

從「學校民主牆」談到發表意見的禮貌

「學校民主牆」是學生會為同學設立，讓同學發表意見的園地，同時，幫助學校明白同學的需要，促進雙向的溝通。我十分欣賞學生會的心思和付出。學生會很認真的處理這項工作，努力向學校反映同學的需要，有效的擔演著學生與學校的橋樑的角色。

對同學表達的意見和詢問，若與學校有關，學生會都會深入了解，之後便會向學校反映查詢，再作出回覆。同學的意見，大部份學生會經已有回覆，在此不詳述了，但有兩件事情我認為由校長直接答覆，對同學了解真正情況有較有幫助：

- (1) 「學校特別室天台綠化工程」問題：2009年參加一位沙田區會「綠色生活在沙田計劃」。政府環保基金為每間參加學校撥出約30萬元建造「綠色天台」。但申請程序複雜，涉及不少法例和要求，至今仍未得到有關政府部門的批准，同樣參加計劃的學校有20間，到目前，只有3間獲得通過可以施工！至於2009年步行籌款得到的\$100,000多元，已按當年的承諾，用於興建010室及501ABC室的間隔工程，又於相關課室安裝電腦影音設施，整個工程費用接近\$800,000。同學籌得的捐款有一定作用，但只佔其中一部份而矣，其餘都是學校的經費。
- (2) 「洗手間供應廁紙」的要求：很多同學都認為需要供應廁紙。這點是明白的。學校過去的經驗和最近也進行了測試，發現每卷廁紙(大卷裝)只可用1.5日。依據這消耗的速度，學校全年用於供應廁紙的費用會高達\$30,000以上，這筆開支高於全年用於學生會的活動津貼。我們仍會繼續探討可行的方法方便同學，但同學的合作和懂得珍惜資源，對學校資源管理十分重要。

我和老師都十分重視同學的意見，經常把握與同學溝通的機會。「學校民主牆」是溝通的一個途徑。我經常閱讀同學的留言，心中積累了一些感想和大家分享。

人和人之間，最重要的就是溝通；溝通就是一個人說話/或寫成文字發表，另一個人聽/讀。與人溝通，發表意見，離不開語言，即是用「說話」或「文字」表達要傳遞的訊息。然而溝通時選擇的用詞、說話時的身體姿態與語調，全都傳達著十分重要的訊息，很多時候更會直接影響、左右接收者對溝通主要訊息的理解和接受程度，做成溝通障礙。說話和聽話，訊息的傳達與接收同樣重要。

經口說出來的話，叫做「語言」；肢體動表達出來的訊息，叫做「身體語言」。例如：向別人點頭微笑，表示「問好！」，舉起一隻手左右揮動，通常表示「再見！」。別人說話的時候，「身體語言」是很重要的。例如和別人說話，視線卻望著其他事物，是沒有誠意、欠缺禮貌的表現。俗話說：「禮多人不怪」，與人相處最怕沒有禮貌。我們不單要外表端莊，運用「語言」或「文字」表達時，選用的言詞，都應注重禮貌。一個會說話，善於表達思想的人，總是到處受到歡迎。一個能專心聽別人說話的人，也同樣會被別人喜歡。相反，如果應該說話的時候不說話，不應該說話的時候卻偏偏說話，或是說錯話、說了冒犯、侮辱別人的話，都會讓人覺得沒有修養，甚或令人討厭，進一步會影響要辦的事情能不能完成。

運用說話/文字除了要有禮貌之外，也要有誠信。說出去的話一定要說到做到，要不然就不要說出來。切戒誇張失實的話和謊話，別人會因此不再信任我們，連友誼也可能會失去，事也辦不成功。

與人溝通，無論你是「說或寫」的一方，或是接收/聽的一方，都要分清那些是「事實」與那部份是「意見/感受」。(如：**今天天氣清涼了很多，又加上下雨，小心不要著涼，要多穿點衣服！**下雨是事實，氣溫下降是事實，但「天氣清涼，要多穿點衣服」是感覺。事實可以反覆爭論，找出真相，但感覺卻是個人的經驗，沒有必要去爭論，只須說出個人的選擇來回應！)又須注意，不要把個人對一件事實的理解或推論，在沒有堅實的證據下，便信以為是結論或甚至是事實！(日前，港大校長交待他不再尋求延任時引起了風波，徐校長對傳媒就有相關的批評。又例如先前一位同學在學校民主牆上質詢學校「綠化天台工程」問題，便是以推論作結論的例子 ---「綠化天台工程」兩年來未有啟動是事實，但因此認為學校把步行籌款的資金用在其他方面是導至天台花園未能施工的原因，是犯了以推論作結論的謬誤！)

俗語說：「利刀割體痕易合，惡語傷人恨難消。」

和好友至親密溝通，很易忽略禮貌，逾越彼此界線。我們常常以為「彼此熟稔要好，怎樣說話對方也不會介意。」事實往往相反，不少多年好友，會因一句話而成為敵人！切記：「即使是知己朋友的溝通，也要注意說話用詞的禮貌。很多夫妻不合，兄弟反目，朋友成仇，都是說話忘記了禮貌的結果。所以「傷人一語，利如刀割。」小心不要讓嘴巴惹禍，下筆前必定三思！

我在網上看到一段談到「說話的藝術」的提醒，很有意義，與大家分享：

「少說抱怨的話，多說寬容的話，抱怨帶來記恨，寬容乃是智者；
少說諷刺的話，多說尊重的話，諷刺顯得輕視，尊重增加了解；
少說拒絕的話，多說關懷的話，拒絕形成對立，關懷獲得友誼；
少說命令的話，多說商量的話，命令祇是接受，商量才是領導；
少說批評的話，多說鼓勵的話，批評產生阻力，鼓勵發揮力量。
常懷感恩心 心存感謝情；
感激傷害你的人，因為他磨練了你的意志；
感激欺騙你的人，因為他增進你的智慧；
感激遺棄你的人，因為他教導你該獨立；
感激斥責你的人，因為他提醒了你的缺點！」

以三節經文作為總結，經文提醒我們謹慎言語、善用講說話的能力。

可 7:15 從外面進去的不能污穢人，惟有從裡面出來的乃能污穢人。

賽 50:4 主耶和華賜我受教者的舌頭，使我知道怎樣用言語扶助疲乏的人。主每早晨提醒，提醒我的耳朵，使我能聽，像受教者一樣。

彼前 3:10 因為經上說：人若愛生命，願享美福，須要禁止舌頭不出惡言，嘴唇不說詭詐的話；多謝各位！