

人際關係 4

溝通

溝通是很複雜的事情，因為說話的背後可能包含很多東西。

溝通一個很重要的元素，就是要懂得聆聽。

聖經中有一些教導我們聆聽的原則：

1. 用適當的層面溝通

a. 辨識對方與你溝通的層面，以相對的層面回應

- 若對方與你分享的是事實、看法和想法，我們便可以我們的意見、答案和判斷來回應
- 若對方與你分享的是感受、痛苦的經歷或喜樂，我們便應以心靈的層面作出相應的回應

b. 若對方與我們「談心」(心靈層面的溝通)，我們便要努力進入他的內心感受

- 敘加井旁的婦人感受到耶穌不是要定她的罪，因此她對主耶穌十分開放
- 約 11:33/35 耶穌看見她哭，並看見與她同來的猶太人也哭，就心裏悲歎，又甚憂愁，便說：「你們把他安放在哪裏？」他們回答說：「請主來看。」耶穌哭了。
- (彼前 3:8) 「總而言之，你們都要同心，彼此體恤，相愛如弟兄，存慈憐謙卑的心。」在此，彼此體恤的意思是進入對方的感受，把她看成自己的感受

2. 用說話表達我們的體恤

- 用我們的說話將對方的感受表達出來有助對方知道我們明白他的感受

3. 帶領對方超越處境的限制

- 小心聆聽及回應以鼓勵對方分享更多。
- 細膩的觀察、敏感對方的自我開放，加上適當時候提出幾個問題能引導對方分享內心世界。

4. 在最適當的時候扭轉局面

- 聆聽的最常犯錯誤是太快作出指責、教導、給予答案或意見，以試圖改變對方或他的處境。
- 若要對症下藥，必須先瞭解問題所在

以下提供一些聆聽技巧：

非言語的	言語的
1. 立時把令你分心的事物放下 (例如: 電視、電腦、報紙.....等)	1. 邀請對方表達內心
2. 刻意忽略令你分心的事物 (例如旁人、嘈音.....等)	2. 引導對方表白內心
3. 需要時帶對方往一個較私人的空間	● 保持安靜表達期待
4. 專注	● 提出開放式問題
	● 自我剖白
	● 觀察

5. 保持眼目的接觸	3. 回應他所談論的事情
6. 保持適當的聲線	4. 在需要安靜聆聽時切勿說話
7. 運用適當的身體姿態、身體語言和面部表情 (如點頭)	5. 用憐恤的態度回應對方
8. 面向對方表達對他的開放	6. 給予適當的肯定
9. 適當的接觸	7. 提出幾個適當的問題
10. 需要時多花一點時間與他交談	8. 讓對方完成整段陳述
11. 保持友善的身體距離	9. 適當地在頭腦或心靈的層面回應
12. 與他平起平坐	10. 認同他們的感受
13. 需要時邀請對方坐下來	11. 說鼓勵性的說話
14. 保持清醒、警覺和投入	12. 重覆所聞以求正確的理解
15. 運用適當的聲音表達你的在意	13. 需要時與對方一起禱告