

## 辛城教會小組查經資料 8/19/2022

週五小組查經 2022 年夏季第 7 次 職場的鹽與光(一) 高效溝通

### I 兩種不同的溝通價值觀

#### ❖ S.H.I.N.E. 閃耀發光的溝通

<u>S</u> ervanthood	僕人心志	馬太福音 20:27
<u>H</u> umility	謙卑態度	腓立比書 2:3-4
<u>I</u> ntegrity	誠實正直	箴言 28:5
<u>N</u> urture respect	培養尊重	彌迦書 6:8
<u>E</u> mpathy	同理心態	腓立比書 2:1-2

<u>S</u> ervanthood	僕人心志	以他人為重，互相合作，雙贏
<u>H</u> umility	謙卑態度	不貶低自我，是減少自我中心
<u>I</u> ntegrity	誠實正直	對事嚴謹，對人仁慈，堅守原則
<u>N</u> urture respect	培養尊重	换位思考，利他利己，平等對待
<u>E</u> mpathy	同理心態	聆聽，合作，贏得信任，私人空間

#### ❖ G.R.O.A.N.S. 呻吟，消极抱怨的沟通 — 低情商的症狀（羅馬書 2:8）

<u>G</u> ossip, greedy	閑言閑語
<u>R</u> evenge	意圖報復
<u>O</u> bsess in self-pity, worry	自怨自憐
<u>A</u> gainst Biblical values e.g., mean spirit, form cliques, take sides	違反聖經價值觀： 心胸狹窄，拉幫結派
<u>N</u> egative reaction, get personal/angry	消極反應
<u>S</u> elfish agenda, stress	私心，壓力

### II 有效溝通的原則

#### ❖ 一要四不要

- “要” 有同理心
- “不要” 让对方觉得受到威胁
- “不要” 把气氛搞僵
- “不要” 诉诸恐惧
- “不要” 试着一次就完全改变对方的立场

❖ 良好溝通的要點

- 雙向溝通
- 專心傾聽
- 虛心發問
- 樂於讚美
- 多多微笑
- 信息簡潔
- 適時重複
- 溝通情境的變化
- 針對溝通事實，不牽涉其他
- 首先尊重對方
- 適當時間控制
- 以坦誠的態度
- 用肯定的語句
- 先處理心情，後管理事情

III A.B.C.D.E. 溝通技巧

Active listening	積極聆聽
Body language	肢體語言
Character praises	品格讚美
Discipline the tongue	口舌自律
Express affirmation	表達肯定

❖ Active listening 積極的聆聽 — G.R.A.C.E. 恩典

<u>G</u> ive encouragement/feedback: “I” statement	給與鼓勵和回應
<u>R</u> estatement, paraphrase, summarize	用容易理解的話重複一次
<u>A</u> sk questions, clarify, invite discussion	提問題澄清
<u>C</u> onsiderate, open to understanding	體諒，去理解
<u>E</u> xpress empathy, compassion, feelings	同理、憐憫，心情 > 事情

❖ Body Language Skills 肢體語言的應用 — S.O.L.A.R. 陽光

<u>S</u> it slightly forward	前傾：身體上半部適當向對方前傾
<u>O</u> pen, relaxed posture	身體姿勢開放：肩膀放鬆雙手自然垂擺
<u>L</u> ook into the other person’s eyes	眼神接觸：適當注視對方
Pay <u>A</u> ttention with smile and nod	專注面部表情：面帶笑容，點頭回應
<u>R</u> eflect what they are saying	積極聆聽：做同樣的動作，進入他的世界

❖ Character Praise 品格讚美

- 讚揚過程，努力；而不僅僅是結果
- 避免籠統的說“很好”，“做的不錯”，“真棒”。。。
- 具體明確，敘述式，與品格有關詞句：“我很喜歡你慷慨的用這麼多時間幫忙”，“謝謝你表達很強的承諾和委身”。。。

❖ Discipline the tongue 自律口舌 (箴言 17:28, 25:11)

- 少開金口，多說金話，三思而後說

❖ Express Affirmation 表達肯定 5A

- Appreciation 欣賞
- Affirmation 肯定
- Acceptance 接納
- Authentic 真誠
- Apology 道歉

IV 方法範例

- 有智慧的提供反饋：三明治風格 Sandwich Style
  1. 積極回饋 (我欣賞你持守你的職責。)
  2. 也/並且...改進的建議 (我建議你可以多留意細節。)
  3. 產生的益處成效 (如此，我們的項目將會因你的貢獻更成功。)
- 明智的申訴 Wise Appeal
  1. “我了解你要我這樣做... 因為...”  
“I understand that you want me to ... because ...”
  2. “這件事我有一個困難因為...”  
“I have an issue with this because ...”
  3. “我能不能 ...?”  
“Could I please ...?”

V 討論與分享：

1. 聽完今天的分享，你最大的收穫是什麼？
2. 你如何去培養 **S.H.I.N.E.** 溝通上閃耀發光的價值觀？  
如何避免 **G.R.O.A.N.S.** 消極抱怨的溝通？
3. 高效溝通的技巧和方法中 (**A.B.C.D.E.**、三明治風格 Sandwich style、明智的申訴 Wise appeal, etc.) 你在哪些方面需要提高？你最大的挑戰是什麼？如何改善和提升？

VI 參考視頻 - 雙職事奉 全面領袖 有效溝通 公開講座-孔雷漢卿 (2021.5)

<https://www.youtube.com/watch?v=V0HuCpo1UkU>