門徒訓練課程 - 作主門徒：跟主腳蹤

（Ⅱ）組員學習版（**Member's Version**）

單元三：活出門徒的生活

本課主題：《第六課 - 建立和諧的人際關係》

本課重點：認識甚麼是人際關係，培養美好、和諧的品格，建立和諧的人際關係，處理人際關係的基本技巧和人際溝通技巧。

課程流程

禱告開始

上一課主題：「第五課 - 提升健康的自我形像」。

Part I：破冰活動

組長會用一個問題/活動引導大家分享，幫助我們進入主題。

Part Ⅱ：核心真理教導

本課重點經文：「原來我們在許多事上都有過失，若有人在話語上沒有過失，他就是完全人，也能勒住自己的全身。」（雅 3：2）

（一）人際關係的重要性和培養美好的品格

（1）人際關係的重要性

人際關係是非常重要的，差不多佔了我們人生大部分的時間是用來與人接觸和溝通；包括的層面也非常廣泛，例如：與父母親，兄弟姊妹，親友，老師，同學，上司，同事，社區鄰居等。

事實上，每個人都需要愛和被愛，尊重和被尊重，渴望與別人建立和諧的人際關係。

如何建立和諧的人際關係，就是先讓自己成為值得別人結交的朋友，然後主動與人建立和諧的人際關係，別人會被您的言行影響而作出回應。人是很微妙的，在每個人心裡都有一個人際關係寒暑表，會受到內在和外在因素影響，可能是因為彼此的個性、性格等因素；因此，人與人相處是一門藝術、學問，也是雙向互動的過程。

（2）培養美好的品格

要有和諧的人際關係，必須培養美好、和諧的品格，例如：具備以下的基本特質：

（i）**正面樂觀的思考模式 -** 例如：可將負面的固執，改為擇善固執；奢侈浪費，改為慷慨大方；優柔寡斷，改為小心謹慎；頑皮，改為活潑聰明等；彼此都開心和容易接受。自然能夠培養出喜樂的心、憐憫人的心、同情心等，讓人容易親近。

（ii）**美好的屬靈品德 -** 願意謙卑學習、樂意接受意見、培養屬靈美德，例如：

敬虔 - 對神存敬畏的心，知道自己實在很渺小，沒有甚麼值得可誇；

感恩、信心 - 對神、對人常存感恩的心；對神、自己和別人有信心；

公平 - 不偏心、一視同仁，沒有階級觀念、有正確的人生觀、價值觀等；

謙卑、和睦、忍耐 - 溫柔，平易近人，不驕傲，顧及別人的感受和需要；有耐性、不輕易發怒；

誠實 - 可信任、正直、忠誠；

大方坦誠 - 有開朗坦誠的性格，容易包容，不斤斤計較，待人處事爽直。

寬容 - 饒恕別人的過失也就是饒恕自己，讓自己從苦澀裡釋放出來，以致心靈輕省，保羅說，「…不可含怒到日落」（弗 4：26）。同時，仇恨不能驅走仇恨，唯獨愛能。

（iii）**品格操練 -** 每時每刻養成良好的習慣，凡神喜悅的事情立刻遵行，凡不合神心意的事情，就不看、不聽、不想、不說、不做。

省思：要有和諧的人際關係，必須培養美好和諧的品格，以上所提的正面樂觀的思考模式是否有助我建立和諧的人際關係？若是，如何培養？

我的領受：_____

_____。

（二）建立和諧的人際關係

有些人學習人際關係技巧，是以「自我利益（贏得友誼/影響別人）」為出發點。但基督徒的人際關係，是以「基督的愛、捨己和榮耀神為出發點。我們學習這些技巧，為要更有效服侍別人，彰顯主的愛，並成為和平的使者。

建立和諧的人際關係，需要從內心到外表真誠的流露出來。以下十種使別人喜歡您的秘訣，可以用來作為參考如何建立和諧的人際關係（以下資料參考：John C. Maxwell《人生一定要沾鍋（Winning with People）－只有與人共贏才有大贏家》）[1]。（「沾」意思指人際關係要「沾」得上去、有連結）。

[1] John C. Maxwell《人生一定要沾鍋 － 只有與人共贏才有大贏家》台北市：智庫股份有限公司，頁 38-250。

（1）**從心開始 - 愛和關心 -** 真誠的愛和關心別人是人際關係的基礎，也是建立友誼的先決條件。因此，對您關心的人，坦誠表達您對他們的愛和關心；當他們感到灰心、失望時，給對方一個鼓勵，例如：『您能做到的，繼續努力！我就在您後面支持您』等。

（2）**從內心開始 - 值得信任 -** 信任是所有關係的基石，也是友誼最重要的品德；為了加強人際關係，必須培養和重視別人認為值得信任的美德，讓他們看到真正的您。

以下是一些自我測試：[2]

（i）當朋友告訴我他/她的個人事情，我會否告訴其他人朋友剛告訴我的事？

（ii）我有沒有發現自己在抱怨，或說有關別人負面的話？

（iii）在對話中，我是否將事實擴大，讓故事更好聽？或當被問到某些事情時，我會否說些不重要的話，或白色謊話？

（iv）在幾個人交談時，我是否經常耳語，或中斷別人的對話？

（v）我的投入 - 我有多友善？我有多珍惜人際關係？

（3）**從口 - 說話的能力 -** 說話是溝通的主要渠道，是建立人際關係最重要的橋樑。關係越密切，所說的話對聽者的影響越深！

說話可以拆毀人 - 人的舌頭是全世界最珍貴的東西，也是最壞的東西，主要是看它的主人（雅 3：2、5-6）

說話也可以建立人 - 以善意的方式，說出恰當的話，多說正面，少說負面的話，多說感謝和讚賞的話。一句善意和智慧的話，它的價值是無法估計（箴 25：11）。善意的話不用花錢，但它的成就卻很大。同時，即使常常使用給予別人，自己也不會減少。

（4）**從口 - 給予讚賞 -** 給予真誠的讚賞和感謝，可以使人立刻開心，也在人心中留下美麗的回憶。每個人都喜歡受人尊重和讚賞，感到自己很重要和有價值。別人不會關心您知道多少事，直到他們知道您有多關心他們。[3]

讚賞是誠意、無私、由心底發出的；阿諛只是口頭說說和為自己打算。不是阿諛諂媚，而是真誠、慷慨的讚賞。

您喜歡別人對您事事挑剔？還是讚賞鼓勵？您怎樣待人別人也怎樣待您。

謹記：在每天的生活，別忘了給別人留下一點讚賞的溫馨，這一點小火花會燃起友誼的火焰。從現在開始盡量去發掘別人的優點；然後，真誠地、慷慨地去讚賞他們。而他們也會把您讚賞的說話，珍藏在心中。

---

[2] Michael D. Warden. “Making Friends – Keeping Friends”, USA: Thom Schultz Publication, Inc., P. 22-25.

[3] 戴爾・卡內基和黑幼龍，頁 80-132。

（5）**從口和耳 - 談論別人感興趣的話題 -** 發自內心真誠的尊重，找出共同喜好，以對方感興趣的話題作為談話焦點；這樣可以引起對方的興趣，而不會感到沉悶和與他無關。更要成為一個好的聆聽者，聆聽（包括：沒有說的話、身體語言等）和鼓勵對方多談他/她感興趣的事，因每個人都喜歡受尊重，和別人聆聽他/她的發言。

切記：不要打斷別人的說話（箴言 18：13），將焦點和話題轉移到自己身上，這樣只會讓人不會有興趣繼續談論！

（6）**從眼 - 友善的眼神 -** 給別人一個友善的眼神，特別當別人灰心、失望時，一個鼓勵的眼神，可以使人重新起來；例子：當彼得三次不認主後，「主轉過身來，看彼得…。」（路 22：61）主親切的眼神，讓彼得得着勇氣，認罪重新起來事奉主。

（7）**從臉 - 經常微笑，留下美好的印象 -** 每天早上起來問自己：『我喜歡看見太陽臉？還是苦瓜臉？我要開心，好像太陽臉？還是不開心，好像苦瓜臉？』保持微笑，微笑是喜樂的反映，聾人可以聽到，小孩子也可以明白。在任何情況，與其發一百句怨言，不如一笑更能吸引別人注意、喜歡和親近。微笑可以讓許多不可能變成可能。歡笑，世界與您同笑；哭泣（或抱怨），您只能獨自承受！這句話源自英文詩句（Laugh, and the world laughs with you; weep, and you weep alone.）

（8）**從腦 - 記住對方名字 -** 記住對方的名字，讓人感到受尊重，因自己的姓名對任何人來說，都是最親切和最悅耳的聲音。同時，記着對方曾經表示不喜歡的事物，不要重複讓人生氣。

（9）**從手 - 親切的握手 -** 心靈交流。當人傷心時，說話不能安慰人，不小心的說話反會增加別人的痛苦；相反，溫暖的手或一個親切的擁抱能夠安撫人心。

（10）**全人 - 容易與人相處 -** 如何讓人安心自在？如果您能夠放鬆自處，會幫助別人自在地與您相處。同時，真誠地喜歡別人；欣賞每個人之間的差異；不論任何人，一視同仁；了解人性的弱點，也不遮掩自己的缺點；留心別人的感受；很容易寬恕別人，也能夠盡快請求別人寬恕。

省思：以上十種使別人喜歡您的秘訣，可以用來建立和諧的人際關係，我認為我已經掌握了多少種，其餘未能掌握的，我考慮如何改善呢？

我的領受：_____

_____。

（三）處理人際衝突的基本技巧

人與人相處，總會有機會產生誤會、磨擦、衝突，因此要懂得處理衝突；盡快和盡量將大事化小、小事化無。

以下是一些處理人際衝突的基本技巧（以下資料參考：John C. Maxwell《人生一定要沾鍋 - 只有與人共贏才有大贏家》；戴爾．卡內基和黑幼龍所編著的書《溝通與人際關係 - 如何贏取友誼與影響他人》譯詹麗如）。

（1）**不批評、不責備、不抱怨**[4]**-** 批評、指責和抱怨別人是很容易的，但同時亦斷送彼此的關係。批評不單不能改變事實，更會招致憤恨；因為人人都討厭被人指責。您想糾正的人，他們會為自己辯護，甚至反過來攻擊您。相反，善解人意和寬恕別人；對事，不對人！需要修養和自制的能力；但最後，贏得友誼和信任。

為甚麼我們很容易陷入批評的陷阱，摧毀友誼；因我們自己缺乏安全感，本能地知道如何傷害，削弱別人讓人難堪。要培養對神、對自己有信心，並培養同理心、忍耐和仁慈，這比批評、責備人更有幫助。

（2）**以他人角度了解事情 -** 真誠地盡量嘗試了解和明白對方的想法，設身處地在別人的角度來看、感受和思考事情，為甚麼他/她要這樣做？不要嘗試將人塑造成自己想像的人，接受他/她就是他/她；承認別人也有妥善的見解，並檢視自己的態度。這樣可以幫助擁有和諧的人際關係。

（3）**怎樣的人也決定怎樣看待人**[5] **-** 人看待別人的方式，其實是自我的反射：如果您信任別人，您會覺得別人都是值得信任的；如果您是樂觀的，您會覺得別人都是樂觀的；相反，如果您是悲觀的，您看甚麼都是悲觀的。

如果您討厭某人，那就表示那人令您討厭的特質，在您自己身上也有；因那些不屬於您的特質，並不會困擾您。

（4）**受傷的人經常會傷害別人**[6] **-** 傷人的人可能是一個受過傷的人，以致過度反應、誇張、保護自己！他們也經常被別人和自己所傷！受傷最深的人，對別人造成的傷害也最大！

理解對方的傷痛能幫助我們產生憐憫，但並不代表我們要無底線地容忍罪惡或虐待。我們可以為他/她禱告求神醫治，同時也要設立健康的界線保護自己。

假若您發現正與受傷的人相處，有以下的建議：

（i）不要認為他/她是針對您；

（ii）更深入了解他/她，找出問題所在；

---

[4] 戴爾．卡內基和黑幼龍所編著的書《溝通與人際關係 – 如何贏取友誼與影響他人》，譯詹麗如，臺北市：龍齡有限公司，頁 28-42。

[5] John C. Maxwell，頁 38-52。

[6] John C. Maxwell，頁 70-80。

（iii）跳出處境來思考；不要加增他們的痛苦，幫助他們得到援助。

萬一自己就是受傷的人，以下是一些自我測試：

（i）我是否幾乎每一天都經歷某種形式的衝突？例如：我是否總是說錯話？

（ii）別人是否經常觸怒我？

（iii）是否不好的事自然地落在我身上？

（iv）我是否只有很少朋友，而我希望能有多些？

假若這些問題的答案大部份「是」；您必須承認和願意改變，事情才能改變。

方法：若想健康前進卸下所有傷痕、眼淚、嫉妒等，就要「忘記背後，努力面前」，接受別人的幫助解決問題，就能輕省前行。

（5）**如何贏得合作**[7]**-** 每個人只注意自己的需要！因此影響別人的唯一方法，就是處處為別人設想，從別人的角度來看他們需要甚麼，並讓他們知道怎樣去獲得；例如：當想出一些好主意時，不妨讓他們去發掘那些觀念，並讓他們覺得這些主意是他們想到的；會因此特別喜愛和多參與。

（6）**避免爭辯**[8]**-** 是唯一能在爭辯中獲得好處的方法。尊重別人的意見和顧及他人的面子，切勿對他/她說：『您錯了』。假若自己也有錯，先說自己錯在那裡，然後以間接的語句，多多鼓勵，讓對方看出他/她錯在那裡。

這裡給您提供一些小秘訣：即使對方看似是對您發脾氣，也不要立刻還擊。先做一個深呼吸，然後心裡靜靜由 1 數到 10，或直至對方願意說出真正原因。為了確保真正了解，沒有理解上偏差！重說一遍所聽到的，並問「我的理解恰當嗎？」或說：「我怕我以自己的方式來理解，這是你的意思嗎？」多問一次總比誤會對方的意思好。

省思：在日常生活中，與人相處時很容易產生誤會、衝突。根據以上的建議，我認為有沒有效幫助我處理人與人之間的磨擦，衝突？ 若有，哪一種我認為最有幫助？

我的領受：_____

_____。

（四）人際溝通技巧[9]

[7] 戴爾．卡內基和黑幼龍，頁 198-202。

[8] 戴爾．卡內基和黑幼龍，頁 146-154。

[9] 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）。

每個人來自不同的背景，有自己獨特的想法和做法。因此，在一個群體當中，總有不同類型的人，例如：衝動型、理智型、活躍型、完美型、自我中心、樂意助人等；有些人做事很有組織；有些人喜歡隨意；有些人喜歡合群；有些則喜歡獨處等。

人際關係最重要是懂得溝通，特別是在群體生活中。

（1）**人際溝通的定義**

人際溝通是一個過程，在一段時間內，一連串帶有目的和系統性的行為。

人際溝通需要參與溝通者，共同創造意義。

（2）**人際溝通的重要性**

（i）藉人際溝通維繫彼此關係 - 人與人之間透過溝通來維繫彼此之間的關係，沒有溝通，關係就不可能存在；

（ii）藉人際溝通建立自我和滿足社交需求；

（iii）藉人際溝通獲取資訊和達到目標。

（3）**人際溝通包含五種要素組成**

（4）**運用“靜態時刻”**

（5）**留意身體語言**

進深思考：（3）**人際溝通包含五種要素組成** - 要認識人際溝通包含五種要素組成，因為它會影響我們與人溝通時所產生的結果；同時（4）**運用“靜態時刻”**和（5）**留意身體語言**，亦是幫助我們更有效與人溝通，但因時間關係（更多資料，請參閱本課最後的「**課後進深閱讀**」）。

（4）**發問技巧**

學習如何發問與對話有關的問題，適當的時間，問正確的問題，表示您的關注。

（i）細心聆聽對話中透露出來的資料；

（ii）只問那些與對話有幫助的事；開始時是一般的問題，然後漸漸問一些較具體的問題；

（iii）切勿用問題來打聽別人的私隱，這樣只會阻礙對話；

（iv）不要害怕靜默的時刻出現，靜默的時刻可以讓彼此有時間去思考問題。

我的領受：_____

_____。

Part III：討論、分享與禱告

（一）小組討論與分享

小組討論：先自我評估與人的關係，然後（可選 2-3 題在小組中討論，或按情況自行決定）

自我評估：先安靜、默禱 2 分鐘，然後回答以下的問題。

（1）在人際關係上，我有沒有需要改善的地方？若有，我準備如何改善：

（i）我與神，與自己的關係如何？_____ 。

（ii）我與家中每一個成員，例如：父、母、兄弟姊妹、配偶等的關係如何？

_____ 。

（iii）我與朋友的關係如何？_____ 。

（iv）我與教會的弟兄姊妹、導師、牧師等的關係如何？_____ 。

（v）我與同學，老師，同事等的關係如何？_____ 。

（2）我以甚麼衡量人，例如：身份，外表，財富，學位、地位等，為甚麼？我是否也以這些來衡量自己？_____ 。

（3）我有沒有穩固的友誼支持網絡？若有，別人為甚麼要選擇我作朋友？若沒有，本週我如何有計劃地安排對友誼有貢獻的事情_____ 。

（4）我有沒有需要處理有困難的關係，例如：曾因他人而受到傷害，感到痛苦？若有，我願意面對這些創傷嗎？列出一、兩個有關饒恕（被饒恕或饒恕人）的經歷_____

_____ 。

見證分享

可預備分享過去對「和諧的人際關係」的認識或感受。

（二）禱告與回應行動

🙏**小組禱告：**2-3 人一組，為彼此具體的交託事項禱告。

🙏**組長帶領結束禱告**：

行動挑戰：本週每天靈修，操練「禱告交託」。

本課金句背誦：「原來我們在許多事上都有過失，若有人在話語上沒有過失，他就是完全人，也能勒住自己的全身。」（雅 3：2）

下一課主題：「第七課 - 渴慕神話語：舊約概論」

在下一課上課前，預先閱讀下一課的內容。下週分享聚會前，完成本週的全部習作。

🙂**本週學習摘要：**（請安靜思考 5 分鐘，然後寫下以下的具體行動）

（1）我對本課主題「建立和諧的人際關係」有甚麼更多的認識和領會：_____

_____。

（2）在今天的學習中，最感動我的一句話是：_____。

（3）一個具體行動：我要立志設計適合我（清晰、簡單、可行）的計劃，將實踐行動中的《和諧的人際關係》在這兩個星期，具體的實踐應用在日常生活中：_____

_____。

本週實踐行動

本週操練：個人省思與回應

實踐行動：將《和諧的人際關係》活出來（請勾選 1-2 項本週具體實踐和記錄）

[ ] 有美好的生活見證 - 如何實踐謹慎自己的言語，例如：用愛心說誠實話（弗 4：15），污穢的言語一句也不可出口，更要隨事說造就人的好話，叫聽見的人得益處（弗 4：29）

_____。

[ ] 有效的溝通技巧 - 必須懂得聆聽（箴 18：13；雅 1：19 下），本週我如何操練快快的聽、慢慢的說_____。

[ ] 工作態度 - 不論大小事情都忠心，絕不敷衍等，我如何實踐在小事上忠心，例如：

_____。

[ ] 建立美好和諧的人際關係，例如：對父母 - 尊重、順服，對兄弟姊妹、朋友、同學、同事、主內肢體等 - 彼此相愛、關心、鼓勵、支持等，本週我願意如何付代價實踐在日常生活中，例如：對家人，為他們預備一餐非常豐富美味的晚餐，對朋友，邀請幾個常一起的朋友，預備簡單午餐郊外遊玩_____。

本週禱告重點（以下只作參考範例）：

「親愛的主耶穌，深深感謝祢讓我生活在這個世界不是孤單一人，而是有許多親友、主內肢體、同學、同事等，與我一起成長。同時，在人生不同的階段中，也會接觸許多不同類型的人；因此，必須認識甚麼是人際關係，處理人際關係的基本技巧和人際溝通技巧。求聖靈幫助我培養美好、和諧的品格，建立和諧的人際關係。奉主耶穌基督的聖名祈求，阿們。」

組員備註：

（1）上課前請先閱讀本課「組員學習版」所提供的資料最少一次；預備簡單分享過去您對本課主題的一個認識和感受。

（2）上課時，請準時出席，並帶本課資料和聖經。

（3）課後重溫本課內容兩次，在課本末尾的空白處寫下「本週學習摘要」並完成指定作業。

（4）本週記錄最少一項您對本課主題有甚麼更多認識、體驗和結果。

（5）遇到困難時，可隨時聯絡組長代禱。

願神悅納您渴慕更多認識主的心，帶領您在「建立和諧的人際關係」的旅程中，更深經歷祂的恩典、信實和引導。

課後進深閱讀

（3）**人際溝通包含五種要素組成**

要認識人際溝通包含五種要素組成，因為它會影響我們與人溝通時所產生的結果。

參與者	包括：傳送者和接受者。
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。
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。
管道（途徑）	透過感官的管道傳遞。
噪音（干擾）	意義則可能被外在、內在和語意的噪音所影響。 最後透過接收者的回饋來回應。

（4）**運用“靜態時刻”**

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”。

以下能幫助您了解對話，或面談的內容和運用當中觀察到的資料：

第一個元素：收集資料	溝通的“靜態時刻”不是給您時間去想，如何回答別人的問題，相反，這時刻是讓您用來收集資料，例如：聆聽對方所用的字句；觀察對方的身體語言；記錄那些重複表達的思想、使用的字句等。 當您聆聽時，要緊記以下的問題： （i）為甚麼他/她選擇在此時此刻向我說這番話？ （ii）為甚麼他/她不斷重複某一些字句和想法？ （iii）在甚麼時候低聲說話？甚麼時候表現激動？ （iv）為甚麼他/她把手臂交叉放在胸前？
第二個元素：一致	在溝通方面，在表達「情感和態度」時，心理學家提出一個著名的參考比例：字句只佔 7%；聲調佔 38% ；身體語言佔 55%。因此，當我們表達關心和愛意時，語氣和眼神往往比說出來的話更重要。 “一致”就是人所用的字句、聲調和身體語言都傳達同一訊息。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” 。 因此，當別人說話時，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是否一致。
第三個元素：人際距離	人際距離是因雙方的文化背景、教育程度、宗教信仰和經歷等所產生的差距；例如：文化的差距或生活方式，會產生誤會，就是當其中一方誤解，另一方所做的事和所說的話。 聆聽的技巧就是要了解對方的文化背景、言詞、身體語言和行為的含意，拉近雙方的距離；以致雙方共同了解對話時，所帶出的訊息。

（5）**留意身體語言**

有些人的姿勢和動作，特別有幾種姿勢特徵和聆聽技巧元素配合時，便能讓您知道他/她的感受（注意：有些姿勢特徵會隨着文化不同，意思也有不同）。

「坦誠合作」	雙手放鬆；挺直而坐；上身作好發力的姿勢。
「有信心」	兩手合上，食指向上；或兩手放在外衣的口袋內，露出大拇指；挺背。
「緊張」	清喉嚨；坐立不安；不停扭動自己的手；不敢直望對方；流汗。
「沒安全感」	咬指甲；手常放在口袋裡。
「懷疑」	手臂交叉放在胸前；用手擦眼睛、摸鼻子；不願繼續聽。
「挫敗」	呼吸急促；緊握雙手；或不停扭動自己的手；抓頭。