

人際溝通

Interpersonal Communication

傾聽的藝術

992IPC07

MI4

Thu. 7,8 (14:10-16:00) B712

Min-Yuh Day

戴敏育

Assistant Professor

專任助理教授

Dept. of Information Management, Tamkang University

淡江大學 資訊管理學系

<http://mail.im.tku.edu.tw/~myday/>

2011-03-31

Syllabus

- | 週次 | 月／日 | 內容 (Subject/Topics) |
|----|-----------|-----------------------------------|
| 1 | 100/02/17 | 人際溝通課程介紹 |
| 2 | 100/02/24 | 溝通的意涵 (Ch.1) |
| 3 | 100/03/03 | 職場溝通 (Ch.2) |
| 4 | 100/03/10 | 商業溝通與科技 (Ch.3) |
| 5 | 100/03/17 | 團隊溝通與會議技巧 (Ch.4) |
| 6 | 100/03/24 | 跨文化的商業溝通 (Ch.5) |
| 7 | 100/03/31 | 傾聽的藝術 (Ch.6) |
| 8 | 100/04/07 | 教學行政觀摩日 |
| 9 | 100/04/14 | 說話與簡報技巧 |
| 10 | 100/04/21 | 期中考試週 |
| 11 | 100/04/28 | 非語言溝通 |
| 12 | 100/05/05 | 就業溝通-申請函、履歷表、自傳、面試 |
| 13 | 100/05/12 | 時間管理、情緒管理與壓力調適 |
| 14 | 100/05/19 | 衝突管理、協商與談判 (Invited Speaker: 黃西田) |
| 15 | 100/05/26 | 畢業班考試 |

學習目標

- 有效學習傾聽的技巧，
並且應用於生活與職場中
- 傾聽的過程
- 傾聽技巧的影響因素
- 有效的傾聽技巧
- 造成傾聽障礙的因素
- 分辨造成傾聽反感的習慣

傾聽藝術



像張忠謀（右）等高階經理人，善用傾聽的能力、仔細聽取他人的意見，都是必備的成功要件。

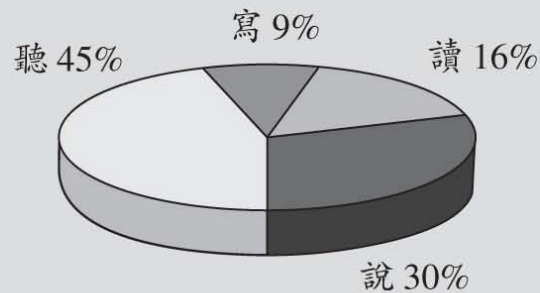
Source: 溫玲玉 (2010)

聽 (hearing)

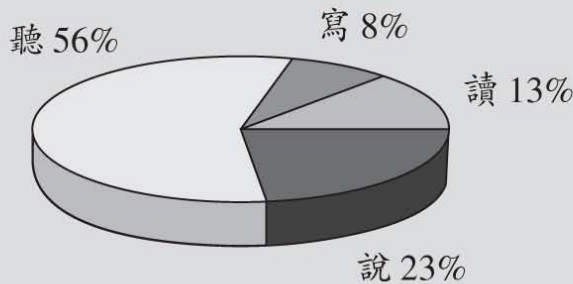
傾聽 (Listening)

聽 (hearing)

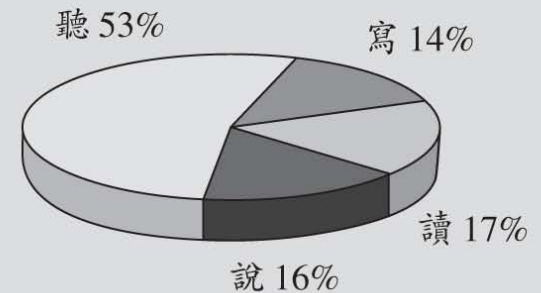
- 「聽」在我們生活中佔相當大的一部份
- 人們花在溝通的時間，約有一半的時間用於聽。



(1)不同職業的成人(Rakin, 1929)



(2)中學生與大學生(Werner, 1975)

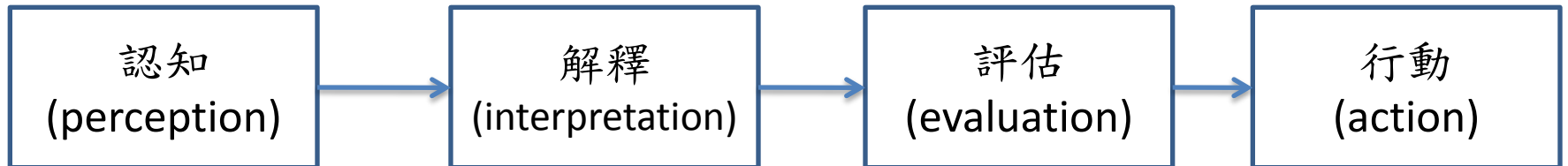


(3)大學生(Barker 等人, 1980)

圖 6-1 不同對象的人在溝通中花在聽說讀寫的比例

傾聽 (Listening)

- 傾聽（listening）是一個複雜的心理過程，包含認知、解釋、評估與行動四個階段。



傾聽的過程

- 認知（perception）
 - － 透過感官接收訊息，訊息會從短期記憶移轉到長期記憶。
- 解釋（interpretation）
 - － 對訊息意義的了解，可從文字、過濾、聲調與非口頭上的線索推測談話者真正的意思。
- 評估（evaluation）
 - － 對訊息的看法或感受
- 行動（action）
 - － 對所接收到的訊息經過思考後，採取適當的回應。

影響傾聽過程的內在與外在層面

- 傾聽過程中，常會有內在心理的障礙層面及外在身體與環境層面

表 6-1 內在心理以及外在身體與環境的障礙層面

內在心理障礙層面	外在身體與環境層面
• 不注意	• 聽力問題
• 有成見	• 吵雜聲
• 不願接納	• 說話者外表、禮節
• 參考依據	• 時間滯延

影響傾聽技巧的因素

- 性別
- 個性
- 智力
- 學業成就
- 語文能力
- 聽力
- 作筆記
- 動機
- 環境

傾聽過程中的障礙

認知上的障礙 (心理障礙)

(perceptual barriers)

- 參考依據 (frame of reference)
- 先入為主、刻板印象 (prejudice and stereotypes)
- 期待之心 (expectations)
- 態度與信仰 (attitudes and beliefs)
- 與談話者的關係 (relationship with speaker)
- 肢體語言的暗示 (nonverbal cues)
- 說話者的表達能力 (speaker's expressive ability)

傾聽過程中的障礙

一般障礙 (general barriers)

- 失去注意力
- 選擇性傾聽
- 只聽事件
- 迴避傾聽困難的主題
- 避免傾聽沒有興趣的主題
- 批評談話者的外表特徵
- 容易被打擾中斷

職場上的傾聽對象

在職場上應用傾聽技巧，善於掌握傾聽對象，則更能增進彼此溝通的效果。

- 傾聽上司
- 傾聽同事
- 傾聽員工

有效的傾聽技巧

- 交談時應注視對方
- 多聽少說
- 積極的態度－當你不了解時，記得發問問題
- 避免打斷對方的談話
- 當你傾聽時，切勿思考你的答案
- 積極傾聽 (active listening)
 - － 注意的技巧 (attending skills)
 - － 追隨的技巧 (following skills)
 - － 反應的技巧 (reflecting skills)

傾聽顧客技巧

- 傾聽需要全神貫注
 - 受到顧客的信任與肯定
- 高績效的傾聽技巧
 - 先聽對方說話
 - 八成聞聊，兩成公事
 - 配合對方年齡層說話
 - 找出優點讚美對方

傾聽的迷失

- 傾聽能力是一種天份
 - 既然是天份就難以改進，這是一種典型的迷失。
- 在溝通過程中說話比傾聽重要
 - 人們往往認為「說」的好處大於「聽」的好處，寧可多花心思在自己的遣詞用字，疏忽了去聽他人說話。
- 傾聽是很容易且不費力氣的事情
- 會說話的人同時也是一個好聽眾
- 說話的人要對整個溝通成敗負全責
 - 溝通是雙向的，良好溝通需仰賴雙方投入，並共同負責成敗。

10個令人反感的傾聽習慣

- 表現的很急躁，讓人覺得你很不耐煩
- 打斷說話的人
- 眼睛沒有注視著說話的人
- 搶在說話的人之前將談話做結尾
- 對說話人的請求視若無睹
- 在談話時對說話內容以外的事物感到興趣
- 自以為是的幫對方接話
- 高談闊論自己的事情
- 忘記前一秒在講什麼
- 問太多關於細節的事情

Summary

- 有效學習傾聽的技巧，並且應用於生活與職場中
- 傾聽的過程
- 傾聽技巧的影響因素
- 有效的傾聽技巧
- 造成傾聽障礙的因素
- 分辨造成傾聽反感的習慣

References

- 溫玲玉，商業溝通，2010，前程
- 詹麗茹，黑幼龍，卡內基溝通與人際關係 (How to win friends & influence people, Dale Carnegie), 2004, 龍齡