

<<倾听是一种艺术>>

图书基本信息

书名：<<倾听是一种艺术>>

13位ISBN编号：9787563921591

10位ISBN编号：7563921591

出版时间：2009-9

出版时间：北京工业大学出版社

作者：许肖辉

页数：207

字数：170000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<倾听是一种艺术>>

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。

<<倾听是一种艺术>>

内容概要

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。

<<倾听是一种艺术>>

书籍目录

| | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|
| 第一章 会倾听是有智慧的表现 | 倾听,是连接人心的纽带 | 善于倾听是有修养的体现 |
| 倾听能促进相互间的沟通 | 善于倾听是赢得顾客的法宝 | 善于倾听的人不容易犯错 |
| 倾听能够发现机会 | 倾听可以给你带来收益 | 会倾听之人离成功更近 |
| 会说话的人最善于倾听 | 倾听能让你赢得谈判 | 多听少说,不做饶舌之徒 |
| 倾听促进合作效率的提高 | 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 |
| 倾听避免误会的产生 | 学会倾听,能让你受益匪浅 | 能认真聆听的人更受欢迎 |
| 倾听帮你解决矛盾与冲突 | 提高倾听效果,促进有效沟通 | 倾听的三个层次 |
| 第三章 有效倾听也需讲究技巧 | “倾听”不仅仅是“听” | 正确地理解对方谈话的意图 |
| 对倾听到的信息进行评估 | 倾听时不要遗漏任何信息 | 从倾听中分析对方 |
| 从声调倾听对方的内心 | 注意倾听对方的言外之意 | 善解人意有助于有效倾听 |
| 有助于问题的解决 | 给别人说话的时间和机会 | 三类主动倾听的技巧 |
| 倾听的技巧 | 倾听并不是一件容易的事 | 要善于运用有效倾听的技巧 |
| 第四章 几个影响倾听效果的因素 | 几个影响倾听的障碍 | 影响倾听的三个要素 |
| 差异造成的倾听困难 | 几种不良的倾听习惯 | 环境因素影响倾听效果 |
| 影响倾听效果的心理障碍 | 管理者应该是一个好的倾听者 | 语义障碍是如何产生的 |
| 属的抱怨 | 平心静气地倾听下属背后的议论 | 要善于倾听下属 |
| 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 | 在倾听中弄清老板的意图 |
| 仪态是个活招牌 | 最具直观性的肢体语言 | “听”懂手势语 |
| 了解肢体语言的隐含意义 | 从坐姿了解他人内在心思 | 眼神让你的交谈更传神 |
| 表情可透露人的内心 | 从眼睛洞悉他人的内心 | 面部 |
| 动作辨别语言的真伪 | “倾听”形体语言需要注意的问题 | 第六章 与孩子沟通 |
| 时的倾听技巧 | 倾听,从孩子的心声开始 | 与孩子沟通 |
| 倾听中理解孩子的感受 | 要善于倾听孩子说的话 | 在倾听中分享孩子的体验 |
| 用心倾听孩子怎么说 | 用倾听来改善亲子关系 | 倾听是了解的开始 |
| 父母应成为积极的倾听者 | 学会倾听与孩子有效沟通 | 倾听 |
| 听,是对孩子们的尊重 | 聪明的妈妈要善于倾听 | 不要忽视倾听孩子 |
| 孩子的梦 | “弯下腰来”倾听孩子的声音 | 倾听孩子说话时要停下来 |
| 教孩子改正不良的倾听习惯 | 在工作中培养良好的倾听习惯 | 在游戏中培养孩子良好的倾听习惯 |
| 第七章 工作中的倾听技巧 | 倾听要及时以免出现误解 | 管理者应该是一个好的倾听者 |
| 要善于倾听下属的抱怨 | 平心静气地倾听下属背后的议论 | 在倾听中弄清老板的意图 |

<<倾听是一种艺术>>

章节摘录

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，而不魅做侦察，使人讨厌。

“管理者要想听到群众的心声，首先要有尊重人、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，才能耐下心来听取八方来言，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。

<<倾听是一种艺术>>

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，还会因此交不到诤友。

倾听要真诚。

“人心换人心，五两对半斤”，管理者只有真心诚意地去听群众的声音，群众才会从心里接受你、感谢你、支持你。

日本松下公司多年来有一项制度，就是每月发工资时，工资袋里必须有一封总经理给职工的亲笔信。

信都写得真诚感人，职工拿到工资袋，不数钱，先看信，还拿给家人看，看到感人处一家人都掉眼泪。

正是因为公司这种真诚待人的态度，使得松下员工都尽心敬业、努力工作，也使得松下公司成为世界著名企业。

“精诚所至，金石为开”。

管理者要想听到真实的话语，必须抱有真诚的态度，做到用心去听，用情去听，而绝不能虚情假意，敷衍了事。

要理解对方。

群众向管理者诉说衷肠，多半是因为心里有了解不开的疙瘩或遇到了棘手的问题。

因此，倾听时必须理解诉说者的心情和处境。

要由人推己，站在当事人的角度来感知诉说者的困难和心境，理解他们的心情和需要。

要通情达理，面对群众的不满之辞和偏激话语，应该理解他们、体谅他们，用自己的诚心来解开群众的心结。

要想人所想，对待群众的事情和疾苦，应该急人所急、忧人所忧。

只有这样，才能与人交心，大家才不会把你当成外人。

信任也很重要。

<<倾听是一种艺术>>

“开心见诚，无所隐伏”。

群众只有感受到管理者的信任和诚意，才会毫无隐讳地讲真话、说实情。

同样，倾听时只有相信对方的人格品德，相信话语真实可靠，才会听得到对方的心声。

战国时，魏文侯不听闲言碎语，用乐羊为帅讨伐中山国，当征战中流言四起时，魏文侯不仅不信，反倒多次派人劳军，结果乐羊率军取得大胜。

正如常言“信人者，人亦信之”，管理者只有对群众坦诚相见，相信群众，依靠群众，才会赢得群众的信任，才能听到群众的实话。

4. 倾听与细心 倾听要细心。

古人云“天下大事，必作于细”。

倾听中，管理者只有心细如发、见微知著，才能敏锐地感知群众的心迹，才能迅速地抓住问题的端倪。

要听清。

倾听不是不动脑子地随便听听，而是要集中精力：认真、用心地听。

管理者在倾听群众反映情况时不能“心不在焉”或“左耳进右耳出”，更不能还没等对方讲完就“先声夺人”、“先入为主”。

这样，不但听不清群众的话语，而且还会影响群众的情绪，“听”还不如“不听”。

要听清话语，必须聚精会神，心无旁骛，自始至终地认真听群众的每句话语。

要记清话语，除过用笔去记外，还要用脑去记，用心去记，记清群众的情绪态度，记住群众的殷切期望。

要听准。

“差之毫厘，谬以千里”，这个道理同样适用于倾听。

听不准群众的话语，就弄不清群众的想法，就不会清楚群众的需要，也就会使后面的工作无的放矢，甚至出现偏差。

要听准话语，需要心随耳动，切实弄明白群众说的重点是什么、心里的想法是什么、希望达到的目的是什么，尤其对于重要、敏感的话语，应该有意再询问订正一下，确保准确无误。

要听准话语，还需要闻百家之言。

“兼听则明，偏信则暗”，只有倾听多种声音、征求多种意见，并经过分析辨别、综合衡量后，才能找出最准确的信息。

要听真。

“说话听声，敲锣听音”。

倾听要辨识，没有辨识怎能听真？

管理者要想把准群众的思想脉搏，弄清事物的本来面目，就要会听言下之意、真实之音。

人们的经历和环境不同，个性特征、学识、修养和思维方式也会不同。

有的人说话直接反映他的真实想法，有的人则常常用反话、气话、怪话等曲折的方式来表现意见倾向。

所以，相同的话由不同的人来说，其含义可能是不相同的。

因此，管理者倾听时一定要开动脑筋，对听到的话进行具体分析、去伪存真，从而摸清群众的真实想法。

<<倾听是一种艺术>>

编辑推荐

《倾听是一种艺术》告诉我们，懂得倾听有进比会说更重要。

倾听，一个让思想走向深刻纯净的好习惯；倾听，一个让我们受欢迎的最简单方法。

善于倾听，是一个成熟睿智之人最基本的素质。

倾听，不但是有智慧、有修养的表现，而且是一个自我修炼的过程。

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，不是那些能说的人，而是那些最善于倾听的人。

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。

<<倾听是一种艺术>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>