

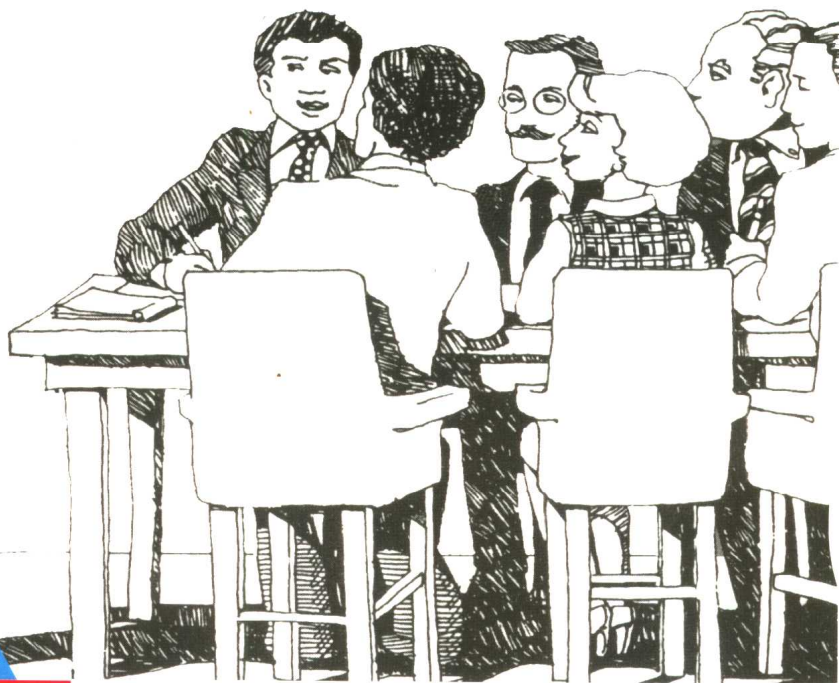
聆听技巧

——有效的聆听实用指南

[美] Diane Bone 著

王 哲 李军军 译

翁显雄 审校



课里播企业培训课程
改进沟通学习方案

聆听技巧

——有效的聆听实用指南

[美] Diane Bone 著
王 哲 李军军 译
翁显雄 审校

中山大学出版社

·广州·

版权所有 翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

聆听技巧:有效的聆听实用指南/[美]Diane Bone 著;王哲,李军军译;翁显雄审校. —广州:中山大学出版社,2001.9

(改进沟通学习方案)

ISBN 7-306-01790-X

I. 聆…

II. ① D… ② 王… ③ 李… ④ 翁…

III. 人际交往

IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 059840 号

中山大学出版社出版发行

(地址:广州市新港西路 135 号 邮编:510275

电话:020-84111998,84037215)

广东新华发行集团股份有限公司经销

广州市番禺区市桥印刷厂印刷

(地址:番禺区市桥环城西路 201 号 邮编:511400 电话:020-84881937)

787 毫米×960 毫米 16 开本 6.625 印张 95 千字

2001 年 9 月第 1 版 2001 年 9 月第 1 次印刷

印数:1—5000 套 全套定价:90.00 元(共 6 册)

如发现因印装质量问题影响阅读,请与承印厂联系调换

出版前言

给每一位读者

21 世纪是科技高速发展与普及的年代，是信息革命的年代。

在欧美的部分国家，信息高速公路已经伸展至所有企业及大部分家庭，并正在改变人类的生活、工作、学习及休闲的方式。

中国政府也正在努力架设信息高速公路。在不久的将来，随着电视机机顶盒的普及，互联网将走进每一个有电视机的家庭。

要成为信息时代的成功者，我们需要学习新的知识、技能，以新的态度去驾驭大变革所带来的新挑战、新机遇。成功的关键在于：结合新科技的优势，重新建立新的思维方式及工作方法。“课里播企业培训课程”是为全世界大部分领先企业所采用的课程，我们希望这些课程能够帮助您战略性地开拓您的职业生涯，建立无可比拟的个人竞争优势：成为终身的学习者，不断学习，不断改进，与科技及信息发展同步。

给每一位企业领导者

在竞争激烈、供过于求的年代，利用价格去竞争，已经令所有参与竞争的企业尝够了恶性循环的苦果。那么，如何在价格以外建立企业的竞争优势，便成为所有企业共同面临的课题。“课里播企业培训课程”以自主互动的学习方式，帮助企业以低成本、高效益的战略，将学习与工作结合起来，使员工寓工作于学习，寓学习于工作，成为学习型的企业；在产品、营销、服务、绩效等各方面产生由员工自发的动力，为企业建立无可比拟的竞争优势。

请访问我们的网站，与我们的学习方案顾问联系：www.crispchina.com，让我们根据你们的企业情况，设计简便易行的方案，与你们分享中外企业验证成功的人力开发战术。

课里播企业培训课程简介

课里播企业培训课程由美国专业培训顾问师结合企业辅导工作开发，具有极高的操作性。在全球 20 多个国家，共有两千万个课程正在各大、中、小企业中使用，其中包括 75% 以上的美国 500 强企业（例如麦当劳、惠普、摩托罗拉、波音公司等）以及美国总统的办公室。

中国几家优秀的出版社（中山大学出版社、清华大学出版社、上海财经大学出版社），与美国 Crisp 公司在中国的代表 Crisp Learning Solutions China 进行合作，将这些课程翻译到中国。

课里播课程将当今全球验证成功的企业管理方法整理成简便易行、文字浅显，以能力基因为本（competence based）的互动课程。每个课程只需 1 个小时就可以学完，并掌握其基本重要的理念。

这些课程，既可以自主学习，也可以作为培训师或经理培育员工的教材，或者作为顾问师辅导企业的辅助工具。课程覆盖企业管理实用范畴，包括管理者及被管理者的知识、技能、态度、顾客服务、营销、人力资源、企业发展等各方面。

事实证明，这些课程具高度成本效益，可以明显改进企业的素质，有效提高生产力、销售业绩、员工绩效及顾客的满意度。

我们期盼**课里播**企业培训课程的引进能为迅速崛起的中国企业助一臂之力。

建议学员拿着铅笔，边看边做练习，效果更佳

企业用户对课里播课程的评价

在我们的自主学习图书馆借出的书籍中，课里播课程是最受欢迎的项目，我们的经理和管理者尤其欣赏它在培训员工时所体现出的易用性。

Wendy Flint（惠普公司）

成为课里播的合作伙伴使我们能够为广大的波音员工提供易学易用的商业技能培训课程。

Charles Ruthford（波音公司）

把这项优质工作干下去！课里播产品所展示的专业性及高度的成本效益极大地支持了我们事业的发展。

Duane Waterman（康柏计算机公司）

课里播的产品非常简练。它提供了一种质优价廉的学习途径。

Mike Petefish（西门子公司的销售培训经理）

我们认为课里播产品对我们开发的“顾客满意代表培训证书班”是一个无价之宝。我们的培训班赢得了“1998年麦当劳团队奖”。我们愿意就课里播产品提供给我们世界级的宝贵经验，而共同分享这个殊荣。我们非常庆幸选择了课里播作为我们的合作伙伴，而且我们期待未来继续合作。

Terri K Capatoso（麦当劳副总裁助理）

沟通技巧是习得的

沟通 (communication), 以往也常常称为交际, 指人与人之间通过口头或书面的交流, 达到交换信息、说服对方、作出决定等目的的行为。沟通涉及多个要素: 沟通者, 沟通对象 (听者、读者), 信息, 渠道。沟通也涉及语境, 因为沟通产生于一个具体的环境。(Communication occurs in a specific environment.) 沟通还涉及反馈, 因为沟通不仅是一个动作, 而且是一个过程。信息要求一个响应, 要求另一个信息。

工作中人们常常要进行沟通, 尤其是在管理、商务、政府部门等领域工作的人更常离不开与人沟通。以经理人员为例, 下面三点研究结果是值得我们记住的:

1. 经理人员 50%—90% 的工作时间是耗费在沟通任务上的。
2. 经理人员的成功和事业上的升迁与他们的沟通能力有密切关系。
3. 沟通在当今的世界变得更重要。不断加剧的经济全球化、科技化、专业化使说服型沟通比任何时候都显得更为重要。

工作中的任何沟通都离不开个人的技巧。既然是技巧, 就是可以习得的, 也就是说可以通过实践和练习来获得、来提高。中山大学出版社组织翻译了《沟通的艺术》、《50 个改进沟通的一分钟窍门》、《边想边说》、《聆听技巧》、《提出和接受反馈意见》、《有效的会议技巧》等六种讲授沟通原理, 设计练习题, 并指导如何去实践和练习以便提高沟通技巧的书, 如读者能按这些书的要求去做, 仔细阅读其内容, 做好作业, 当能大大提高他们的沟通技巧, 在工作和生活中获得更大的成功。

中山大学岭南 (大学) 学院
经济管理系教授 翁显雄
2001 年仲夏, 康乐园

学习本书的目标：

聆听技巧

——有效的聆听实用指南

下面列出了本书的学习目标。它们可以帮助你了解本书所涉及的核心内容。

学习目标

- ☐ 1) 阐释积极聆听的方法和原理
- ☐ 2) 展示有效聆听的成效
- ☐ 3) 指引改进聆听的技巧

评定你对本书掌握的程度

除了学习目标之外，本书还准备了一些评估题目来检查你的学习效果，题目覆盖了本书中所陈述的基本信息，可以帮助你检查自己对各个主题的理解。我们还准备了答案以供你参考。



如果你意欲改进自己在工作和日常生活中的聆听技巧，本书就再合适不过了。我们中的大多数人都不是好的聆听者。在工作场合，我们通常只是发挥了我们的聆听能力的四分之一而已。我们往往自认为是好的聆听者，可能这种过份自信导致了失败。即使我们全神贯注，也不能较长时间保持百分之百的效果。能够被百分之百吸收的信息必须是急迫重要的，因为那种信息才能让聆听者保持注意力。

除了呼吸，人类从事最多的活动就是聆听。仔细阅读本书，它将有助于你在工作时、在家中更好地聆听他人。首先你要有积极的愿望，才能成为一名更好的聆听者。不管你是一名秘书、财务主管、程序员或是项目经理，要想改进聆听能力，你就需要有愿望、兴趣、高度注意力、自律和积极的态度。

本书将讲述一些重要的聆听原理。你可以自我学会改进聆听水平所需要的基本技巧。书中还提供建议，指引你如何把更为有效的聆听技巧融会贯通于你的工作中去。然而，聆听的风格和动机因人而异，因此就很难说每个人能取得多少进步。本书提出改进聆听水平的建议，以及帮助你积极改进自己的聆听风格的理由。读完本书，你可以在和同事、家人或朋友的沟通中，更有意识地改进自己的聆听技巧。

本书的每一个部分都向你展示了有关提高聆听技巧的深刻见解、有用建议和实用原则。所有这些都是在聆听的基本原理、内容和方法。每一部分除了案例分析和评估题目外，还有“听力活动”。这些亲自动手的实践活动有助于巩固、消化本书的主要原则。

第一部分回答了“为什么要进行更为有效的聆听”这一重要问题。

第二部分讲述一个好的聆听者如何处理信息和掌握更高层次的聆听技巧。

第三部分探寻个人聆听风格如何会成为沟通的障碍或桥梁。

第四部分提供动笔练习，帮助你找出自己聆听中的长处和短处。

第五部分提供十项建议，指引你如何扬长避短从而取得更为有效的聆听水平。

从书中找出三个理念，立刻付诸实践。把本书作为指导，时刻挑战自己，不断改进，直到掌握了每一个新的聆听技巧。谨记：经常练习虽然不一定产生完美，但的确带来持久巩固。改进聆听技巧将使你的工作和生活更多姿多彩。因此，请你认真研读本书。

祝你聆听愉快！

Diane Bone



在工作，在……有效的聆听都是清晰理解的基础
清晰的理解才会产生适当的回应
适当的回应有助于高品质的沟通
高品质的沟通促进组织合作
组织合作提高员工士气
高昂的士气促进对工作的投入
对工作的投入带来最大的产出
聆听带来良机无限

目 录

第一部分 缘何聆听 /1

聆听的目的 /3

缘何聆听 /10

小小改进的乐趣 /13

第二部分 有效聆听的四大要素 /15

如何做一名好的聆听者 /17

有效聆听的四大要素 /20

要素一：听取信息 /20

要素二：解释信息 /24

要素三：评估信息 /27

要素四：回应信息 /29

聆听四个要素的巩固练习 /31

第三部分 你的聆听风格：沟通的障碍还是桥梁 /33

沟通的障碍 /35

沟通的桥梁 /38

第四部分 自我聆听能力反省 /41

聆听的态度：你迈向成功的秘诀 /43

个人聆听总结 /46

如何根除坏的聆听习惯 /50

如何让他人聆听于你 /51

第五部分 非常聆听十条建议 /55

非常聆听十条建议 /57

聆听时做记录 /58

先聆听，后作汇报 /59

学会渴望聆听他人 /60

心在现场 /62

期望他人优秀 /64

做“全身”聆听者 /66

通过与说话人保持同一节奏来建立默契 /68

控制你的情感“热钮” /71

控制分散注意力的事物 /76

聆听是一份礼物，请慷慨施与 /78

第六部分 牢记心中的五点 /81

总结：牢记心中的五点 /83

制订一份个人行动方案 /85

凯西的故事 /87

笔记 /89

第 一 部 分

1

绿 何 聆 听



聆听的目的

在所有用于沟通的时间中，至少有一半是花在聆听上。不少专家的研究结果都证实，除了呼吸，我们从事的最多活动就是聆听。聆听是沟通中的“接受”部分。聆听是：

- 通过耳朵（和眼睛）接受信息。
- 理解信息
- 形成对信息的感受或感觉
- 回应信息

聆听的内容大多与工作有关。我们工作中大量的时间都涉及与聆听有关的活动。下列是部分涉及聆听的与工作有关的活动。请勾出适合于你的活动。

- _____ 出席会议、发布会和讲座
- _____ （一对一的）个人咨询
- _____ 给予指导
- _____ 接受指导
- _____ 访谈别人
- _____ 依靠口头信息作决定
- _____ 销售、推销产品或服务
- _____ 管理他人
- _____ 帮助顾客
- _____ 服务其他单位
- _____ 使用电话

聆听的目的（续）

如果你和多数人一样，前面一页所列的许多活动都会对你适用。除此之外，你还可以想到哪些涉及聆听的与工作有关的活动？

为什么要聆听？更为重要的是，聆听于你何关？看看你赞同下面哪些项目：

有效地聆听能够

- ☐ 增加个人收入。
- ☐ 提高公司利润。
- ☐ 使个人更具升迁机会。
- ☐ 增强对工作的满意程度。
- ☐ 提高个人解决问题的能力。
- ☐ 使你洞察所在机构的种种情况。

