



做個溝通高手

溝通是一門藝術，它可以助你發展良好的人際關係，也可以令你得罪所有人，如果你發現身邊的朋友愈來愈少，便要好好檢討一下，是否在溝通上出了問題。

你可能是一位青少年的父母：「我在你這個年紀時，已經要為口奔馳。現在給你無憂生活，你還有甚麼不滿意……」

你可能是一位任職管理階層的人員：「難道只有你有壓力嗎？我的壓力比你大得多。如果你是應付不來，那麼你就另謀高就就好了……」

你可能被邀請到一個剛失戀的朋友家中聚會：「他反正都不是甚麼好東西，如果是我，早就把他甩掉。怎會讓自己弄到像你現在那麼不濟……」

從以上的對話中，大家可會猜測到對方的反應？對方以後還會不會跟你表達自己的感受或討論問題呢？答案相信是淺而易見的。

雙向傳遞過程

在人際相處中，大家都知道溝通是很重要的一環，但許多人最傷腦筋的也正是：「我和別人怎麼老是溝通不了？」溝通是人際關係的樞紐，它是人與人之間傳遞情感、態度、事實、信念和想法的過程，所以良好的溝通指的就是一種雙向的傳遞過程，而不是你一個人在發表演說、對牛彈琴，或者是讓對方唱獨腳戲。

我們不能夠只將注意力集中在一方面，也不能夠只有單方面的付出。假如我們眼中只有自己，沒有別人，我們便永不可能了解別人的觀點與角度。不去嘗試領悟別人的想法，自己也不會轉移自己的觀點，堅持己見，最終便無法與人溝通分享。當我們不懂得尊重他人的意見和欣賞別人時，我們便不會設身處地去體會他人的需要及感受。於是便會產生偏見、嫉妒，阻礙了人際關係的發展。所以，若我們希望建立良好的人際關係，必須檢討自己的內心世界，不要讓「自我」主宰了一切。

溝通要多操練

人際溝通是一門藝術，而每一門藝術都是要操練的。多講、多聽，敏銳地了解別人，才能夠聽得懂別人沒有講出口的話，知道他真正的心意。這樣你才能理解到子女的不滿、員工的壓力及朋友失戀時的難過。

當我們感到難以建立人際關係的時候，或者我們應該反省一下，想想自己有沒有用心去聽聽對方在說甚麼？去了解對方在想甚麼？對方有甚麼感受？並且把自己的想法回饋給對方？而在每一次的溝通中，我們若能做到少挑剔、多包容；少說點情緒性怒詞，多給些鼓勵性讚美；同時以自信樂觀的態度表達看法，肯定自己、欣賞別人，自然能成為人際溝通高手，使生命更美好與充滿喜悅！

Profile



張錦紅

香港基督教服務處僱員發展服務總經理。香港基督教服務處於1991年成立「僱員發展服務」，另於2005年設立「富達盟信顧問有限公司」，致力為各大小公司及機構的僱員提供專業個人諮詢及輔導服務、員工發展、培訓、管理諮詢及突發危機事故壓力管理等服務。
網址：www.fourdimensions.org