



0033012

■ 听 话 技 巧

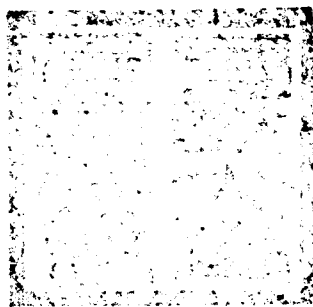
● 无论你从事什么职业,扮演何种角色,你都要与人交往,都离不开说与听。能说会道不可忽视,能闻会听更为重要!出色的组织者和讲演艺术家都具备高超的听人讲话的能力。那末,怎样掌握听的技巧……

2 021 4573 0

• 日常生活心理学丛书 •

听 话 技 巧

韩进水 编译



知 识 出 版 社

北京 • 1990

日常生活心理学丛书

听 话 技 巧

韩进水 编译

知识出版社出版发行

(北京阜成门北大街17号)

新华书店北京发行所经销 文字六〇三厂印刷

开本 787×960 1/32 印张 5.5 字数 91 千字

1990年9月第1版 1990年9月第1次印刷

印数: 1—10800

ISBN 7-5015-0437-7/B·36

定价: 2.40 元

内 容 简 介

无论你从事什么行业,无论你扮演什么角色,你每天都要与人交往,这就离不开说和听。在交往过程中,能说会道固然重要,能闻会听也不可忽视。凡是出色的组织家和讲演艺术家,都具备高超的听人讲话的能力。那么,怎样掌握听的技巧?《听话技巧》一书将是你完善听的能力、掌握听的技巧的良师益友。该书是国内专讲听的技巧方面的第一本书。其主要内容有:什么是听?闻与听有什么区别?什么是无反射地听?什么是有反射地听?怎样才能听得入神?怎样通过听认识他人?如何记住听到的信息?如何改善倾听技能?书中每一章都提供了完善听的技巧的练习方法。叙述言简意赅、通俗易懂,是各行各业的广大读者必备的参考书。



前 言

人们所面对的世界，是一个变幻莫测、丰富多彩的世界；人们所处的社会，是一个纷繁复杂、生机勃勃的社会。我们每个人每天生活在其中，与各式各样的人和事发生联系，各自品味着不同的生活感受：有喜、有悲，有欢乐、有忧伤，有顺畅、有曲折，幸福与痛苦交织，明晰与困惑并存。人人都希望自己的日常生活美满、如意，都不希望有欠缺、烦恼。为此而把目光投注于科学，也有的去祈求上帝、神灵的保佑。对于后者，当然不会有丝毫的益助，唯有科学才有可能真正满足人们的美好生活愿望。在这方面，一门十分年青并具有强大生命力的科学——社会心理学正愈来愈大地发挥着它特有的功能。这是由于这门科学自身的性质所决定的。我们知道，人们的日常生活，是整个人类社会生活的一个基本方面，而作为生活主体的人，既是有着生理和心理活动的生命个体，每个人同时又是在一定的社会中生活的，因此人的心理活动也无不具有社会性。以研究人们的社会心理活动为己任的社会心理学，无疑与人们的日常生活息息相关，其研究成果可以在很大的程度上

有效地帮助人们解决日常生活中所遇到的许多问题。正是为了满足人们追求美好的日常生活的热望，我们编辑了一套以社会心理学知识解答人们日常生活中的心理问题的通俗性丛书，以便于广大读者掌握一门驾驭日常生活的心理技术。

这套书总名为《日常生活心理学丛书》，共12本，内容涉及人们日常生活的诸多方面：有关于夫妻、母子、父女、朋友等关系中的心理问题及其调适方法；有关于如何在当今社会激烈的竞争中，或在与他人包括领导、下级、同事等人际交往中应付裕如的心理技术；有能使小孩显得更加活泼可爱，使成年男女增辉添色、更具魅力，使老年人重唤青春光彩的打扮技巧；有对走向现代化社会进程中的中国人种种心理问题的全景式曝光，也有对长期困扰人们的迷信、谎言等现象的心理透视。对于日常生活中存在的心理问题、心理障碍，本丛书并不仅仅限于诊断，同时也提供了有效的治疗方法和技巧。如：不用仪器、无需药物的催眠术，或通过笑的心理疗法来解除烦恼、忧愁等等。

本丛书没有冗长的篇幅（每本书一般都在10万字左右），没有深奥的哲理，没有晦涩难懂的概念。通过作者及编译者的努力，已经尽可能地把社会心理学及其相关学科的知识转换成为通俗易懂的语言，所举的例子大多是你亲身经历过或在你身边发生的事。阅读本丛书，应当说是一件轻松、惬意的事。工作之余或旅行途中，都可以拿出其中的一本

随意翻阅，相信它对你的日常生活会有所裨益。

坦率地说，由于我们的水平有限，本丛书无论在总体设计上，或者书稿内容本身，总难免有这样那样的缺陷和不足，我们诚恳地欢迎广大读者提出批评。

本丛书得以问世，是众多著译者、编辑及出版人员共同努力的结果。我们首先要感谢各位作者、译者，正是由于他们的辛勤劳作，才使我们关于这套丛书的设想变为现实；我们由衷地感谢吴尚之、滕振微、朱建毅这三位责任编辑，他们是在担负着大部头工具书《中国大百科全书·社会学》卷这一繁重的编辑任务的状况下，利用自己的业余时间从事本丛书的文稿编辑加工工作的，尤其是吴尚之同志还协助我们做了不少主编方面的工作。承担封面设计的专家张慈中及胡杰同志，以及中国大百科全书出版社出版部的徐崇星、社科一部负责人钟国豪、龚莉，以及严峻、刘芳等同志，对本丛书的编辑出版都给了不少的支持和帮助，在此一并表示感谢。

吴尚之 滕振微

一九九二年二月

编译者的话

无论你从事什么行业：工农业生产、文化教育、医疗保健、交通运输、商业贸易、社会服务等，无论你扮演什么角色：领导干部、管理人员和一般工作人员，你每天都要与他人交往。你在工作中的成功与失败、顺利与挫折、职务的升迁与降免，无不与交往的技巧有着密切关系。经验证明，当你担任一个新的职务、从事一项新的工作后，必然会觉察到，除了业务能力外，你还需要具备比原有的知识和经验多得多的东西，其中包括更加善于与人们建立关系、善于与各种人进行交往的能力，更加准确地表达自己的思想和感情的能力，以及认真倾听他人说话的能力。在对于交往有着决定性作用的一切能力中，善于听的能力是最必要而且最重要的能力，也是一种需要下很大功夫才能逐步提高、日臻完善的能力。

语言(包括口头语言和非口头语言)是人类交往的产物，也是人类交往的工具。人们在交往中，必须靠语言作为媒介来传递信息、交流思想、表达感情。而要接受他人的信息，理解他人的思想和感情，就离不开听。因此，听是交往中的一个极为重要的方面。要想掌握交往的艺术，就必须掌握听的技巧。实践证明，凡是不善于听别人讲话的人，绝对不会成为杰

出的组织家和出色的讲演艺术家。

那么,什么是听?听的能力的重要性如何?怎样才能提高听的效率?怎样才能掌握听的艺术?这些问题是每个人都必须了解的现实问题。本书的特点就在于对这些问题作了有益的探讨。书中揭示了有效地听人讲话的方法和技巧,为完善听的能力提出了一系列具体建议和练习方法。

该书是以美国心理学家伊斯特乌德·阿特瓦特尔的《我听您讲……》一书的俄文节译本为基础编译的,编译过程中,参考了国内外的一些有关资料。尽管书中的内容还不太完善,但它毕竟是国内专讲听的技巧的第一本书,多少还能满足读者这方面的需要。由于编译者水平所限,书中必有许多不妥之处,敬请广大读者批评指正。

韩进水

1989年2月于南开大学

目 录

第一章 听的重要性	(1)
第一节 什么是听	(3)
第二节 听的层次	(5)
第三节 听与人际关系	(7)
第四节 听的自我检测	(10)
第五节 不善于听的危险性	(12)
练 习	(14)
第二章 听话者与讲话者之间的障碍	(17)
第一节 判断性障碍	(18)
第二节 不良习惯造成听的障碍	(21)
第三节 带有偏见的听	(23)
第四节 情绪影响听的效果	(26)
第五节 分心造成听的障碍	(27)
第六节 生理上的障碍	(28)
第七节 语义学上的障碍	(30)
练 习	(31)
第三章 闻与听	(33)
第一节 闻与听的区别	(34)
第二节 听是一个积极的过程	(35)
第三节 “全身”听的能力	(38)
第四节 听的风格	(42)

第五节	好的倾听者有哪些特征	(46)
练 习		(48)
第四章	无反射地听	(51)
第一节	什么是无反射地听	(51)
第二节	回答的最低限度	(53)
第三节	适合于无反射地听的情境	(55)
第四节	不适合于无反射地听的情境 ...	(59)
练 习		(62)
第五章	有反射地听	(66)
第一节	有反射地听的重要性	(67)
第二节	核实	(69)
第三节	套用	(72)
第四节	情感表达	(74)
第五节	归纳	(76)
第六节	提问的艺术	(78)
练 习		(80)
第六章	态度	(85)
第一节	称赞	(86)
第二节	自我称赞	(87)
第三节	感情移入	(89)
第四节	入神地听	(91)
练 习		(96)
第七章	非口头语言	(99)
第一节	非口头语言的重要性	(100)
第二节	面部表情	(102)
第三节	目光接触	(104)

第四节	语调和音色.....	(106)
第五节	姿势和手势.....	(107)
第六节	个人空间.....	(109)
第七节	对非口头语言的回答.....	(112)
第八节	通过听认识他人.....	(114)
练 习		(120)
第八章	如何记住听到的信息.....	(124)
第一节	记忆的种类.....	(125)
第二节	注意的作用.....	(128)
第三节	短时记忆.....	(131)
第四节	信息的储存和再现.....	(134)
练 习		(138)
第九章	人人都能学会听的技巧.....	(140)
第一节	听的两面性.....	(140)
第二节	有选择或有目的地听.....	(143)
第三节	听的十项规则.....	(147)
第四节	倾听十戒.....	(149)
第五节	让倾听技巧为你效力.....	(152)
练 习		(156)

第一章

听的重要性

人人都能听，但并不是人人都善于听。每人每天都要接受大量口头信息，但能真正理解并且牢记在心的究竟有多少？法国著名小说家和哲学家 A. 纪德在一次讲演时，第一句话就说：“我今天所要讲的，以前都已经讲过，但既然大家都没有听，那么我就再讲一遍。”这句话是很有道理的。真的是大家都没有听吗？不是的，实际上是没有听进去。有人对许多人（包括商业工作人员和专家）进行调查的结果证明，听的能力相当高的人，实际上为数不多。一个人在听完十分钟的口头信息后，理解并记住的最多不过有听过的一半，过几天后，他所记住的一半中又有一半被忘掉了。也就是说，人的记忆只能保存几天前刚接受过的口头信息的四分之一。这样，许多信息便由于不善于听而被浪费掉了，交往的效率就会受到很大影响。可见，提高听的能力，掌握听的技巧，对每个人来说都是不容忽视的问题。

那么，掌握听的技巧究竟有多大益处呢？

如果你作为一个有技巧的听讲者与人们交往，那么，你将会给人们留下长久而深刻的印象；假定你

是一个求职者，人们会因为你善于听讲而对你倍加欣赏；假定你是一个遇到问题者，由于你善于听讲，你会较容易获得帮助性的建议，因而花较少的时间就能解决问题；如果你是一位领导者，人们会因你善于听讲而喜欢与你接近，因而你的人际关系也将比别人更圆满，使你容易获得成功……

众所周知，人必须与人交往。除了睡眠时间以外，我们的生活中有70%的时间是花在与人口头交往上。而事实上，所谓交往，其大部分精力是花费在听讲上。在人类的各种交往方式中，一般人花在听、讲、读、写上的时间所占的比率大约为：听占40%，讲占35%，读占16%，写占9%。由此可见，在我们的日常生活中，利用听的活动来获取信息的机会，比利用读和写的总和还要多。然而，我们利用听来了解事情的成果，却比读或写要少得多。对于多数人而言，所谓“听”不过是局限于“听见了”的意思，而事实上这是一种很危险的观念，因为这个观念使我们误认为有效的“听”是人类具有的本能，这样便导致我们不努力去学习或改进听的技巧，因而无知地忽略了这个重要的交往功能，进而阻碍了我们智能上的发展。

从另一方面说，由于不懂听的技巧，往往会在交往中造成误会、引起矛盾、歪曲事实、错失信息、导致挫折，甚至发生不幸等等，这样，便会失去改进人际关系的机会。这在日常生活中是屡见不鲜的。

第一节 什么是听

一提到听,有人可能会认为,只要耳不聋,不就能听吗?这有什么难的?其实,事情并非如此简单。听也有会听和不会听之分。而且,所谓的听应该包括接受口头信息和非口头信息这两个方面。这就是说,“听”不仅指“察言”,而且也指“观色”。俗话说:“会说的不如会听的”。可见,在交往中会说只是一个方面,更重要的是要会听。会不会听是一个会不会交往的重要标志。

听的主要目的是什么?首先是捕捉信息。我们每个人每天都处在大量信息的包围之中,如果不善于捕捉信息,就会影响到交往,就处理不好上下左右的人际关系,甚至会导致误解或失策。因此,要听就必须力求听得准确,正确理解信息发出者所表达的意义。如果要求你参加一项重要的活动或执行一项重要任务,你若是弄错了时间或地点,或者不能按要求完成任务,那就很可能是因为你没有认真倾听,就是说你没能有效地捕捉到有用的信息。

听的第二个目的在于快速而精确地处理信息。当各种信息源源不断地通过听觉器官进入你的大脑时,就需要你迅速地对接受的信息进行加工,着重记住那些对你有用的信息。即使对方发出的信息再多、再复杂,甚至杂乱无章,如果你能认真倾听,你也能抓住对方所表达的要点,理解对方的意思,从而达

到你和对方交流的目的。

听的第三个目的在于对讲话者作出反应。听是信息的输入，说是信息的输出，二者是互为依存的。无人说，就谈不到听；无人听，说也就没有什么意义。只有听者作出了积极的反应，才能使交往顺利下去。而只有认真倾听，准确地理解了说话者表达的意义，才能决定作出怎样的反应。所以说，通过听作出恰当反应是有效交往的前提。

听有几个方面的特征。第一，听是一种复杂而独特的感官功能，是一种积极的选择性的过程，是我们从周围的刺激中选择适合自己的需要和目的的信息。我们对信息的收听分为三种情况：有些信息发生得突然，刺激强烈；有些信息是我们训练自己或强迫自己去听；有些信息我们则会很自动地去听。

第二，听是一种连续不断的移动过程。那种心不在焉的收听方式是司空见惯的。成年人往往无法将自己的注意力在数秒钟内一直集中在某一刺激上。我们的知觉是在瞬间不断审察外来的刺激，以寻找那些重要的信息。所以，我们对一项刺激所付出的注意力，实际上是很短暂的。有时候讲话的人会对听众说：“请注意听我讲！”但要提高听众的注意力，并非强迫所能办到的。不管一个信息对我们有多么重要，如果我们不努力排除其它思想的干扰，就难以专心收听。

第三，人的动机和感受对听的效果会产生强烈的影响。在所有沟通情境中，我们的动机和情绪等，

都会对沟通效果发生作用。当我们能事先决定想从对方的信息中得到何种情报时，对所听到的信息内容，就会觉得更有价值。如果我们确实迫切需要而以诚挚的态度去听别人说话，就一定可以提高听的效率。

如果我们发现自己不能把注意力集中在某件事上，究其原因就是我们内在的感觉或动机在起作用，说明我们对目前的刺激并不满意。另一个不能专心听的原因，可能是我们只希望听到某种信息，而不打算听其它的信息。

第二节 听的层次

在不同的时间、不同的情况下，我们常以不同的方式去听一切声音。在有些场合，我们能专心倾听；在另一些场合，我们却不能专心倾听。例如，有些人在工作单位里能够专心倾听，但回到家里，却对家里人讲的话充耳不闻。

每一种听的层次，都需要有它特定的专心度与敏感度。并非我们故意去划分听的层次，实际上是我们在不知不觉中陷进不同的层次。

同样一段话，对不同的人或在不同的情况下，会使人听的层次重叠或改变（如第一层次与第二层次混合出现，或者第一层次变成第二层次、第二层次变成第一层次等）。一般来说，当我们由第三层次移向第一层次时，我们的理解力、记忆力与沟通效果都会