

## 第五課 -- 小組溝通的技巧

小組溝通的目的是希望能達到真誠分享、有親切感、有共鳴、彼此代禱、和群策群力。溝通

不單是語言和身體語言的交流，更重要是思想、情感等能達到彼此了解，彼此相通。

要增加小組有效的溝通，不單是懂得一些技巧，更重要是實際加以操練。

組長應該學習，成為一個坦承、開放的溝通者。最佳帶動小組的方式，就是建立良好的溝通

關係。這樣會減少小組衝突的發生和減少成長的障礙。

### (一) 何謂溝通？<sup>i</sup>

溝通的方式大致可分為三類：

- (1) **書面語言 (Written Language)** - 就是指文字 Script
- (2) **身體語言 (Body Language)** - 就是指身體所代表的記號 Sign
- (3) **說話 (Oral Communication)** - 就是指口裡所說出來的話 Speech。

### (二) 溝通的定義

溝通是人與人，用來維繫彼此的關係的最佳方法。

- (1) 溝通是一個過程，在一段時間之內，一連串帶有目的，並且具有系統性的行為。
- (2) 溝通需要參與溝通者，雙方共同創造意義。
- (3) 透過溝通來創造，並維繫關係；沒有溝通，關係就不可能存在。

### (三) 溝通的重要性

溝通之所以重要，是因為它能幫助我們，滿足五項基本的需求：

- (1) 藉溝通 - 獲取資訊；
- (2) 藉溝通 - 達到目標；
- (3) 藉溝通 - 滿足社交或心理的需求；
- (4) 藉溝通 - 彼此互相影響；
- (5) 藉溝通 - 建立自我。

### (四) 溝通由五種要素組成

<b>參與者</b>	包括：傳送者和接受者。
<b>脈絡 (背景)</b>	脈絡是指溝通的場景，包括：溝通發生的前因後果。 脈絡會影響參與者的期望、如何推測溝通的意義和接著下來的行為。 脈絡包括：物理性、社交性、歷史性、心理性以及圍繞於溝通情節的文化狀態。
<b>訊息的形 成 (訊息)</b>	溝通的產生，是透過口語言詞及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，必須瞭解意義、象徵符號、編碼與解碼。

管道 (途徑)	透過感官的管道傳遞。
噪音(干擾)	意義可能被外在、內在及語意的噪音所影響。 最後透過接收者的回饋來回應。
<b>(五) 溝通強調五項原則</b>	
<p>(1) 溝通 - 具有目的性；</p> <p>(2) 溝通 - 是連續不斷的；</p> <p>(3) 溝通 - 是相對的，關係性的定義可以是互補或對稱的；</p> <p>(4) 溝通 - 是交換的，協調人與人之間的權力與情感；</p> <p>(5) 溝通 - 是不可逆轉的，因為溝通一旦產生，就不能忽略或收回，或是假裝從未發生過。</p>	
<b>(六) 溝通的六個層次<sup>ii</sup></b>	
(1) 破壞性的 溝通	人與人之間的溝通，有時只停留在這個層面：批評或不造就人的話，非常主觀，消極，語氣總帶破壞性。
(2) 表面的 溝通	是表面化的日常對話，禮尚往來的客套話題。
(3) 資料性的 溝通	只是彼此交換資料或知識的對話，說出事情的發生，卻不提及個人的感受。
(4) 部分人格 的溝通	只是表達對事情的意見，或表達個人部分內心的感受，但尚有許多的保留。
(5) 全部人格 的溝通	是內心全部感受的表達，包括：感情、思想、意志。
(6) 全面屬靈 的溝通	是真正的自我表白，不單建立在個人的層面上，更建立在個人與神的關係上。能夠在靈裡溝通，彼此認罪、互相代禱、分享苦樂、分擔重擔等等。
<b>(七) 溝通中的聆聽藝術<sup>iii</sup></b>	
<p>要有良好的人際溝通，必須懂得聆聽，「未曾聽完先回答的，便是他的愚昧和羞辱。」</p> <p>(箴 18：13) 同時，「我親愛的弟兄們，這是你們所知道的，但你們各人要快快的聽，慢慢的說、慢慢的動怒。」(雅 1：19)</p>	

經文教導我們聆聽的技巧，是要快快的聽，要聽清楚和明白對方的內容和意思。以致能夠正確的分析 and 了解對方的意思和感受，而不加上任何評論。

- (1) 有傾聽的心情，主動和以親切的態度來聆聽；
- (2) 不恥下問，若不明白再問清楚，直至清楚對方的意思；
- (3) 不存成見地聆聽；
- (4) 也聆聽對方無言的信息；
- (5) 聆聽包含接納和給予適當的回應；
- (6) 不隨便打岔；
- (7) 從對方的角度聆聽。

#### (八) 溝通中的聲調語氣和身體語言<sup>iv</sup>

<b>溝通中的聲調語氣</b>	聲調與情緒的變動有關，有時情緒的改變會不知不覺影響聲調的高、低、快、慢、語氣的抑揚頓挫、大聲、細聲等。同時，會影響整句說話的意思。
<b>溝通中的身體語言</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 頭部</li> <li>(2) 面部表情：(i) 眉額；(ii) 眼睛；(iii) 嘴唇</li> <li>(3) 手勢</li> <li>(4) 姿勢 - 例如：坐的姿勢，站立的姿勢等</li> <li>(5) 足部。</li> </ol>

#### (九) 有效的溝通藝術<sup>v</sup>

- (1) 清楚表達信息 - 咬字清楚，少用專門術語，會提升傳出訊息的準確性，避免產生誤會。
- (2) 用詞要個人化 - 例如：開頭說「我想」、「我覺得…」而不要說「大多數的人」、「有些人…」；這樣等於不敢直言自己的感受。
- (3) 不要誇大其詞 - 「從來沒聽過這樣差的…，四歲小孩也比他說得好。」不應該這麼誇大地反應。
- (4) 多說積極和鼓勵的說話 - 「一句良言，使心歡樂。」(箴 12：25 下)「一句話說得合宜，就如金蘋果在銀網子裡。」(箴 25：11)
- (5) 說話要有自信 - 充滿自信，不自卑。自信使說話者有說服力，容易被人接納。
- (6) 態度誠懇，尊重對方。
- (7) 多表達、少論斷 - 只是表達自己的感受，但千萬小心別加上任何論斷。
- (8) 講事實，不質詢。
- (9) 裡外訊息一致 - 心口相同，不單說出訊息，更需要留意自己情緒所表露的身體語言。例如，如果你的本意是「我不想…」就不要說：「我不能」。我們應該為自己的言行負責。別怕真情流露，敢於說「不」。
- (10) 請求對方回應 - 有效的溝通，必須了解訊息的接收狀況，唯一的管道就是「問」。並留意對方的反應，察言觀色，心領神會。

## (十) 小組溝通的問題

- (1) 觀念表達得模糊不清
- (2) 傳訊息的聲量太低或語氣過重，會令人難接受
- (3) 不同文化背景的區別
- (4) 全知心態，攔阻溝通
- (5) 成見、偏激的看法，破壞了溝通
- (6) 感情的因素。

---

<sup>i</sup> 吳蘭玉。《教會小組：小組動力》。香港：福音證主協會證道出版社，1990。頁 91-92。

<sup>ii</sup> 同上。頁 92-93。

<sup>iii</sup> 同上。頁 94-95。

<sup>iv</sup> 同上。頁 95-98。

<sup>v</sup> 同上。頁 104-106。