

人際關係系列(二)： 傾聽顯關懷

不少人認為傾聽是輕而易舉的事，沒有需要留意或學習的地方。其實，傾聽是職場溝通的重要一環，若能恰當地運用箇中技巧，不但可以建立良好的個人形象，還可促進與同事的關係和提升生產效率。

傾聽的益處

有些人抗拒傾聽別人說話，覺得這是沉悶與浪費時間的事情，亦擔心話題會帶來壓力，或害怕不懂如何處理他人的情緒。其實，不少研究發現，耐心傾聽別人的分享，會為自己帶來莫大的裨益，例如：

1 建立良好的個人形象

- 如能耐心聆聽別人的說話，對方會覺得我們懂得尊重、接納和關心他人，而且樂於助人。
- 一般人認為，願意傾聽的人較為開明，而且平易近人（即「易話為」或「好商量」）。



2 豐富人生閱歷

我好鍾意聽其他人分享，可以了解對方之餘，又得到好多寶貴經驗！

- 從別人的分享中，我們可汲取知識，學到不少寶貴經驗和人生道理，還可從對方的挫折、逆境或成功中領悟，幫助自己成長。



3 建立良好的 社交關係

- 通過傾聽，我們可提升社交覺察力，更了解他人的想法和需要，也可學到從別人的角度思考，懂得易地而處，人際關係更佳。

4 改善工作氣氛， 提升生產效率

- 聆聽能促進溝通，讓同事更願意表達想法和需要，有助促進工作氣氛和關係，令工作更輕鬆愉快。
- 聆聽能讓我們明白別人的需要，提供適切的幫助。同事間彼此了解，可減少誤解和出錯，促進團隊合作和提高生產效率。

傾聽小錦囊

傾聽時，大家不妨嘗試利用以下方法，讓溝通事半功倍。

1 專心一致

- 在清靜的環境下聆聽對方，可減低干擾，溝通效果更理想。
- 避免一心二用。傾聽時，不宜使用電腦與手機或不斷看時間，否則會令對方覺得不獲尊重，或誤會我們對談話內容感到抗拒或沒有興趣。



- 留心傾訴的內容，觀察傾訴者的情緒、表情、語調、身體語言等，有助了解對方的想法和感受。

2 留意身體語言

- 可把身體微微傾前或側向對方，表示接納對方，樂意繼續傾聽。
- 可善用眼神接觸、點頭、微笑等身體語言，表示同意或明白，顯示自己專注聆聽，讓對方感到獲接納而願意繼續坦誠溝通。

3 善用不同溝通技巧

- 以恰當及切題的回應（例如：「係」、「嗯」），鼓勵對方說下去。
- 適當地澄清或提問（例如：「你嘅意思係咪……？」、「我唔知有冇了解錯，你係指……？」），表示自己冇耐心聆聽，亦有助準確理解對方的說話。
- 簡潔地覆述和總結對方的重點，以示明白傾訴的內容。這亦可鼓勵對方繼續分享想法或進一步解釋。



4 設身處地，避免批判

- 別將自己的立場或想法加諸別人身上，多從對方的角度了解問題，避免批評。
- 如欲給予建議，不宜提供得太早和太多，以免對方誤會我們不明白他們的感受或欠缺耐性。



5 有耐心

- 耐心等候對方把話說完，不宜打斷他們的說話。
- 容許對方有片刻的停頓或沉默，花點時間整理想法和感受。

6 避免不斷轉換話題

- 不宜常常或突然轉換話題，這樣容易顯得自己無禮，或令傾訴者覺得不被尊重。若對話題感到不安或有壓力，宜先坦白告訴對方我們的感受，然後才轉換話題。
- 如以轉換話題來打斷或阻止對方傾訴，會令對方沮喪或不快，甚至感到氣結。

7 清楚說明限制

- 若預計自己沒有太多時間傾聽對方，可事先說明。聆聽時，若發覺時間不足，不妨先說清楚，讓對方調節說話的篇幅或考慮稍後再談。



8 守密與求助

- 對方或會希望將分享的內容保密。若不涉及對方或他人的人身安全，宜答應這項請求。若擔心自己未能守密，宜事先說明。
- 若對方有強烈需要去宣洩情緒，可鼓勵他們向專業人士求助，以盡快得到適切的協助。這亦可保護聆聽者免受壓力。

如欲了解更多有關精神健康的資訊，
可瀏覽「精神健康職場約章」網頁：<https://mentalhealthcharter.hk>



精神健康職場約章
Mental Health Workplace Charter

mentalhealthcharter.hk



「精神健康職場約章」網頁



傾聽顯關懷



工作間分享感受的技巧



人際關係之傾訴有法

精神健康諮詢委員會
Advisory Committee on Mental Health



衛生署
Department of Health



勞工處
Labour Department



職業安全健康局
OCCUPATIONAL SAFETY & HEALTH COUNCIL