



高情商 人际沟通

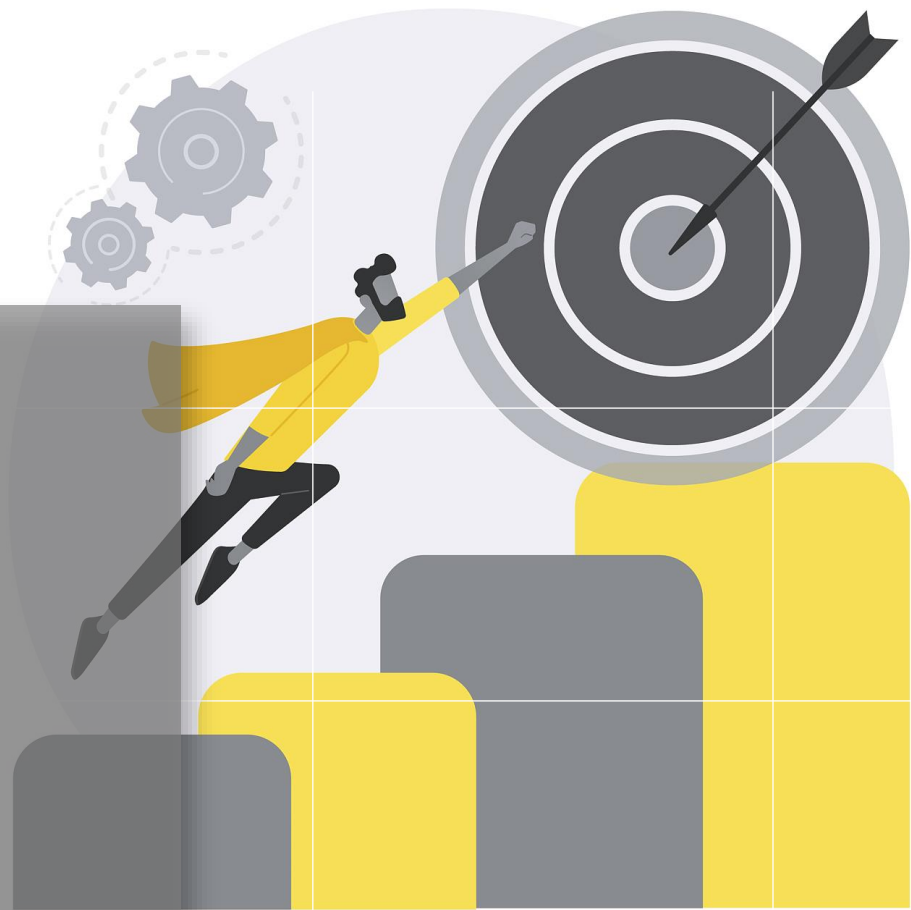
主讲人：张 向 菁



02 高情商 — 人际沟通 之 “听”

倾听的目标？

- 了解情况？
- 尊重&关心？
- 懂？ 建立信任？

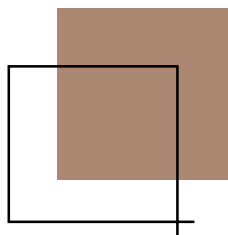


倾听的三个层次

听到别人没说的

听别人说了什么

听自己



高情商倾听



...

情绪



...

需求

高情商倾听三环节

接收信息



给予回应



进行确认



接收信息

放下自己的想法和判断， 一心一意地体会他人

“hold” 住!



阻碍倾听的 四种行为



建议



安慰



批判



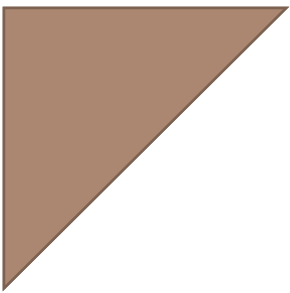
询问





给予回应

使用非语言性的和语言性的要素，让对方感觉到你在听

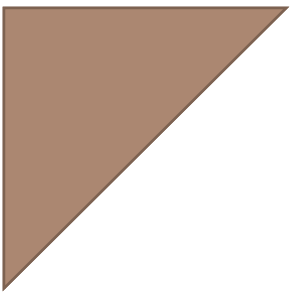


用肢体语言回应

- 适时的点头
- 微笑
- 目光接触
- 记录
- 肢体同步

SN41





用口头语言回应

- 关键词
 - Copy
 - 匹配的音调、音量、音高、和姿态
- 
- 

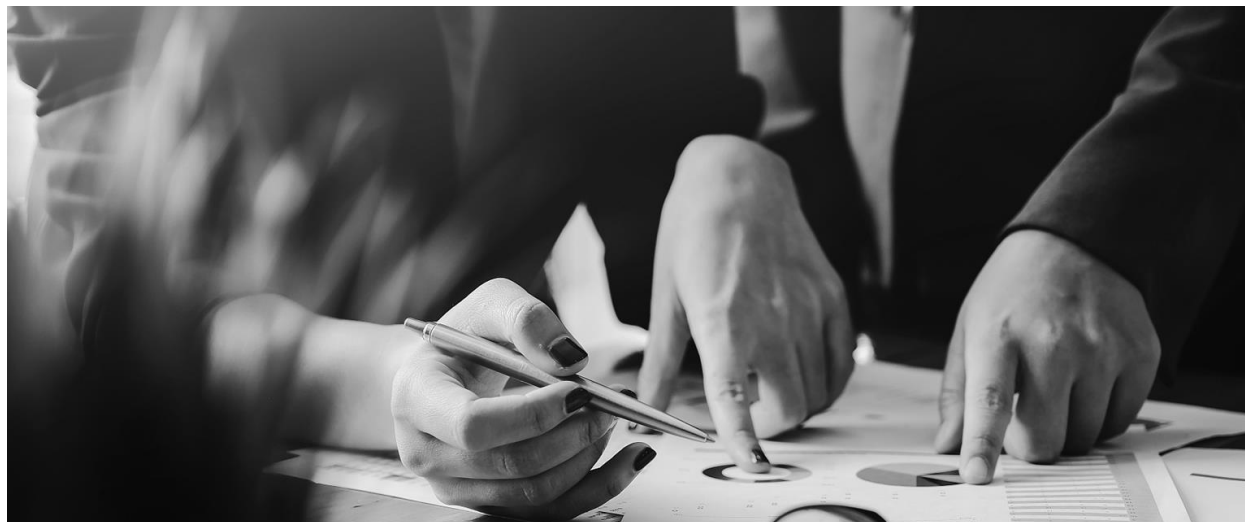


大功效 连接



小技巧

进行确认



向对方表示你已经或正在理解对方所说的意思，与对方产生共鸣



确认的句式

- 你的意思是.....是吗?
- 你告诉我的是.....是吗?
- 据我了解, 你觉得.....是吗?
- 所以, 你认为.....是吗?

确认的 焦点？

- 
- 情绪
 - 需求

“

正向

”



高情商倾听 的价值

- 连接
- 了解
- 厘清

\$ \$ \$

\$\$\$\$
\$\$\$

THANK YOU!



“

高情商倾听的
适用性？

”

■ 小结

- 高情商倾听的目标
- 高情商倾听的三环节
- 接收信息
- 给予回应
- 进行确认

思考和行动：

- 1、您给自己目前的倾听能力打几分（10分，满分的话）？
- 2、问问您周围的人，他们会给您打几分？您对此有何感受和思考？
- 3、您将如何实践高情商沟通倾听的技巧呢？