

## 聆聽

聆聽是促成人與人之間被明白、被了解最好的禮物，好的聆聽者需要：

**全神貫注：**選擇一個安靜、不被打擾的環境，放下手上的工作或手機，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，留意對方的神色，有助對方感受到你的尊重和接納。

**注意雙方的身體語言：**善用眼神接觸、點頭、微笑等身體語言，表示明白或理解，自己正專注聆聽，讓對方感到被接納而願意繼續說。

**表示有興趣聆聽：**對他所講的話表達真誠的興趣，例如：「請講，我都想聽」，又或配合適當的身體語言，例如：微微點頭，示意你正在聽。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。

**感同身受：**易地而處，多從對方的角度了解問題，避免批評，更不要將自己的立場或想法加諸對方身上；無須急於提供太多建議，以免令對方誤會聆聽者沒有耐性或不明白其感受。

**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。

**耐心聆聽，容許靜默：**不宜打斷對方說話，容許整個傾談過程有靜默時間，好讓對方停頓、思考、整理思緒和感受，讓對方感受到聆聽者願意真誠的陪伴。

**避免一直轉話題：**頻繁或突然轉話題，會令對方感到不被尊重，也顯得聆聽者無禮及不耐煩；若聆聽者對話題感到不安，可以坦白告知自己的感受，再轉換話題。

**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，甚至無法給予中肯的建議。

**說明限制：**如果預計自己沒有太多時間聆聽，可先說明，讓對方有心理準備需要調節說話篇幅或另約時間再談。

**保守秘密及求助：**若對方分享的內容將涉及其個人或他人的人身安全，聆聽者不宜保守秘密，並需要事先說明；如果對方明顯需要宣洩情緒，又願意進一步尋找專業人士協助，聆聽者可以陪同約見專業心理輔導員或醫生，尋求適切的幫助。

懂得聆聽是任何關係的重要部分，若能恰當運用，不但可以建立良好的關係，還可以協助有需要的人疏理負面情緒，增加生活中的正向氛圍。

