

英美語言文化學系詮釋的說話藝術

「說話的藝術」

今年的 TQM 會上，學校特別請來了知名的相聲家宋少卿先生講述「說話的藝術」。其實如果在 GOOGLE 上稍微搜尋一下這個標題，你會發現宋先生近年來已在各大專院校演講過類似的題目，而這樣的題目由他這樣一位「會說話」的名人來詮釋正也是在合適也不過的了。

在一開場，宋先生的第一個大哉問便是：「大家有沒有想過藝術是什麼？」經過一番激辯答問，最後，他說雖然這兩字筆畫多書寫麻煩，但其實當人看見一件事情、發覺一件事情經過設計，經過製作出來之後，讓人覺得美、覺得舒服、覺得漂亮、得到一個快樂的感受，這就是「藝術」。所以藝術，最重要定義是「讓人覺得舒服」。這樣聽來，似乎很簡單，只要把話說的讓人聽起來舒服便是有說話的藝術？那學會拍馬屁就算學會說話的藝術了嗎？但宋先生又繼續說了，要令人聽得舒服愉悅，第一個要訣便是「聽」，傾聽對方的需求再加以回應，這才會讓說出來的話讓人舒服。仔細一想，原來是這樣的，原來傾聽是說話藝術的關鍵，這也讓我憶起一件工作上及一件生活上的瑣事。

蘭陽校園以大學部教學及輔導著名，因此工作上免不了需要常常面對生活中小受挫折的學生。日前有一位極認真的女學生沒來考期中考並退選了我開設的一門選修課，為此，該女學生特地到辦公室來跟我道歉。平日認真的同學要在第十三週退選必有豁翹，我才多問了兩三句，她眼眶就紅了，眼淚也不爭氣地掉了下來。原來是與男友分手，心情受到影響無法準備期中考，而非常在意 GPA 的她無法接受成績受情感影響的事實，於是決定退選。

以前碰到這種事，我會對學生曉以大義，並希望在合理的範圍內給學生補考，希望幫助學生不要因為感情影響到成績，畢竟我覺得已經上了半學期的課，忽然放棄總覺得很可惜。但是以上的反應和建議是由我做老師的觀點出發，如果根據說話的藝術，或許是要先傾聽學生的感受再作建議。因此這一次我決定先不談成績或補考，而是以問

問題的方式請她告訴我事情的原委再做決定。待她說完後，我發現該學生其實非常理智，也並不太惋惜逝去的戀情，問題的癥結在於不能諒解男方對待她的方式，從她的話語中我發現該生不諒解的原因與無法跳脫社會價值觀對男女在感情中扮演的角色有關，譬如：當男女吵架時，男方必須先來認錯並祈求原諒等等。但是無奈的是，男方在吵架後反而一個人去看電影，並且在電影結束後在臉書上宣揚電影女主角的姿色。在這樣的狀況下，她感到十分傷心，聽起來是自尊心高度受損。雖然我也認為男方的舉度有失成熟，但是我想辦法在對談的過程中請同學省思這樣的性別角色期待是否正確？並且請同學反思分手過程中是否理智，及協助她了解並適應分手後的情緒反應。約莫40分鐘後她停止哭泣說：「謝謝老師，我會好好想想，畢竟男朋友可以換，但是我大學的GPA只有一個。」她走了之後，我著實訝異，學生在傾訴究竟有如此理性的回答，或許是在對話的過程中得到了一些啟發，也意外地達到了我原本想提醒她以課業為重的目的，我想如果那時對話是以「期中考補考」的角度切入，或許會有不一樣的結果。

這也讓我想到，其實對家人日常的溝通也需要說話的藝術。我家先生是英國人，來台灣雖然有六年，也會基礎的中文，但是偶爾對台灣的生活仍有些不適應，時而跟我發牢騷。當遇到這種狀況時，我都直覺的反應要針對他反映的問題，替他尋求一個解決之道，或提供一些反面的意見供思考，然而往往我們的對話就會因此從發牢騷變成爭執，然後不了了之，有時我事後想想都覺得莫名其妙。後來先生終於跟我說其實他的抱怨並不是在尋求解決問題，這些問題他自己也會解決，他只是想找人傾聽他的感受，也只求聽者能表現出一些 sympathy 或 empathy。我才赫然發現，原來說話溝通不是一定要照著自己的觀點幫他人解決問題，而是視情況表示同理心，了解對方的需求加以回應，讓說話者聽起來舒服，這樣才是有說話的藝術。

在沒聽過宋先生的演講時確實沒有深深想過說話可以是一種藝術，但聽完之後我常不斷勉勵自己，從這兩個例子中我發現，與人溝通的模式有許多種，往往因為工作需求的關係，我們被訓練得非常 solution-oriented，將人與人之間的說話視為一種目的性的工具，解決

問題變成終極的目標，過度從自我的角度出發講求效率及成果，然而卻往往忽略了先傾聽對方需求的重要性。知名主持人蔡康永也說：「我不在乎說話之術，而是說話之道；我的說話之道，就是把你放在心上。」說話之道無論應用在工作上，或是人際交往上，都很實用。

以往把說話看成人與人間溝通的工具，較不會想要把它變成一種藝術，但是如果從藝術的觀點出發，說話不僅是詞句、音調、節奏需要修飾，它的功用也改變了，就像件藝術品一樣，功能從實用性的訊息交流變成到以對方需求為主的回應，進而令人聽起來舒服，感到愉悅，這或許就是說話的藝術。

