

神兒女的溝通能力



什麼是『溝通』？

『傳達、接受』

彼此想要交流的『信息』

並藉著溝通能與對方…

『認識、瞭解、分享、分擔、影響』

『溝通』的內容？

談事：

What? Who? When? Where?
Which? Why? How?

談心：

Experience、Know、Think、Feel、
Need、Want、Will

為什麼『溝通』？

『雙向的溝通』：Talk about **Us**...

傳遞資訊？ Transferring Information?

協調事情？ Coordinating matters?

解決問題？ Solving problems?

分享感受？ Sharing feeling?

為什麼『溝通』？

『自我中心的溝通』：Talk about **Me**...

表達意見？ Airing opinions?

發洩情緒？ Venting emotions?

為己辯解？ Defending ourselves?

溝通的隔閡？

忙碌...

不關心...

自我中心...

不願面對問題...

有哪些『溝通』方式？

口語、Verbal

文字、Text

表情、Expression

肢體、Body

藝術、Art

溝通的難處？

我想要說的、我所說的、
你所聽到的、你想你聽到的…？

『詞不達意…？』

『會錯意…？』

溝通的難處？

溝通不只牽涉到『內容、信息』

溝通還牽涉到『情感、情緒』

溝通更牽涉到『真實、信任』

良好的溝通方式



良好的溝通方式

說之前…好的『組織能力』

說之時…好的『傳達能力』

聽之時…好的『聆聽能力』

聽之後…好的『瞭解能力』

在說之前…

『預備所要傳達的內容』

*If you can't explain it to a six year old,
you don't understand it yourself.*

如果我們不知道如何解釋一件事
給一個六歲小孩，
那表示我們自己還沒有搞懂。

— by Albert Einstein

在說之前…

『省察適當傳達的時機』

In speaking my mind, I always try to wait for
the right time、適當的時機
a calm emotional state、安穩的情緒
the right motivation、正確的動機

— by Josh McDowell
『The Secret of Loving』

在說之時…

『清楚表達自己的原意』

舌頭若不說容易明白的話，
怎能知道所說的是甚麼呢？
這就是向空說話了…。

(哥林多前書：十四9)

在說之時…

『善意提醒、而不要強迫命令』

『囉唆』與『提醒』，有什麼不同？

『囉唆』是認定自己是對的，
並要對方聽自己的；

『提醒』卻是提出疑問、建議，
而讓對方做最後決定。

在聽之時...

『願意去聆聽對方的表達』

*From the fact that God gave us two ears and
one mouth, the Irish have drawn the
thoughtful conclusion that we should listen
twice as much as we talk.*

— by Josh McDowell from his book
『The Secret of Loving』

在聽之時…

『專心傾聽對方的表達』

未曾聽完先回答的，
便是他的愚昧、和羞辱。

*Anyone who answers without listening
is foolish and confused.*

(箴言：十八13, NCV)

在聽之後…

『願意瞭解對方的原意』

愚昧人不喜愛明哲，
只喜愛顯露心意…。

*A fool finds no pleasure in understanding but
delights in airing his own opinions.*

(箴言：十八2, NIV)

在聽之後…

『願意接納對方的感受』

『接納』，
不是指我們同意對方所說的，
而是能『瞭解』對方所說的、
是他們現在的『感受』。

— by Josh McDowell
『The Secret of Loving』

良好的溝通方式

『組織能力』

用簡單、對方容易明白的言語，
清楚表達自己的原意…。

『傳達能力』

不只是言語，更要注意溝通時的
語氣、態度、表情等…。

良好的溝通方式

『聆聽能力』

不只是表達，
更要多專注、傾聽對方所說的…。

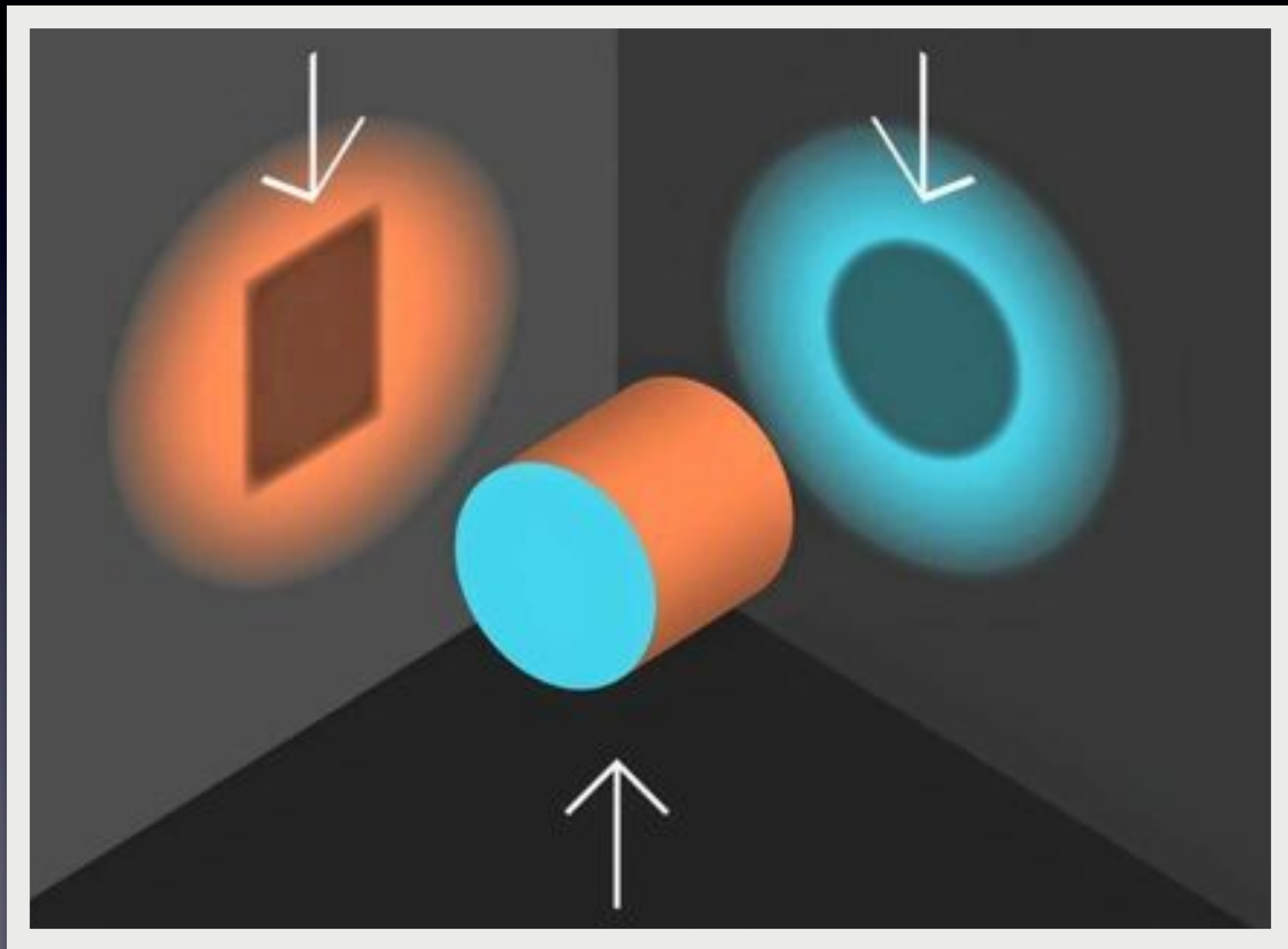
『瞭解能力』

不只是聽、更要用心了解 Understand
對方所想要表達的…。

正確的溝通態度



接納彼此不同觀點

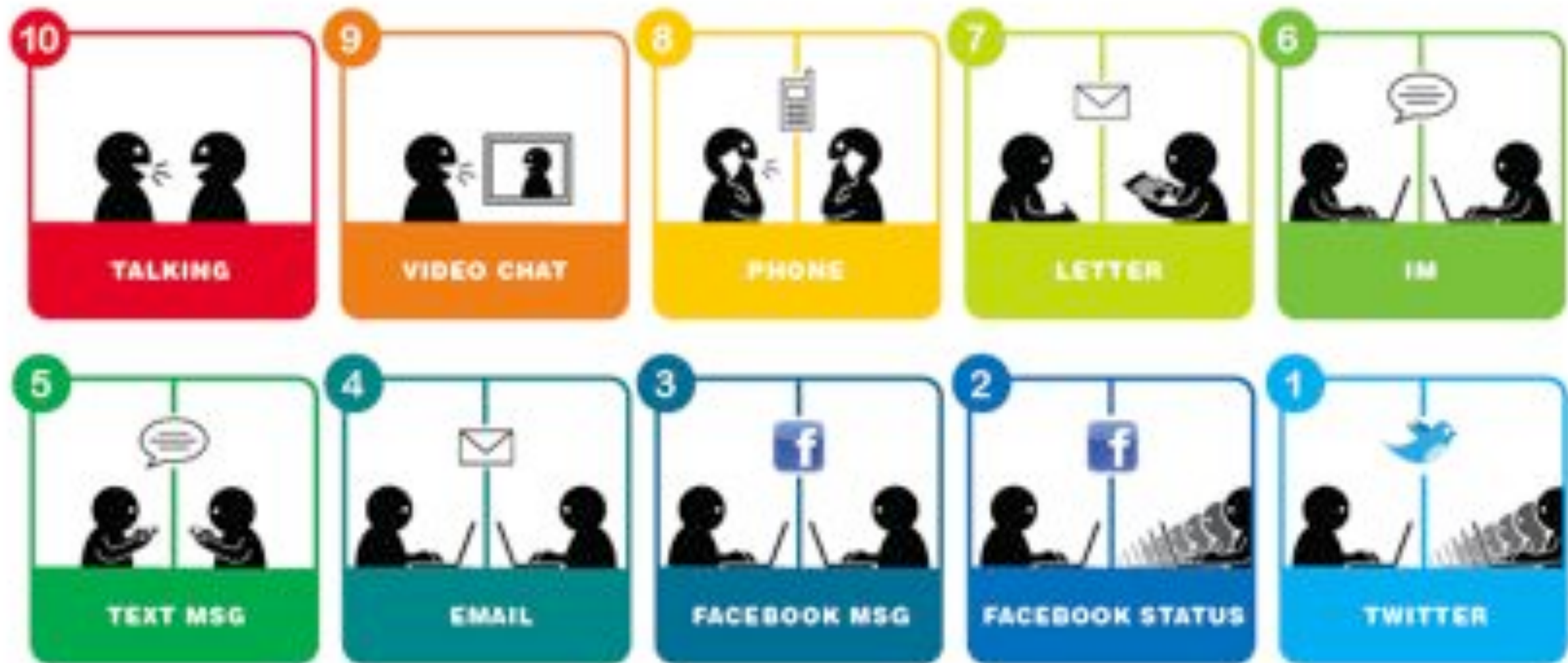


在相異中集思廣益



謹慎選擇溝通方式

10 LEVELS OF INTIMACY IN TODAY'S COMMUNICATION



考量溝通時間時機



有關溝通的一些提醒



有關溝通的提醒

避免『自誇』、『說教』、
『喋喋不休』

知識是叫人自高自大，
惟有愛心能造就人…。

(哥林多前書：八1)

有關溝通的提醒

留意自己的『態度』與『語氣』

你們的言語要常常
『帶著和氣、Full of grace』，
好像用鹽調和…。

(歌羅西書：四6)

有關溝通的提醒

我們是比較在意『得理』、
還是比較在意『得人』

驕傲只啓爭競。

(箴言：十三10)

有關溝通的提醒

我們只是想要『發洩自己情緒』、
還是真的想要『解決問題』

你們各人要快快的聽、
慢慢的說、慢慢的動怒…。

(雅各書：—19)

有關溝通的提醒

不要『猜測』或『自以為知道』
彼此的感受與想法

不要志氣高大、倒要俯就卑微的人。
不要自以為聰明。

(羅馬書：十二16)

有關溝通的提醒

多說『建造鼓勵、Encourage』的話
不說『憂心喪志、Discourage』的話

隨事說造就人的好話，
叫聽見的人得益處。

Do not let any unwholesome talk come out of your mouths, but only what is helpful for building others up according to their needs...

(以弗所書：四29b, NIV)

有關溝通的技巧

“React physically”

Turn toward the person. Lean forward.

Nod your head in response,

Keep looking the person in the eyes.

“Request more information”

*Ask a question which seeks clarification
or additional details.*

有關溝通的技巧

“Reflect on what has been said”
With a response statement.

*“Repeat or rephrase statements
with feeling”*
Echoing the meaning or feeling.

有關溝通的技巧

*“Remain silent
when someone is telling a story”*

*Don't interrupt and don't finish sentences
for people. Don't rush to fill a pause simply
to avoid the silence.*

*“Refrain from concentrating
on your answer”*

*It make you impatient to speak
and you are not truly listening.*

有關溝通的技巧

*“Express your encouragement
and appreciation”*

*For what the other person
has been sharing.*

以愛心來溝通

義人的心、思量如何回答，
惡人的口、吐出惡言。

*A good man thinks before he speaks;
the evil man pours out his evil words
without a thought.*

(箴言：十五28, TLB)