

有效的沟通技巧—罗加怡老师

沟通是人与人之间互相交往的要素，如果沟通不善，会加深隔阂和误解，破坏人际关系；相反，如果沟通得当，可以促进交流和了解，加强人际关系。因此，我们需要掌握有效的沟通技巧，与身边的人建立健康的关系。有效的沟通技巧包括以下几方面。

一、表达信息—说话要清楚

1. 表达自己的看法时，要清楚而坦诚，不要说谎、拐弯抹角，或语带讽刺

圣经说：“你们的话，是，就说是；不是，就说不是；若再多说，就是出于那恶者”（太 5：37）；“所以你们要弃绝谎言，各人与邻舍说实话，因为我们是互相为肢体”（弗 4：25）。

2. 表达自己的感受时，要直接而真诚，不要掩饰、压抑、扭曲，也不要任意发泄情绪

在表达之前，需要花时间了解自己的真正感受，以免因为未处理好情绪而积压负面的思想，在受到刺激时爆发出来，伤害对方。圣经说：“生气却不要犯罪；不可含怒到日落”（弗 4：26）；“一切苦毒、恼恨、忿怒、嚷闹、毁谤，并一切的恶毒，都当从你们中间除掉”（弗 4：31）。

3. 言行要一致

心理治疗师诺曼·莱特说，一个人在向外表达自己的过程中，言词只占整体信息的 7%，语调占 38%，而表情、动作和姿势加起来则占了 55%。可见，除了表达的内容要清楚之外，所说的言词与身体语言一定要一致，才能达到有效沟通的效果，否则会传递多重信息。例如，垂着头一脸无奈地用冷漠的口气跟妻子说“我爱你”，这样会引起混淆和疑惑，容易使对方误会。

4. 态度要端正

向对方表达意见时，要以谦卑、尊重、接纳的态度沟通，目的是促进关系，帮助双方成长，而不是要赢了对方，让对方顺从。圣经说：“污秽的言语一句不可出口，只要随事说造就人的好话，叫听见的人得益处”（弗 4：29）；“说话浮躁的，如刀刺人；智慧人的舌头，却为医人的良药”（箴 12：18）。

5. 环境要正确

在传达自己认为重要的信息时，尽量选择适当的场合，噪音或使人分心的事物要越少越好，也要确保对方是在有时间和心情的情况下接收信息。

二、接收信息

1. 要仔细观察

要看着对方，一方面表示自己的尊重，一方面可以更专心地听取信息，并从对方的表情和动作，来了解对方讲话时的心情，以及言词背后的深层意思。

2. 要积极聆听

圣经说：“……你们各人要快快的听，慢慢的说……”（雅 1：19）；“未曾听完先回答的，便是他的愚昧和羞辱”（箴 18：13）。沟通的最重要部份不是先说，而是先听。在听的时候，不但要用耳朵，而且还要用心。要全神贯注在对方身上，尝试代入对方的角色，从他的处境设想他此时此刻的感受，有助于我们了解他的情绪、想法和字里行间所表达的意思，减低错误判断的机会。这种积极聆听的行为，也表达了一种尊重和耐心，使对方觉得被爱、被肯定、被了解。

3. 要有反应

要用点头或话语来让对方知道，自己已接收了信息。自己没听清楚或没听懂的地方，可以用温和的语气问对方：“我刚才听你这么说……对吗？”确保自己接收的信息正是对方想表达的，不但消除了误会，也使对方感觉到被重视。要记住：“回答柔和，使怒消退；言语暴戾，触动怒气。”（箴 15：1）

三、反馈

1. 用对方的遣词用句把对方的信息总结一次，表示信息已经成功地传递过来。
2. 温和诚恳地表达自己对对方所表达的信息的想法，不是对他的看法加以反对、批评、猜测、奉迎或否定，而是让他看清彼此之间存在的真实差异。切忌言语浮躁乖谬（箴 29：20，10：32）。
3. 邀请对方一起针对双方的差异，进行分析和思考，寻求双方都能接受并实行的解决方法。在这个过程中，重点要放在可以改变的事情上，一方面鼓励对方表达疑问和顾虑，一方面坦诚说出自己的难处和恐惧，使双方可以随时做出协商，互相包容。

沟通是双方都要不断花时间、力气的关系建立过程，少一点耐性也不行。我们的困难往往在于一看见对方不合作，自己就灰心丧志，很容易放弃用正确的态度和方法进行沟通，甚至索性放弃沟通。这个时候，我们要把眼光从对方身上转移到神的身上，使自己有力量再走下去：“我们行善，不可丧志；若不灰心，到了时候就要收成。”（加 6：9）

欢迎来信辅导部 cc@liangyou.net，回应讨论话题。学员如需要接受辅导服务，请填写在良院网站的“表格下载区” / “下载资料”的“辅导申请表格”，辅导部会按着个别情况和需要，安排电话约谈时间。