

<<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	
第三章 有效倾听也需讲究技巧	“倾听”不仅仅是“听”	倾听的三个层次
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
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	几个影响倾听效果的因素	倾听并不是一件容易的事
第四章 几个影响倾听效果的要素	几个影响倾听的障碍	环境因素影响倾听效果
差异造成的倾听困难	几种不良的倾听习惯	语义障碍是如何产生的
影响倾听效果的心理障碍	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	
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	“听”懂手势语
仪态是个活招牌	最具直观性的肢体语言	眼神让你的交谈更传神
了解肢体语言的隐含意义	从坐姿了解他人内在心思	从站姿看出他人的内心
表情可透露人的内心	从眼睛洞悉他人的内心	通过服饰洞悉他人心意
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	在倾听中分享孩子的体验
倾听中理解孩子的感受	要善于倾听孩子说的话	倾听是了解的开始
用心倾听孩子怎么说	用倾听来改善亲子关系	
父母应成为积极的倾听者	学会倾听与孩子有效沟通	倾听,是对孩子们的尊重
聪明的妈妈要善于倾听	不要忽视倾听孩子的梦	“弯下腰来”倾听孩子的声音
教孩子改正不良的倾听习惯	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	

<<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，才能耐下性子听取八方来言，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>