



聽 的智慧與技巧

智慧的定義



- 「智慧」，可以指思考分析、通情達理或尋求真理的能力，它和智力、聰明不同，智慧更重視人生哲學上的能力。
- **Wisdom** is a deep understanding of people, things, events or situations, **resulting in the ability to choose or act to consistently produce the optimum results** with a minimum of time and energy.

簡報大綱



- 聽的重要性與好處
- 聽的等級
- 如何達到最高等級的聽

聽的重要性



■ Manager's time allocation in the office:

40% Listening	Reading	16%
35% Talking	Writing	9%

■ 對聽的影響力：

文字：25%
聲音(音調)：38%
Body Language: 32%

聽的好處



1. 建立良好關係最容易的方法
2. 達成共識或雙贏談判最有效的方法
3. 獲得高品質的資訊

聽的等級



- 初級的聽：表面在聽
- 中級的聽：字面與邏輯的聽
- 高級的聽：同理心與同情心的聽

初級的聽



1. 迫於形式不得不聽
2. 心事重重—表面在聽
3. 爲了自己要說話而聽/聽自己想聽的

中級的聽



1. 學校教我們只聽說話內容的字面意義與邏輯
(傳播知識精準的必要)
2. 我們的文化沒有教導我們如何作到高級的聽
3. 在處理人際關係上有很多盲點

中級聽的盲點

1. 人類創造的語言文字無法完全表達上帝給我們的思考與感覺
2. 人類文明帶來的禮教讓我們不直接表達心裡想要的
3. 說的人總認為自己對自己講的事情的理解就是聽的人的理解

高級的聽



1. 全神貫注融入對方的思考與感情的聽
2. 聽字面意義，還要聽字面後面的企圖與情感
3. 聽別人也要聽自己

達到高級聽的障礙



1. 客觀環境：
聽的環境吵雜或聲音不清楚與說話人的品質
2. 主觀心情：
時間不足的壓力，心情不安與煩燥，只聽自己想聽的/有成見的聽
3. Hot button

如何克服障礙



1. 對於高級聽的先決條件要警覺且採取斷然措施——
環境，Timing, 人我的情緒
2. Paraphrasing：減少重複，不著邊際與不說明來
意的講
3. Self Awareness

Self Awareness



1. 對不順暢或不愉快的感覺敏銳，並及時體認自己當前情緒的狀態作分析。
2. 任何談話的場合都把談話的成功當作自己的責任。
3. 聽自己說什麼與如何說

聽的技巧



1. 準備一顆平靜，尊重的心來聽—善用沈默
2. 瞭解聽的重要，不斷的在談話過程中觀察自己有沒有好好的聽。不斷的練習改進。
3. 問問題的技巧