

使人得力的引導技巧

聖靈期望教會裝備聖徒，各盡其職，好叫基督的身體得以增長，但怎樣才能有效裝備信徒呢？我相信信徒是從聖靈而生的屬靈兒女，有神的靈在人裡面，人一定會有長進的意願，而且一定會有成長發展的能力；信徒不成長，絕對不是神的能力短缺，而是牧者的牧養能力不足。

要裝備聖徒，便要將他最好的帶出來，要帶出人的最好，首先要能深入快速地認識這個人最好的地方。這關乎到認識性格學以及認識這人的成長歷史，但更基本的，是要學習使人得力的引導技巧。

但使人得力，首要的不是技巧，而是胸襟，因為我們對一個人先入為主的觀念很影響我們的聆聽能力。我們對一個人的標籤，可以扼殺了這個人的成長空間。人總是有瑕疵的，但聚焦在他的瑕疵，放大他的不足，便會拒絕相信他有發展的可能性。與其消極評價一個人，倒不如尋找神在他身上的工作，以及聖靈賦予他的各樣恩賜。這人既是神的兒女，我們沒有權不去欣賞他，發展他。發展一個人可能是冒險的，但這是聖靈給予教會的任務——「裝備聖徒，各盡其職」。

使人得力，除了要有廣闊的胸襟，也要操練自己的引導技巧，這又可分為提問力、引導力和回應力三個層次。

一、提問力

1. 提問的目的

為什麼要用問題去助人成長呢？因為當有人問我們問題時，我們就會去思考答案，這是人的條件反射。要思考答案，就會符合問題的脈絡。如果有人問：「尼斯湖水怪和中國的湖怪是否真實留存在世上的恐龍呢？」即使你不太相信，但也會循這個方向稍微思想一下。

敏銳的提問力是每一個幫助人的領袖需發展的質素。問對了問題就會達到預期的目的，提問力決定你培訓的成果。在準確的時機提出問題，就可以取得期待的答案。更重要的是，帶給對方的問題，能幫助他在思考過程中發現答案，對所學的產生更強烈的印象。

有時候會碰到不知怎樣提問的情況，對方也因為不知怎樣回答而感到困擾，這是因為我們發問的時候不夠明確；使用有效的提問模式，可以讓人容易理解，容易回答，話題也談得較深入和廣泛。

所以提問不只是為了詢問不懂的事情，藉著提問還可以得到不同的效果，諸如：發現並解決問題、提升說服力、引導對方思想或反省、督促對方下決定、使溝通更流暢圓滑、扭轉情勢。

2. 基本 5W1H 提問法

以發展一個領袖為例

- A. Who 誰人——有關人的事
 - “他是一個怎樣的人？”
 - “他帶的小組有怎樣的組員？”
- B. Why 為何——有關理由
 - “你為何是一位組長？”
 - “為何你小組沒有實習組長？”
- C. When 何時——有關時間、時段、時期
 - “最遲什麼時候可以交《激勵人的讀書報告》？”
 - “你小組組員大約信主多久了？”
 - “你小組有多久了？”
- D. What 什麼——跟人事有關的資訊
 - “你有什麼抱負夢想？”
 - “你小組有何特色？”
 - “你選擇實習組長重視什麼？”
- E. Where 哪裡——地點、場合
 - “你通常在哪裡守望人？”
 - “通常你小組以什麼場合與新朋友交往？”
- F. How 如何——方法、感覺、感想
 - “你如何靈修的？”
 - “你如何教組員儆醒爭戰”
 - “你如何訓練實習組長？”

3. 發展思考的提問法

- A. 知識的問題——資料、資訊、常識、通識
 - Eg. “酸橙可以點樣變甜橙？”
 - “2015 年中國 60 歲以上人有多少？”
 - “小組教會的四大功能是什麼？”
 - “小組四個動力是什麼？”
- B. 審視的問題——檢視、了解。
 - Eg. “你的小組《八個好習慣》質素達到怎樣的程度？”
- C. 綜合的問題——廣泛的擴散性問題。
 - Eg. “關於這個問題，你要提出那些假設？”
 - “關於這位組員不斷在攪笑搔擾，請你提出一些可能性原因？”
- D. 應用的問題——思考怎樣做
 - Eg. “在你明白崇拜的《家事分享》應以類似小組的《異象分享》氣氛推動會友，你會怎樣重思表達方式？”

- E. 分析的問題——以邏輯幫助推論、各可能性
Eg. “今年這些健康倍增的小組有那些共同點？”
- F. 理解的問題——明白了什麼
Eg. “為守望下一個定義”
- G. 評論的問題——評估對錯優劣
Eg. “你對這個小組的看法如何？”
“這兩位實習導師中，你怎樣選出導師？”
“若你再帶一次今天的敬拜，你會怎樣做以致帶得更好？為什麼？”
- H. 衡量的問題——與歷史比較衡量進度及分別、掌握進退多少的衡量，熟先熟後處理優次的衡量。
Eg. “跟你以前講道比較，現在小組教會的講道有何不同？”
“對於這位組長，在今次小組有不妥的表達，你會怎樣做？”

4. 發展效率的提問法

- A. 複述提問法——尤其關係早期要用，先聆聽後提問，先充份傾聽對方所說，理解情況，才表明自己見解，這樣比較容易使對方同樣留心聽你的見解。整理對方的想法後，重複對方的意見，然後問：「你的意思是這樣嗎？」對方就會感到你明白他，尊重他的意見。聽不太清楚的，可以問：「關於那方面，可以麻煩你再解釋一下嗎？」他便會感到你很認真聆聽而回應他，他也自然會同樣地認真聽你所說的。
- B. 程度對號法——不要問一些過於他程度所能理解的問題，不假設，先探知，評估對方程式度來溝通提問。要考慮對方信主多久？是否初當組長？信仰的成熟程度如何？不要為難對方，一般情況不是要使人尷尬。
- C. 關閉限定法——這類問題並沒有發表的空間，而是用以挑旺、強化、推動、表態、迫使對方積極投入及回應等功能，問題中已帶著你的見解，例如問：「你贊成嗎？」「你說是嗎？」「我認為是這樣，你呢？」「我們的神是耶和華以勒，Amen？」「這位弟兄靈性飄忽，你怎會這麼快就投入感情呢？」等等。
- D. 提高敏銳度——漫不經心的提問會含糊不明確，無法帶出反應，敏銳的提問才會引起注意，會使對方提起精神回應。「怎麼樣？」這類的問題很曖昧不明。好的問題就如「你會有什麼行動牧養經常加班不能返小組的組員？」「你會如何將訓練所學的活用在帶領小組上？」「學到什麼？」「怎樣活用？」這類問題可以幫助對方認清目的。但要問得有條理；只要平時多梳理自己的思想，就可以隨時拋出敏銳的問題了。
- E. 信教學相長——領袖的想法不一定是完美無缺，有時候也可以從徒兒的想法中發現新東西，說不定他的想法來得更好。不要排除這個可能性，帶領是完成神的任務，成全人的成長，而並不是自我的滿足。

二、引導力

1. **帶到神前**——讓他常常以神的角度思想，滲透真理觀點，經常帶出「神怎麼看？」的角度。不要只給反應，也要稱讚，例如說「你作僕人的心態真好，神會很欣慰！」「你甘願犧牲自己好處，真有基督的生命榜樣！」「神因你大得榮耀！」不要經常用你第二身的立場回應他，多用神的第三身份回應。
2. **擴闊胸襟**——帶他跳進最重要的焦點看事情，帶他看以天國的角度看出什麼是最重要的。不作意氣之爭，不為榮辱憤慨。往大處著眼，不計個人得失，小我成敗何足掛齒，不回頭看後悔沮喪，莫再追悼過去錯失，只需從中汲取教訓，沒有失敗是無意義的。
3. **大局視野**——培養他有大志，擁抱大使命，經常有火熱雄心，壯志凌雲。提升他的境界，用假設法引導他，他就會循這個大前提下進行思想，他會朝這個方向有夢想或發展。點燃他的盼望，推動他的行動。例如問一位組長「如果這個區你是區牧，你會想怎樣發展呢？」問剛信主的婦人「如果你的丈夫信了主，你整個家族會怎樣？」
4. **激發潛能**——挑旺志氣，經常鼓舞打氣，使他效忠於主，勇於向前，常常士氣高昂。【激將法】有分直激、暗激、及導激三種。明白人有積極的好勝心，使他「不服氣」，便有可能產生發奮進取的推動力，將內在的潛質充份發揮出來。我們基督徒更應該相信基督徒潛質是很大的，因為我們不只是人，我們是「靈人」。人的意志給神有多少，就可以併發出多少聖靈內住的潛能。
 - i. 直激——是直接刺激對方，激得他跳起來。例如國家乒乓球隊主教練在世乒大賽前對運動員說「你們這麼打不行的，你不能總是靠同伴來得分。」我們可以對有經驗的組長說：「那個新組長帶組帶得很好，何況你已經帶了幾個組，經驗豐富，你的組是可以越來越健康的！」
 - ii. 暗激——以其他人的成就使聽的人發奮。父母都會做對住心散的大兒子說：「弟弟快要吃完他那碗飯啦！」導師可以對一個職青的組長說：「婦女組沒有什麼支援都能發展得很興旺。」
 - iii. 導激——不是否定，而是「激中有導」，用明確誘導式語言導激人。例如「以你的經驗怎麼訓練不出好的實習組長來？」
5. **立場轉換**——揣摩想法，改變人看事情的角度，綜合觀察局勢。例如：「這個領袖、或每個重要領袖會如何看待這情況或這決定？」「如果你不是組長而是組員，你還會堅持你看法嗎？」「如果你是主任牧師，你能接受這事嗎？」
6. **正面引導**——讓他思想朝正面去想。例如：「你為何不敢當導師？你認為神為什麼會揀選你做組長呢？為什麼區牧會叫你當導師呢？」於是他會想自己好方面的質素。「你知道神還期待你做什麼？」於是他會想怎樣發展自己。「你認為要怎樣回應教會對你的期望？」於是他會想要怎樣盡展才華發揮自己。
7. **跟進實踐**——門訓能夠落實，最少要有四代，所以跟進非常重要。要成功培育基督的門徒，決心只佔 5%，跟進是 95%；教導佔 5%，遵行是 95%。

8. **乘勝追擊**——人會想跟隨自己已表明的立場，若有矛盾，便會產生抗拒感，因為神造人，賦予了人跟祂一樣有信實一致的質素，這傾向稱為「一貫性原則」。商業社會很會利用這點，在餐廳點完吃什麼後，服務人員會問喝什麼？或立時推銷，以優惠價加點什麼什麼飲品、甜品等；快餐店就會問「要不要加一份薯條？可樂要加大嗎？要不要試下新出的菠蘿批？好新鮮呀！」留意他們不會在你點餐前叫你加什麼，而在你表達購買立場後。這個就是順勢的，順勢推進，此時他的狀態是積極的動態，就要善加利用。例如說：「你去短宣啦！會有很多體會。」「去短宣跟帶短宣隊不能相提並論，你不如帶隊啦。」「橫豎都是去，不如不要去一個太舒服的地方啦！辛苦一點，就可以更深經歷和領悟神的愛。」

三、回應力

十一個回應類別：

1. **問題式**——問問題為了加強了解，幫助對方更深的自我發現，有新的明白。反問法有助他反省更深更多。
2. **共鳴式**——滿足他感情需要，表達你對他的理解，促進關係。
3. **肯定式**——對人作出肯定，提高他對自身的效能感。肯定人可分為心意、人品、努力、能力，前三項更為重要。可以將自己與對方相比，襯托加強對方的自信心。當你想他說得更深入之時，轉告他某些他重視的人對他的肯定。
4. **安慰式**——安撫慰勞，給予滋潤
5. **感謝式**——感情的交流，提升對方自尊，給予滋潤。例如：「多謝你坦誠的剖白分享，我們感到很被信任。」
6. **教導式**——引導，啟發，指引，說明。
7. **幽默式**——減輕尷尬，加強關係，引開以憂慮為焦點。
8. **激勵式**——
9. **總結式**——以精簡句子，清晰複述對方所言，會使對方感到你很尊重很留心他的表達。
10. **非言式**——話語只佔表達的 45%，非話語的回應，表達出來的訊息卻佔了 55%。（身體語言佔表達的 55%！其次是語調 38%，內容只有 7% 而已。）
11. **靈觀式**——屬靈的洞見更為重要！聽神聲音後領受的回應。