

人际关系 4

沟通

沟通是很复杂的事情，因为说话的背后可能包含很多东西。

沟通一个很重要的元素，就是要懂得聆听。

圣经中有一些教导我们聆听的原则：

1. 用适当的层面沟通

a. 辨识对方与你沟通的层面，以相对的层面响应

- 若对方与你分享的是事实、看法和想法，我们便可以我们的意见、答案和判断来响应
- 若对方与你分享的是感受、痛苦的经历或喜乐，我们便应以心灵的层面作出相应的回应

b. 若对方与我们「谈心」(心灵层面的沟通)，我们便要努力进入他的内心感受

- 叙加井旁的妇人感受到耶稣不是要定她的罪，因此她对主耶稣十分开放
- 约 11:33/35 耶稣看见她哭，并看见与她同来的犹太人也哭，就心里悲叹，又甚忧愁，便说：「你们把他安放在哪里？」他们回答说：「请主来看。」耶稣哭了。
- (彼前 3:8) 「总而言之，你们都要同心，彼此体恤，相爱如弟兄，存慈怜谦卑的心。」在此，彼此体恤的意思是进入对方的感受，把她看成自己的感受

2. 用说话表达我们的体恤

- 用我们的说话将对方的感受表达出来有助对方知道我们明白他的感受

3. 带领对方超越处境的限制

- 小心聆听及响应以鼓励对方分享更多。
- 细腻的观察、敏感对方的自我开放，加上适当时候提出几个问题能引导对方分享内心世界。

4. 在最适当的时候扭转局面

- 聆听的最常犯错误是太快作出指责、教导、给予答案或意见，以试图改变对方或他的处境。
- 若要对症下药，必须先了解问题所在

以下提供一些聆听技巧：

非言语的	言语的
1. 立时把令你分心的事物放下 (例如：电视、计算机、报纸.....等)	1. 邀请对方表达内心
2. 刻意忽略令你分心的事物 (例如旁人、嘈音.....等)	2. 引导对方表白内心
3. 需要时带对方往一个较私人的空间	● 保持安静表达期待
4. 专注	● 提出开放式问题
5. 保持眼目的接触	● 自我剖白
	● 观察
	3. 响应他所谈论的事情

6. 保持适当的声线	4. 在需要安静聆听时切勿说话
7. 运用适当的身体姿态、身体语言和面部表情 (如点头)	5. 用怜恤的态度响应对方
8. 面向对方表达对他的开放	6. 给予适当的肯定
9. 适当的接触	7. 提出几个适当的问题
10. 需要时多花一点时间与他交谈	8. 让对方完成整段陈述
11. 保持友善的身体距离	9. 适当地在头脑或心灵的层面响应
12. 与他平起平坐	10. 认同他们的感受
13. 需要时邀请对方坐下来	11. 说鼓励性的说话
14. 保持清醒、警觉和投入	12. 重复所闻以求正确的理解
15. 运用适当的声音表达你的在意	13. 需要时与对方一起祷告