

溫良的舌（下）

謙謙君子、和而不同談同儕的溝通

文／郭志忠 圖／腓利門藝坊

在人的國裡面，想要發揮影響力就要爭取權位。

但是在神的國裡面，乃是透過神的愛來發揮最大的影響力。

溝通的定義

溝通是一個近代才有的詞彙。根據維基百科上的定義與說明：「溝通是人們之間最常見的活動之一，是指人們之間進行信息及思想的傳播。溝通常常牽涉了幾個方面，信息發送者，信息接收者，信息內容，表示信息的方式，傳達的渠道。」

溝通的目的與效果

所有的溝通行為，背後都有一個動機與目的。信息發送者一般都是希望透過信息傳送來影響信息接收者；當然有時候也會「說者無心、聽者有意」——信息發送者在無意中造成接收者意料之外的影響效果。但不管是有意還是無意，不管效果與目的是否一致，一旦人與人之間有了溝通的活動，參與其中的人就都會受到影響。簡言之，溝通前後，所有接收到信息的人，心理狀態必然產生變化，進而影響到之後的行為。

▼唯有不受私慾影響的自由人，才能完全站在公益的角度來進行溝通。

同儕的溝通

當分屬不同階層或社群的角色之間進行溝通時，往往會有一些約定俗成的規範，可能是道德倫理面的，也可能是法律制度面的。例如父母親與子女的溝通，按照一般道德倫常的習慣，會以父母的意見為重，會期望子女順從父母。但是在不同社會文化、不同的時空背景，也會有明顯差異。至於法律制度的規範，最明顯的例子在軍隊裡面，所謂軍階高一階壓死人。因此在軍中不同階級之間的溝通關係，是完全不平等不對稱的。

反過來說，若屬於同一群體、同一階層的人之間的溝通，往往因為較為欠缺規範而顯得模糊，這就是所謂同儕溝通。例如屬於同一班級的同學、同一公司的同事、同一教會的同靈、同一行業的同行或同業等。因為屬同一群體，所以對同屬的群體事



務有共同的參與，也有共同的關切。所以同儕之間有平等的關係、有平等的發言權。這些特性就造成了同儕溝通所特有的特徵與問題——合作與競爭、衝突與妥協。

合作與競爭

屬於同一群體的同儕為了群體的共同利益，很自然的要進行合作。但在進行合作的過程中，又很容易為了個人意志的影響力而產生競爭心態。每個人的想法或判斷可能都有或大或小的差異，最後到底要根據誰的意見來進行，就看溝通的結果。在此先不論每個人究竟是為了公益還是為了私利，也先不論過程是一片祥和，還是劍拔弩張。其特徵都是為了合作而進行的意志與影響力的競爭——每個在溝通過程中的信息發送者，都在競爭最大多數信息接收者認同並接受其信息，藉以實現自己的意志，並發揮對整個群體最大的影響力。

衝突與妥協

因為同儕溝通是一種意志與影響力的競爭，所以自然很容易發生衝突。每個人的意見不一致是一種表面、客觀的衝突；但是這種客觀的意見衝突也很容易導致意見表達者之間的主觀衝突。原本客觀的意見衝突幾乎是這一種溝通過程必然會有的結果，因為若沒有意見衝突，基本上就沒有溝通的必要。同儕溝通的目的，本來就是要匯聚各種不同，甚至衝突的想法，設法得出一個最後最圓熟的結論。這種結論大部分是各種衝突想法的折衷妥協，當然也有少部分是某一個意見獨排眾議而勝出。所以客觀意見的衝突，經過溝通過程的折衷妥協，以獲得最終結論，是一種良性的同儕溝通所存在的必然特徵。

但是因為人類的情慾與私心，卻使得這種原本是智慧交流的同儕溝通，變得複雜甚至險惡。原本就是就事論事的意見之爭，很容易因為

人的血氣就演變成面子之爭；原本是為了群體公益而進行的策略之爭，若加入個人私心自利的考量就會轉變為利益之爭。這樣就會使得整個同儕溝通變調走樣，不但人與人的衝突難了，即便是最終有所妥協，也只不過是醜惡的權力與私利較量下的妥協。

名利權位、結黨營私——同儕溝通的墮落陷阱

同儕溝通做為一種群體合作的手段，雖然帶來意見的競爭，但卻很容易因為人性的弱點而陷溺成名（名望——面子）、利（私利——裡子）之爭。為了擴大自己意見在溝通中的影響力，當然要努力爭取更多人的支持。假如是以理服人，透過說理讓人心悅誠服，這都還是正常的意見競爭。但若是為了名利之爭，則通常就形成結黨營私。這時所有的義理之爭都被結黨紛爭所取代，是非判斷也被黨同伐異所取代。同儕溝通已不復存在，因為同屬一個群體的同儕關係，已經分裂成隸屬不同小群體的黨派內外關係；而即使同屬一個小群體中的平等同儕關係，也已經演變為黨員與黨魁的不平等關係。這時候的溝通將演變成以黨魁的意志為主單向信息傳達，也就是權位越大的人說話越大聲。整個群體內成為「一言堂」，完全按照獨裁者的旨意而行。這正是同儕溝通墮落的極致表現。當許多人放棄了對公益與真理的堅持，隨波逐流、盲從附和，或屈服在群眾或權勢的壓力底下時，也是造成同儕溝通墮落的重要原因。

同儕溝通——基督教的觀點

基督教對同儕溝通的觀點可以用法國國家格言：「自由、平等、博愛」來表達。

耶穌說：「真理使人自由」。真正的自由並不是無所拘束的胡作非為，而是在服膺真理規範底下所獲得不受罪惡勢力影響的自由。唯



有不受情慾影響的自由人，才能有獨立自主的理性思考；唯有不受私慾影響的自由人，才能完全站在公益的角度來進行溝通。

世上眾人都是按神形象所造，在這個基礎上，世人皆平等。在基督裡面，則眾人更是合而為一。這是一種普世的同儕關係、是屬真理的同儕關係。雖然每個人的恩賜可能不同，在教會裡面扮演的角色職分不同，但在主裡都是平等的。

在神的國裡面，跟世上的國（群體）最大的不同，乃是耶穌所說的：「誰願為首，就必作眾人的僕人。因為人子來，並不是要受人的服事，乃是要服事人」（可十44-45）。也就是在人的國裡面，想要發揮影響力就要爭取權位，但是在神的國裡面，乃是透過神的愛來發揮最大的影響力。而愛的行動就是服事人。

總的來說，一名真基督徒是以愛為總綱，抱著服事的心態來處事為人。不會用世俗的眼光將人分門別類，以名利權位來判定高低貴賤；而是以耶穌的眼光，以服事人的多少來決定榮耀的大小。並且是順服真理，以神的旨意為依歸；不會因內在的邪情私慾，或外在的威脅利誘而偏離。這樣的人既不人云亦云或趨炎附勢，也不紛爭結黨。因為愛人，故平等看待眾人、服事眾人，所以可以跟所有人和睦相處；因為愛神，故以神為王、以真理為依歸，所以可以完全自由的思考、獨立的判斷。這樣的人才能做到最好的同儕溝通，也才能達到孔子所謂的「君子和而不同」（與人和睦但不隨同附和），與「君子群而不黨」（與人合群但不結黨營私）的理想境界。

同儕溝通——實踐上的問題

道理雖然知道，但在實踐上總會因為人的軟弱而打了折扣，也因此產生許多實踐上的現

實問題。以下只談「爭吵」與「和稀泥」兩個最常見的問題。

1. 爭吵

人與人之間到底在爭什麼？吵什麼？若只是在爭道理、吵是非，則都是溝通過程的常態，只不過是比較激烈而已。所謂真理越辯越明，因為當彼此交換資訊、激盪想法之後，事情的理解會越發完整與成熟。這種良性的爭吵只是比較激烈的討論溝通，應該不會有不良的影響。但是大多數的情形是爭吵當時臉紅脖子粗，爭吵以後彼此記恨，嚴重一點的從此關係破裂、互不往來。一般即稱之為「溝通不良」。為何會如此？又如何避免呢？

最核心的問題，就是溝通的信息如果從「事」轉成「人」，則「事的是非好壞判斷」就會轉成「人的對錯善惡審判」。這樣的話，溝通的目的就不再是尋求「對事的最佳瞭解與辦法」，而變成「人與人之間的對錯攻防」。而當有一方開始以攻擊代替防守時，整個轉變就完成了，溝通不復存在，只剩下爭吵。

因此要避免溝通變成爭吵，最重要的就是要對溝通焦點的敏感，避免焦點從「事」轉移到「人」。要先清楚的接收對方要傳達的信息、避免誤解，也不要急著對號入座。很重要的就是控制自己的情緒，當覺得自己受到誤解甚至扭曲時，不要急著辯解，否則很容易啟動自我防衛的信號，從此落入彼此攻防的圈套。經云：「你們各人要快快地聽，慢慢地說，慢慢地動怒，因為人的怒氣並不成就神的義。」（雅一19-20）。所謂「快快的聽」指的就是以「傾聽」為優先；「慢慢的說」不但是強調溝通時不要搶著發言，更指示我們不要急著為自己辯解；「慢慢的動怒」就是教導我們不要讓自己的情緒那麼容易就被快速激化。

避免爭吵固然重要，但是避免爭吵的不良

後果更重要。原因就是人都是帶著血氣，要完全不動怒是不可能的。《聖經》教訓我們：「生氣卻不要犯罪；不可含怒到日落，也不可給魔鬼留地步。」（弗四26-27），這已經給我們一個明確的原則。但是即使已經沒有「含怒」了，若仍然沒有完全「解怨」，則心頭的芥蒂疙瘩仍在，就不可能有真正的和平與平安；這仍是給魔鬼留了地步，讓牠可以來傷害我們，也傷害我們人與人之間的關係。

最後，溝通畢竟是牽涉兩方的事情，我們至少有機會學習控制自己，但卻無法掌握對方。若最後的結果是無法溝通，則也不必勉強；因為勉強溝通也沒有用，只有可能更糟糕。子曰：「可與言，而不與之言，失人；不可與言，而與之言，失言。知者不失人，亦不失言。」耶穌也說：「不要把聖物給狗，也不要將你們的珍珠丟在豬前，恐怕牠踐踏了珍珠，轉過來咬你們。」（太七6）

使徒行傳曾經記載一件保羅與巴拿巴兩位使徒之間的爭吵（徒十五36-40）。保羅與巴

拿巴各自表達了自己的意見，但兩者卻是衝突。最後兩個人之間也無法妥協出一個折衷方案來，因此只能分道揚鑣（道不同不相為謀）。事情的對錯是很難判斷的。保羅可能是以宣道事工的大局考量，覺得應該選擇適當的工人，因此主張不該再帶已有不良紀錄的馬可，避免未來可能發生問題的風險。而巴拿巴或許因為馬可是他的表弟，也更可能是因為他「勸慰子」（徒四36）的人格特質，會以弟兄的成長為優先考量，所以仍然主張要帶著馬可同行。兩種主張各有考慮的角度，也都各有道理。當然若從最後的結果來看，馬可終於改過向上，成為有用的工人，大家或許會認為巴拿巴的看法較對，但這畢竟是事後諸葛。因為假如馬可是扶不起的阿斗，成了傳福音的絆腳石，豈不是又變成保羅的看法較正確？

或許唯一可以評論的只有說，保羅與巴拿巴兩人都太過堅持而不懂得尋找折衷方案。假如保羅當初仍然給馬可一個「補考」機會，但是先明白設定一個及格標準，並另外同時帶一

下期
……
主題預告

在地與在天

主 耶穌告訴我們要先追求神國神義，但在世間生存的我們，不免為了世俗的一切而奔波，對於在天與在地的福氣，應當如何在生活中取得平衡呢？下一期《聖靈》月刊將與大家分享此主題。

1. 激情過後
2. 屬靈的眼光
3. 談屬天與屬地的財富觀
4. 歡迎搭乘學分列車



個備用人選西拉同行。這樣豈不是一方面給馬可一個機會；另一方面也排除可能妨礙聖工的风险。當然筆者這種借箸代籌的折衷方案，也不見得比兩位使徒的看法高明，只是要指出：在一些爭論僵持不下時，唯一的出路只有想出一個雙方都還可接受的第三條路來。

最後也是最重要的，就是兩位使徒都沒有因為爭吵而演變成私人恩怨。因此他們仍然讓事情留在對事看法的衝突，而沒有將之轉成對人的論斷而造成人與人的衝突。所以保羅在後來他給提摩太的信中說出：「你來的時候，要把馬可帶來，因為他在傳道（傳道或作服事我）的事上於我有益處。」（提後四11）。顯然保羅與馬可最後也成了非常親密的同工。

2. 和稀泥

這是另一種失敗的溝通。雖然也很常見，但卻較容易為人所忽略。當同儕溝通發生爭吵不歡而散時，大家都很清楚溝通出了問題。但是若是一團和氣、毫無異議時，很少人會覺得這當中也可能有問題。因為溝通的目的是為了將信息清楚的傳達，藉以釐清事情，或解決問題。若溝通的目的沒有達成，而大家就打混仗、敷衍過去，也就是所謂的「和稀泥」，則明顯也是一種無效、失敗的溝通。

人為何會和稀泥？主要有兩個原因：一是礙於情面；二是畏懼權勢。對於我們關係友好的人，我們怕說出不同意見或反對意見會傷害彼此的關係。對於有權勢的人，我們怕誠實說出心裡的話，會給自己帶來不利的後果。若說避免爭吵需要智慧、謙卑、柔和，則避免和稀泥不僅也需要這些美德，還需要加上道德勇氣，所以往往比不爭吵更加難得。

《聖經》中，保羅曾經自述一個例子：保羅在安提阿教會當面抵擋彼得（加二11-14）。我們可以在這個例子中看到和稀泥

感染效應的可怕。彼得明明得到神異象的啟示，進而傳福音給哥尼流一家人，從此清楚知道神也接納外邦人成為自己的子民（徒十五7-11）。但是卻又畏懼保守派猶太人，不敢堅持發出正確的信息給這些猶太人，反倒以「退去與外邦人隔開」的行動，發出了一個錯誤的信息。這樣一種明顯錯誤、和稀泥的溝通，所造成的效應不僅影響保守派猶太人，讓他們誤以為彼得仍然堅持舊約律法與外邦人隔離，不僅傷害了一同吃飯的外邦人，讓他們覺得自己不被接納；更重要的，這種和稀泥的態度竟也感染了同行的猶太人，讓他們也都隨夥裝假，就連使徒巴拿巴都難以倖免。面對這樣一種與「福音的真理不合」的信息，保羅勇敢的起來當面抵擋這一位被耶穌稱為教會的磐石，並賜予天國鑰匙的彼得（太十六18-19）。這絕對是要對是非對錯有清楚的認識，並且有堅持到底的勇氣。所以，基督徒要避免和稀泥，一定要先對真理有清楚的認識，要對是非有判別的能力，然後只討神的喜悅，而不討人的歡喜，靠著聖靈所賜的口才與勇氣來為真理作見證。

結論

從基督徒的觀點來看，我們基本上是「沒大沒小、眾人平等」。所以跟所有的人溝通都可以是，也應該是以「同儕溝通」的真理原則來進行。在基督裡的同儕溝通，是每一位基督徒都應學習，且應實踐在每天的生活中。能實踐的越好、越徹底，就能帶來更美好的人際關係，也能讓所要處理的事情更加圓滿。有人說：「溝通是一種藝術」。這句話在強調溝通的複雜性——溝通不僅僅只有理性，往往還有感性與其他層面。如耶穌就常以當代生活素材作比喻來講道，不僅能輕易的引人入勝，還能讓聽眾留下深刻印象，實在是溝通藝術的最高境界，值得我們效法學習。

