

积极倾听



倾听者为诉说者做一些积极的事情来帮助他们

- 想要跟我们畅谈
- 觉得我们真的用心在听并准确理解他们所说的话

贯注行为



- 传达我们正在认真倾听
- 鼓励人们和我们谈论他们的问题



有效的贯注行为

- 以尊敬的方式，用眼神交流传达
“我和你在一起。”

有效的贯注行为

- 眼神交流
- 可以表达同情的声音品质
 - 柔和的音调
 - 轻轻的声音
 - 从容不迫的语速

有效的贯注行为

- 眼神交流
- 声音品质
- 言语追踪
 - 不要打断
 - 不要转换话题
 - 如果你有什么不明白的，
可以问一个问题来明白意思

有效的贯注行为

- 眼神交流
- 声音品质
- 言语追踪
- 肢体语言
 - 面向说话人
 - 微微向前弓一下身
 - 用手势来传达你的兴趣

有效的贯注行为

➤ 眼神交流

➤ 声音品质

➤ 言语追踪

➤ 肢体语言

➤ 寡言鼓励

- 是最低限度地去影响谈话。鼓励他人继续谈话的简短行为，例如：

点头
“恩，恩”