

要想赢在职场就要学会倾听
善于倾听是迈向成功的捷径

最有价值的人，不是那些最能说的人，
而是那些最善于倾听的人。

懂得**倾听**
有时比会说更重要

倾听

许肖辉 ◎ 编著

用心倾听他人的声音，
就是对对方最好的关怀和体贴。
人难以改变别人的想法，
但是能够赢得对方的心。

是
一种艺术

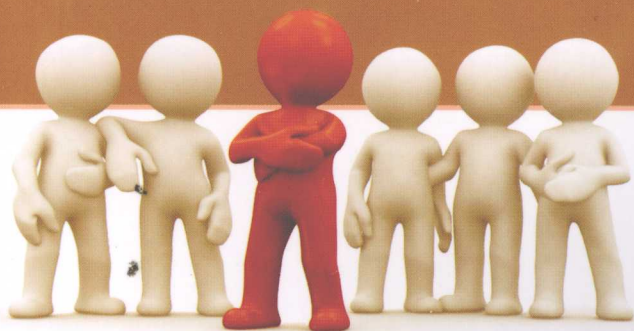


北京工业大学出版社

倾听

是
一种艺术

倾听是一项技巧，是一种修养，更是一门艺术。懂得倾听，有时比会说更重要。倾听具有一种神奇的力量，它可以让人获得智慧和尊重，赢得真情和信任。本书通过大量生动的古今故事、深入透彻的精辟分析，用通俗易懂的语言给读者呈现出倾听的力量和智慧，提供了倾听的方法和技巧，可以使读者成为一个真正深谙倾听之道的交际高手。



ISBN 978-7-5639-2159-1



9 787563 921591 >

定价：23.80元

倾听 是 一种艺术

许肖辉◎编著

北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

倾听是一种艺术/许肖辉编著.—北京:北京工业大学出版社, 2009.9

ISBN 978-7-5639-2159-1

I.倾… II.许… III.人间交往—通俗读物 IV.C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 154773 号

倾听是一种艺术

编 著: 许肖辉

责任编辑: 姜 山 康 路

封面设计: 创品牌工作室

出版发行: 北京工业大学出版社

地 址: 北京市朝阳区平乐园 100 号

邮政编码: 100124

电 话: 010-67391106 010-67392308 (传真)

电子信箱: bgdcbsfxb@163.net

承印单位: 北京洛平龙业印刷有限责任公司

经销单位: 全国各地新华书店

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 13.75

字 数: 170 千字

版 次: 2009 年 9 月第 1 版

印 次: 2009 年 9 月第 1 次印刷

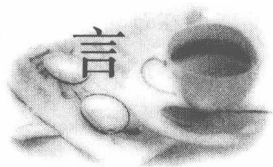
标准书号: ISBN 978-7-5639-2159-1

定 价: 23.80 元

版权所有 翻印必究

图书如有印装错误, 请寄回本社调换

前言



信息化时代，人与人之间交往的一个显著特点是它的互动性。在互联网和其他现代化数字传媒大踏步进入人们的学习、工作、生活的时代背景下，对话、沟通成为人们的趋向性选择，思想和文化的教育方式也由注重单向灌输变为重视双向交流，倾听自然也就成为这种互动交流的必要前提和条件。

在学校里，教师的倾听体现着对学生的接纳和重视。在所有能让学生感到被接纳和重视的事件中，“倾听”最为重要。倾听是表达对他人的尊重的标志，是满足学生被接纳、受重视以及安全感需求的最重要途径。

在职场上，从倾听中可以获得信息。不会倾听的管理者会使提供信息的下属感到扫兴，他们因此不再向管理者提供可能影响工作的重要信息。因此，管理者是否能有效地倾听，将会影响这个单位的各方面的工作。管理者一旦掌握了这些倾听艺术后，就会发现听别人谈话是有趣的。

倾听是一种非常重要的沟通方式，只有能让人愿意，并且快乐地说出自己的观点与特点，才能更好地赢得别人的信任。倾听让你了解别人，让你了解你的合作者的性格与特长，从而做到各尽其才；倾听





倾听 是一种艺术

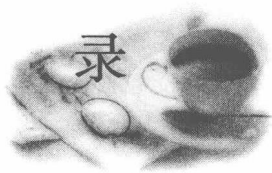
QINGTING SHI YI ZHONG YISHU

更能让管理者了解员工的才能，从而做到知人善任。因此，倾听能够让人与人之间形成良好的沟通习惯，能够有效促进合作效率的提高。

倾听不仅是一门与人有效沟通的艺术，而且是一个人的品德修养的具体表现。因为，倾听不仅是听别人说话，作出反应，而且，还表明倾听者在真心听别人讲话，体现出他尊重对方，理解对方：我听你说话，是因为我爱你。在日常生活中，一般人太在乎别人是不是在听自己说话，而忘记了人际沟通的另一面是去倾听。

人与人之间的沟通总是一个永远也说不完的事情，人与人之间的沟通总会出现很多让人郁闷的事情。这样我们在沟通的过程中就更加需要耐心，我们需要耐心倾听，让事情更加具体化，相信定能减少很多的不愉快；我们需要耐心倾听，让公道与清白了然于心；我们需要用耐心来倾听，减少不必要的误会，促进和谐沟通。

目 录



第一章 会倾听是有智慧的表现

倾听，是连接人心的纽带	3
善于倾听是有修养的体现	8
倾听能促进相互间的沟通	9
善于倾听是赢得顾客的法宝	11
善于倾听的人不容易犯错	15
倾听能够发现机会	17
倾听可以给你带来收益	19
会倾听之人离成功更近	21
会说话的人最善于倾听	22
倾听能让你赢得谈判	24
多听少说，不做饶舌之徒	26
倾听促进合作效率的提高	28





倾听 是一种艺术

QINGTING SHI YI ZHONG YISHU

第二章 会倾听才能更好地沟通

倾听是一个双向交流的过程	33
倾听避免误会的产生	35
学会倾听，能让你受益匪浅	37
能认真聆听的人更受欢迎	39
倾听帮你解决矛盾与冲突	42
提高倾听效果，促进有效沟通	44

第三章 有效倾听也需讲究技巧

“倾听”不仅仅是“听”	51
倾听的三个层次	53
正确地理解对方谈话的意图	56
对倾听到的信息进行评估	58
倾听时不要遗漏任何信息	60
从倾听中分析对方	62
从声调倾听对方的内心	65
注意倾听对方的言外之意	69
善解人意有助于有效倾听	73
倾听有助于问题的解决	74
给别人说话的时间和机会	77
三类主动倾听的技巧	78
要善于运用有效倾听的技巧	82

第四章 几个影响倾听效果的因素

倾听并不是一件容易的事	87
影响倾听的三个要素	88
几个影响倾听的障碍	90
环境因素影响倾听效果	94
性别差异造成的倾听困难	96
几种不良的倾听习惯	97
语义障碍是如何产生的	101
影响倾听效果的心理障碍	104

第五章 倾听不可忽视肢体的语言

肢体语言在口语中的作用	109
“听”懂手势语	112
仪态是个活招牌	114
最具直观性的肢体语言	115
眼神让你的交谈更传神	117
了解肢体语言的隐含意义	120
从坐姿了解他人内在心思	123
从站姿看出他人的内心	125
面部表情可透露人的内心	128
从眼睛洞悉他人的内心	130
通过服饰洞悉他人心意	133





倾听 是一种艺术

QINGTING SHI YI ZHONG YISHU

从肢体动作辨别语言的真伪	135
“倾听”形体语言需要注意的问题	139

第六章 与孩子沟通时的倾听技巧

倾听，从孩子的心声开始	145
在倾听中分享孩子的体验	149
在倾听中理解孩子的感受	151
要善于倾听孩子说的话	153
倾听是了解的开始	156
用心倾听孩子怎么说	162
用倾听来改善亲子关系	166
父母应成为积极的倾听者	168
学会倾听与孩子有效沟通	171
倾听，是对孩子们的尊重	173
聪明的妈妈要善于倾听	176
不要忽视倾听孩子的梦	179
“弯下腰来”倾听孩子的声音	182
倾听孩子说话时要停下来	184
教孩子改正不良的倾听习惯	186
在游戏中培养孩子良好的倾听习惯	190

第七章 工作中的倾听技巧

倾听要及时以免出现误解	195
-------------------	-----

管理者应该是一个好的倾听者	196
要善于倾听下属的抱怨	199
平心静气地倾听下属背后的议论	204
在倾听中弄清老板的意图	206



第一章

会倾听是有智慧的表现





倾听，是连接人心的纽带

在互联网和其他现代化数字传媒纷纷进入人们的学习、工作、生活的时代背景下，对话、沟通成为人们的趋向性选择。与此同步，思想和文化的教育方式也随之由注重单向灌输变为重视双向交流，倾听自然也就成为这种互动交流的必要前提和条件，成为连接双方心绪的桥梁和纽带。也正因此，有许多人，特别是有些做管理工作的人，必须从以前那种好为人师、“我讲你听”、“我打你通”的习惯中走出来，跟上时代的脚步，提高自己倾听的素养和能力，掌握倾听的技巧。而要学会倾听，在当前至少有以下几点是应该给予足够重视和格外留意的：

1. 倾听与耐心

倾听要耐心。耐心是使诉说和倾听得以进行下去的基本保证。倾听时不能急，急了，常常导致不让人说话；倾听时不能躁，躁了，就会频频打断别人说话；倾听时不能烦，烦了，就会让诉说者顾虑重重、欲言又止。总之，倾听要有耐心，有耐心才能更好地倾听。

耐心是一种态度。倾听的根本问题是态度问题，不是方法问题。毛泽东同志指出：“怎样使对方说真话？各个人特点不同，因此，要采取的方法也不同。但是，主要的一点是要和群众做朋友，而不是去做侦察，使人讨厌。”管理者要想听到群众的心声，首先要有尊





倾听 是一种艺术

QINGTING SHI YI ZHONG YISHU

重人、关心人、平等待人的根本态度，要把群众当成无间亲朋、良师益友。应该认识到耐心倾听群众的呼声是坚持民主作风的体现，是贯彻群众路线的基本前提，而这种态度就表现为面对群众时的满腔热忱，倾听诉说时的认真细致，听到问题时的赞许鼓励，闻知困难时的关注关切。

耐心是一种涵养。管理者从群众中既能听到赞美鼓励，又能听到逆耳之言；既能听到简短汇报，又能听到唠叨长谈；既能听到真知灼见，又能听到风言风语。面对各种声音，管理者需要有海纳百川的气度，要能听得进千言万语。法国著名作家雨果说过：“世界上最宽阔的是海洋，比海洋更宽阔的是天空，比天空更宽阔的是人的胸怀。”管理者就应具备宽广的胸怀和容人的素质，要能控制得住自己去耐心倾听不同的声音，要能在听的过程中耐心寻找他人思想的火花。

耐心是一种习惯。秦末，楚汉相争。初始，汉高祖刘邦处于劣势，兵寡势微，屡战屡败，但是他从谏如流，始终愿意耐心听取他人的意见，把倾听意见作为习惯，变成个人风格，终于以弱胜强。而项羽则高傲自大，闭目塞听，仅有一个谋士范增，还不愿用，最终失去了优势，无颜再见江东父老。同样，管理者要为企业建设出谋划策，要为广大群众解决实际问题，需要掌握各方面的情况。面对纷繁复杂的局面，管理者必须把倾听变成自觉行为，内化为良好习惯，形成工作作风，才能耐下心性听取八方来言，才能心平气和听完各种意见，也才会为做好工作打下扎实的基础。

2. 倾听与虚心

倾听要虚心。因为只有虚怀若谷，才能容纳各种不同意见。倾听，不论听到什么意见——正面的、反面的，料到的、意外的，好听的、难听的，都要“洗耳恭听”。这样，才会收到“知无不言，言无不尽”的奇效。

不自以为是。好为人师，自以为是，不由分说，拒人于千里之外，都是倾听的大敌。管理者在任何时候都不能认为自己有多高明，应该认识到高明是相对的，一个人不可能比一切人高明，也不可能在一件事上都高明，只有虚心听取不同意见，做到耳听八方，才能了解到真实情况，才能为群众所认可。正如汉代桓宽在《盐铁论》中所讲：“多见者博，多闻者智，拒谏者塞，专己者孤。”管理者只有谦虚好学，多听多看，兼听善择，才能视野开阔，知识丰富。否则，自高自傲，夜郎自大，只能导致独断专行，陷于孤立。

不拒绝批评。倾听不只是听好听的话，更要听难听的话，难听的话中有真相、真情、真理。“良药苦口利于病，忠言逆耳利于行”，讲的就是这个道理。唐太宗李世民多次被谏臣魏征尖锐的措辞激得面红耳赤，但他能够虚心纳谏、容人谏言，反而从魏征那里受益匪浅，因此魏征死后他痛哭流涕：“以人为镜可以明得失，魏征死，朕亡一镜矣！”面对批评，人们不仅要能听，还要善听、愿听、爱听。要以“闻过则喜”的胸怀对待批评，做到“言者无罪，闻者足戒”。只有这样，才能听得进逆耳良言，才会吃得下苦口良药。

不居高临下。倾听是发扬民主、集思广益、融入群众的有效途径，是管理者礼贤下士、平易近人、礼貌待人的直接体现。三国时，刘备不以诸葛亮位卑而轻之，三顾茅庐问天下计，诸葛亮因感“先帝不以臣卑鄙”之恩而“鞠躬尽瘁，死而后已”，成为千古佳话。虽然，人有大小、新老之分，言有长短、轻重之别。但是，管理者应该深知“微言”有大义、“小计”含真情，放下架子、面子倾听群众的声音，就会得到群众的敬重，就会得来群众的肺腑之言，就会赢得群众的支持拥护。

3. 倾听与诚心

倾听要诚心。心诚则灵。心不诚，如果只是表面上装出倾听的样子，而实际上心不在焉，那么，就不仅听不到真言，还会因此交

