沟通需要领悟力。那么，什么是沟通中的领悟力？如何提升沟通中的领悟力？ 沟通中的领悟力是指通过积极倾听和有效复述，避免误解，准确、深入地理解对方意图。 我们需要了解领悟力的四个层次：低级领悟力；初级领悟力；中级领悟力；以及高级领悟力。 为了提升领悟力，我们首先要从努力摆脱倾听障碍起步，成为积极的倾听者，超越低级领悟力。然后有效复述，以及推动对方进行复述，超越初级领悟力；最后，你要掌握提升高级领悟力的三种复述技巧，打造高级领悟力

低级领悟力：

经常走神

无法集中精力倾听

执行效果差

初级领悟力

能够专心听清楚对方陈述

没有复述确认的习惯

难以达成互动

中级领悟力

能专心听清楚对方陈述

能有效复述进行互动和确认

无法引导谈话方向

高级领悟力

能专心致志的听清楚对方陈述

能积极反馈

能引导谈话方向，达成有效决策

循序渐进提升领悟力

1:积极倾听

2：有效复述

3：把我谈话方向

就像：八戒-白龙马-沙僧-悟空

低级领悟力：

心不在焉、断章取义。无法有效执行指令、难以进行深度沟通

听见：

意识不到

理解不透

无法准确、有效地反应

倾听：

专心理解对方信息

分析、判断

理解对方的观点、价值观、态度、情绪和感情

注意到各种非语言信息

干扰倾听的因素

噪音（外因）

漫不经心（内因）

源于心不在焉，不负责任的态度

急躁焦虑

轻视沟通话题、自认为熟悉谈话内容可能会使人变得急躁、焦虑

先入为主

先入为主的观念会你的蒙蔽，既然心里有了决定，听多挺少，听与不听区别不大了，尤其听到意见相左的时候，所谓走过场就是这种状态

思路游走

同样有不良作用，你表面上进入了倾听的状态，心思却按照自己的逻辑而展开，脱离了说话者的轨迹，思路游走的连锁反应是无法把握对话的关键点。与漫不经心不同的是思路游走的一方并非不关心谈话

如何改进倾听技巧?

说话前：

认识到倾听是一种投入

做好准备，对倾听的内容感兴趣

说话时：

全神贯注

关注内容，而非技巧

把握谈话的总体意思

努力探究对方未说出的话

不要随意打断对方

以关键词的形式记笔记

说话后

总结谈话内容

有效复述

提升领悟力不仅需要倾听，还需要复述和互动

无效复述：

无信息的反馈

简单重复

用自己想法外区别人的观点

有效复述：

使用自己的语言

澄清对方的信息

将话题拉回正题

归纳和总结谈话

有效复述的三中类型

澄清（确认）复述：

你是说。。。吗？

也就是说，你认为。。。。

如果我没理解错的话。。。

拉回正题复述：

话说来。。。

归结起来就是。。。

在我看来，重要的是。。。

总结型复述：

总而言之。。。

总的来说，你。。。

总之，我们的结论是。。。

事实上，大家认为。。。

也就是说。。。。

推动对方复述

对方进行了含糊的，概括的陈述

对方进行了模糊但充满感情的陈述

对方使用了你不熟悉的话语或词汇

高级领悟力：倾听，陈述，达成有效的决策，实现团队目标

高效复述技巧的3种类型

揭示弦外之音

我的理解不知道对不对

我觉得好像

在我看来

当头棒喝

这样讨论下去只会。。

我们到底是不是。。

顾左右而言他

请判断以下内容分别属于有效复述或高效复述的哪种类型, 并选择正确的选项。（单选）  
  
1.有效复述, 总结型。  
客户：“我们决定先买八台XLC—6型工控机。如果你们的升级产品能赶在今年末发布，我会补充订购三台，但价格增幅不能超过 10%。”  
销售经理：“恩。先买八台6型，预订三台升级版，价格封顶。”   
  
2.复述技巧，当头棒喝型。   
销售经理：“第一个方案在技术上优势明显，但是报价高了10%。第二个方案嘛在价格上有竞争力，但很难满足客户的工期要求。这个工期真是蛮紧的，听说跟省里领导来参加活动有关。我们讨论来讨论去，还没有结论。”  
销售总监：“不能再犹豫了。我们无法满足客户的所有要求，只能从客户最核心的诉求入手，推荐我们的优先方案。那就是确保工期！”  
  
3.推动对方复述，过于情绪化。  
客户：“我没有见过这么差的物流！从来没有过！”  
客服：“从没有？”  
  
4. 复述技巧，揭示意图型。   
员工甲：“京沪高铁开通了，原来的‘夕发朝至’动车几乎都被取消了，真遗憾。”  
员工乙：“我觉得你不喜欢坐飞机，是这样吗？”  
  
5. 推动对方复述，过于模糊。  
售货员：“这台电视机是新型的LED屏幕，虽然贵点，视听效果比 LCD好多啦。”  
顾客：“视听效果好多了？”  
  
6. 复述技巧，自说自话型。  
记者：“最近美菲在南海举行军事演习，请问中国军方会不会采取反制措施?”  
发言人：“关于美国和菲律宾举行的海上联合演习，中方一贯认为，有关国家之间的双边防务合作不应该针对第三方，更不应损害第三方利益。我们希望有关国家都能以本地区的和平与稳定为重，多做有利于维护地区和平与稳定的事。”  
  
7. 推动对方复述，不熟悉词汇。  
网友：“今天韩寒的博客文章，给我抢到沙发了。”  
网友老父：“抢到沙发是啥意思？”  
  
8. 有效复述，拉回正题型。  
老板：“会议确定在明天吗？如果明天下雨，走高速就不安全了。城际高铁可以当场出票的。我的身份证还丢了，得去补办一下。”  
秘书：“在我看来，重要的是先确定会议时间。”  
  
9. 有效复述，澄清型。  
摄影爱好者：“这台相机用 CCD镜头。用 CCD镜头的单反很少，基本都是 CMOS镜头。”  
菜鸟：“也就是说，你认为这台入门单反相机的性价比并不高？”