

傾聽的步驟

1

專注

- 注意說話者的話語及肢體語言。
- 不要打斷。
- 不要看手機或用手機。

2

認可和感謝

- 看著說話者。
- 用「對」、「好」這些簡單的話回應。
- 感謝說話者。

3

回顧

- 說：「所以你是說……」
- 然後複述你聽到了什麼。

4

詢問

- 問：「我是否了解？」
- 聆聽，並等待回答。