促進職場精神健康

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:

建立良好的個人形象

如能耐心聆聽別人的説話,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

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。

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。同事間彼此加深了解,可減少誤 會和出錯,促進團隊合作和提高生產效率。



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。



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,表示接納和樂意繼續傾聽。 可善用眼神接觸、點頭、微笑等身體語言,以表同意或明白,顯示自己正專注聆聽,讓對方感到被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」),鼓勵對方説下去。 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?」),表示自己有耐心聆聽,亦有助準確理解對方的説話。 簡潔地覆述和總結對方話語的重點,以示明白傾訴的內容。這亦可鼓勵對方繼續分享或進一步解釋。 |
| 4 | 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, 以免對方誤會自己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,不宜打斷他們的説話。容許對方有片刻的停頓或沉默,用作整理想法和感受。 |
|---|----------|--|
| 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,宜先坦白告訴對方自己的感受,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 | 清楚説明限制 | 若預計自己沒有太多時間傾聽對方,可事先 説明。聆聽時,若發覺時間不足,不妨先説清 楚,讓對方調節説話的 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,宜事先説明。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。 |

如欲了解更多有關職場上保持精神健康的資訊,歡迎瀏覽:

精神健康職場約章

「精神健康職場約章」網頁:mentalhealthcharter.hk(或掃二維碼)

