

第三課 - 溝通技巧：聽、說、問

以詩歌、祈禱開始

人際溝通其中三項非常重要的元素：就是聆聽、說話和發問的技巧。

人際溝通是一門學問，特別當遇到那些充滿不滿、負面、受挫折等的人溝通就更難，因為在他們這樣的情緒下，更加束手無策。因此，需要有智慧和溝通技巧。

與人溝通是需要留心聆聽和說話有技巧，並巧妙地發問題，而不是漫不經心地交談。

(一) 聆聽的技巧	
(1) 聆聽的 定義	從對方表面所說的話、表情、聲調等，來明白甚麼是對方真正想表達的；並嘗試理解對方的真正意思和感受。
(2) 聆聽的 目的和 重要性	嘗試明白對方的想法、感受和意義。 聽到已表達出來的說話，看到已表達出來的表情、聲調、動作等，並且盡量了解對方沒有說出來的話和感受。因有時聽到的，與對方想表達的不同。
(3) 聆聽的 障礙	揣測別人的意思，自我假設，自我對話，對號入座，妄下判斷，未聽完便打叉，急於提供意見，轉換話題等。
(4) 聆聽的 種類	(i) 被動聆聽（人在心不在）； (ii) 有選擇性的聆聽（只聽想聽的或喜歡聽的）， (iii) 主動聆聽（用心和全人投入，認真專注聆聽對方說話，給予對方尊重、耐心、時間等）。
(5) 聆聽的 條件	要有耐性，不怕靜默，不急於開口。
(6) 聆聽的 技巧	專注： 眼神接觸；面部表情；少辯駁、多聆聽；常自問和挑戰自己的看法、論點，而不是挑戰對方的看法、論點；要尋根究底，未找到真正的答案，不隨便開口；專心一致。 觀察： 信息 - 字詞 7%，聲調 38%，身體語言 55%；非語言上的行為表達 - 表情，眼神，姿勢，聲調，手勢等。語言上的行為表達：遲延，重覆，矛盾，口吃等。 反應： 重覆對方重要的詞語或意思；自然流露情感方面，例如：點頭、微笑等。 這裡提供一些小秘訣：

	<p>即使對方看似是對您發脾氣，也不要還擊。別人的情緒或反應很可能和您一樣，是由於不滿或遭受到挫折而造成的；因為傷人的人，必是自己先受了傷害！因此，先做一個深呼吸，然後靜靜由1數到10，讓對方盡情發洩，直至他/她說出真正想表達的是甚麼。然後說：『多告訴我一些您所關心的事。』總比說：『這不是我份內的事（這很容易激怒對方）』較好。</p> <p>掌握和明白每一次的溝通，因為許多時，可能小小的心不在焉，而導致您與別人的關係疏遠。許多時，人在抱怨別人不聽他們說話，但他們忘了自己也沒有聽別人說話！</p> <p>記住！別人說的和我們所聽到的，可能會產生理解上的偏差！個人的分析、假設、判斷等，可能會歪曲我們所聽到的事實。</p> <p>為了確保真正了解對方，重說一遍您所聽到的，和您的想法，並問：『我的理解恰當嗎？』或如果您對某人說的話有情緒反應，就直接說出來，並詢問更多的信息：『我怕我可能沒有完全理解您的話，我想您所說的就是這樣的意思吧，這是您的意思嗎？』多問一次，總比誤會對方的意思好。</p>
<p>(7) 自我 省察</p>	<p>(i) 甚麼內在或外在的因素，干擾我聆聽？</p> <p>(ii) 我有沒有打斷或將焦點轉移到自己身上？</p> <p>(iii) 我有沒有在對方還在說話時，表現出沒有耐性，或在心裡想該怎樣回答，或想其他事情？</p> <p>(iv) 我有沒有留心對方的感受，或讓對方表達他/她的感受？</p>
<p>(二) 說話的藝術</p> <p>說話能祝福人，作流出神能力的出口；也能咒詛人，被撒但利用。</p>	
<p>(1) 說話的 技巧</p>	<p>(i) 說話清楚；咬字、發音清晰；</p> <p>(ii) 選用適合字和詞，簡單，易明；</p> <p>(iii) 說話時的速度要恰當，不會太快，也不會太慢；</p> <p>(iv) 重點清楚，簡單，易明。</p>
<p>(2) 在話語 上應注 意的</p>	<p>(i) 不說閒話，不說不肯定的話或不準確的話；</p> <p>(ii) 不說謊言；不故意一口兩舌；</p> <p>(iii) 不聽或不相信不肯定的話，或不準確的話，更不要傳；</p> <p>(iv) 不爭競、不喧嚷；</p> <p>(v) 若常常能聽見甚麼樣的話，就要小心；因為若我們常常能聽見甚麼樣的話，就表示我們是甚麼樣的人。</p>

<p>(3) 基督徒的言語</p>	<p>語言是我們互相溝通的基本渠道，也是衡量一個人品格的尺度。因此，我們必須說準確的話，在話語上一點也不能馬虎。若我們說話馬虎，不分場合，不尊重對方感受，隨意說話，這樣就很容易傷害別人的心。</p> <p>主耶穌要求門徒要愛人如己，並在一切所行的事上都要造就人，要隨時說造就人的好話，使聽的人得益處，在言語上結出聖靈的果子。「污穢的言語，一句不可出口，只要隨事說造就人的好話，叫聽見的人得益處。」(弗 4：29)</p> <p>(i) 要說合宜的話 「口善應對，自覺喜樂，話合其時，何等美好。」(箴 15：23)</p> <p>(ii) 要說感謝的話 「淫詞，妄語，和戲笑的話，都不相宜，總要說感謝的話。」(弗 5：4)</p> <p>(iii) 要說和氣的話 「你們的言語要常常帶着和氣，好像用鹽調和，就可知道該怎樣回答各人。」(西 4：6)</p> <p>(iv) 要控制自己的舌頭 「惟獨舌頭沒有人能制伏，是不止息的惡物，滿了害死人的毒氣」(雅 3：8) 「耶和華阿，求祢禁止我的口，把守我的嘴。」(詩 141：3)</p>
<p>(4) 最受歡迎和最重要的說話</p>	<p>“我愛您”；“我為您感到驕傲”；“您有甚麼意見？” “謝謝您！”；“對不起！”</p> <p>多說“謝謝您”促使您更加樂觀，更有創意，變得更可愛，更寬容，活得更長壽。嘗試今天對某人說聲：“謝謝您”，列出 3 件您要感謝的事情，在每一件事上都表示感謝，數算恩典，感謝神。</p>
<p>(5) 話語的破壞性和建設性</p>	<p>「一句輕率的話-會引起爭端和紛爭； 一句無情的話 - 會刺傷人心；¹ 一句苦毒的話 - 會破壞關係和增加憎恨； 一句殘酷的話 - 會打擊或使人致死。 然而，一句恩惠的話-使事情順利； 一句喜樂的話 - 使人愉快，點亮這一天； 一句安慰和合宜的話 - 消除壓力，平靜內心的風暴； 一句溫柔和愛心的話 - 帶來心靈的醫治和祝福； 一句希望的話 - 像陽光充滿心靈；</p>

¹ Eleanor Doan. “The Complete Speakers Sourcebook – 8,000 Illustrations & Quotations for Every Occasion”, Michigan: Zondervan Publishing House, P. 286-287.

	<p>一句輕聲細語 - 可以建立一個充滿魅力的世界。」</p> <p>「一句話說得合宜，就如金蘋果在銀網子裡。」(箴 25：11)</p> <p>可見，一句善意和智慧的話，多麼珍貴，它的價值是無法估計的。</p>
(6) 說話的 態度	<p>急的事-慢慢的說；大的事-清楚的說；小的事-幽默的說；</p> <p>沒把握的事 - 謹慎的說；沒發生的事 - 不要胡說；</p> <p>做不到的事 - 不要說；傷害人的事 - 不能說；</p> <p>討厭的事 - 對事不對人；開心的事 - 看場合說；傷心的事 - 不要見人就說；</p> <p>別人的事 - 小心的說；自己的事 - 聽聽別人怎麼說；</p> <p>現在的事 - 做完先說；未來的事 - 未來再說；</p> <p>如果你對我不滿，請對我說。(取自某餐廳的餐桌枱墊)</p> <p>最後，「多言多語難免有過，禁止嘴唇是有智慧。」(箴言 10：19)</p>
(三) 發問的技巧	
有智慧的問問題，例如：怎樣、甚麼、何時、何人、何處、為何？是不是等？然後聆聽。	
(1) 發問 技巧	<p>學習如何發出與對話有關的問題，在適當的時間，發問正確的問題。</p> <p>(i) 細心聆聽在對話中透露出來的資料。</p> <p>(ii) 發出問題，表示您的關注，也可以建立信任。</p> <p>(iii) 開始時，是一般的問題，然後漸漸深入問一些較具體的問題。</p> <p>(iv) 只問那些對你們的對話有幫助的事。</p>
(2) 切勿用 問題來 打聽	<p>切勿用問題來打聽別人的私隱，這樣只會阻礙對話，侵犯別人的私隱，切勿問：</p> <p>(i) 打聽別人私事的問題。</p> <p>(ii) 改變話題的問題。</p> <p>(iii) 批判別人對或錯的問題，或一些絕對的問題。</p>
(3) 不要怕 靜默時 刻出現	<p>不要害怕靜默的時刻出現。靜默的時刻可以讓雙方有時間去思考問題和解決方法。</p> <p>要有良好的人際溝通，必須懂得聆聽，在(箴言 18：13)「未曾聽完先回答的，便是他的愚昧，和羞辱。」同時，在(雅各書 1：19 下)「... 但你們各人要快快的聽、慢慢的說、慢慢的動怒。」</p> <p>想一想：(i) 對於良好的人際關係，您是如何評價的呢？</p> <p>(ii) 要在良好的人際關係上獲得成功，最重要的特質是甚麼？</p>
(四) 實踐應用	
<p>要有良好的人際溝通，必須懂得聆聽，說話、發問的技巧和藝術。</p> <p>想一想：您有沒有謹慎您的語言，懂得聆聽和發問問題？</p>	

以祈禱結束