



做個適合的聆聽者

蔡瑞珍 心理輔導員

這一天完成了在交通廳舉辦的“舒緩心理壓力工作坊”，翻閱同事的問卷意見，有人建議開辦輔導技巧的講座，這讓我想起輔導的首要技巧—聆聽。

「聽」是聚焦自己，注意力主要集中在自己的思想或感受，那自然地只會聽自己想聽的，聽一些於己有利的訊息。「聆聽」則是聚焦在向你說話的人，是一個嘗試了解、明白對方思想或感受的過程。



聆聽是促成人與人之間被明白、被了解最好的禮物，無論是情侶、夫婦、親子、朋友、同事，甚至是上司與下屬之間的溝通，都能省下很多人際衝突的情況，好的聆聽者需要：

全神貫注：全心全意聆聽對方說話，有助自己清楚明白訊息，不易產生誤解。放下手上的工作、書報或手機，選擇一個安靜、不被打擾的環境，留意對方的神色，對方已開始感受到你的尊重和接納。

留意對方的身體語言：溝通除了是說出來，聽得到的語言，還有許多看得到的身體語言，例如眼神、面部表情、姿態、手勢、聲調等，都在傳遞訊息。所以聆聽的時候要將注意力集中在說話者整個人身上，特別留意說話者的內容與其身體語言是否一致？例如，對方說因某件事情很開心，但語調卻很低沉，可能有矛盾，那麼，要再聽下去，背後可能另有故事。或是，對方談及因某件事情很生氣，但他聳一下肩膀，表現得不在乎，或若無其事，表示其實不是那麼要緊的。

感同身受：嘗試代入對方的感受，但必須注意「認同感受」和「贊同意見」，是兩回事。你可以認同對方的感受，同時不贊同對方的意見。例如，孩子跟你說，他在學校被同學欺負，氣得揍那同學一頓。我們可以身同感受

做個適合的聆聽者

他的生氣，之後，待他將心裏要講的都講完，知道你明白他的感受後，你可以跟他談談應該如何反應。（孩子會很快學懂你的榜樣，他說完了，該輪到你說了！）

盡量避免先入為主：若是心裏已有定論或判斷，會阻礙我們以中立的角度聆聽，甚至無法有中肯的建議。例如心想：「你又來這套，我真的聽厭了！」、「這明明是你自己找來的麻煩…」、「上次不是已經犯過同樣的錯嗎？為什麼都沒有吸取教訓？」。

表示有興趣聆聽：對他所講的話表達真誠的興趣，例如表示「請講，我都想聽」，又或配合適當的身體語言，例如微微的點頭，示意你在正聽。假如你真的沒有時間，可以向對方提出另找一段合適的時間傾談。

適時適當的回應：嘗試用你自己的說話重複你所聽到的，例如「你的意思是這樣…是不是？」、「你覺得很失望，對嗎？」或是簡單的一句「唔…」、「我現在明白你為何傷心…」、「可否再講多一點…」等等，都會帶給說話者支持和鼓勵。

保持平心靜氣：負面情緒容易被感染，當對方準備向你談及一些不愉快的事情，聆聽者若能表現平心靜氣，例如先深呼吸，有助對方輕鬆一點，容易表達感受和想法。

聽完才表態勿打岔或駁斥：很多時候我們都會急於為對方提供我們認為適切的意見，這是由於一邊聽，心裏一邊盤算自己要說什麼，或是如何反駁對方錯誤論點的緣故，這是非常辛苦的。如果必須要幫助對方糾正一些觀點，可以等待或製造一個適合的時間跟對方談。勿把聆聽與糾正混淆，否則對方會誤解你不明白他。

對於個人偏見：做個適合的聆聽者確實不容易，尤其遇到一些不擅詞令，不留意自己的情緒，或不懂溝通技巧的人，他們的語氣、用字遣辭或表達方式，可能令你不好受。事實上，每個人對不同的表達方式，各有喜惡。例如：



其他

做個適合的聆聽者

有人不喜歡，或沒耐性聽一些口吃的、或辭不達意的、或有口音的人說話，另些人則毫不介意。有人喜愛聽輕聲細語的聲調，另一些人則喜愛洪亮的。所以要對自己的內在偏見敏銳，嘗試讓自己超越這些障礙，深入了解對方究竟要說什麼。

心理輔導員：蔡瑞珍 (Doris)

聯絡電話：87997690

電郵地址：scchoi@fsm.gov.mo

服務時間：星期一至四 09:00 至 13:00，14:30 至 17:45

星期五 11:00 至 13:00，14:30 至 19:30