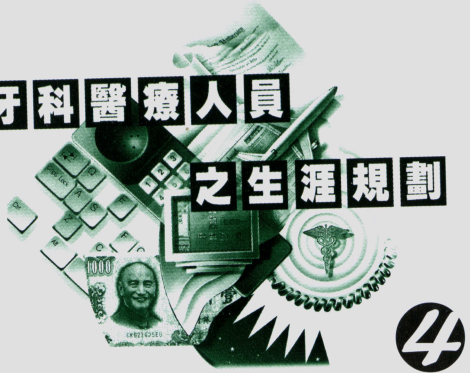


牙科醫療人員

之生涯規劃



4

傾聽的要領與技巧

何瑞明

台北醫學院附設醫院
醫學工程顧問

傾聽並不容易，大多數人都喜歡講話，但一個人不能一心二用，邊講邊聽，因此你必須學會閉上嘴巴，專心傾聽和觀察。一個人大腦處理資訊的速度可能比表達訊息的速度快，因此傾聽的訓練是不可或缺的。為了達到有意義的傾聽，請自問下列的問題：

- (1) 潛在顧客說了什麼？
- (2) 是事實還是建議？
- (3) 潛在顧客的目的何在？
- (4) 為什麼他要如此說？
- (5) 你是否相信他所說？
- (6) 潛在顧客是否需要這項產品？
- (7) 什麼因素讓他猶豫不決？為什麼？
- (8) 是否可以改變潛在顧客的觀點？如何做？
- (9) 你是否聽到並了解潛在顧客的購買決策評估標準？

如果你是牙科開業醫師，那麼上述問題對你而言是重要的。

傾聽時要邊做筆記，因為你不可能將顧客所談的一一記住，如有做筆記稍後閱讀便可以更明確了解顧客的看法。當有一天你自行開業時，就是等於自己在經營公司，病患就是你的顧客，在展業的初期，應該讓顧客儘量說話，使診所內的



缺失可即時改進，因為這是個消費者導向的時代，在顧客滿意的條件下，事業才有成功的機會。

傾聽時必須保持客觀，聽進別人說得每句話，而不只是自己想聽的，而且在傾聽的過程中切忌有防衛性的舉動，對於顧客的談話內容，不要在態度上或談話中過度反應，而是要求他對自己所做的批評及關切的重點加以解釋，不要讓自己的偏見阻礙了醫療業務達成的目的。

要正確的傾聽必須投注全副的心力，優秀的主管應該坦然的接受，如果本身不擅長傾聽技巧，那麼與他溝通的人相對地會受到影響。有了

這樣的認識，主管必須強迫自己去傾聽，並且採行附帶的措施以確保他的員工不僅聽到了他所說的話，更了解話中他真正想傳達的訊息是什麼。

一般人傾聽失敗的原因有下列幾種：

- (1) 自我導向--通常我們對他人的興趣遠不如對自己的信任。
- (2) 跳躍式聯想--即使我們用心的傾聽，也會受到他人談到某件事的影響，再也聽不見別人所說的一字一句。
- (3) 冗長乏味 -- 內容乏味，喪失聽下去的興趣。
- (4) 未能引起聽者的注意--溝通之始，常忽略了去截取他人注意力的必要。
- (5) 未能掌握聽者的利益--忽略傾聽者將可能從傾聽當中獲得利益。
- (6) 只注意到本身要說的話 -- 只盤算自己要說的話，以致於沒注意傾聽。
- (7) 什麼都不聽--認為別人要講的自己再清楚不過了。
- (8) 斷章取義--聽了一些話後，便自以為全知道了。
- (9) 轉移注意--一般人常藉著一些表象來轉變自己對說話者的厭惡。

如果要想擁有實用的傾聽技巧，不妨考慮採用以下方法：

- (1) 承認自己有可能並不是個良好的傾聽者。假若不願意去承認這個可能存在的事實，那麼想改進傾聽能力的機會少之又少了。



- (2) 切記他人所向你傾聽的內容極有可能與他相關而影響重大，甚至對你十分重要。
- (3) 當對方在說話時，將你目光的焦點聚集在他身上，這樣可助你獲取此人的好感。
- (4) 主動引導話題，並強迫自己的注意力集中在對方身上。
- (5) 訓練自己去截取說話者多餘冗長話語中所企圖傳達的重點，否則你會因不耐煩及厭惡而失去聽下去的興趣。
- (6) 隨手做摘要筆記，以便在對方結束談話後可以提示你怎麼去接話。
- (7) 傾聽對方並且表現出來，這是你所能給予對方最好的稱讚。

牙醫師，尤其是開業醫，更需要有傾聽的要領和技巧，不只可增進人際關係，更能增進醫療業務成長。👉