

職能：

主要職能：

類別：

• **溝通 -**

藉由主動積極的聆聽，並輔以有意義的口頭或書面訊息，增進個人及組織的能力。

• **外部知覺 -**

從多元觀點看待事物，關切行為舉止對他人的影響，隨時關心與職務領域有關的最新議題。

相關職能

類別：

• **人際關係技巧 -**

展現在組織內外持續建立穩固信賴與尊重關係的能力。

• **價值 -**

由個人的倫理準則所指引，展現出高度誠信正直的品格。

• **態度 -**

維持友善、積極及熱忱的表現。

增進溝通的傾聽技巧

摘要

傾聽是交談的一部分，而且通常是被動的。克服此問題的第一個步驟就是體認有效傾聽係為積極主動的過程。通常只要仔細的評量，就可發現人們常常假裝傾聽，或只聆聽想要回應的部分，而且人們也渾然不知自己有挑話聽的問題，因而影響融會貫通他人的意見和觀點的能力。只要改掉此問題，就能幫助您建立開放又具建設性的溝通。

說明

成人每分鐘的說話字數通常約 100-150 字，視語言及說話者類型而有差異。因此當您傾聽時，會聽進超量的話。用心傾聽比說話更具挑戰性、更吃力，而且也更困難。做個好聽眾是一項藝術，融合了專注力、耐心和希望與他人溝通的真心。

完成此單元時，學員將能夠：

- 評鑑自己的傾聽技巧，並致力克服挑話聽的問題。
- 運用有效的方法應對不同類型的聽眾。
- 藉由有事實根據、可探究、有價值的問題促使他人投入。