

《献上今天》打开心窗说亮话：沟通篇

第1讲：什么才是有效的沟通？

如果说到建立人际关系，我们每个人大概都能够想到一个动词叫做“沟通”。虽说是没什么新意的老生常谈的一个词，但“沟通”的问题，确实是人际关系问题的直接表现和原因。有时候会听到有人埋怨说：“我们之间根本没有沟通”，但为什么明明也在不停想要向对方传达某些信息，为什么真正的意思常常传达不到呢？所以“沟通”不只是一个简单的词，不只是一个泛指的行为，也包括表达的内容、表达的方式和态度等等。就比如，你有没有想过，你口中所谓的“沟通”，到底是在鼓励别人还是打击别人？到底是在帮助别人还是伤害别人？你心中的动机是什么，目的又是什么？

这些问题确实是复杂的，所以我们要来一一梳理关于沟通的要点。

首先，到底什么才是一个令人满意的沟通？关于解答这个问题有三个要点：

1. 沟通是语言和非语言互动的过程；语言沟通不只包括口里说的词句，包括语音、语调，还有语气，非语言沟通则是跟面部表情、身体姿势、眼神、反应的行为等有关，有时候非语言的沟通甚至不仅限于对话的当下，也可能有较长的时间延续，就比如说礼物的馈赠、友好的握手、拥抱等等。
2. 在这个过程中，人的思想和感情得到分享和理解。
3. 沟通双方不只听到对方的话，更要明白其中的内容和信息。

知道了沟通的真正含义，就需要一些实际的原则以便我们可以实践。一个有效良好的沟通也有三个基本的特征，也是沟通基本的三原则，是一种由内而外的态度和表现：

1. 温和，这意味着传达的是接纳、尊重和平等的态度；
2. 真诚，这意味着没有隐瞒，表示不会试图去控制，表现出信任，让对方在表达的时候也有安全感；
3. 同理心，就是换位思考，也就是说，虽然我不一定确切地了解你的经历，但我尝试去体会和思考你所面临的难题和挑战。这一点要特别注意的是：同理心是用来要求自己的一——“我试图理解你，而不是指责你为什么不能理解我。”

此外，沟通也分为不同的层次，这样也跟你与沟通对象的相识程度有关系。不过要强调的是，不管是哪个层面的沟通，温和、真诚和同理心这三个原则，都是需要遵守的。

一些比较表层、简单的沟通中，因为普通熟人或者一些不算很亲密的朋友之间的交流，常常都聚焦在环境和他人身上，就比如谈论一下天气和地理问题，或者对于一些新闻和话题进行讨论。或许我们会觉得在这种层面的沟通中，做到温和、真诚、同理心并不难，但真的这么容易吗？包括对那些与自己不是很合拍，甚至逼迫自己的人，我们真的可以对他们也可以做到温和真诚呢？我这些对人的态度是不是表里如一呢？所以，做到由内而外三原则的要求，即使是在表层、浅层的沟通中，也是非常不容易的。然而，这还不是最难的。

在生活中我们也知道，越是熟悉的人，越是关系紧密的人，越是需要一个健康深入的沟通，而这也是最难的。因为距离越近可能摩擦就会越多，越是容易去从自己的角度假设对方的想法的态度为忽略对方真正的需要。当距离越近而迟迟无法进行坦诚深入的沟通，那么可想矛盾冲突一定伴随而至了。所以，越亲密的关系，反而越需要时时注意各自调整沟通的出发点和态度。

深入的沟通常常需要从一个客观理智评论时事的角度，转向更加涉及情感的层面了。虽然对于某些事可能也在表达自己的观点，但是其中可能会加入自己更多的感受。真诚的称赞往往都是这个层面的，因为只有真正愿意敞开心扉欣赏对方，才能让人感受到关怀和信任，而不是假惺惺的讨好。那么，比情感关怀的沟通更深入的沟通层面，可以说是一种“忠诚的沟通”，建立这种沟通需要对彼此的关系有足够的安全感，因为不需要去担心会遭到批判或者无情地拒绝，这是最高层次的沟通，需要完全的敞开和高度的坦诚，这样的沟通一般是出现在与配偶或者最亲密的朋友之间，更重要的是与神之间的沟通。确实，这种沟通难度很大，因为需要花很多时间来建立一种心灵的联结。当遇到摩擦和冲突的时候，这种忠诚的沟通更显得无比重要，因为坦诚和信任地说出实际的感受才是解决问题的第一步。

欺骗和诡诈总是刺激潜入人与人之间的关系中，并最终瓦解人们之间的真诚沟通。如果有人觉得掩藏自己的真实情感才能跟人和平交往，那么这显然已经为进一步的沟通设下了屏障。

那么，下一回我们会从相反的角度继续来谈“沟通”的问题。到底平时我们在沟通中容易出现哪些问题而导致消极的沟通呢？请听下回分解。

哥林多前书 13:1：“我若能说万人的方言，并天使的话语，却没有爱，我就成了鸣的锣，响的钹一般。”