜欢听他弹琴,人们很敬重他。

公明仪不但在室内弹琴,遇上好天气,还喜欢带琴到郊外弹奏。有一天,他来到郊外,春风徐徐地吹着,垂柳轻轻地动着,一头黄牛正在草地上低头吃草。公明仪一时兴致来了,

摆上琴,拨动琴弦,就给这头牛弹起了最高雅的乐曲《清角之操》来。老黄牛在那里却无动于衷,仍然一个劲地低头吃草。

公明仪想,这支曲子可能太高雅了,该换个曲调,弹弹小曲。老黄牛仍然毫无反应,继续悠闲地吃草。

公明仪拿出自己的全部本领,弹奏最拿手的曲子。这回呢,老黄牛偶尔甩甩尾巴,赶着牛虻,仍然低头闷不吱声地吃草。

最后,老黄牛慢悠悠地走了。换个地方去吃草了。

公明仪见老黄牛始终无动于衷,很是失望。人们对他说:“你不要生气了!不是你弹的曲子不好听,是你弹的曲子不对牛的耳朵啊!”最后,公明仪也只好叹口气,抱琴回去了。真是自找没趣。

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。

关于这一点,我们还应注意到同样的话对于不同的人有不同的含义。词语是沟通的思维工具,具有多种意义的单词是有效倾听的潜在障碍。对讲话者来说这个词是这个意思,而对倾听者来说却可能是另外一个意思。当别人对我们说话时,我们所听到的和所理解的,很大程度上受我们自己的经验和背景所影响,举两个日常用语为例,比如:“我们来帮助你吧”,“帮助”可能意味着“我们将为你做这件事”,或者“我们向你伸出援助之手”,或者二者兼而有之;“出去走走”可能意味着“到公园散散步”,也可能是“到远方旅游”。当这个词被说出时,我们听到的只是我们所想的含义。对于一个词语,我们通常是根据词语使用的语境而不是它的一贯用法来理解它的确切含义的。对于别人所说的话,我们所听到的是我们的心灵告诉给我们的。当别人在说话时,我们已经预先对他所说的话的意义形成了一些观念,这些先在的观念是心理学家们所说的——一种准备接受的心灵装置。而这些先在的心理准备,有时是正确的,但更多时候并不一定是正确的。

第三,讲话者言语使用不当。

1. 讲话者过度重复使用某些词语。在讲话时,人们往往都有一些自己喜欢用的词语或警句,并以此夸示于人。这些词句和时下的流行用语组合在一起时,也许就构成了影响倾听的巨大障碍。请你回顾一下你的学校生活,是不是有一些教师因喜欢用一些特殊的词语而出名?你是否在40分钟的课堂上和同学赌过这些词语被使用的次数?如果今天你同样听到这些词语,你会有什么样的反应呢?过度地重复使用一些词语,也是妨碍倾听的一个因素。

2. 讲话者过多地使用专业术语。讲话者的交谈信息中如果涉及许多难以理解的专业词语,就有碍听者抓住主题,这可能使非专业的听者完全丧失理解能力。有的讲话者喜欢

用一些“晦涩难懂”的术语,并使用一些外文缩写语让对方对他的专业产生深刻印象,但这只会给听者造成理解的障碍,从而使听者转移注意力,导致沟通交流的失败。

3. 讲话者使用了某些特殊词汇。过激的言辞会使人产生强烈的情绪反应,比如讲话者使用会引起倾听者恐惧、愤怒的或充满贬义感情色彩的词,如乡巴佬、神经病等,他们都会阻碍有效倾听的正常进行。由于受个人偏见、主观意志等个人因素的影响,倾听者有时更注重讲话的措辞,而不只是整体信息。只有好的倾听者思想开明,他们才会听完全部话语再来做出判断,而一般的人很难冷静地继续倾听。

(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,例如,如果你对机械方面的东西确实有一种厌恶感,试想,一位机械天才向你讲述他是怎样在路边拆下汽车引擎,进行必要的修理,将汽车的零件安装好,然后再将汽车开走。谈话的内容将涉及垫板、活塞、气门座、活塞连杆,以及许多你不懂也不感兴趣的东西,你会有什么样的反应?你真的会认真倾听吗?

不过,也许你认为你不喜欢一个讲话主题,但是,如果你开始倾听,可能你会发现,实际上它比你想象的更有趣。而在有的情况下,你没有兴趣却不得不听,因为对方所讲的内容直接影响到你。假如你是一位客服人员,当生产监督员告诉你他的一个部门出了问题,而你只对零部件的要求感兴趣。这种情况下,你虽没有兴趣但你也不得不听,并且理解十分重要,因为如果你不理解,你就找不到解决顾客发怒和不满的问题的方法。

(四)信念、态度或观点受到质疑

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。卷入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