

學務處詮釋的說話藝術

「袂稍甜袂稍鹹的說話藝術」

蔡康永在他的《說話之道》一書中提到：「把說話練好，是最划算的，因為怎麼說，決定你是誰，說對了話，人生節目就由你主持。」生活裡、工作中，無不須要說話，能說好話、把話說好，則人際關係良好，人生之路自能優遊通暢；但若口吐蛇信，用嘴傷人，不但傷了和氣、壞了心情，人生之路可能因此更為顛簸。

學務處服務面向包羅甚廣，包括師生的求助、家長的抱怨、社會大眾的投訴等，更多時候，學務人員擔任的是滅火的工作，例如：學生被記過了、畢業典禮進不了會場、學生校外生活吵鬧等，都是引燃家長和社會民眾憤怒投訴的爆點；而這樣的對話一開始絕對火藥味十足，如何滅火，甚至最後圓滿收場，在在考驗學務人員的說話應對能力和耐力。

日前有位家長來電指責，學校對於其子弟記過事宜處理不公，連珠砲式地發動攻擊，學務人員初接來電當然錯愕，但若貿然反擊，必然兩敗俱傷，「柔弱勝剛強」唯有按兵不動，以守代攻，俟對方彈盡，情緒緩和了，才能接續了解事情原委並進一步處理。面對顧客的怒氣，「聽」和「想」是我們對話之前更重要的前奏及鋪陳，聽聽對方怎麼說，試著了解對方的處境，然後想想如何以真誠、尊重的話語適度表達。後來，在充分理解與同理心的說明及安撫下，家長轉而泫然，傷心及擔心雖仍溢於言表，但卻也能了解學校的用心。

與顧客之間的對話如是，和同事之間的交往亦然。清人孫嘉淦在他的〈居官八約〉中提到，為官應「與人共而不驕，勢避其所爭，……事止于能去，言刪其無用。」工作之道不也如此嗎？同事間對話溝通若能言簡意賅，必收效率之彰；遇有爭端若能理直氣和避免尖銳，則能化干戈為玉帛；此外，善用幽默也會是人與人對話的潤滑劑。

會說話的人最有魅力，雖不必舌燦蓮花，但懂得說話藝術的人，能用話打動人心，經常會是職場中的常勝軍。天生很懂得應對進退的奇才，人間應該不多！語言表達能力的增進，除了相關知識的涉獵，

平時多看、多聽，多一點生活的體驗、懂得思考，然後「見賢思齊、見不賢內自省」是不二法門。我們很慶幸能在有魅力的領導者之下工作，「見賢思齊」習得一點點說話的智慧，為生活及工作中的談話增添醍醐之味，此生受用！

