

感受言语中的情感。

沟通可以通过话语交流和非话语交流来进行。
也就是语言交流和非语言交流。

非语言交流是指手势、态度、声调等方面的表达，这些非语言交流会对对方有很大的影响。
在语言表达时，通过姿态和面部表情来进行表达也是很重要的。
然而，仅仅将沟通分为语言和非语言这两种方式，还不足以理解人与人之间的沟通。

对方说的话，不仅包含表面的内容，还有隐藏在深处的“情感”。
理解并感受到这种情感，对于建立良好的人际关系至关重要。
不能仅仅通过语言，或肢体语言、态度来判断对方。

为什么要报告此事？
从顾客的投诉中，你感受到了到什么？
你是否在努力感受对方语言中所蕴含的情感？

为了感受对方真实的情感，我们必须怀有关怀和温柔的心态。
关怀，就是倾注爱和珍视。
如果没有敬佩、尊重、认可对方的心，一辈子都不会理解他人的真实感受。

你是否能够感受到对方言语中的情感，并进行沟通呢？