

賴淑惠：傾聽是人生中最大的修養

翰林驚聲

演講時間：三月三日PM4:10

演講地點：學生活動中心

演講人：情緒管理公司負責人賴淑惠

演講題目：聆聽與表達的美學

【記者李榮馨整理\邱啟原攝影】從小到大，學校教育教我們如何取得知識、如何拿高分，但除了學業知識豐富外，我們更需要學習做人的態度。做人最基本的態度為：傾聽、表達、轉化情緒。

首先，傾聽最為一般人所忽略，大多數的人都想學習如何表達而忽略了傾聽的重要，其實傾聽是人生中最大的修養。學會傾聽並不難，但要先需具備三顆心：同理心、接納心、真誠心。同理心即為感同身受，站在對方的立場，感受對方的情緒及用意。接納心也就是接受的力量，即使我們很反對對方的觀點及態度，仍能敞開心胸接受這種不同。另外，真誠心，則是要秉棄敷衍的態度，一但我們開始傾聽，就要洗耳恭聽而不是草草了事。

接著，傾聽還需具備三技巧：專注、回應、引導。專心往往能帶給對方受尊重的感覺，讓對方覺得這一段話意義重大，而適時的給予回應更能幫助彼此氣氛的圓融，再加上引導的功夫，讓彼此有更深入的溝通，如此才說的上是傾聽。

然而成為傾聽高手還得具備七種肢體語言，包括：點頭、微笑、豎大拇指、拍手、握手、鞠躬、回應的手勢。中國人在肢體的表達上一向含蓄，往往礙於形象不願作太多動作，事實上，在溝通中，肢體動作佔55%、語調佔38%、內容只佔7%。如果少了肢體表達，像極了殘缺的人，溝通就不算成功，所以肢體要暢通，才不會中風。另外，真正的傾聽者要像朵向日葵，永遠向著陽光、向著對方，利用眼神的交會拉近彼此的距離，塑造成功的傾聽。

我們常常溝通失敗都是受困於表達力不佳，事實上魅力的表達需具備三種要素：趣味性、關懷性、知識性。趣味性即是幽默感，讓大家願意聽你說話，成為幽默高手須具備十八招：五不、五要、三多、三力、三心。包括：不預告、不先笑、不太長、不太黃、不調侃別人、要有智慧、要有自信、要放下身段、要創作俱佳、要自然、多聽、多說、多紀錄、知識力、道德力、美感力、愛心、靜心。

而聽者則要做幽默感的欣賞者，別作幽默感的終結者，即使已經聽過一百遍也要當作是第一次般的津津有味。另外，知識性即是要言之有物，不要滿口廢話，無建設性，讓人瞧不起。俗話說，一句話使人笑、一句話使人跳、一句話使人死翹翹，足見說話的重要。

最後，是轉化情緒的能力，我們所處的週遭有太多的不容易，即使處在逆境仍要不失其幽默感，唯有幽默風趣才能紓解壓力、祥和情緒，經過重重的考驗、磨練，才能成為人生教練。時時笑口常開，好運一定來，做人也會更圓融，做事才會更圓滿。

以上的要點，希望大家不要把它當作知識，更要轉化成智慧，知識只是知道，而智慧才是做到做人有品德、做事有品質、做人才會更有智慧。

