

教案首页

授课题目		模块一 演讲与口才认知 学会倾听	
教学内容		1. 倾听的含义、原则、重要性。 2. 影响倾听的因素。 3. 识别倾听障碍。 4. 有效倾听的技巧	
教学时数		2	授课地点 多媒体教室
教学条件		多媒体	
教学目标	知识目标	1. 了解倾听的含义、五位一体法则，理解倾听的重要性。 2. 熟悉影响倾听的因素，识别倾听障碍。	
	能力目标	掌握倾听四要素，有效倾听技巧。	
	素质目标	培养学生尊重他人、善于倾听	
教学重难点	重 点	影响倾听的因素，识别倾听障碍，有效倾听技巧。	
	难 点	识别倾听障碍，有效倾听技巧	
教学方法与手段		讲授、讨论、案例分析	
课程资源			
备 注			

教学过程续页

模块一 演讲与口才认知 学会倾听

一、教学内容及过程

课程导入：倾听是世上最美的动作。最有价值的人，不一定是最能说的人，老天给我们两只耳朵一个嘴巴，本来就是让我们多听少说的。善于倾听，才是成熟的人最基本素质。一个让我们不得不关注的现象：会听的业务员比会说的业务员成交率更高！倾听是信息来源的重要渠道。克林顿曾说过，“我每次讲话什么都学不到，只有在聆听时才能学到很多东西。”

我们的信息至少 60% 都是靠倾听得来的。

- 1) 钢盔就是由法国的亚德里安将军听来的。
- 2) 电报机的发明也是由美国画家莫尔斯听来的。
- 3) “三通”电源插头就是由日本经营之神松下幸之助 无意间听来的。

倾听是一项技巧，是一种修养，甚至是一门艺术。学会倾听应该成为每个渴望事业有成的人的一种责任，一种追求，一种职业自觉，倾听也是优秀人才必不可缺的素质之一！

一、倾听的定义

国际倾听协会对倾听的定义：倾听是接受口头和非言语信息、确定其含义和对此作出反应的过程。所谓倾听，就是用耳听，用眼睛观察，用嘴提问，用脑思考，用心灵感受。换句话说，倾听就是对信息进行积极主动的搜寻的行为。“洗耳恭听”就是倾听的一种表现！

听与倾听的区别：

听：耳朵接受响声的行为；只有声音，没有信息；被动的、无意识的行为；主要取决于客观。

倾听：不仅获得信息，而且更加了解我们自己及我们的思维的途径；需要技巧和实践；积极的和有意识的行为；主要取决于主观意识。

倾听的五位一体法则：用耳听、用眼观察、用嘴提问、用脑思考、用心灵感受。

二、倾听的重要性

获取重要的信息掩盖自身的弱点，善听才能善言，激发对方谈话欲望，发现说服对方的关键，获得友谊和信任。

1. 善听能使对方感觉受到尊重，从而消除误会，平息不必要的感情冲动。
2. 善听是洞察人们心扉的手段，可以增多对他人的了解。

3. 善听，是集思广益，获取更多信息的保证。

俗话说：“兼听则明，偏听则暗。”

4. 善听还可提高说话的兴致，鼓励对方更好地把话讲下去，是你源源不断地获得各种信息。

三、影响倾听的因素

1、观念因素

人们通常认为听是被动的行为，其实应是积极主动的行为。沟通中“洗耳恭听”和“能说会道”同样重要。

2、情感因素

1) 根据自身的喜好，有选择地听。如男 同学对足球、网络游戏；女同学对衣服、护肤品、美食等敏感。

2) 认知失调，如两种对立的态度，感觉矛盾，已有观点和新的观点相冲突。

3) 精神状态，如焦虑、情绪波动、看待问题的方式 。

3、技能因素

倾听与其他沟通因素一样都需要有技巧

4、环境因素

外在环境对倾听效果产生一定的影响。

四、倾听障碍

1、厌烦的情绪

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？

2、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？

3、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？

4、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？

5、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？

6、思维狭窄

你是否专注于某些细节或事实？

7、缺乏诚意

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？

8、先入为主

在听之时不是基于事实信息在听，而是根据自己的判断去解释信息

环境障碍：外界干扰，不平等造成的心理负担

外界环境，如噪声嘈杂，会妨碍或阻止有效倾听。但是，大多数障碍实际来自听者。心理上的过滤或是先入为主会使我们对对方的话进行预先判断，这些事先的猜测会影响倾听的注意力。如果理解信息不是第一位（猜测是第一位），我们的注意力会转到别处，倾听会到一个较低的水平。当注意力会转到别处，我们将不会正确地理解、评估和牢记别人的话。

心理障碍：注意力不集中、假装在听、偏见、个人判断标准、思想闭塞僵化

很多倾听的障碍是由心理状况引发的，常见症状如：

白日梦——一边听脑子边在想别的，与对方正在说的无关。无论我们正在关注什么，反正与正在进行的讨论无关。

时装秀预演——忙于考虑自己接下来要说什么，所以没有真正的听，看起来我们可能很感兴趣但听到的很少。

何时轮到我——在等待自己插进去发表言论的机会，所以没有听，唯一专心关注的是一个插嘴的机会。

信息超载——没有听的原因是觉得内容很难理解或太郁闷，到了感兴趣的内容就会重新集中注意力。

为了取悦——你的目的是表达支持或同意，给对方留一个好印象，于是不断的点头，赞同的哼唧唧唧，但并没有真正去听和理解。

情感过滤——你只听自己愿意听的。情感的过滤器阻止你听到自己不喜欢的内容，所以可以将注意力放在让自己高兴的事情上。

不假思索的回答：有时候你相信自己知道接下来对方说什么，于是插嘴，不假思索的做出反馈，没有真正听对方说的什么。反馈的速度之快往往将对方的一句话打断。

且缓答复：掌握倾听技巧的第一步是在说者没有表达完观点或感受之前不要去想自己的答复。不幸的是，大多是带着如何答复的目的去听，而不是如何理解。

五、倾听的四要素

1、专注：集中精力，在聆听中理出讲话者的逻辑

2、移情：把自己置于说话者的位置，从讲话者的出发点理解

3、接受：客观地聆听，不要先入为主作出判断

4、完整：从沟通中获得说话者所要表达的完整信息和意思。

六、有效倾听技巧

（一）有效倾听的原则

专心原则：不仅把耳朵借给对方，把注意力也放在对方身上。

移情原则：存同理心，努力去感受对方说话的意图，既听内容，还要听出其感觉与情绪。

客观原则：想法不同时，用客观的态度去倾听，不加以评断。了解想法但不一定认同。

完整原则：对讲话者的信息有一个完整的理解，不要断章取义，还要注意言外之意。

（二）有效的倾听技巧

1、让对方感觉到你是在用心地听；

2、让对方感觉到你的态度很诚恳；

3、在倾听时记笔记，效果会更好；

记笔记有三大好处：

（1）立刻让对方感觉到被尊重；

（2）记下对方说话重点，便于沟通；

（3）防止遗漏

4、重新确认，减少误会及误差；

5、切记：不到万不得已，千万不要打断对方讲话；

不插嘴有三大好处：

（1）让对方感觉良好；

（2）让对方多说，以获得更多有用信息；

（3）让对方说完整

6、对方停止说话时，再停顿 3-5 秒；

这有三大好处：

（1）给对方继续说下去的时间；

（2）你可以利用这点时间组织语言；

（3）让对方觉得你说的话是经过大脑的，可信度比较高

7、不明白的地方见机追问；

追问有两大好处：

（1）使你尽可能听懂他的意思；

（2）让对方觉得你听懂了

8、倾听时，不要组织语言；

因为在对方讲话时，你在组织语言就有可能错过对方讲话的某些内容，造成误解

9、倾听过程中，点头微笑；

好处是，起到肯定鼓励的作用，有利于让对方多说，让你“捕获”更多信息

10、不要发出声音

因为发出声音可能会打断或影响到对方讲话

11、眼睛要注视对方鼻尖或前额；

此举能让对方觉得你的眼神比较柔和。

注意：千万不要把眼睛直接盯住对方眼睛。

12、坐定好位置。

尽量避免与顾客面对面而坐，坐在对方对面容易让对方有一种对立的感觉；不要让顾客面对门或者窗而坐，这样的位置易让顾客分心，最好让顾客面壁，这样容易让顾客安心听讲，免受干扰。

（三）检验倾听效率的指标

能注意到并能领悟说话人面部表情的含义

能理解弦外之音

能对谈话的内容进行全面评估，而不在乎他具体谈些什么

能明确说话人提出的假设

能把说话人的观点和实事分开

能用自已的语言准确复述说话人的想法

能判断出说话人的真正想法、问题所在、谈话目的

七、听的五个层次

1、听而不闻（不做任何努力去倾听）

2、假装听（做出倾听的假象）

3、有选择性地听（只听自己感兴趣的内容）

4、专注地听（认真地听讲话，并与亲身经历做比较）

5、设身处地地听，即倾听（用心和脑来倾听并做出反映，以理解讲话的内容、目的和情感。）

事实上，大概 60%的人只能做到第一层次的倾听，30%的人能够做到第二层次的倾听，15%的人能够做到第三层次的倾听，达到第四层次水平上的倾听仅仅只有至多 5%的人能做到了。

我们每个人都应该重视倾听，提高自身的倾听技巧，学会做一个优秀的倾听者。作为优秀的倾听者，通过对员工或者他所说的内容表示感兴趣，不断地创建一种积极、双赢的过程。

技能训练：积极倾听——SOFTEN 原则

S——微笑(Smile)，恰当的面部表情

O——聆听的积极姿态，避免分心(Open Posture)

F——身体前倾(Forward Lean)

T——音调(Tone)，合适的回应语调

E——目光交流(Eye Communication)

N——点头(Nod)，赞许性的点头

二、作业布置

课下练习积极倾听——SOFTEN 原则

三、板书设计

模块一 演讲与口才认知

学会倾听

一、倾听的含义、重要性

二、影响倾听的因素

三、识别倾听障碍

四、有效倾听

五、积极倾听——SOFTEN 原则

四、教学反思