

2024年6月3日

By Rick Boxx

溝通的假象

THE ILLUSION OF COMMUNICATION

在我銀行業初期的職業生涯中，曾經遇到過一個困難的任務，就是告知我們的一位客戶，銀行的貸款委員會，已經決定拒絕他的貸款申請。當我與這位客戶見面時，我以為我已經以溫和並謹慎對待地方式，告知這個壞消息了。

然而，我很快就發現還有問題。第二天，客戶打電話來問：「那麼什麼時候，可以拿到我的貸款支票呢？」我內心默默呻吟，意識到我現在有必要更直接和堅定地，再次傳達銀行的決定。

溝通過程中涉及許多動態因素，但一個簡單的模型將其歸納為幾個基本部分：發送者(或信使)；信息；接收者(或信息的接收方)和反饋(或接收方的回應)。發送者以某種方式，向預期的接收者傳達信息，無論是面對面、書面還是影像或聲音形式。然後，接收者(希望如此)以類似的方式回應，以確認信息已經收到。

一位朋友喜歡說，溝通的定義是「成功地意義交換的過程」。換句話說，就是發送者和接收者，對所說的話及想要表達的意圖達成一致。當這種情況沒有發生時，我們就是溝通失敗。

這就是我與那位銀行客戶互動時發生的情況。我本來的意思是一件事，但客戶聽到和理解的卻完全不同。正如劇作家蕭伯納(George Bernard Shaw)所說：「溝通中最大的問題，就是產生了假象(illusion)。」

那麼解決方法是什麼呢？我們如何才能確保成功的意義交換呢？我們可以參加無數的溝通理論和原則課程，但學習如何有效地溝通的最佳來源之一，就是閱讀聖經。以下是其中的一些見解：

說實話。傳達嚴肅的消息，即使看起來困難，也需要直接、真誠和同理。正如聖經舊約中的撒迦利亞書 8:16 所教導的：「你們所當行的是這樣：各人與鄰舍說話誠實，在城門口按至理判斷，使人和睦。」

由香港工商基督徒協會 (CBMC Hong Kong Ltd) 逢週一發放

地址：香港上環禧利街 2 號東寧大廈 20 樓 2004 室 Tel: (852) 2805-1923

Email: enquiry@cbmc.org.hk Web: www.cbmc.org.hk

支持本會使命，服侍工商界及職場，請下載奉獻表格

<https://www.cbmc.org.hk/file-download.html>

用同理心溝通。如果我們不注意，講真話而不顧及對方的感受，可能會像用錘子打人一樣痛。因此，在不影響真相下，我們需要努力以適當的敏感度來傳達。「使我們不再作小孩子，中了人的詭計和欺騙的法術，被一切異教之風搖動，飄來飄去，就隨從各樣的異端；惟用愛心說誠實話，凡事長進，連於元首基督。」（以弗所書 4:14-15）

真理使人得自由。傳達不受歡迎的消息，是我們必須執行最困難的任務之一。關係很重要，壞消息可能會危害珍貴的關係。但是，當我們試圖隱瞞真相，或以容易被誤解的方式表達時，我們反而會對人們造成損害。正如耶穌告訴祂的追隨者有關上帝的話語：「你們必曉得真理，真理必叫你們得以自由。」（約翰福音 8:32）。真理永遠使我們得自由。

@2024 版權所有，經許可改編自 "UBN 誠信時刻"，關於職場工作中信仰議題的評論。UBN (非常規企業聯盟) 是一個服務小型企業界的國際性職場信仰事工。

反省與問題討論

第一、你會如何定義溝通？在閱讀這篇週一嗎哪之前，你會如何描述有效溝通的意義？

第二、你是否經歷過，與某人之間用某種形式的溝通，是徹底失敗的情況呢？請描述那個情況，以及當發現誤解時，你是如何處理的。

第三、為什麼無論在工作場所、家中或我們日常活動和關係中，有效成功的溝通是如此重要呢？溝通不良可能會導致哪些大大小小的問題呢？

第四、你相信在任何情況下，都應該說真話嗎？即使這樣做非常困難。你能想到在什麼情況下，不說真話或不完全坦誠，可能是最好的做法呢？請解釋你的答案。

挑戰思考

本週請花些時間想想，你作為溝通者的果效如何。你是否有花時間，確保你對他人所傳達的話是清晰、真實，並且具有適當的敏感度和同理心呢？安排一些時間，與一位值得信賴的朋友見面，詢問他是否能指出你在溝通技巧方面，可能需要改進的地方-是否需要努力實現「成功地意義交換的過程」。

由香港工商基督徒協會 (CBMC Hong Kong Ltd) 逢週一發放

地址：香港上環禧利街2號東寧大廈20樓2004室 Tel: (852) 2805-1923

Email: enquiry@cbmc.org.hk Web: www.cbmc.org.hk

支持本會使命，服侍工商界及職場，請下載奉獻表格

<https://www.cbmc.org.hk/file-download.html>

備註：如果你有聖經，想閱讀更多相關的內容，請參考以下的經文：

箴言 10 章 21-22 節

10:21 義人的口教養多人；愚昧人因無知而死亡。

10:22 耶和華所賜的福使人富足，並不加上憂慮。

箴言 11 章 1 節

11:1 詭詐的天平為耶和華所憎惡；公平的法碼為他所喜悅。

箴言 12 章 14、17、19、22 節

12:14 人因口所結的果子，必飽得美福；人手所做的，必為自己的報應。

12:17 說出真話的，顯明公義；作假見證的，顯出詭詐。

12:19 口吐真言，永遠堅立；舌說謊話，只存片時。

12:22 說謊言的嘴為耶和華所憎惡；行事誠實的，為他所喜悅。

箴言 15 章 1-2 節

15:1 回答柔和，使怒消退；言語暴戾，觸動怒氣。

15:2 智慧人的舌善發知識；愚昧人的口吐出愚昧。

箴言 16 章 11 節

16:11 公道的天平和秤都屬耶和華；囊中一切法碼都為他所定。

箴言 17 章 27 節

17:27 寡少言語的，有知識；性情溫良的，有聰明。

箴言 18 章 13 節

18:13 未曾聽完先回答的，便是他的愚昧和羞辱。

約翰福音 1 章 17 節

1:17 律法本是藉著摩西傳的；恩典和真理都是由耶穌基督來的。

約翰福音 8 章 36 節

8:36 所以天父的兒子若叫你們自由，你們就真自由了。

由香港工商基督徒協會 (CBMC Hong Kong Ltd) 逢週一發放

地址：香港上環禧利街 2 號東寧大廈 20 樓 2004 室 Tel: (852) 2805-1923

Email: enquiry@cbmc.org.hk Web: www.cbmc.org.hk

支持本會使命，服侍工商界及職場，請下載奉獻表格

<https://www.cbmc.org.hk/file-download.html>
