

用心聆聽

溝通技巧主要圍繞「聽、說訓練」，願意用心聆聽是學習語言表達技巧的基礎，在要求自己說話有內容、條理分明、抑揚頓挫、娓娓動聽.....之前，你有否用心觀察世界，打開自己的心窗，去接受及聆聽來自四面八方的聲音呢？

聆聽的重要性在於為自己的資料庫不斷輸入新的訊息，有了新的內容，才可以再作分析、跟進、實踐，最後也成為自己的經歷，於是述說自己的經歷，會來得更投入和自然；有些意見也許不中用，不過，從你聽對方的演繹加深了解，也是溝通與人際關係建立的重要過程。

因為當你認真聆聽對方的說話時，會令對方感受到被接納和受尊重，而自己亦可以訓練客觀地了解事物，提高耐性和更受人歡迎的魅力。

不過，一般人都是喜歡講同一件事物許多次，例如你會重複同一個笑話，或者就某一件「是非」你會不斷在遇上甚麼人便不厭其煩地覆述.....可是卻不願意多聆聽一次同一件事或已知道的事情，往往最直接的反應就是：「啊！這個我已經知道了！」大多數人就是不喜歡聽卻喜歡講，並且重複多次，因此亦造成了溝通上的障礙，就是別人說甚麼，我們都會無心裝載，除非是第一手資料，或者是自己不清楚的事情。

其實聆聽是所有溝通技巧中最重要的一環，有時候夫妻離異是因為其中一方從不聆聽對方的說話，上司下屬不和是因為其中一方從不聆聽清楚！

上天賜我們兩隻耳朵一個嘴巴，也就是希望大家能夠好好地聆聽！

聆聽智能

在一九五五年，已經在美國的大學進行關於人類聆聽的研究，對象主要針對那些戀人，專業人士及學生。

方法是先邀請有關人士，出席一個演講會，參加者事前當然不知道是為了測試聆聽能力，同時講題內容應該是大家感興趣的，於是當講座結束，研究人員便馬上向參加者提問有關講座內容，結果參加者大約只能記得一半左右的要點，過了幾小時之後，再進行調查，發現能夠記得的內容就更小，到了第二天再提問，可記得的內容已經下降至只得三分之一或四分之一左右，之後下跌率還會繼續。

造成這種現象最大原因是在聆聽講座時未有集中注意力，一般人在一小時的講座中，大約只能保持二十分鐘的專注及認真的聆聽（由於交談或面試等溝通形式及內容多樣化和多變化，

Your Partner in Communications, Talent Development & Performance Management

聆聽時的集中力會較長久)，這種集中力難以持續，令自己聆聽能力下降，是有其他的原因的，例如主觀地不喜歡講者，如果你對於演繹者的外型、衣着、態度、帶有鄉音，等感到不滿意時，你便很難集中你的注意力，還記得多年前，曾經有病人投訴，表示懷疑主診醫生的能力，理由是他說話帶鄉音，試想這位病人，又怎會留心醫生的說話內容呢！

解決方法就是要客觀地聆聽說話的內容，而非講者的外表或其他因素。

情緒化亦會影響個人的聆聽專注力，尤其在爭吵之後，聽到一些不幸的消息.....等環境下，解決方法只有是保持冷靜，接受事實，盡力忘記或原諒，方可專注聆聽對方說話。

學會聆聽

人類在未出生前所用的溝通方式就是聆聽，小生命在母體內用心聆聽外來的聲音，還有出生後一歲之前，當還未學會說話前的嬰孩，他們都在以聆聽的方式來學習溝通。

不過，當學會說話之後，就忘了聆聽的重要性，要學會聆聽，提升專注力，可留意以下的方法：

首先，認識聆聽的特質、聆聽是一個過程，需要耐性和專注力，在互聯網上只要按入 LQ(Listening Quotient) 便可搜索到許多相關的資料，豐富大家對聆聽技巧的了解。

其次，控制個人的情緒 EQ，當一個人能夠保持情緒穩定，開放胸懷，無限包容，事事樂觀，抱有積極態度，就更易於與人交往，聆聽能力便會集中。

還有，當聆聽對方說話時，切勿東張西望，應該把注意力重點放在對方。

亦切忌發白日夢，當自己的心神都不知漫遊到甚麼地方時，對方的說話又怎會聽得入耳。

然後，以尋寶心態聆聽對方說話，即提高對事物的興趣，並且從對方的說話內容中找出可以跟進和吸引人的地方，真正的聆聽者，是會懂得繼續把話題內容挖掘，直至找到「寶藏」。

再者，多觀察並且透過眼神、表情、動作鼓勵對方繼續表達，並且不作主觀反駁或評論，直至對方把想講的說話講完為止。最後，在聆聽、吸取及學習了對方意見後，還要學會提問問題，一條問題可以令自己知得更多，也令對方感到你有用心聆聽。

Your Partner in Communications, Talent Development & Performance Management

話題禁忌

人際交往，少不免會有各種不同的溝通話題，有些人會因為不知道談論甚麼，為了找話題而感到煩惱。

在社交場合中，兩人相遇，打聲招呼後，還可以說甚麼呢？在未找到話題前，還是先留意一些禁忌，以免一開口便引來尷尬氣氛，又或者成為了「出口傷人」，一般社交場合，當然是避談政治或宗教的話題，除此之外，還要注意以下幾點：

- 說話內容及話題主旨都是表現出你個人的文化修養及素質，所以盡可能切勿亂拋書包，當你引經據典的時候，身邊有許多人會不知道你的意思，切勿說一些連自己也不太了解真正意義的說話，例如：「賣花姑娘插竹葉。」

- 避免運用粗俗的詞語，例如：大佬、條友、速磅.....等，凡與性格或個人身體有關的形容詞或用語，都要小心處理，以免傷害對方的「自尊心」，例如：傻仔、白痴、鹹濕、豬兜、盲炳、矮仔、肥婆.....等。

- 男、女性別的關係亦需要注意，別在口舌上佔別人便宜，話題內容有性別歧視成份，更會引致別人反感，找一些中性的話題，如：天氣、旅遊、娛樂.....等會較適合。

- 避免提問及自我剖白一些私人及私隱的話題，你絕對不可在社交場合，提問對方的薪金收入、婚姻狀況，而你亦不適宜一開口便說自己剛施完大手術，或上個月才由「赤柱」返出來。

- 還要小心注意的是，切勿搬弄是非，炫耀成就、口不擇言、不顧及場合、身份而發表高見.....還是多觀摩，多聽多學，方可成為社交高手。