

# 实用口才

## 与职场沟通

林 灵 主 编

周而冬 潘媛媛 副主编

**S**hiYong KouCai  
Yu ZhiChang GouTong



人民交通出版社  
China Communications Press

# 实用口才

## 与职场沟通

林 灵 主 编

周而冬 潘媛媛 副主编



人民交通出版社  
China Communications Press

## 内容提要

本书是将实用口才与职场沟通融合，主要内容由“口才突破基础训练”和“职场沟通实战演练”两部分构成，共包含 11 个模块、28 个训练任务，在强化当众说话的口才突破训练的基础上，突出社交、求职、校园、服务、销售、办公室等职场情境的沟通实战演练。编写体例根据高职学生的认知特点和实际需要，突破口才类教材的传统编写模式，采用内容模块化、用任务驱动的全新方式凸显提高能力的系统化训练，具有针对性、现实性、可操作性强的特点。

本书既可作为高等职业院校、高等专科学校、成人高等学校各专业的素质教育课程口才训练教材，还可供广大青年朋友使用和参考。

### 图书在版编目 (CIP) 数据

实用口才与职场沟通 / 林灵主编. —北京: 人民  
交通出版社, 2011.2

ISBN 978-7-114-08836-0

I. ①实… II. ①林… III. ①口才学-高等学校: 技  
术学校-教材②人间交往-高等学校: 技术学校-教材  
IV. ①H019 ②C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 265048 号

书 名: 实用口才与职场沟通

著 者: 林 灵

责任编辑: 赵瑞琴

出版发行: 人民交通出版社

地 址: (100011) 北京市朝阳区安定门外外馆斜街3号

网 址: <http://www.ccpres.com.cn>

销售电话: (010) 59757969, 59757973

总 经 销: 人民交通出版社发行部

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京交通印务实业公司

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 15.75

字 数: 346千

版 次: 2011年2月 第1版

印 次: 2011年2月 第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-114-08836-0

印 数: 0001-5000册

定 价: 28.00元

(如有印刷、装订质量问题的图书由本社负责调换)

# 前言

教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》（教高〔2006〕16号）文件强调，要“要针对高等职业院校学生的特点，培养学生的社会适应性，教育学生树立终身学习理念，提高学习能力，学会交流沟通和团队协作，提高学生的实践能力、创造能力、就业能力和创业能力”。国家劳动和社会保障部更是明确地将“与人交流”能力列为劳动者的八项职业核心能力之一。作为职业核心能力之一的与人交流沟通能力，是高职毕业生应具备的应聘应岗核心能力的重要组成部分。大学生将来不论从事什么工作，都需要有一定的社会交际能力和语言表达能力。因此，对大学生来说，以语言为载体的交流沟通能力既是一种智力、一种交际能力、一种竞争力，又是一种工作能力。语言表达能力尤其是口语表达能力的好坏，将直接影响到大学生的就业起点和择业前景，在未来将直接影响到其事业的成功与否。

随着就业竞争压力的加大，社会对人才的素质和能力都提出了更高的要求，尤其是口才的运用与展示愈显重要，对交流与沟通能力要求越来越高，口才越来越受到用人单位的重视。因此，开设社会环境下实用价值最高、使用频率最多、与人的生存和发展紧密联系的口才沟通类课程，设法实实在在地帮助在校大学生解决在与人交往、与人合作时的良好口语表达和沟通能力，提高学生人际交往、社会生活、职场工作、商务往来等场合中的综合素质，增强就业竞争力，刻不容缓。

要切实、迅捷、高效地提高大学生的交流沟通能力，需要有高素质的教师队伍，需要高效优质的教学模式，更需要有能凸显高职“能力本位”特色的优秀适宜的教材。针对高职口才教材目前的现状，基于对社会需求、人才素质、口才沟通内在关系的理解，结合长期从事口才教学与研究的心得体会，在以“就业为导向”的精神实质下，同时充分考虑到高职教育特色，我们编写了《实用口才与职场沟通》这本教材，旨在为高职院校开展基于工作过程的任务驱动型教学模式提供集“知识学习、能力训练”于一体的便于操作及应用的突出“能力本位”的口才沟通类课程教材。综合起来，本教材具有如下特点：

1. 注重应用，能力本位。口才是人们在社会生活中，用话语解决问题的一种能力。应用语言学的交际性理论告诉我们，口才的意义在于“实用”，讲究应用、追求实用，是口才的鲜明特点。口才实用性的具体体现形式为在特定语境里通过口头语言进行的交流沟通。本着口才实用性价值的课程教学设计思想，我们大胆尝试将口才与沟通融合，全书由上篇“口才突破基础训练”和下篇“职场沟通实战演练”两部分内容构成，意在从口才基础突破，在职场沟通中落实，真正实现和达到与人交流表达能力训练和提高的目的。

2. 内容整合, 任务驱动。本教材对传统的口才教学内容进行整合, 根据教学进程和各专业特点共设计了 11 个教学模块、28 个训练任务, 在强化当众说话口才突破训练的基础上, 突出社交、求职、校园、服务、销售、办公室等职场情境的沟通实战演练。教材内容的选择体现了三大特色: 任务指向, 目标明晰; 实用为主, 够用为度; 选取典型案例与任务进行授课, 并设置了由个体或小组所承担和完成的实训实习指导。教材在内容的设计上, 完全基于“以学生能力发展为中心, 为学生职业生涯发展服务”的课程理念, 根据学生的听说能力水平及现状, 构建起“口才突破基础训练——职场沟通实战演练”两大教学训练模块, 每个模块又有相应的任务作为学习内容和活动的载体, 模块内容本着以学生为主体, 以能力为中心的原则, 每个模块彼此间既相对独立又构成有机联系, 呈现出阶梯层级递进的训练形式。模块化的内容、任务驱动型编写体例, 为口才课程实施行动导向教学模式提供了便利和依据。

3. 目标明晰, 训练系统。每项学习任务下的首个学习环节均设有学习目标, 内含有知识目标、能力目标、素质目标、情感目标等。明确的学习目标给学生指明了学习方向, 让学生学有重点, 能充分明确本任务的学习目标及学习要求, 同时也为任务落实情况的评价考核提供依据。而每项任务下的“任务情境设定”、“技能演练”和“拓展训练”等训练环节, 则能全方位、立体、系统地从低到高、由易到难、循序渐进地训练和提高学生的听说能力及其在实际运用中的交流沟通能力。

4. 体例新颖, 操作性强。本教材改革了口才教材大都按照章节排列的学科体系设计体式, 尝试采用模块化教学内容、用任务驱动的全新编排体例, 以凸显能力本位的系统化训练, 从而使本书的内容既方便教师讲授, 也能使学生在最短的时间内掌握基本理论与技巧, 并接受有效的训练。编写体例中的“导学看台”、“学习目标”提纲挈领、引领学习, “任务情境设定”驱动思考、新颖贴切, “知识链接”巧妙呼应、简洁科学、可读性强, “技能演练”、“拓展训练”训练形式多样、科学实用, “模块小结”、“评价反馈”过程完整、效果测评及时。

本教材由林灵确定编写框架并统稿, 广西大学的黄南津教授负责主审。其中, 模块一至模块三、附录一、附录三由林灵编写; 模块四、模块六至模块七、模块十一、附录二由周而冬编写; 模块五、模块八至模块十由潘媛媛编写; 模块三之任务一资料由陆肖乐提供。

本教材在编写过程中借鉴援引了国内外同类教材、著作、杂志、网站中的不少有益资料, 在此一并致谢。

鉴于编者的视野和能力, 同时本教材采用了一种新的编写体例, 书中难免存在疏漏和偏颇之处, 恳请专家、同行和广大读者批评指正。

编者

2010年11月

# 目 录

## 上 篇 口才突破基础训练

模块一	倾听能力训练.....	3
	任务一 认识倾听.....	3
	任务二 倾听的三种境界.....	10
	任务三 正确识读倾听体态.....	15
模块二	口才心理突破训练.....	25
	任务一 怯场心理突破训练.....	25
	任务二 自信心培养训练.....	31
模块三	诵读训练.....	41
	任务一 普通话语音训练.....	41
	任务二 诵读训练.....	54
模块四	思维素质训练.....	68
	任务一 解读“口才树”.....	68
	任务二 “魔术公式”训练.....	72
	任务三 “散点聚拢”训练.....	77
模块五	演讲训练.....	83
	任务一 即兴演讲训练.....	83
	任务二 命题演讲训练.....	91

## 下 篇 职场沟通实战演练

模块六	社交沟通.....	107
	任务一 自我介绍与他人介绍.....	107
	任务二 诚挚的赞美.....	112
	任务三 与陌生人说话.....	116
模块七	求职沟通.....	122
	任务一 面试基本礼仪.....	122
	任务二 求职应聘自我介绍.....	128

	任务三 常见面试问题解答举要 .....	132
<b>模块八</b>	<b>校园情境沟通</b> .....	147
	任务一 师生沟通 .....	147
	任务二 同学间沟通 .....	153
<b>模块九</b>	<b>服务情境沟通</b> .....	162
	任务一 提升亲和力, 达成同步沟通 .....	162
	任务二 电话好助手, 沟通“活”起来 .....	171
	任务三 服务沟通综合训练 .....	177
<b>模块十</b>	<b>办公室情境沟通</b> .....	180
	任务一 办公室沟通的障碍与目标 .....	180
	任务二 办公室分向沟通 .....	185
<b>模块十一</b>	<b>销售情境沟通</b> .....	196
	任务一 热情迎客导入语 .....	196
	任务二 学做产品介绍 .....	200
	任务三 引导体验促购买 .....	205

## 附 录

附录一	辩论赛知识概述 .....	211
附录二	求职材料的准备和使用 .....	218
附录三	职场语言选编 .....	233
参考文献	.....	246

# 上篇

## 口才突破基础训练

“万丈高楼平地起。”要想迅速有效地提高口语表达能力，在人际交往中达到良好和谐的沟通目的，就必须苦练基本功，夯实口语表达的基础。上篇“口才突破基础训练”作为口才和沟通技巧训练的基础项目，主要由五个模块构成，重点训练口语表达与交流沟通必备的三大基本素质：心理素质、语音素质、思维素质以及倾听能力和演讲能力。





# 模块一

## 倾听能力训练



### 导学看台

倾听是一门艺术——

“天地有大美而不言”：太阳不语，自是一种光辉；高山不言，自是一种巍峨；蓝天不说，自是一种高远……人也一样，桃李不言，下自成蹊。

人际交往过程中倾听无处不在——

具备优势的时候需要倾听，取得成绩的时候需要倾听，遭受挫折的时候需要倾听，等待时机的时候需要倾听，承担痛苦的时候需要倾听，心灵的沟通更是需要倾听。让我们学会倾听。

## 任务一 认识倾听



### 学习目标

1. 能客观地评价自己的倾听能力，形成在交流沟通过程中认真倾听的意识。
2. 能运用倾听技巧进行主动倾听和有效反馈。



### 任务情境设定

一天，一位名人来买车，交易过程很顺利，就要签单时，那位名人突然说不买了。推销员祖·吉拉德从对方眼中本已看出他对该款车的喜爱，给他的价位也很合适。于是百思不得其解。当晚，祖·吉拉德拨通了名人家中的电话，名人问：“你真想知道吗？那一定要留意我的话。”祖·吉拉德回答：“一定。”名人说：“可是你今天下午并没有用心听我说话，当我准备签字时，提到我的儿子即将进密西根大学就读，我还说到他的运动成绩和抱负，我以他为荣，你却没有任何反应。你根本不在乎我说了什么，你当时正在同另一个推销员说话。”



祖·吉拉德恍然大悟，懊恼不已。



### 思考讨论

1. 请讨论分析客户突然打退堂鼓的原因。
2. 随机请2组（每组2人）学生在全班面前模拟任务情境角色进行情境再现演示，注意观察推销员的倾听情况，然后请同学们就角色的倾听表现进行评议。



### 知识链接

#### 一、倾听是沟通的保证

什么是倾听？国际倾听协会对倾听的定义是：倾听是接受口头和肢体语言信息、确定其含义和对此做出反应的过程。

说、听、问是口语交际中最基本的三种语言形态。其中，倾听作为常用的沟通方式，使用的频率很高，例如，听课、听报告、参加会议、观赏影视艺术、与人聊天、营销、新闻采访，等等。研究表明，人们在沟通中，40%的时间用于听，16%的时间用于写，35%的时间用于说，9%的时间用于读。可见，人们用于倾听的时间比其他任何一种沟通方式所用的时间都要多。但正是这在沟通中用时最多的“听”的技巧，我们在学校时却少有训练。就算有，也大多为了学习和考试，以至于我们的倾听能力是听说读写能力中最弱的一项。例如听课，一节课下来，有的同学什么都没听着；有的觉得自己听到并记住了很多东西，和别人一对照，却发现有很大的误差。听而不闻、听不清楚、记不住、理解错误……凡此种种，都说明有相当一部分人不会倾听或者说是被动的无效的倾听。当我们进入社会，在职业生涯中，倾听的感悟能力，即通过倾听对交谈者所阐述内容进行读解的能力，将直接影响我们的职业与人生的发展。因此，要做一个好的交谈者，首先必须做一个好的倾听者。

上天为何赐予我们两只耳朵、一张嘴巴？就是要我们少说多听。



### 案例

#### “钢盔”的诞生

第二次世界大战中，一位叫亚德里安的将军，利用战斗的间隙到战地医院探望伤员。走进病房，他静静地坐在床边，耐心地听每一位伤员叙述战斗过程和死里逃生的经历。其中一位炊事兵绘声绘色地说，炮弹呼啸而来，正当弹片横飞之际，他急忙把铁锅扣在自己的头上才幸免一死。听到这里，亚德里安将军略有所悟地点点头，脸上露出赞赏的微笑。后来，他发布了一道命令：让每个战士都戴上一个“铁锅”。于是，在人类战争史上，“钢盔”这个重要发明，就因为一位将军有耐心倾听，有雅量听一个炊事兵“唠叨”而诞生了。据说这个发明使7万余名美军免于战死。



## 二、主动倾听

口语交际是一种双向交流的过程，这就要求双方既要说更要注意听。听是说的前提，说是听的目的。只有努力了解对方讲话的内容，专心记住交谈的关键信息，并做出正确的判断和反应，口语交际活动才能进行下去。因此，在口语交际活动中，我们要学会主动倾听和有效倾听。

当我们不仅仅是把注意力集中在他人所说的内容，还把重要的观点在头脑中进行勾画，并考虑提出问题或对问题提出的观点进行质疑时，我们就成为了一个主动倾听者。

### （一）主动倾听的四种方式

#### 1. 获取信息式倾听

这种倾听方式的构成要素包括：①清楚对方所讲的中心思想；②明白支持性主要观点；③预言接下来说的内容；④所讲的观点联系自我的经验。

#### 2. 批判式倾听

批判式倾听需要获取信息式倾听所有的构成要素。  
一般来说，所有沟通中的倾听都应当是批判式的。

#### 3. 情感移入式倾听

倾听者放弃自己的情感，投入到对方的情感中去，按照他人的观点来理解其感受。

#### 4. 享乐式倾听

为了乐趣而倾听，如听音乐、听戏曲、听相声等，称为享乐式倾听。

### （二）主动倾听的五种方法

1. 对内容的复述，用自己的话来反馈对方的意思。
2. 模仿对方的情绪，确定你感受到的对方情绪是否准确。
3. 说出自己的感受，这种方法在生气时尤为有效。
4. 询问信息或进一步明确对方的意思。
5. 表明愿意解决问题的态度。

主动倾听需要时间和精力，主动倾听只有在真正接受对方的观点和情感时才是最有效的。



### 三、有效倾听

#### (一) 倾听的五个层次

有效的倾听方法是可以通过学习获取的。分析并认清自己的倾听技巧所处的层次，将有助于你成为一名高效率的倾听者。按照影响倾听效率的行为特征，可以把倾听分为五个层次。

##### 1. 第一层次——心不在焉地听

倾听者心不在焉，看似正在听，实际上心里考虑着其他与谈话内容毫无关联的事情，几乎没有注意对方所说的话。这种倾听者感兴趣的不是听，而是说，有可能正迫不及待地想要说话。这种层次上的倾听，往往不会取得很好的沟通效果，甚至导致人际关系的破裂，是一种极其危险的倾听方式。

##### 2. 第二层次——被动消极地听

倾听者竖起了耳朵，却没有敞开心扉，只是被动消极地听。有的倾听者经常通过点头来表示正在倾听，而讲话者却以为所说的话对方完全听懂了，实际上，倾听者看似在听，但听到多少、理解多少常常是个未知数。这种层次上的倾听，常常导致一定的误解，失去真正交流的机会。

##### 3. 第三层次——有选择性地听

对于自己感兴趣的话，倾听者会仔细认真地听，而把不合口味的东西统统地屏蔽掉，越是层次高的人，倾听的水平越容易局限于此。他们有先入为主的观念，和他们一致的意见他们会很感兴趣地听，相左的意见就会直接过滤掉。这样的倾听很容易导致偏听偏信的后果，危害很大。

##### 4. 第四层次——认真专注地听

倾听者认真专注地听对方说话，专心致志地注意对方，聆听对方的话语内容，这是倾听的第四个层次。倾听者虽然自始至终保持认真主动的态度，能够接收对方的绝大部分信息，但是能否解读话语背后的含义，明白说话者的本意、真意，却很难说。

##### 5. 第五层次——设身处地地听

这是一个优秀倾听者的典型特征。倾听的最高层次就是设身处地地听。它要求倾听者带着理解和尊重积极主动地倾听对方讲述。倾听时不仅专注地看着对方的眼睛，而且能够深入对方的心中，站在对方的角度，替对方考虑。这种倾听要求调动身上所有的神经去观察、去感受，让自己感同身受地看待事物，做到和对方心心相印。这种倾听方式在形成良好人际关系方面起着极其重要的作用。



现实生活中，大约 25%的人只能做到第一层次的倾听，40%的人能够做到第二层次的倾听，25%的人能够做到第三层次的倾听，达到第四层次、第五层次水平上的倾听者最多只有 10%。可见，完全做到有效倾听的人是极少数，倾听作为有效的沟通方法，并没有引起我们足够的重视。

## （二）有效倾听的十种方法

我们每个人都应该重视倾听，提高自身的倾听技巧，做一个优秀的倾听者。通过有效的倾听方法可以表示出对他人所说内容的兴趣，还可以表示对他人的看重和尊重，从而享受一种积极、双赢的沟通过程。

### 1. 专注地看着对方

人们判断对方是否在聆听和接收自己的说话内容，往往是根据对方是否看着自己来做出结论的。没有比真心对对方感兴趣更使他们受宠若惊的了。有的人听的时候心不在焉，一边听一边看电脑或者忙其他事情，别人本来有很多的建议或想法与他沟通交流，看到这种情况，感觉受到冷落，便闭口不谈了。所以，沟通时一定要专注地看着对方。

### 2. 不要中途随意打断他人的话

随意打断别人讲话，不仅是缺乏教养、没有礼貌的行为，而且还会让你错过许多重要信息，甚至产生误解和偏见。



## 案例

主持人问：“小朋友，你长大了做什么？”

小朋友答：“飞机驾驶员。”

主持人问：“如果飞机快没有油了，飞机上有很多旅客，但只有一个降落伞，你怎么办？”

小朋友答：“旅客系好安全带，我背着降落伞跳下去。”

观众大笑。小朋友伤心地哭了。

他难过地说：“我本来是想先跳下去，去取油，再来救大家，可你们没有听我说完。”

### 3. 沟通的时候要点头微笑回应

沟通的时候要不断地回应对方，他看到你不断地点头、微笑，就会有表达的欲望，继续讲下去。如果他讲了半天，你没有丝毫反应，也没有任何表情，那么他的积极性就会受到重大打击，不知道你想不想听，听懂了没有。



#### 4. 适当地提问并复述对方的意思

倾听的时候，你要适当地提问，并复述对方的意思，特别是一些重要信息或不懂的地方要跟对方确认一下。这样他会觉得你在认真听，也就更愿意表达了。

#### 5. 说话之前先暂停三到五秒

这样做有几层含义：一是确定对方确实已经讲完，二是表示你对他的话经过了认真的思考，三是引起对方的注意，同时这也是对对方的一种尊重。

#### 6. 不理解可以马上提出来

如果你没有听清楚，没有理解，或是想得到更多的信息，应当在适当的情况下告知对方。这样做，一方面会使对方感到你的确在听他讲话，另一方面也有利于你继续有效地进行倾听。



#### 案例

周文是一家公司的销售经理，短短半年，为公司创造了数百万元的利润，他把自己的业绩归结为四个字——有效倾听。在与客户沟通谈判的时候，他很注重倾听顾客的需求和意见，记录下一些关键点，并逐一复述，与顾客核实：顾客的需求是什么？对价格是否敏感？他们需要什么样的附加服务？顾客为什么拒绝？等等。在倾听过程中遇到不清楚的地方，他也会及时地与顾客沟通、核实。他的这种工作方式赢得了很多顾客的欣赏，有的顾客说：“我们都厌倦了那种滔滔不绝的硬性推销，那样我们会有一种被强迫的感觉，很有压力，但和周经理沟通就没有那种感觉。和他沟通很轻松、很和谐，所以我们也爱和他做生意。”周文也坦言：“做一个耐心的倾听者有时候很辛苦，难免花费很多时间，但有效果，所以值得去做。”

#### 7. 不仅倾听内容，更要倾听感觉

中国人说话讲究委婉含蓄，所以有的时候对方所说的话与其内心需求并不完全一致，甚至相反。这时候，你既要倾听他表面的话语意思，更要洞悉他内心的真实意思。比如，家里来了一位客人，问他是否喝茶，他一般会说不喝。而如果你把茶端到他面前，他一般会喝的。你问他是否吃个苹果，他也会说不吃，你真把削好的苹果放在他手里，他会吃得津津有味。所以，倾听时需要我们用心观察对方的表情，揣摩他的感觉，读懂他的真实意思，进而更好地与他沟通。

#### 8. 听到不同意见时不要屏蔽信息，不要妄下结论

很多人经常犯这样一个错误，听到不同意见时，或者把信息屏蔽掉，或者轻易下结



论。当你心中已经对某事做了判断时，就不会再倾听他人的意见，沟通也就被迫终止了。所以，我们要尽量保留对他人的判断，直到事情清楚、证据确凿为止。

### 9. 抑制争论的念头

沟通的目的是交流信息，而不是辩论，争论对沟通没有任何好处，只会引起不必要的冲突。所以，倾听的时候要学会控制自己，抑制与对方争论的冲动，放松心情，找到解决分歧的方法。

### 10. 听懂对方话语中的关键词

所谓的关键词，指的是描绘具体事实的字眼，这些字眼透露出某些关键信息，同时也显示出对方的兴趣和情绪所在。透过关键词，可以看出对方喜欢的话题，以及对人的信任度，同时也可以帮助我们决定如何响应对方的说法，更好地回应和反馈。



## 技能演练

### 一、情境模拟演练

在公共汽车上，你无意中听到两位妇女聊天——

“听说你家晶晶今天就要去祥源公司了，那公司不错啊！”

“唉！别提了。她们三个女同学一块儿去面试的，竟一个也没被录用。昨天我托熟人去问，原来财务部经理说她不愿老是当‘妇联主任’……”

1. 请逐一列举你从这段对话中听出的信息。
2. 假设你是会计专业的男性毕业生，尚未找到工作，接下来你会怎么做？

### 二、倾听技能演练

**【演练名称】**谁先逃离

**【演练内容】**

1. 角色分配：A 是科学家，正在研究新的生物技术；B 是即将分娩的孕妇；C 是负责生态环保的科学家；D 是某市的市长；E 是孤独无助的小孩。

2. 情境假设：这五个人现在都被困在了一座孤岛上，有一艘小船过来营救，但小船每次只能搭载一个人。请大家针对由谁乘船先行离岛的问题，各自陈述理由，而且每人先复述前一个人的理由再申述自己的理由。

3. 由完整复述别人逃生理由的人与充分陈述自身理由的人共同决定可先行离岛的人。

**【演练说明】**

1. 推选或自荐五名同学参与，其余同学协助和做观察者。
2. 每个角色都有优先乘船离岛的理由，游戏中每个人不但要将自己的理由陈述得很充分，还要认真聆听别人的话，记住别人的想法，这样别人才会相信你，才会让你去



求救。

3. 演练结束，参与者与观察者交流体验或观察心得，感受倾听的重要。

## 任务二 倾听的三种境界

### 学习目标

1. 能够排除沟通过程中的各种干扰，集中注意力，全神贯注地听清楚对方的每句话。
2. 能够在对方语音停止时即记住其所表达的内容并迅速悟出其语意所在。
3. 能够结合特定的语境情形听出对方的表达思路、语意要点和意图。

### 任务情境设定

某公司总裁交代他的秘书说：“你帮我查查我们华东分公司目前有多少人，下周一我向董事局汇报工作时要用到。”于是，这位秘书打电话给华东分公司的秘书说：“公司总裁需要一份你们公司所有工作人员的详细名单和档案。你准备一下，两天内交给我。”于是，分公司秘书就告诉其经理说：“总部需要一份我们公司全体工作人员的名单、档案和其他相关材料，需要尽快送到。”结果第二天上午，两大箱的航空邮件出现在该公司的总部大楼里。

### 思考讨论

1. 从交流沟通中倾听的角度分析导致这种结果的原因。
2. 分小组角色扮演展示处理任务情境的过程和结果，然后交流讨论沟通过程中应掌握倾听的哪些能力和技巧。

### 知识链接

#### 一、如何做一名好的倾听者

##### (一) 了解倾听的方式与要求

不管在何种言语交际情况下，听人说话，都应该听清楚，听明白，这是最起码的要求。

言语交际总是受着交际者彼此之间的身份地位的影响，受着交际目的的制约，因此而形成三种最常见的听话状态，即只听不说、多听少说、边听边说。不管在哪种状态，都必须听，虽然听话的方式与要求不尽相同。

学会听，听得懂，记得住，是倾听的三种境界。