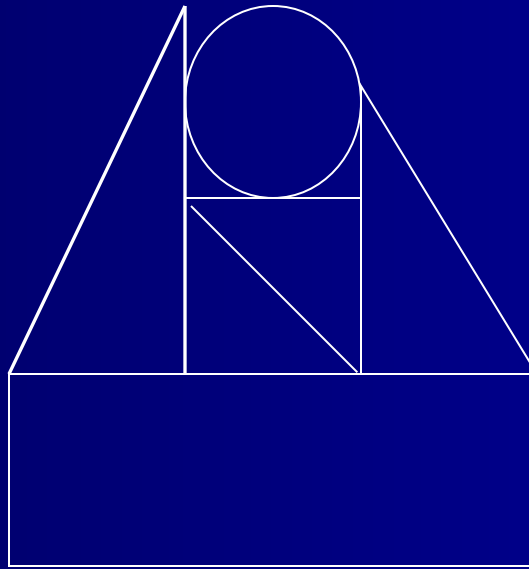


口头沟通与倾听

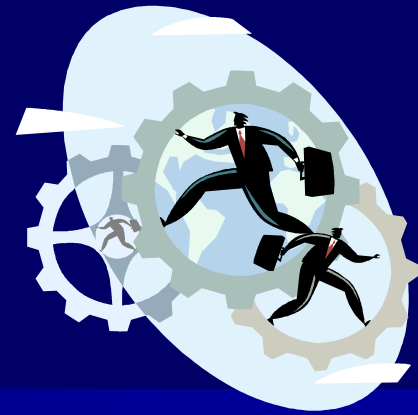
游戏：绘图



答案:



口头沟通的重要性



- 口头沟通是人们相互之间交流最常用的方式，也是最古老的沟通方式。
- 口头传递，是人际沟通中使用频率最高的形式。

★ 不同沟通方式占据的时间比

倾听	32.7%	书写	22.6%
说话	25.8%	阅读	18.8%

口头沟通的分类

按照是否具有互动性，分为

互动性口头沟通：

- 面对面交谈、电话交谈、网络音频对话、视听对话等
- 聊天、谈心、问答、洽谈等

非互动性口头沟通：广播电视播音、口头报告、演讲等

口头沟通的优缺点

- **优点：** 个性化
- 互动性
- 平等性
- 迅捷性
- 经济性
- **缺点：** 条理性差
- 很难避免错误
- 个人特征明显
- 容易受空间限制
- 不利于信息的保留和储存

口头沟通的技巧

个人素质

- 清 晰
- 准 确
- 礼 貌
- 自 信
- 自 然
- 注 意 反 馈
- 衣 着 得 体
- 姿 态 优 雅

声音素质

- 声音的准确性
- 音调
- 音量
- 速度
- 停顿
- 语调

口头沟通的技巧

良好的声音特质

- 机敏、愉快、清晰、热情



“倾听”技能测试

(几乎都是--5, 常常--4, 偶尔--3, 很少--2, 几乎从不--1)

态 度

1. 你喜欢听别人说话吗?
2. 你会鼓励别人说话吗?
3. 你不喜欢的人说话时，你也注意听吗?
4. 无论说话人是男是女，年长年幼，你都注意听吗?
5. 朋友、熟人、陌生人说话时，你都注意听吗?

行 为

6. 你是否会目中无人或心不在焉?
7. 你是否注视说话者?
8. 你是否忽略了足以使你分心的事物?

9. 你是否微笑、点头以及使用不同的方法鼓励他人说话?
10. 你是否深入考虑说话者所说的话?
11. 你是否试着指出说话者所说的意思?
12. 你是否试着指出他为何说那些话?
13. 你是否让说话者说完他(她)的话?
14. 当说话者在犹豫时, 你是否鼓励他继续下去?
15. 你是否重述他的话, 弄清楚后再发问?
16. 在说话者讲完之前, 你是否避免批评他?
17. 无论说话者的态度与用词如何, 你都注意听吗?
18. 若你预先知道说话者要说什么, 你也注意听吗?
19. 你是否询问说话者有关他所用字词的意思?
20. 为了请他更完整解释他的意见, 你是否询问?

将所得分加起来：

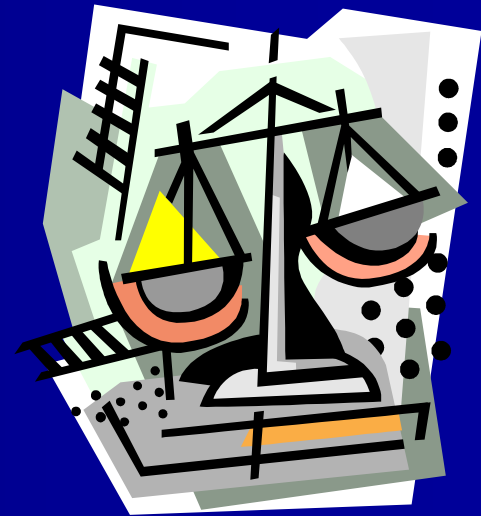
90—100，你是一个优秀的倾听者；

80—89，是一个很好的倾听者；

65—79，你是一个勇于改进、尚算良好的倾听者；

50—64，在有效倾听方面，你确实需要再训练；

50分以下，你注意倾听吗？



“上帝给我个闭着的嘴巴，但却给了我们两个24小时开着的耳朵。”

倾听是对他人的一种鼓励；

倾听有助于改善人际关系、加深理解；

倾听有助于拥有更多的信息；

倾听有助于提高自身的能力；

倾听有助于解决问题。

倾听的障碍

- **生理障碍：** 听力障碍、思考速度、记忆力障碍
- **环境障碍：** 客观环境干扰、沟通渠道的问题、信息超负荷
- **态度隔阂以及错误假设：** 思想干扰、自我中心思想、理解力障碍
- **社会文化差别：** 文化差异、性别差异、缺乏训练

自我检查倾听障碍



懒惰

- ※ 你是否回避听一些复杂困难的主题?
- ※ 你是否不愿听一些费时的内容?



封闭思维

- ※ 你拒绝维持一种轻松、赞许的谈话气氛吗?
- ※ 你拒绝与他人观点发生关联或从中受益吗?



固执己见

- ※ 你是否在表面上或者内心里与发言者发生争执?
- ※ 当发言者的观点与你有分歧时，你是否表现得情绪化?
- ※ 你在听讲时是否避免眼神接触?
- ※ 你是否更多地关注说话人的内容而不是他的感情?

■ 厌烦情绪

- ※ 你是否对说话主题毫无兴趣？
- ※ 你是否总对说话者不耐烦？
- ※ 在听讲时你是否做着“白日梦”，或者想着别的事情？

■ 用心不专

- ※ 你是否关注说话人的腔调或习惯动作，而不是信息本身？
- ※ 你是否被机器、电话、别人的谈话等噪音分心？

■ 思维狭窄

- ※ 你是否专注于某些细节或事实？
- ※ 你是否拼命想理出个大纲来？

■ 倾听的五个层次



设身处地地听

专注地听

有选择性地听

假装听

听而不闻

如何更有效地倾听？

- 不要打断谈话
- 不要使思绪偏离
- 不要假装注意
- 要表现出感兴趣
- 要表明你在认真地听
- 回应反馈
- 利用好沉寂状态
- 适时适度的提问
- 使用开放性的姿势（身体前倾/手臂自然放置桌面）