

图解

倾听

快速提高你的 职场人气度

速溶综合研究所
著



一整套激活
您大脑的知识体
系！让您解决问
题不费力！



风靡全日本
的趣味图解！

一分钟掌握 职场必备技能



听他人说的时候不要分神。



请等我一下



专注地听对方说才叫倾听。



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



著
速溶综合研究所

图解 快速提高你的 职场人气度 倾听



人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

图解倾听力：快速提高你的职场人气度 / 速溶综合研究所著. — 北京：人民邮电出版社，2017.1
ISBN 978-7-115-44452-3

I. ①图… II. ①速… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第292596号

内 容 提 要

能说会道的人不一定是成功者，沟通除了“说”还有“听”。除了用“说”的方式表达自己以外，会倾听他人的听者也一定能很快获得他人的信任。

那么什么是倾听？为什么人们更喜欢“说”而不是“听”？

通过这本书，我们会揭秘在日常工作当中如何利用“倾听”引起对方的共鸣并真正地说服对方。

◆ 著 速溶综合研究所

责任编辑 李士振

责任印制 周昇亮

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京天宇星印刷厂印刷

◆ 开本：787×1092 1/32

插页：1

印张：7

2017年1月第1版

字数：258千字

2017年1月北京第1次印刷

定价：35.00元

读者服务热线：(010)81055296 印装质量热线：(010)81055316

反盗版热线：(010)81055315

广告经营许可证：京东工商广字第8052号

本书使用小秘诀

相信大家在拿到本书的时候就发现了在书后夹了几张拉页，这些拉页是什么呢？又有什么作用呢？使用方法又是什么呢？别着急，先来看看本书使用小秘诀，为你揭开拉页之谜。

使用方法

在每一章节的末尾我们会为大家着重讲解一个思考方法。



S	优势	劣势	W
O	机会	威胁	T

大家可以根据自己思考的内容进行填写，用来帮助大家思考。

技巧解说



书中最后附赠的拉页是可以沿着虚线将拉页裁剪下来使用的，这样更方便大家利用这些方法进行思考。

更多资源



我们在“速溶综合研究所”的网站上为大家提供了打印版本，供大家下载使用。



更多精彩内容



关注“速溶综合研究所”微信公众号，更多更新更有趣的速溶知识在等待着大家。如果在阅读图书的过程中有不理解的地方，也可以在公众号进行提问，我们定期会有综合所的成员为大家进行解答。

比基涅斯博士

性别：男 年龄：55岁

速溶综合研究所的研究员，专攻社会学。常年带着助手到不同的地方去考察，喜欢在随身携带的手帐上记录各种细节。最近对于社会人的自我启发也开始有了兴趣，最喜欢的身体部位是胡子。



艾玛

性别：女 年龄：25岁

比基涅斯博士的得力助手。由于曾经有过新闻记者的经历，所以对于现场的确认特别执着。认真是艾玛最大的特点，所以她很多时候说话比较直，但是个内心非常淳朴善良的女子。



小广

性别：男 年龄：23岁

刚入公司一年的小职员。在大学里没有过社团活动经验，所以社交方面不是很擅长。遇到困难时爱独自想象情景，不过最终还是回到现实。虽然在工作上也容易纠结，但是同时也很喜欢动脑筋，遇到挫折总能找到战胜的方法。



小星

性别：男 年龄：28岁

在职6年，是小广所在部门的前辈，也是林组长得力的助手。平时性格开朗，乐于助人，经常会帮助公司其他同事。喜欢将自己的有效工作经验与大家分享，受到大家的喜爱。



小步

性别：女 年龄：22岁

跟小广同一年进公司，座位在小广的正后方。擅长Excel等办公软件，非常乐于在这方面帮助同事。由于重视小组精神，部门成员在一起讨论问题的时候，她经常充当积极发言的角色。



公司里的同事

小广公司里的上司和同事们，相互关系很和睦，经常在一起讨论问题，互相帮助。虽然他们各自的意见不同，但他们的意见成了小广在危急时刻脑洞大开的助力。

小池

小泽

林组长



CONTENTS 目录

Chapter

1 倾听的基本态度

P.001



- 002 ○ 1.听+说才是对话
- 006 ○ 2.你真的在听吗?
- 010 ○ 3.切记不要插嘴打断他人的话
- 014 ○ 4.不要惧怕沉默
- 018 ○ 5.严禁用长者的姿态说教对方
- 022 ○ 6.你有带着竞争意识来对话吗?
- 026 ● 教你如何切换倾听模式
- 030 ○ 总结篇

Chapter

2 顾忌说话人的心情

P.031



- 032 ○ 1.让对方明白我在听
- 036 ○ 2.不方便的事换个地方说
- 040 ○ 3.对话就像打乒乓球一样给对方回应
- 044 ○ 4.不要边做别的边听
- 048 ○ 5.复述对方的话表示理解
- 052 ○ 6.边听边赞扬对方
- 056 ● 教你如何用身体倾听part1
- 060 ○ 总结篇

Chapter

3 学会在倾听中配合对方

P.061



- 062 ○ 1.身体和表情是对话中的润滑剂

- 066 ○ 2.活用贴心的肢体语言
070 ○ 3.用感情感染对方继续说
074 ○ 4.在对话中给对方“伴奏”
078 ○ 5.回应能给对话带来反射
082 ○ 6.80:20 听和说的比例

086 ● 教你倾听中实用的回应方式

090 ○ 总结篇

Chapter

4 不可思议的提问 用处多

P.091



- 092 ○ 1.提问是表达欲的催化剂
096 ○ 2.提问可以加深双方了解
100 ○ 3.用一句话提问刚刚好
104 ○ 4.你提问时注意节奏感了吗?
108 ○ 5.自问自答的陷阱
112 ○ 6.巧妙的提问能引导对方

116 ● 7.教你如何正确使用万能提问句

120 ○ 总结篇

Chapter

5 会议上尤其需要 倾听力

P.121



- 122 ○ 1.倾听的四大效用
126 ○ 2.五种不同的交流分析
130 ○ 3.善于倾听的五大好处
134 ○ 4.把听取的信息整理到纸上
138 ○ 5.会议讨论中跑题时的轨道修正

142 ○ 6.谁来终结冗长的会议

146 ● 7.教你如何发现倾听中出现的问题

150 ○ 总结篇

Chapter

6 更多的倾听的技巧 P.151



152 ○ 1.用开放式问题刺激对方思考

156 ○ 2.关键时刻请用封闭式问题

160 ○ 3.倾听也要“因人制宜”

164 ○ 4.倾听时的90° 夹角

168 ○ 5.有鉴别地倾听

172 ○ 6.让倾听变得高效

176 ● 教你不可忽视的倾听原则

180 ○ 总结篇

Chapter

7 倾听时的小细节 P.181



182 ○ 1.注意“我也是！”式的插话

186 ○ 2.不要在对方意犹未尽时更换话题

190 ○ 3.没听到的话不要直接询问

194 ○ 4.不要直接指出对方的失言

198 ○ 5.切忌不假思索地评论

202 ○ 6.倾听的三个事前准备

206 ● 教你如何用身体倾听part2

210 ○ 总结篇

图解倾听力 快速提高你的职场人气度

Chapter

1

倾听的基本 态度

POSITIVE LISTENING

很多人认为倾听就只要听就好了，全然不知在“听”中间还有很多学问。其实听者的表现取决于说者的内容，而说者的心态取决于听者的态度。好的倾听者能够让说话的人更好地“说”，而说话者说得好也能让倾听者更舒服。所以作为一个好的倾听者，要有哪些基本的倾听姿态，我们还是需要来了解一下的。



Theme

1

听+说 才是对话

大多数的人认为沟通和对话是挂钩的，认为只有语言交流的对话才是沟通。**其实不然，好的、有效果的对话是由说话与倾听两个部分组成的，而对话的质量往往取决于倾听的态度。**我们往往会说善于倾听的人是智者，因为他们懂得在倾听中抓住与对方交流的点，然后通过语言说明出来，这样的对话才是有意义的对话。

小广和小步都是公司的新人，对项目活动都有很多想法。在一次午间休息时，小广和小步都对公司最近开发的一个项目很感兴趣，于是热烈地交谈起来。本来很好的交谈活动，结果最后却闹得不欢而散。原因就是小广在整个交谈过程中喋喋不休，只顾着说自己的观点和见解，完全不给小步进入话题的机会，最后演变成小广慷慨激昂地在阐述，小步看着小广高谈阔论却沉默不语。最后小步随便找了个借口转身离去，讨论尴尬地结束，但直到小步离开后小广还是不太明白自己究竟哪里做错了。



要知道对话中不仅仅只有“说”，还有“听”，要摒弃一般的常规观念，学会在倾听中思考。

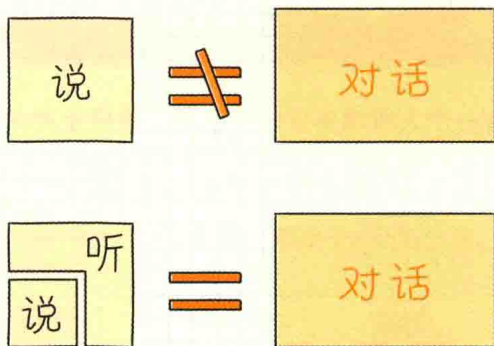
只有一个人喋喋不休地说会让人想停止对话。



听+说才是对话。



对话的意义



① 要注意在对话中不要出现一个人喋喋不休的情况。

其实在之前的实例中，如果小广能在刚才他们谈话的过程中，表达完自己的见解后也能给小步发言的机会，自己多倾听，那么这个对话就能愉快地进行下去了。

所以说，好的对话活动应该是“说话”+“倾听”。

为什么这么说呢？

我们有两只耳朵和一个嘴巴，这种比例“分配”很大程度上是让我们学会多听。善于倾听的人其实是会思考的人，因为他们



除了“擅长说话”，还要更重视“善于倾听”，因为你能从倾听中获得不小的收获。

在倾听的过程中能发现在说话的过程中了解不到的其他的内容，并为之思考。

如果留心观察，会发现在生活中，那些善于倾听的人，完成一件事情时通常比较顺利，因为他们在不断倾听的过程中进行了思考，便能很快地找到解决问题最简单有效的方法。而那些不愿倾听的人，得不到吸取他人意见或建议的机会，做起事情来自然挫折不断，事倍功半。而那些只自顾自地抒发自己意见的人，一般很难让人与他将对话进行下去。所以，听者“有心”，说者“无心”，在会话中做个“有心”人，于人于己都有好处。

Theme

2

你真的在听吗？

职场新人脱离了校园的无忧无虑，随着生活工作压力的增加，职场新人的烦恼也越来越多。这个时候他们可能会产生各种各样的问题需要人来帮他们解答。但是如果有这样的朋友来向你诉说，你又会怎么办呢？

小步和小广同一天入职，所以他们之间的关系就多了一层同级的情谊。小步最近因为上司的严厉受了不少委屈，想向小广吐吐苦水，没想到小广却误以为小步是在向他找到解决的办法。当小步在向小广诉说的时候，急于帮助小步找到解决办法的小广却忽略了小步的诉说，反而是满脑子想着怎么帮助小步解决这个问题。虽然是好心帮助朋友，但在小步看来，小广的心不在焉反而让她更加不开心了，两人不欢而散。小广稀里糊涂的，搞不清楚状况，还以为自己是不是哪句话说错了。

其实小步只是想找人倾诉和梳理一下，小广只顾着帮忙想解决办法而不顾小步的倾诉，反而让小步觉得“他会不会觉得自己很烦啊！”“到底有没有在听我说啊！”……这样那样的感觉很快就会从小步的脑子里冒出来了。



听的时候就要好好地“听”，把更多的注意力放在正在“说”的人身上，而不是放在自己的身上。

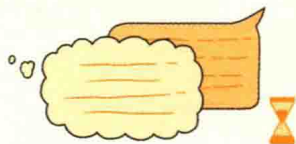


倾听铁则

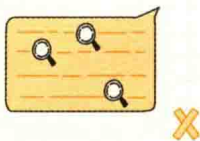
铁 则



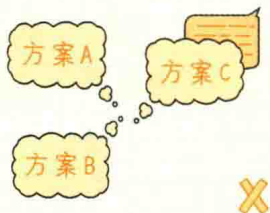
1. 不要打断对方的话。



2. 等待对方自己找到答案。



3. 不要分神去思考。



4. 不要陷入意见或建议的沉思。

所以，从上面的例子不难看出，其实做倾听者的时候就要有倾听者的样子。那么在这里，我们就告诉大家在倾听当中要注意哪些问题：

1. 切记不要打断对方的话。