



普通高等教育“十一·五”规划教材

职业汉语实训

杨 诚◎主编



科学出版社
www.sciencep.com

(H-0335.0101)

科学出版社 职教技术出版中心
<http://www.abook.cn>

ISBN 978-7-03-024723-0



9 787030 247230 >

定 价: 25.00元

普通高等教育“十一五”规划教材

职业汉语实训

杨 诚 主编

科学出版社

北 京

内 容 简 介

汉语能力是最重要的职业核心能力,本书从职业活动运用汉语言进行交流和沟通的需要出发,以扼要的知识导引,以演示训练师范,以检测训练强化,旨在提高读者聆听、阅读、口头表达、书面表达及其文书写的能力,提高读者国家职业汉语能力测试的水平。

无论你是在校大学生,还是已经工作的社会读者,本书都将成为你提高母语能力的良师益友,帮助你在职业生涯中运用汉语进行有效的沟通和交流。

图书在版编目(CIP)数据

职业汉语实训 / 杨诚主编. —北京: 科学出版社, 2009

(普通高等教育“十一五”规划教材)

ISBN 978-7-03-024723-0

I. 职… II. 杨… III. 汉语-教材 IV. H1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 092406 号

责任编辑: 李 娜 王彦刚 / 责任校对: 耿 耘

责任印制: 吕春珉 / 封面设计: 艺和天下

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

发 行 所 印 刷 厂 印 刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2009 年 7 月 第 一 版 开本: 787×1092 1/16

2009 年 7 月 第一次印刷 印张: 16 1/4

印数: 1—3 000 字数: 37 7000

定价: 25.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换〈环伟〉)

销售部电话 010-62134988 编辑部电话 010-62137374 (VF02)

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-64030229; 010-64034315; 13501151303

前 言

语言是重要的交际工具，学习语言的根本目的是能够更有效地使用语言进行交际。从人的生存和发展角度而言，语言能力是人们赖以生存和发展的最基本能力之一。承担全国劳动力资源管理职能的前劳动和社会保障部，借鉴国外研究成果并结合我国实际，提出了我国劳动者的核心技能体系框架，其中，交流表达、数字运算、革新创新、自我提高、与人合作、解决问题、信息处理和外语应用是该体系框架的八大主要模块。在这八大模块中，交流表达、外语应用是对语言能力的直接要求。而信息处理、与人合作等也是离不开语言能力的，因为语言是信息的重要载体，与人合作有赖于良好的语言沟通。在我国现行的公务员考试中，《行政职业能力倾向测验》和《申论》是必考的科目，言语表达能力是行政职业能力构成中至关重要的部分，“申论”是书面表达能力的一种体现方式。由此可见，语言能力是劳动者重要的职业能力。

尽管语言知识不能等同于语言能力，具有系统语言知识的人不一定有较强的语言能力，但不可否认，掌握语言知识对于快速、有效地提高语言能力是大有裨益的。语言能力有赖于良好的语感，而正确的语感是离不开足够的语言知识积淀的。所以，尽管本书重在“实训”，但我们坚持“知识导引”，主张读者不能脱离汉语知识的积累，希望读者在具备足够的汉语知识的同时，通过加强训练以提高汉语应用能力。不过，由于本书旨在根据国家职业汉语能力测试的基本要求，为职业汉语训练提供一种示范模板，并非是一本汉语知识教材，所以“知识导引”并不系统和全面。为节省版面，在“演示训练”中介绍到的知识，在“知识导引”中可能就没有提及。

本书包括聆听、阅读、口头表达、书面表达等汉语应用方面的相关内容，并将书面表达中的事务文书、公务文书部分单独成篇，以突出汉语言写作在职业中的重要作用。此外，还概要介绍了国家职业汉语能力测试的有关情况，提出了大学生汉语水平测评问题，供参加国家职业汉语能力测试和关心大学生汉语水平测评的读者参考。因此，本书可作为大中专院校大学语文及相关课程教材，也可作为国家职业汉语能力测试的培训教材，还可供有志于提高汉语能力的读者自学使用。

在本书编写过程中，我们从国家职业汉语能力测试中得到了启迪，同时参考了不少相关书籍以博采众长。四川大学文学与新闻学院中文系主任、博士生导师俞理明教授认真审阅了本书的书稿，并提出了宝贵的意见。在此，谨对前劳动和社会保障部职业技能鉴定中心、北京华美杰尔教育研究所表示诚挚的谢意，向俞理明教授和有关参考书籍的作者、出版者致以衷心的感谢。

本书的具体编写分工为：第一章由李永红编写（眉山职业技术学院），第二章由赖敏编写（成都信息工程学院），第三章由简成茹编写（四川工商职业技术学院），第四章、第七章由杨诚编写（成都信息工程学院），第五章由高永贵编写（宜宾职业技术学院），

第六章由谭国应编写（四川职业技术学院）。

不同的职业对语言能力有不同的要求，本书不可能顾及到所有或者大部分职业对汉语能力的差异性要求，只能从职业对汉语能力的基本要求出发，在语言应用的四个基本方面即听、说、读、写方面来架构本书体系。而职业汉语能力构成体系，本身就是一个有待于深入探究的问题，加之编者的水平和能力有限，所以本书一定有不足之处，恳望读者不吝指出。

编者

2008年12月

目 录

前言

第一章 聆听	1
第一节 聆听概述	2
第二节 聆听障碍的克服	7
第三节 积极聆听	15
第四节 聆听的技巧	20
第二章 阅读	36
第一节 阅读的意义	37
第二节 阅读的选择	42
第三节 阅读的策略	50
第三章 口头表达	67
第一节 演讲	68
第二节 说服	83
第三节 辩论	91
第四章 书面表达	107
第一节 用字规范	108
第二节 用词准确	115
第三节 语句通顺	122
第五章 事务文书	136
第一节 计划	137
第二节 总结	141
第三节 调查报告	147
第四节 会议记录	154
第五节 规章制度	158
第六节 简报	162
第六章 公务文书	168
第一节 公务文书概述	169
第二节 命令(令)、决定、意见	178
第三节 文告、通知、通报	187
第四节 报告、请示、批复	199
第五节 议案、函、会议纪要	209

第七章 汉语能力检测	220
第一节 国家职业汉语能力测试	221
第二节 大学生汉语水平测评	247
主要参考文献	252

第一章

聆 听

在工作中，接受指示、领会精神、信息交流，都离不开聆听。听话能力是职业汉语能力的重要组成部分。本章重点介绍了如何克服聆听障碍、采取积极的聆听方式、掌握聆听技巧等内容，以帮助读者提高聆听效果。



第一节 聆听概述

【知识导引】

善于聆听是一个成熟的人最基本的素质之一，也是人际交往成功的要诀。在试图让对方了解自己或自己去了解别人时，为了让交往对象对自己产生兴趣与好感时，就必须学会并善于聆听。

一、听与聆听

听可以分为五种不同层次，有不同的效果。

1. 听而不闻

听而不闻表现在不做任何努力地听，可以从对方的肢体语言看出。比如他的眼神没有和你交流，他可能会左顾右盼；他的身体也可能会倒向一边等。在我们平时学习、工作中常有听而不闻这种现象发生，如上课、开会时思想开小差。听话人处于听而不闻的状态，那么说话者发送的信息就没有用处，双方之间不可能形成一个良好的沟通，交流也就无法达成。

2. 假装聆听

假装聆听就是做出聆听的样子给人看，而实际并没有用心听。比如，在和客户交谈的时候，有可能客户有另外一个想法，那么，他出于礼貌，就可能做出聆听的样子，而事实上他根本没有用心听；还有在上下级的沟通过程中，下级由于惧怕上级的那种权力，所以他可能做出聆听的样子，而实际上却没有听进去。这种听话，也是不利于交流的。

3. 选择性地听

选择性地听就是在聆听时只听取某些信息，对其他信息充耳不闻。聆听时一旦确信沟通中不存在你感兴趣的东西，有时甚至就干脆避免听到某些话，特别是那些带有威胁的、否定的、批评的或令人不愉快的话。这也是一种不好的听。

4. 专注地听

就是认真地听讲话的内容，专注地聆听。

5. 设身处地地听

设身处地地听是为了理解对方，用心和脑去听，听他为什么要这样说，他这样说是为了表达什么样的信息、思想和情感。如果对方和你说话的时候，他的身体是往后仰过去的，那就证明他并没有认真的在与你沟通，并不愿意与你沟通，没有设身处地地听。如果当对方与你沟通的时候频繁地看表，那么也说明了他现在想赶快结束这次沟通。

我们说的聆听，是设身处地地听，就是听的第五个层次。指除了用耳朵去听之外，还要运用自己的眼睛去观察对方的动作和表情，运用自己的心为对方作设身处地的考虑，以及运用自己的大脑去研判对方话语背后的动机，就是用心和脑去听。不仅在听，而且

在努力理解讲话者所说的内容。所以，站在对方的立场上用心和脑去听、去理解他，这种眼到、心到、脑到的听，我们才称为聆听。

二、聆听能力

聆听是了解的基础。善于聆听的人是最聪明的人。古人云，言多必失，祸从口出。在与人际中，对他人和环境了解不够而作出不当判断、通过不谨慎的表达都会给人带来不必要的麻烦。所以，我们需要在交流中通过聆听更多地了解别人，增加沟通的针对性和有效性。西方一位心理学家说：“如果你能使别人谈得足够多，他简直无法掩饰其真实的情感或真正的动机。”有时，对方有满腹心事，聆听可以满足对方的倾诉欲望，让他在倾诉中建立对聆听者的信任，增进双方的友谊。莎士比亚说过：“你的耳朵可以倾听所有人的谈话，但你的声音仅能给少数人而已。”聆听是熟悉环境的重要途径，当你成为一个善于聆听的沟通对象时，你会更清楚地了解周围的人群和环境，这能帮助你采取更恰当的言行；聆听是对他人的一种尊重和认可，当你专心致志地聆听对方讲话时，他一定感觉你是懂得尊重和欣赏他的人，这种感觉非常强烈地促使他对你产生信赖感，甚至无条件地接受你。

因此，我们说聆听能力的培养是生活的需要，学会聆听不仅可以让我们更好地交流和沟通，还能提升读写能力、推动思维的发展。具体说来，聆听能力主要包括辨别分析能力、记忆储存能力、联想猜测能力、快速反应能力、边听边记能力、听后模仿能力、检索监听能力和概括总结能力。具体如表 1.1 所示。

表 1.1 聆听的技巧

内 容	要 求	具体表现
培养良好的态度	注意	安静、喜欢、仔细、专注
	礼貌	发言要礼让、礼貌的语言 让对方充分表达意见 耐心聆听
	主动参与	主动参与沟通协调
确实把握聆听的方法技巧	理解	语言特点和风格 语音、语调 语气、节奏 观察肢体语言、表情、动作 立场 主题 联想
	记忆	记忆 组织整理 归纳
	判断	把握要点、摘录重点 分析思辨 推断
	评价 应用	评价 记录、计划、反应
乐于聆听不同的媒体、材料	乡土语言 科技信息	

三、聆听的三大原则

1. 耐心

(1) 耐心听取是对人的尊重。耐心首先指在与别人交谈时不要打断对方的话头。记住,如果一个人喜欢谈话,那么他们尤其喜欢谈自己。他们谈的越多,就越会感到满意。人人都喜欢好听众,所以要耐心地听。

(2) 耐心听取能增进了解。说话人的话说得越多,他的观点就越明确,就越有利于听话者进行分析判断。

(3) 耐心听取有助于维系双方的关系。耐心还表现在与对方交谈时要学会克制自己,即使感到不耐烦,也不要露出“我已经知道了”的脸色。

2. 关心

(1) 带着真正的兴趣听对方说什么,不要漫不经心地听(左耳进右耳出)。要理解对方说的话,这是你能让对方满意的唯一方式。

(2) 让说话者在你脑子里占据最重要的位置。也就是说要尊重说话者,始终与说话者保持目光的接触,观察他的面部表情,注意他的声调变化。

(3) 作好记录。有些谈话需要做笔记或记录,除了它会帮助你更认真地听,并能记住对方的话之外,还可以体现对说话者谈话内容的重视和关心。

3. 不假设

别一开始就假设明白说话者的问题,永远不要假设你知道对方要说什么,因为这样的话,你会以为你知道对方的需求,而不会认真地去听。

在听完之后,最好能通过“您的意思是……”“我没有理解错的话,您需要……”等来询问,以印证你所听到的确切内容。

四、聆听的四个步骤

1. 准备聆听

首先,布置或选择好聆听的环境。只要有可能,应尽量为自己和对方营造一个良好的利于倾听的环境。

其次,调整好自己的仪态,整理好自己的仪容服饰,以示对对方的尊重。

2. 发出准备聆听的信息

首先要给讲话者一个信号,说我做好了准备,给讲话者以充分的注意。通常在听之前会和讲话者有一个眼神上的交流,显示你给予发出信息者的充分注意,这就告诉对方:我准备好了,你可以说了。要经常用眼神交流,不要东张西望,应该看着对方。

其次,要准备聆听与你不同的意见,站在对方的角度想问题。

3. 作出积极的反应

聆听者应该对对方的话语作出适当的反应,通过积极的配合促成双方的交流。积极

的反应也可以身体略微地前倾而不是后仰，这是一种积极的姿态。这种积极的姿态表示：你愿意去听，努力在听。这样，对方也会有更多的信息发送给你。

4. 准确地了解对方的意图

聆听的目的是为了理解对方的意图，在沟通的过程中你没有听清楚、没有理解时，应该及时告诉对方，请对方重复或者是解释。

聆听时要注意以下几点：

- (1) 在别人说话或听取信息的时候，要专注地听。
- (2) 注意听明白、听清楚、听正确。
- (3) 要理解所听内容，抓住要点，边听、边想。
- (4) 要进一步地分析和判断，对内容、情绪和技巧作出正确的评断。

【演示训练】

一、通过多媒体放映曹禺的戏剧《雷雨》第一幕繁漪和四凤的谈话：

繁：（望着四凤，又故意转过头去）怎么这两天没见着大少爷？

凤：大概是很忙。

繁：听说他也要到矿上去，是吗？

凤：我不知道。

繁：你没有听见说吗？

凤：没有，但是侍候大少爷的张奶奶这两天尽忙着给他捡衣服。

繁：……（忽然）他现在还没起来么？

凤：谁？

繁：（没有想到四凤这样问，忙收敛一下）嗯——大少爷。

凤：我没看见大少爷。

繁：他昨天晚上什么时候回来的？

凤：（红脸）我每天晚上总是回家睡觉，我不知道。

繁：（不自主地）哦！你每天晚上回家睡觉？（觉得失言）老爷回来，家里没有人会侍候他，你，怎么天天要回家呢？

凤：太太，不是您吩咐过，叫我回去睡吗？

【解析】谈话有一定的前提，往往牵涉到一些复杂的背景，因此，看似简单的话语，可能蕴含着复杂的内容，它存在于说话者或受话者的经验或知识之中。所以，在听的时候，一定要设身处地地用心去听，理解其含义，否则就会产生误解或落入别人的圈套。显然，这段对话不能简单地从字面上来理解。繁漪与周朴园前妻之子周萍关系暧昧，而周萍又与四凤相爱，繁漪在沉默片刻后忽然对四凤问道：“他现在还没起来么？”这句话中的“他”虽然就是上面提到的“大少爷”，但是，由于谈话出现了中断，这种指称关系已经不明确了。在指代对象没有明确提示的时候使用“他”，体现了说话人或听话人跟“他”的亲密关系，或者暗示对话双方在这一点上的默契。因此，对于女佣四凤而言，接受这

样的指称，要么是以忠心仆佣的身份站在紫漪一边，要么承认自己跟周萍之间的还处在隐密的恋爱关系中。二者她都不能，因此用听不懂的方式，反问一个“谁”来回应，反而使无意中泄露心机的紫漪很不好意思。而四凤毕竟有所警觉，只是干练地回了一个字：“谁？”使得紫漪显得有点不好意思。

二、请正确理解下面这则对话。

两个和尚喝水，叮和尚抚着肚子说：“我喝了半杯水。”咚和尚擦擦嘴说：“我还有半杯水没喝。”

A. 叮和尚喝了半杯水，咚和尚也喝了半杯水。

B. 叮和尚喝了半杯水大约喝饱了，咚和尚的意思是他还口渴等会儿他还想喝水。

【解析】A项理解是这段对话的表面意思，就是他们俩都灌了半杯水进肚子。B项理解是结合两个和尚说话时的动作来理解的，是这段话的深层意思，叮和尚大约饱了不口渴了不想喝水了，因此他说喝了半杯水；咚和尚说他还有半杯水没喝，意思是他还想喝水他还口渴，他等会儿再喝。很多时候我们与人谈话时只注意我们感兴趣的事或话，而忽略了谈话的其他细节，这就是听与聆听的最大区别。

【检测训练】

一、请列举听与聆听的区别。

二、请对照表 1.2，看看你自己在聆听中是否遵循了聆听的步骤，查看沟通失败的原因是不是因为没有掌握聆听技巧。

表 1.2 聆听的步骤

具体步骤	检查要点	改 进
步骤 1 准备聆听	◇ 给发出信息者以充分的注意 ◇ 开放式态度 ◇ 先不要下定论 ◇ 准备聆听与你不同的意见 ◇ 从对方的角度着想	
步骤 2 发出准备聆听的信息	◇ 显示你给予发出信息者的充分的注意（如延缓接听电话） ◇ 若不想现在谈，提议其他时间 ◇ 不要东张西望，注视着对方的眼睛	
步骤 3 做出积极的反应	◇ 尝试了解真正的含义 ◇ 有目的地聆听 ◇ 集中精神 ◇ 继续敞开思想 ◇ 不断反馈信息的内容	
步骤 4 通知对方如果你	◇ 没有听清楚 ◇ 没有理解 ◇ 想得到更多的信息 ◇ 想澄清 ◇ 想要对方重复或者改述 ◇ 已经理解	

第二节 聆听障碍的克服

【知识导引】

在生活中，一些主观（如语言水平、背景知识、策略能力、情感因素、注意力等）或客观的因素（如所用词语、语体风格、语速、口音、时间等）会影响我们的聆听。只有克服聆听障碍，才能提高聆听质量。

一、聆听常见障碍

（一）对说话者的感觉

在现实生活中，与人交往存在一个先入为主的问题。先入为主在行为学上被称为“首因效应”，它是指在进行社会知觉的过程中，对象首先给人留下的印象，对以后的社会知觉产生重大的影响。

先入为主具有巨大的影响力。如果你臆断某人愚蠢、发疯或无能，你就不会对他们说的话给予多少关注，因为你早已把它们一笔勾销了。断定某一陈述是不道德的、伪善的、偏激的或疯狂的，意味着你不会再去倾听，而只是作出机械的反应。因此，在聆听时不能有先入为主的想法，不能表现出不屑（如“那种人也能作报告”）、惧怕（如“小心点，说不定要挨批评”）等感觉。要尊重说话者，关注说话者说的话，而不是对说话者本人的感觉或印象。记住：聆听的基本规则是只有在听完别人讲话的内容之后再下判断，不能先入为主。

（二）对主题的偏见

人们在聆听过程中，如果说话者的意见或观点与聆听者的意见或观点不同甚至大相径庭，聆听者可能就会带着情绪、成见或偏见去聆听，往往会曲解别人话语的意思，错误地理解或判断别人的心态、意图和想法，直接影响了自我的决策和行动。

（三）对语言的理解

不同阶层的人在语言使用上都带有不同的特点，在沟通和交流上也有不同的方式。如政治家说话喜欢含而不露，深沉稳重；科研人员说话喜欢条理清楚，循规蹈矩；教师说话喜欢循序渐进，谆谆教导；军人说话喜欢干脆利落，果断干练；文艺人士说话喜欢热情奔放，幽默风趣。有人说话用普通话，有人则用方言。聆听时听话者的知识水平、文化素质、职业特点、生活经历、理解能力、接受能力都有机地结合在一起，因此，不同的人在同听相同的话时会有不同的理解，也就产生了不同的聆听效果。所以，聆听时要适应讲话者的风格，尽量去适应说话者的语言特点和语言风格。

（四）环境影响

在现实生活中，环境也会影响信息的传递。如环境的安静与嘈杂、光线与颜色、距

离的远近等,都会影响聆听的效果。因此,在聆听时应选择较为安静的环境,以免谈话受到外界因素的干扰。可以根据聆听的主题来调整谈话环境的光线和颜色,轻松的话题可以选择柔和颜色的室外环境,严肃的话题可以选择单一色彩的室内环境,如白色墙壁的办公室、会客厅、会议室等。可以根据交谈者的人际关系来确定聆听的区域距离,也就是交谈者之间身体所保持的距离。

在交往中,人际距离通常有四种,即私人距离、常规距离、礼仪距离及公共距离。

1. 私人距离

私人距离又叫亲密距离,指小于半米距离以及身体之间无穷接近。显而易见,私人距离的使用对象是亲朋好友之间,家人、夫妻及恋人以及需要搀扶的病弱老幼之人。

2. 常规距离

常规距离又叫交际距离,指半米到一米半之间的距离。这种距离是在人际交往中,或站或行时所允许保持的最为正规的距离。

3. 礼仪距离

礼仪距离又叫尊重的距离,它指的是一米半到三米之间的距离。在这样的距离之中,自己的动作不会碰到别人,自己的飞沫不会喷到别人的脸上。此外,还可以跟别人保持适当的距离,不会侵犯别人的私人活动空间。这是向别人表示尊重的一种做法。

4. 公共距离

公共距离是在大庭广众之下,与外人相处时的一种距离。公共距离一般指的是三米以外的距离。

与人交谈时,应掌握好区域距离。用亲密距离与人交谈,会让人感到有失庄重;用礼仪距离和公共距离与人交谈,容易让人产生生疏感;最佳的谈话距离是交际距离,即谈话的双方身体保持的距离为一米左右。

(五) 听者的情况

1. 文化差异

文化差异会影响聆听的效果。不同的文化具有不同的沟通方式,许多沟通的问题是由相互冲突的文化观念引起的。人类学家爱得华·霍尔(Edward Hall)在低语境文化和高语境文化之间做了有益的区分。美国、加拿大、欧洲、以色列和澳大利亚是低语境文化的范例。来自这些国家的个人喜欢直接平实的互动方式,说话直来直去。低语境文化看重清晰流畅、简明扼要等展现个性的技巧,说话者往往试图使听者信服。东方、阿拉伯世界以及非洲的许多国家是高语境文化的范例。他们偏爱非直接的互动方式,语义很少由词的字面意义来传递,而更多地由空间、时间和情境,以及说话者之间的关系等语境暗示所传递。高语境文化看重的是和谐、微妙、敏感和机智,而不是清晰性,说话者常常寻求与听者建立关系。

高低语境之间的差异常常引起意义、语速、音量、手势、空间和接触之间的冲突。如韩国人，中规中矩，他们更看重维持地位和阶级的差别，而不是意义的严格确切性，根据谈话对象地位的高低，选择不同的词语。再如，意大利人和希腊人习惯于大声说话，谈论问题时，频频挥动手臂以及做出别的动作，双方针锋相对，坚决维护自己的立场。这是一种据理力争的论战风格，但对稳重的北欧或亚洲人来说，这种风格未免火药味太重。

2. 性别差异

你可能一生都不会与意大利外交官签订协议，或与阿拉伯人做生意，但你每天都会与异性打交道。事实上，最常见、最具有潜在伤害性的文化碰撞往往发生在两性之间。

男人有男人的意识守则，如“建立关系第一”、“合作”、“不泄气”、“分担困难”、“以理解代替忠告”等。而女人也有女人的意识守则，如“注意谁唱主角”、“独立行动”、“沉默是金”、“关注事实”、“寻求同情”等。由于有了这些不同的意识守则，男女在沟通方式上存在很大的不同，由此造成很多不正确的理解，影响了聆听的效果。如在有争议的问题上，男性说话往往直截了当，他会根据自己的经验直接说：“我认为不恰当。”而女性常常用迂回的方式来对待问题和解决问题，她会委婉地说：“你再考虑考虑？”女性的感情细腻、敏感，因而不能把她们的话完全理解为缺乏信心或软弱的表现。

3. 精神状况

精神状况对聆听效果的影响也非常明显。一个人在聆听时如果萎靡不振、情绪低落或心事重重、忧心忡忡，那么就会思路堵塞，效率低下，聆听效果非常差；反之，如果情绪亢奋，跃跃欲试，聆听效果也不会好。因此，在聆听过程中，应保持良好的精神状态，做到客观冷静，思路开阔，思维敏捷。

（六）转移话题

这种聆听障碍是在谈话的过程中，突然转移话题。当你觉得谈话平淡、乏味或你对某一话题厌烦、感到不舒服时，你就会转移交谈的话题。转移话题的另一种方式是开玩笑。就是说，为了避免认真倾听别人说话时感到不适或焦虑，无论对方讲什么你总是回以玩笑或俏皮话。

（七）猜测

惯于猜测别人心思的人不会太多关注别人说了什么。事实上，他往往不相信别人说的话。他千方百计地了解对方真正的想法和感情。如“他说想去看展览，但我确信他太累了，只是想放松放松而已。如果他不想去而我硬拉他去的话，他可能会很生气。”猜测者很少注意话语本身，而着意于语调，试图借蛛丝马迹而一窥真相。

还有人可能推测人们对他做何反应。“我想他在看我的脸……他认为我是个傻瓜……对我已失去兴趣”等。这些想法会让人产生莫名的疑虑，与说话者对你说的话毫无关系。而因为猜测，影响了对别人所说的话的聆听。