

大傳系詮釋的說話藝術

「說話藝術與工作品質」

經由參與本次研習會主題，大傳系對於說話藝術與工作品質之詮釋經驗分述如下：

一、溝通的定義：

欲探討溝通，應先了解其涵義，以下即針對「溝通」之詞義及中外學者所下的定義加以探討。(一)溝通的詞義依據《辭海》的解釋，溝通是「疏通意見使其融洽」。如就英文(Communication)一字來說，乃源於拉丁字“communis”，含有分享(to share)或建立共同看法(to make common)之意(謝文全，1993)。(二)中外學者對溝通所下的定義「溝通」一詞，國內外學者專家各有其看法，如下：

1. Lewis (1975) 認為：溝通是藉分享訊息、觀念或態度，使得送訊者與收訊者之間產生某種程度的共同瞭解。

2. 張金鑑(1983) 認為：將溝通視為使機關職員對機關的問題與任務獲得共同瞭解，使思想一致、精神團結的方法和程序。

3. 劉興漢(1985) 指出：溝通是所有傳達消息、態度、觀念與意見的程序，並經此程序，達到人與人之間的瞭解與協議。

4. 吳清山(1991) 認為：溝通是個人或團體傳達情感、訊息、意見或事實到其他的個人或團體，彼此能夠產生相互瞭解的一種歷程。

綜合以上各學者之說法，可以了解溝通是：個人或團體，藉著某種媒介，將思想、情感、意見和訊息，傳遞給另一方，並能產生了解，建立共識的一種歷程。

二、大傳系之溝通環境

溝通力為本系核心能力之一，所謂溝通力，是具備協調、溝通與團隊合作之能力。在培養學生溝通力方面，本系大部分課程多採取小組報告與討論的教學方式進行，與不同專長、性格的同學合作，並面對團隊中少數不願貢獻或難以合作的同學，藉此培養學生團隊合作的

精神，同時也學習領導與協調的能力，此外，經由成員間的討論更能加深對學習內容的印象，提高學習成效。

大傳系的學習環境，讓學生除了可享有豐富的學習資源外，系所內細緻流暢的溝通環境，更是小而美之學習環境的重要特色。在營造溝通環境上，本系更期待從「溝通意義活動」此一特色觀點出發，具體化營造細緻流暢之溝通環境的推動方向。

例如師生授課過程中的各種細緻互動，學生參與社團，或傳播專業工作的操作，都是一種分享意義的「溝通活動」，創造細緻深刻的「溝通活動」，不僅是傳播工作重要的理想之一，也是傳播領域反身性實踐的重要指標。因此，如何深刻思索與體現意義活動的精神和內涵，結合傳播自身的溝通專業，打造一個傳播系所內細緻的師生意見交換管道與互動機制，是本系在經營管理面向上的自我期許。

三、大傳系之溝通經驗

本系不論是設立「雙導師」強化師生間的兩造溝通、透過上課、系學會進行的系內團體溝通、到文學院創意牆的系院系所間的溝通、本校賽博頻道的校內與校際間溝通、乃至本系網站對於系所課程規劃等理念的解說，其目的都在於探索和體現一個細緻深刻之「溝通活動」教育環境。

除此之外，本系教職員透過各種會議，如系務會議與課程委員會等對系所教育目標有深入的討論。在學生部分，可透過各種活動形式了解本系教育目標及規劃發展，例如新生座談會、各年級導師約談、系學會活動、系大會、迎新座談以及班會等，與同學持續進行溝通與宣導。

本系有四個實習媒體，在組織團隊中，有效的溝通技巧，對於團隊而言，是非常重要的。然而每一個團隊組織內都會產生溝通障礙問題，因為溝通是一個相當複雜的過程，所以在面對學生時，本系人員不僅從事意思的傳達而已，而是意思要被收訊者所瞭解，才是成功的溝通，另外，也注意傾聽學生的想法，因為良好又感同身受的傾聽才能有效溝通。

在面對與學校其他單位內部溝通時，則會注重溝通過程的態度，因為溝通時雙方都扮演著說話者和聽話者的角色，所以「溝通要有禮，才會有理；溝通若失禮，便是無理」，也要做到相互尊重與包容、和對方站在同一立場，才能促成有效的雙向溝通。

