

## 第六課 - 溝通技巧

### 以詩歌、祈禱開始

**經文：**使徒保羅說：「我為主被囚的勸你們，既然蒙召，行事為人就當與蒙召的恩相稱，凡事謙虛、溫柔、忍耐、用愛心互相寬容、用和平彼此聯絡、竭力保守聖靈所賜合而為一的心。」（弗 4：1-3）

我們每一個人都是獨特的，而且來自不同的背景。

在一個團體當中，總有些人是衝動型；有些人是理智型；有些人是活躍型；有些人是疑惑型；有些人是充滿自信；有些人是完美型；有些人是自我中心；有些人則是樂意助人；有些人做事很有系統組織；有些人喜歡隨意；有些人喜歡合群；有些則喜歡獨處。沒有兩個人是完全相同的，每個人都有自己獨特的想法和做法。

性格不同的人，不單興趣不同，連對事的領受程度也不同。性格的差異相當複雜，例如：同一個人，甲：認為他的性格：嚴肅、氣量狹小、腦筋死板、不懂變通。乙：則認為他的性格：豪爽、不拘小節，認真、誠實。

像這樣的問題常會發生，人都是以自己所作的判斷來衡量別人。由於性格差異所造成的判斷也差異。又例如一些事情可以從二種不同的角度來看，但意思卻完全相反，例如：善於交際 - 輕浮；節儉 - 吝嗇；意志堅強的 - 頑固的；積極進取的 - 厚臉皮；性格豪爽 - 頭腦簡單；不屈不撓 - 固執等。

性格和人際關係 - 最重要是懂得溝通，特別是在團隊中。

你知道如何說話 ... 但是你知道如何溝通嗎？

**有實力，更要學會表達力！**

**溝通技巧，你要知！**

<b>(一) 人際溝通<sup>i</sup></b>	
<b>(1) 人際溝通的定義</b>	人際溝通是用來維繫彼此之間的關係，並在創造意義中履行雙方責任的過程。 (a) 人際溝通是一個過程，是在一段時間之內，一連串帶有目的並且具有系統性的行為。 (b) 人際溝通需要參與溝通者共同創造意義。

	<p>(c) 透過溝通來維繫關係，沒有溝通，關係就不可能存在。</p>
<p><b>(2) 人際溝通的重要性</b></p>	<p>人際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：</p> <p>(a) 藉人際溝通滿足社交需求； (b) 藉人際溝通達到目標；</p> <p>(c) 藉人際溝通建立自我； (d) 藉人際溝通獲取資訊；</p> <p>(e) 藉人際溝通我們影響他人也受他人影響。</p> <p>溝通其中一項非常重要的是聆聽和發問的技巧。</p> <p>與人溝通要求我們巧妙地聽和說，而不是無所顧忌地談話。</p> <p>而與那些充滿不滿、負面、遭受挫折、或是怒火中燒的人溝通就更難了，因為在這種情緒的控制下，我們會更加束手無策。但無論是在家裏或是工作中，不要對自己在溝通上的障礙感到絕望或是放棄！再好的交流家也是一點一點磨練出來的。</p> <p><b>這裏給你提供一些小秘訣：</b></p> <p>即使對方看上去是對你發脾氣，也不要與他還擊。別人的情緒或是反應很可能和你一樣是由於不滿或遭受到挫折而造成的。</p> <p>先做一個深呼吸，然後靜靜數到 10，讓對方盡情發洩，直至他願意說出他真正想的是什麼。然後說，「多告訴我一些你所關心的事」總比說，「這不是我份內的事（這很容易激怒對方）」要好。</p> <p>掌握好每一次的溝通機會，因為很多時候你可能小小的心不在焉，而導致你與別人的關係疏遠。許多人在抱怨別人不聽他們說話，但是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！我們個人的分析、假設和判斷，可能會歪曲我們所聽到的事實。</p> <p>為了確保你真正了解，重說一遍你聽到的，你的想法並問：「我理解的恰當嗎？」或如果你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：「我怕我以自己的方式來理解，我想你所說的就是這樣的意思吧，這是你的意思嗎？」多問一次總好比誤會對方的意思。</p>
<p><b>(3) 人際溝通包含五種組成要素</b></p>	<p>(a) 參與者包括了傳送者與接受者。</p> <p>(b) <b>脈絡(背景)</b> - 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</p>

	<p>行為。</p> <p>(c) <b>訊息的形成</b> - 人際溝通的產生，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。</p> <p>(d) <b>管道(途徑)</b> - 透過感官的管道傳遞。</p> <p>(e) <b>噪音(干擾)</b> - 意義則可能被外在、內在及語意的噪音所影響。最後透過接收者的回饋來回應。</p>
<p>(4) 人際溝通強調四項原則</p>	<p>(a) 人際溝通具有目的性；(b) 人際溝通是連續不斷的；</p> <p>(c) 人際溝通是相對的，關係性的定義可以是互補或對稱的；</p> <p>(d) 人際溝通是交換的，協調人與人之間的權力與情感。</p>
<p>(5) 增加人際溝通能力</p>	<p>(a) <b>訊息形成技巧</b> - 提升傳出訊息的準確性及明確程度。</p> <p>(b) <b>對話氣候技巧</b> - 提升你及對方建立有益的關係時互信的可能性。</p> <p>(c) <b>為瞭解而聆聽的技巧</b> - 提升你瞭解另一個人的意思的可能性。</p> <p>(d) <b>設身處地的回應技巧</b> - 提升你瞭解並回應對方情緒性經驗的可能性。</p> <p>(e) <b>揭露技巧</b> - 提升你以真誠和敏銳的態度分享對方想法與感情的可能性。</p>
<p><b>(二) 運用“靜態時刻”</b></p> <p>以下的原則能幫助你們去瞭解對話或面談的內容和運用當中觀察到的資料： 大多數人每分鐘可以說 100-150 個字，聽 450-500 個字。因此當你聽別人說話時，你會有足夠的時間去做其他事，而這段時間便是“靜態時刻”。</p> <p>溝通的“靜態時刻”不是給你時間去想如何回答別人的問題，或是讓你的思想魂遊象外去想一些與話題無關的事情，相反，這時刻是讓你可以用來收集資料：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 聆聽他所用的字句。</li> <li>- 觀察他的身體語言。</li> <li>- 記錄那些重複表達的思想和使用的字句。</li> </ul> <p>當你聆聽時，你要緊記以下的問題：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 為什麼是這人向我說這番話呢？</li> <li>- 為什麼他選擇在此時此刻說出來呢？</li> <li>- 為什麼他不斷重複某一些字句和想法呢？</li> </ul>	

- 他在什麼時候低聲說話呢？什麼時候表現激動呢？

- 他用的是什麼字句？

- 為什麼他把手臂交叉放在胸前呢？

影響你積極運用靜態時間的**第二個元素**是“一致”。 “一致”就是人所用的字句、聲調和身體語言都在傳達同一訊息。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”。

在溝通方面，有三個元素可以達成“一致”，各佔不同的份量。

- 在溝通的範疇內，字句只佔 7%。

- 聲調佔 38%。

- 身體語言就佔餘下的 55%。

意思是說，當人說話時，我們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，也要注意它們是否一致。

**人際距離** - 是促成有效聆聽的**第三個元素**

人際距離是指溝通雙方在背景、教育、宗教信仰和經歷的差距，和彼此清楚瞭解對方的程度。如果他們愈不瞭解對方的言詞、身體語言和行為的含意的話，他們之間的人際距離便愈大。同時，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。

聆聽的技巧就是要瞭解對方的言詞、身體語言和行為的含意，拉近雙方的距離，以致雙方都共同瞭解對話時所帶出的訊息。

**練習：**（講故事時間---5 分鐘，總結時間---5 分鐘）

找一位同學，面對面坐著，手裏拿著一本記事簿和筆。

1. 彼此述說自己的故事或經歷，當一方在說的時候，另一方就聆聽並記錄重點。
2. 聆聽時要運用靜態時刻，並記下對方所用的：字句，聲調，身體語言，他的思維和行動一致／不一致。
3. 每一對都用一至兩分鐘做總結，聆聽的一方分享他們觀察到的重點。
4. 然後調換角色，剛才做聆聽的一方，現在向對方分享他的故事。

### **（三）留意身體語言**

有些人的姿勢和動作可以讓你**知道他的感受**，特別是有幾種姿勢是有它的特徵的。當這些姿勢特徵和其他的聆聽技巧元素配合時，你便能清楚看出一個人的感受和他的出身。（這些姿勢特徵會隨著文化的不同而意思各異）

<p>「坦誠 合作」 姿勢特徵</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 雙手放鬆；</li> <li>- 挺直而坐；</li> <li>- 上身作好發力的姿勢。</li> </ul>
<p>「有信心」 姿勢特徵</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 兩手合上，食指向上；</li> <li>- 挺背；</li> <li>- 兩手放在背後；或外衣的口袋內，露出大拇指；</li> <li>- 手放在衣領上。</li> </ul>
<p>「緊張」 姿勢特徵</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 清喉嚨；吹口哨；</li> <li>- 坐立不安；不停扭動自己的手；</li> <li>- 手掩著口說話；</li> <li>- 不敢直望對方；</li> <li>- 用手玩弄口袋裡的錢幣；</li> <li>- 流汗。</li> </ul>
<p>「挫敗」 姿勢特徵</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 呼吸急促；</li> <li>- 緊握雙手；或不停扭動自己的手；</li> <li>- 緊張的姿勢；</li> <li>- 食指互敲；</li> <li>- 用手“梳”頭髮；抓頭。</li> </ul>
<p>「品評」 姿勢特徵</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 仔細評鑑物件的姿勢</li> <li>- 頭部微側</li> <li>- 摸著下巴</li> <li>- 咬著眼鏡的腿</li> <li>- 用手按著鼻樑</li> </ul>
<p>「懷疑」 姿勢特徵</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 手臂交叉放在胸前</li> <li>- 從旁偷看</li> <li>- 用手擦眼睛、用手摸或擦鼻子</li> <li>- 不願繼續聽，偷偷走開</li> </ul>
<p>「沒有 安全感」 姿勢特徵</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 咬鉛筆</li> <li>- 咬指甲</li> <li>- 手常放在口袋裡。</li> </ul>

#### (四) 發問技巧

(1) 學習如何發出與對話有關的問題，正確的時間發問正確的問題。

細心聆聽在對話中透露出來的資料。

發出問題，表示你的關注。

開始時，是一般的問題，然後漸漸深入問一些較具體的問題。

只問那些對你們的對話有幫助的事。

(2) 切勿用問題來打聽別人的私隱，這樣只會阻礙對話。

(3) 不要害怕無言以對的情況出現。靜默的時刻可以讓對方有時間去思考問題。

#### (五) 實踐應用

要有良好的人際溝通，必須懂得聆聽，在（箴 18：13）「未曾聽完先回答的，便是他的愚昧，和羞辱。」同時，在（雅 1：19 下）「… 但你們各人要快快的聽、慢慢的說、慢慢的動怒。」

**想一想：**對於良好的人際關係，你是如何評價的呢？

想要在領導位置上獲得成功，最重要的特質是什麼？

最重要是認真、努力實踐應用在我們的日常生活和人際關係上。

#### 以詩歌、祈禱結束

---

<sup>1</sup> 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）。