

**《故事·心天空》同行·成长·故事**  
**第四阶段反思材料**  
**第4集：善沟通之促进多方互动七小点**

**I. 栏目目的**

一起努力做个沟通达人和小组达人！

**II. 听众怎样参与？**

1. 按每周的指引进行个人反思；
2. 成立三至五人的小组，各自反思后，进行分享和讨论，彼此打气代求。

**III. 节目主要内容**

1. 第一个点子：同理回应

有组员说话了，我们不单要回应，而是要有同理的回应。让说话者知道，他的话被重视，他被人尊重，而且被其他组员设身处地去理解。

怎样去表达同理回应呢？可以是一个真诚的点头，又或者尝试说出对方的感受。比如说：“你当时可能很难过吧。”但要小心，不要说得太武断，比如不要说：“你当时肯定是非常非常难过。”因为你不是他，不一定完全明白对方呢！比较尊重对方的说法是：“猜你当时很难过吧。”如果对方讲的话比较长，同理回应也可以是为对方讲的话做一个摘要，简单说出对方刚才表达的感受、想法和期望等。有关摘要，下面还会再谈。

2. 第二个点子：进深发问

进深发问就是，顺着他所开展的话题，发问一个问题，目的为帮助他更清晰表达自己，或是更深入了解自己，或帮助我们更深入理解他；而不是为了满足我们的好奇心，或者为了“八卦”；而且很重要的一点是，不要把话题扯开，探问一些跟说话者本来谈的主题无关的事情。

3. 第三个点子：澄清

什么时候需要“澄清”呢？有时我们自己走了神，或因其他原因未能弄明白组员所讲的话，就需要加以澄清，以免误会对方的意思；又或者说话者把话说的比较混乱，那澄清，可以帮助说话者或其他组员更明白事情始末，组员更明白说话者的感受或思绪等。澄清可以这样开头：“对不起，你的意思是……吗？”或者说：“对不起，我有点不大明白，你是说……吗？”总之，语气要温柔、自然。

不过，要注意的是，如果对方当时的情绪很激动，我们未必适合马上澄清事情，可以静待合适机会，才再澄清事情。

4. 第四个点子：摘要

常见有四种情况，一是刚才已提及的，组员说的话比较长，还可能有点乱，那组长就为他的话里所含的感受、想法、期望做个摘要，以表达对他的聆听和尊重。

第二种情况是，有组员“霸屏”，不停讲话，那么组长也可以在他换气的时候，马上插个摘要，然后再请其他组员发言。

第三种情况是，几位组员都已经就一个主题表达了自己的想法和感受等等，组长就为对话交流做个摘要，以便大家能抓住重点，比如组长可以说：“刚才谢谢各位热烈发言，大家好像表达了三点看法……”

第四种情况：组长鼓励组员自己做摘要，帮助他们进行反思，比如可以这样说：

“小组结束前，大家以一句话表达你今天的感受好吗？”

#### 5. 第五个点子：连结

连结是借说话或行动，把组员连结起来。例如有组员说：“唉，如果上帝真的是爱我们，为啥我们会遇到这么多苦难呢？”组长不一定马上要回答他的问题，组长可以转问另一位组员，比如说：“阿军，你对阿明所讲的，有什么回应？”

又例如，当两位组员表达的看法不同，组里的气氛有点绷紧，组长也可以来个求同存异，指出两人相同之处，例如说：“我们尊重阿玲和阿珍立场不一样，也看到她们都关心阿红，让人感动。”还有一个情况，某位组员说了一些使他很痛苦的事情，那组长也可发动其他组员来支持他，比如说：“小美遇到这样的事，真的很不容易，不如我们现在同心为她祷告吧。”

#### 6. 第六个点子：保护

什么时候该讲些话来保护组员呢？例如一些组员在开小组的时候，谈及另一位组员一些隐私的事情，使那位组员很尴尬，组长可以说：“大家都对小美很关心，问了她很多问题，但有些事情不知道她现阶段想不想说……我们给小美一些空间吧。”

又例如，如果有人开小组时对另一位组员进行人身攻击，组长也要出来保护被攻击的组员，但要切记语气温柔，组长可以提醒组员，在设立这个小组时，我们订立约章，说好要彼此尊重。

又一种情况，当一位组员过分垄断话语权，不听讲话，也中断别人的讲话，组长就要为大家设限，他可以说：“为了使每位组员都有机会分享，我们每人讲三分钟好吗？”

#### 7. 第七个点子：恰当运用身体语言

我们也可以用身体语言来对组员表达，我在专注地听啊，我对你所讲的感兴趣啊，我支持你啊！比如聆听某位组员分享的时候，可以坐姿略为倾前，专注温柔地望着对方，适当时候点点头；当有人表达痛苦时，坐旁边的组员可拍拍他的肩膀等等。这些正面的“小动作”，都可以使对方感到被爱、被尊重！啊，几乎忘了一点，还有，开组的时候，大家的座位也要靠拢一点，这样也可自然增加一点亲密感！

### IV. 反思

1. 这次在空中小组里学习了七个善沟通小点子，让你对自己、对小组沟通，有什么新发现？
2. 你觉得以后可以在什么情况下，活用这七个促进多方互动的小点子？

### V. 组成实体或网上小组，彼此分享反思之后的体会，然后彼此代祷。