

## 附件二

## 傾 聽

傾聽是建立與維繫良好關係的重要技巧之一，一個優良的傾聽者，較易取得他人的信賴，較能掌握他人的渴盼或畏懼與惱怒，傾聽也代表著承諾與尊重對方，因而一個優良的傾聽者，能與他人建立較好的溝通關係。

什麼樣的感覺會讓人覺得你是專心在聽？以下是積極傾聽的一些參考指標：

1. 維持目光接觸：但並不是要一直盯著對方眼睛瞧喔。
2. 身子向前傾：以自然前傾為原則。
3. 以點頭、嗯嗯、或闡明含意鼓勵對方：傾聽的同時穿插一些反應，或簡單的簡述語意，讓對方知道你有在聽且聽得懂。
4. 以詢問問題來澄清疑問：適時提出一些問題，會讓人覺得你有積極在傾聽，且關心或重視這個話題。
5. 不要分散注意力：不要一心多用，要專心傾聽。
6. 即使令你感到憤怒或沮喪，也要盡心傾聽：先讓對方表達完他要陳述的內容，再就自己的情緒做最妥善的表達，一時不知如何表達亦可先中斷對話。