

良好的溝通原則

伊索寓言有一故事：主人命僕人煮一樣最美味的佳餚，僕人奉上一碟舌頭；問其故，僕人解釋道，人可以利用舌頭說出最美麗的說話。主人再命他煮一樣味道最差的小菜來，僕人奉上一碟舌頭，主人惑然，僕人稱：舌頭同樣可以說出最惡毒刺人的言辭。每個人都懂得說話，但不是每個人都懂得怎樣說得好，以至能幫助自己與別人建立良好的關係。讓我們瞭解一些原則，以助溝通：

一. 注意說話的方式

1. 不要用說教、訓話、警告、威脅、質問、諷刺或比較的言辭。
2. 少講廢話。重要的,就強調;不重要的,就忽略。「寡少言語的,有知識。」(箴言17:27)
3. 不要傳是非—是非多是謊言。說話的人有責任清楚表達,而聽的人也有責任去問清楚。「乖僻人播散紛爭;傳舌的,離間密友。」(箴言 16:28)「火缺了柴就必熄滅;無人傳舌,爭競便止息。」(箴言 26:20)
4. 不要囉唆、發牢騷,叫罵,煩擾了對方。
5. 不要責怪或批評對方。惟有善意和適當的批評,可以助人成長。
6. 不要以憤怒的語氣答話。「言語暴戾,觸動怒氣。」(箴言15:16)
7. 不要以牙還牙。告訴對方①他作的事;②對你造成的傷害;③事情的後果;④期望對方改進的地方。「禁止舌頭不出惡言,嘴唇不說詭詐的話。」(詩篇34:13)
8. 不要猜測別人心中的想法。不單看眼神、動作、表情去猜估,要開口問個明白。
9. 不要以沉默為武器,使對方激氣。解釋你在當時為甚麼不願意說話,否則破壞關係,難以談下去。

二. 尊重性的溝通

1. 承認每一件事都可以有多方面的看法。很多人生氣、吵架,皆因彼此看法不同。
2. 嘗試瞭解其他人的意見。容許別人有別的意見;不應要別人跟你一樣,成為應聲蟲。
3. 不取笑他人。得幽默時且幽默,當嚴肅時要嚴肅,你以為說笑,怎知別人認真。
4. 用委婉的方法坦誠開放。坦誠面對自己的感受,只要是有意義的問題就提出來。在關懷對方的感受之下,技巧地提出來討論;若避而不談,日子久了,傷害就更大了。

三. 積極性的溝通

1. 以鼓勵、開導、安慰、接納取代批判、挑剔、苛刻和尖酸。「說造就人的好話,叫聽的人得益處。」(弗4:29)
2. 要誠實。做錯了,就承認;不要自我粉飾,避免去說謊言。「惟用愛心說誠實話。」(以弗所書4:15)這是基督徒品格之一;能使你在人際關係上,享有與人親密。
3. 說話時要清楚與具體。用字正確宜簡單,應詳盡時詳盡;不東拉西扯,愈拉愈遠。
4. 要深思熟慮。先要想清楚,說話不要輕率和急噪。「謹守口與舌的,就保守自己免受災難。」(箴言21:23)
5. 用溫柔和愛心回答對方。「回答柔和,使怒消退。」(箴言15:1)「言語要常常帶著和氣,好像用鹽調和,就可知道該怎樣回答各人。」(歌羅西書4:6)

我們盼望在一種全無威脅、自由和充滿體諒的氣氛下,人與人之間可以坦誠開放的分享

彼此的感覺、思想和信念，如此我們可以促進人際關係。

