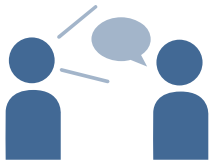
如何做到积极倾听?

只是听了对方说的话是不够的，你要通过积极倾听去参与到对话中。为此，你可以参考如下策略：

倾听时要投入全副心神



不要急于插话、琢磨接下来要说的话或者评判对方；请使用非语言行为，如身体前倾和点头，表示你在专注倾听。

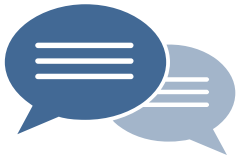
通过提问澄清不明确的信息



提出开放式问题，鼓励对方阐明他们认为什么是重要的，以及为什么重要。你可以用以下方式提问：

- “你认为……怎么样？”
- “……时，发生了什么事？”
- “能否说说有关……？”

利用复述展现你的理解



不时复述你听到的内容，确保反映出对方说话时的感受和传达的信息：

- “根据我的理解，你的立场是……”
- “你似乎很在意……”

如果你的复述与对方想表达的不一致，那么请对方加以澄清。然后再复述一遍，看你是否理解正确。

留意对方表示认同的信号



对方除了用语言表示赞同外，微笑、点头、身体前倾和宽慰地叹息等肢体语言也会暗示出目前进展十分顺利。

© 2017 Harvard Business School Publishing。保留所有权利。Harvard Business School Publishing 是哈佛商学院的附属机构。