



# 聆聽篇

## 聆聽的重要

### 1. 準確地接收訊息

我們通過聆聽能準確地接收訊息，有疑問時即時提問，澄清對方說話的內容重點，便能清楚了解對方的意思、想法及感受，從而減少與他人的誤會。

### 2. 表示尊重和關心

用心聆聽對方的說話內容及內心感受，可以令對方感覺到受尊重及被關心，也使對方日後更願意向你表達心聲，增進人際關係。

## 專注技巧

專注地聆聽需要集中精神及全神貫注，留意對方的身體動作和面部表情。

## 澄清技巧

A. 封閉式問題：這是一種引導對方回答較直接的答案如「是」或「不是」的提問方式。

B. 開放式問題：這種提問形式，可接收較多更具體和準確的資料及提供機會鼓勵對方表達意見。如在猜職業活動中，我們可用 6「何」（6 個 W）來提問：

#### 1. 發生何事（What）

例如：「工作時會發生何事？」、「工作最大的困難是什麼？」

#### 2. 何地發生（Where）

例如：「你在何處上班？」、「你在何處傾談生意？」

#### 3. 何時發生（When）

例如：「何時上班和下班？」

#### 4. 為何發生（Why）

例如：「為何沒有固定的上班時間？」、「為何你要隨時候命？」

#### 5. 與何人有關（Who）

例如：「你的工作經常會與何人合作？」

#### 6. 如何發生（How）

例如：「你會怎樣創作？」、「你會怎樣處理工作壓力？」

# 聆聽篇

成長  
新動力

若想在聆聽技巧方面稱「王」

需要用「耳」  
朵接收訊息

# 聽

加上「十」「眼睛」  
來觀察及注視對方或用「十」隻眼睛代表要十足的觀察力

以及用「一」個開放、坦誠的「心」或用「一」個「心」代表專心一致，來留意對方所表達的說話、內心感受及情緒反應

## 留意及了解別人的感受

當聆聽別人說話時，我們可以透過留意對方的聲量、語調、說話內容以及身體動作，了解他的感受和作出適當的回應。