

第二課 - 溝通技巧

以詩歌、祈禱開始

關懷人，不單要有愛心和關心，更需要學會溝通技巧！

想一想：您認為人與人之間的溝通容易嗎？您有沒有嘗試過與人溝通後心情愉快開朗？或您有沒有曾經歷過與人溝通後，心情更沉重？

溝通技巧非常重要。談話並不代表有好的溝通，也不一定能建立良好的人際關係。

例子：甲問乙：『妳回香港結婚呀？』但乙以為甲說：『妳回香港呀？』所以她回答：『是。』

例子：甲對乙說：『幾十萬元架車。』但乙以為甲說：『幾十萬架車。』

又另一個真實例子：奶奶聽到媳婦懷第三胎，便說：『搵鬼婆（指外籍女傭人）照顧。』因她身體健康不好，沒有能力幫忙照顧。但她的媳婦誤以為她說：『搵鬼照顧。』就很不高興。

後來媳婦竟然小產了。從此就更加不喜歡和不與奶奶交談！這些例子實在有許多。

人與人溝通，總有些人與自己的文化背景不同，思想，言語，口音也有不同，或因生理障礙（年長人因聽覺問題，理解和表達能力遲鈍）等，而產生語言溝通上的障礙。

因此，學習溝通技巧實在很需要！可以減少誤會，並能建立美好的人際關係。

（一）人際溝通的五個層次¹

人際溝通的五個層次：從簡單的問候語到深入坦誠、開放。

（1） 打招呼	簡單的問候語，例如：“你好嗎？”“你的家人好嗎？”“最近到那裡去呢？”等。沒有分享，只是禮貌上的對話。
（2） 陳述 事實	彼此進一步認識，交換一些普通資訊，報告別人的事情，或分享別人的故事 - 沒有表達個人的意見。
（3） 意見 交流	談論一些即時的新聞、電視劇、或電影話題，願意冒險分享、表達彼此的想法和意見，但還是小心翼翼，發現對方不能接受，就趕緊轉話題。
（4） 分享 感受	表達表面對事物、對人的感覺和感受；願意分享一些生活層面的感受、心得、意見等。

¹ 參考：羅曼·賴特，《夫妻溝通技巧 - 美滿婚姻 Communication: Key to Your Marriage》，柯美玲譯，（臺灣：大光，1990），頁 98-99。

(5) 深交、 知己	坦誠的溝通，可以分享彼此的成敗、得失、喜與悲等的經歷和感受，也期望對方能給予意見或鼓勵。
(二) 人際溝通²	
(1) 人際 溝通的 定義	<p>溝通是人與人，彼此創造和維繫良好關係的過程。</p> <p>(i) 人際溝通是一個過程，是在一段時間內，一連串有目的和具有系統性的行為。</p> <p>(ii) 人際溝通需要參與溝通者，共同創造意義。</p> <p>(iii) 透過溝通來創造和維繫良好的關係，沒有溝通，關係就不可能存在。</p>
(2) 人際 溝通的 重要性	<p>無論在家裡、學校、工作場所、購物等，都需要與人溝通。因此培養溝通技巧，可增進友誼和彼此的關係。</p> <p>相反，若不培養溝通技巧，就很容易在溝通上遇到錯折，而感到失望！所以必須培養溝通技巧，一天一天操練出來。</p> <p>人際溝通能幫助我們滿足四項基本的需求：</p> <p>(i) 藉人際溝通滿足社交需求；</p> <p>(ii) 藉人際溝通獲取資訊；</p> <p>(iii) 藉人際溝通達成目標；</p> <p>(iv) 藉人際溝通互相影響，彼此建立。</p>
(3) 人際 溝通強 調五項 原則	<p>(i) 人際溝通具有目的性 - 所有溝通都有它的目的，可以是嚴肅的國家大事，也可以是閒話家常等；</p> <p>(ii) 人際溝通是連續不斷的 - 可以是語言或非語言的，彼此在互相傳送或接受訊息中進行；</p> <p>(iii) 人際溝通是相對的 - 關係性的定義是可以互補或對稱的；</p> <p>(iv) 人際溝通是交換的 - 彼此交換訊息，以致彼此的需求得着滿足，而每一個人在每一段互動中都有改變；</p> <p>(v) 人際溝通開始了便不可收回的 - 若有一方開始了（例如：說話），就不能被忽略，或收回，或假裝沒有發生過。</p>
(三) 人際溝通的主要元素	
(1) 人際溝 通包含	<p>(i) 參與者，包括：傳送者和接收者；</p> <p>(ii) 脈絡（背景） - 脈絡是指溝通交會的場景，包括：溝通發生的前因後果；脈絡會影響參與者的期望，如何實行溝通的意義，以及後來的行為；</p>

² 參考。Kathleen S. Verderber, Rudolph F. Verderber, Cynthia Berryman-Fink, 《人際關係與溝通》，黃鈴媚，江中信，葉蓉慧合譯（台北：前程文化事業有限公司，2008）。

五種組成要素

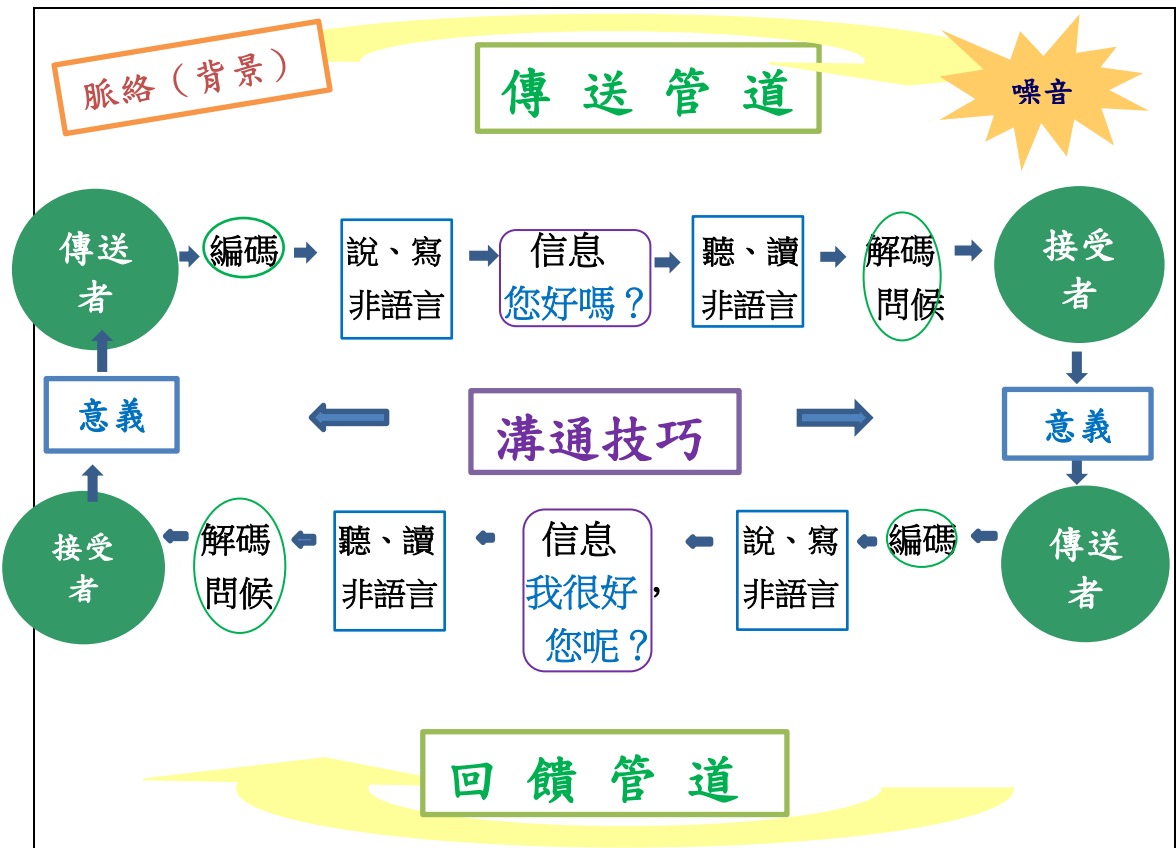
(iii) **訊息的形成** - 人際溝通的產生，是透過語言和非語言行為的訊息交換，為了辨別這個訊息運作的繁複過程，必須了解意義、象徵符號、編碼和解碼；

(iv) **管道** (途徑) - 透過感官的管道傳遞；

(v) **噪音** (干擾) - 意義可能會被外在、內在和語意的噪音所影響。

最後透過接收者的回饋來回應。

溝通的流程圖 - 傳遞信息



(2) 非言語溝通

非言語的溝通元素，例如：空間、動作、表情、語助詞、觸摸等。

(3) 增加人際溝通能力

了解人與人之間的差異性，例如：文化、性別、年齡、階級、職業等。
可藉溝通技巧來加強溝通能力。

(i) **訊息形成技巧** - 提升傳出訊息的清晰和準確程度，以致彼此建立互信和美好的人際關係；

(ii) **聆聽的技巧** - 留心聆聽和觀察對方非言語的溝通元素，以致提升了解對方的意思；

	<p>(iii) 設身處地的思考 - 嘗試以對方的立場思考，以致更深了解對方的意思，然後作出合適的回應；</p> <p>(iv) 友善的態度 - 以真誠和敏銳的態度，分享對方的想法和感情；</p> <p>(v) 建立關係 - 提升彼此的友誼，建立美好的關係和互信。</p>
<p>(四) 運用“靜態時刻”</p> <p>大多數人每分鐘可以說 100-150 個字，聽 450-500 個字。因此當您聽別人說話時，您會有足夠時間去做其他事，而這段時間便是“靜態時刻”。</p> <p>以下幫助您如何運用“靜態時刻”：</p>	
<p>(1) 收集資料</p>	<p>運用“靜態時刻”的第一點：收集資料</p> <p>溝通的“靜態時刻”不是給您時間去想，如何回答問題，或想與話題無關的事情，而是讓您可以用來收集資料：</p> <p>(i) 聆聽對方所用的字句；</p> <p>(ii) 觀察對方的身體語言；</p> <p>(iii) 記錄那些重複表達的思想和使用的字句。</p> <p>當您聆聽時，您要緊記以下的問題：</p> <p>(i) 為甚麼他/她向我說這番話？</p> <p>(ii) 為甚麼他/她選擇在此時此刻說出來？</p> <p>(iii) 為甚麼他/她用那些字句、不斷重複某一些字句和想法？</p> <p>(iv) 他/她在甚麼時候低聲說話？甚麼時候表現激動？</p> <p>(v) 為甚麼他/她把手臂交叉放在胸前等？</p>
<p>(2) 一致</p>	<p>運用“靜態時刻”的第二點：“一致”</p> <p>“一致”就是人所用的字句、聲調和身體語言都在傳達同一訊息。但當其一或二不是傳達同一訊息，因而產生混淆或不明朗的情況時，便是“不一致”。</p> <p>在溝通方面，有三個元素（字句、聲調和身體語言）可以達成“一致”，各佔不同的份量。在溝通的範疇內，字句只佔 7%；聲調佔 38%；身體語言就佔餘下的 55%。</p> <p>因此，當人說話時，便要記住他們所用的字句、聲調和身體語言，要記住它們各佔的比率，也要注意它們是否一致。</p>
<p>(3) 人際距離</p>	<p>運用“靜態時刻”的第三點：人際距離</p> <p>人際距離是指參與溝通者，雙方在背景、教育、宗教信仰和經歷上的差距，和彼此清楚了解對方的程度。</p> <p>若不了解對方的言詞（字句）、身體語言和行為的含意，彼此之間的人際距離便越大。同時，文化的差距或生活方式，會產生誤會，就是當其中一方誤解另一方</p>

所做的事和所說的話。例子：兩個人來自不同的文化，A 君說了一些詞彙或動作，是他的文化完全接受的，但卻開罪了來自不同文化的 B 君。
 聆聽的技巧就是要了解對方的言詞、身體語言和行為的含意，拉近雙方的距離，以致雙方都共同了解對話時，所帶出的訊息。

(五) 留意身體語言

有些人的姿勢和動作可以讓您知道他/她的感受，特別是有幾種姿勢是有它的特徵。當這些姿勢特徵和其他的聆聽技巧元素配合時，您便能略知一個人的感受和他/她的出身（這些姿勢特徵會隨着文化的不同，而意思各有不同）。

訊號	聲調	面部表情	體姿	眼神接觸	身體接觸	手勢	空間距離
溫暖的	柔和的	微笑，表示興趣	向對方前彎，舒暢	正視對方	彼此輕觸	雙手打開歡迎對方	拉近距離
冷酷的	尖硬的	皺眉頭，不感興趣	向後倒退，繃緊	逃避視線	避免接觸	交叉胸前，保護自己	保持距離

以下提供一些姿勢特徵，作為參考：

- 「合作」姿勢特徵：雙手放鬆；挺直而坐；上身作好發力的姿勢。
- 「有信心」姿勢特徵：兩手合上，食指向上；挺背；兩手放在背後，或放在外衣的口袋內，露出大姆指。
- 「緊張」姿勢特徵：清喉嚨；坐立不安；不停扭動自己的手；不敢直望對方；流汗。
- 「挫敗」姿勢特徵：呼吸急促；緊握雙手；不停扭動自己的手；緊張的姿勢；用手“梳”頭髮；抓頭。
- 「坦誠」姿勢特徵：雙手放鬆；挺直而坐。
- 「保護自己」姿勢特徵：手臂交叉放在胸前；小腿交叉坐着；緊張的姿勢。
- 「懷疑」姿勢特徵：手臂交叉放在胸前；從旁看；用手擦眼睛；不願繼續聽。
- 「沒有安全感」姿勢特徵：咬筆；咬指甲；手常放在口袋裡。

(六) 溝通的障礙

溝通是一種過程，是彼此分享訊息的過程（包括：語言和非語言），藉此彼此了解。若溝通，沒有清楚表達意思，或對方沒有專心聆聽，以致不明白，不了解，或甚至誤解！講者和聽者，雙方都有可能成為溝通的障礙：

講者 - 說話時未能或沒有表達出自己的真正意思；

聽者 - 聽進去的，不是講者真正的話，因他的接收有問題。

先檢討自己，有時是我們自己的表達能力有問題，例子：詞不達意！

五種阻礙溝通的原因：³

- (1) 沒有興趣，或缺少與人談話的機會，以致減少與人溝通的能力，不知道如何開放與人分享，表達上有困難！
- (2) 害怕洩露自己的感覺和思想。不願冒被人拒絕或傷害的危險；
- (3) 不認為自己的意見有何價值，也不想付出；
- (4) 沒有專心聆聽，人在心不在；
- (5) 聽覺有問題，因而令溝通上有困難。

阻礙溝通的癥結有時明顯，但有時卻是錯綜複雜，叫人看不透。

想一想：假若您感到溝通上有問題，您認為導致無法溝通的原因是甚麼？例如：表達能力欠佳；害怕洩露自己的思想；不想浪費時間，覺得自己的意見沒甚麼價值等。

(七) 有效的溝通方法

先自我檢視自己的溝通技巧：

- (1) 我能否自然地，用言語清楚的表達自己的意思？
- (2) 我的非言語（例如：眼神，手勢，面部表情等）是否與我的言語表達一致？
- (3) 我在表達自己的意思時，我能否選擇準確和恰當的詞彙？
- (4) 我說話時，聲調（大、小，高，低），咬字等，是否清楚、準確、恰當？
- (5) 別人是否準確地理解，明白我的言語和非言語所表達的意思？
- (6) 我能否準確地接受別人用言語和非言語所表達的意思？
- (7) 我的聽覺有沒有毛病影響我接收信息？

有效的溝通方法：

- (1) 沉着的陳述您的立論；
- (2) 同時也能清楚、有條理的處理您的言語和用詞；
- (3) 要求對方回應；
- (4) 對所收到的回應，也能完全接納。

(八) 實踐應用

要有良好的人際溝通，最重要是認真、努力實踐應用在日常生活和人際關係上。

想一想：您對良好的人際關係是如何評價的？若要關懷人，最重要的特質是甚麼？

以祈禱結束

參考資料

何少玲。《教會關懷人課程 - 基礎班》。加拿大，多倫多：泉源輔導中心，2009。

³ 參考：羅曼·賴特，《夫妻溝通技巧 - 美滿婚姻 Communication: Key to Your Marriage》，柯美玲譯，（臺灣：大光，1990），頁 96。