

青年教養文庫 15

說話的科學



邱素臻譯 / 正言出版社印行

正確的說話（寫在前面）……………一

說話術、雄辯術、說話／說話的兩
面交通

1. 意見傳達是什麼（Communication）……………七

共同作業和互相理解／「聽話」的
困難程度／理想的詢問／語言的傳
達／話就是人

2. 有效果的說話方法……………二九

在人前不緊張的妙方／使人有好感
的說話方法／措詞及聲音／聲音及
人品（人格）

3. 聽者的立場……………五一

聽衆是南瓜嗎／聽衆的權利／聽衆
的分析／被說服時／使聽衆感動的
是什麼

4 說話的準備

決定說話的目的／準備的順序

八一

5 話 題

理想的話題／以生動的材料爲主題
／要積極的蒐集材料

九五

6 語言的結構

有效果的結構方法／綱要法／開頭
及結尾／說話的設計圖

一一三

7 說話方法的種種

日常會話／搖電話和接電話的方法
／餐桌演說（對辯）／公式致辯／
會晤／推銷員的說話術／廣播及電
視／討論／主席的任務

一三五

8 說話的科學

.....一九五

爲了樹立良好人間關係／說話的魔
術／語言的七項道具／會談（交談
）／正確的傳達／予以注意的方法

正確的說話

寫在前面

說話術、雄辯術、說話

日本郵政省（譯者按猶我國之郵政管理總局），當表揚三名成績優秀的簡易保險勸誘員時，據說這三個人都是拙嘴笨舌，其中有兩個還接近口吃的樣子。

這到底是怎麼回事呢？

保險勸誘員的工作，乍想時認為雄辯家才會獲致良好的成績，結果正相反。而拙嘴笨舌的人，其「以人類為對象的生意」結果更好。究竟結合人間關係的說話，和雄辯術或是說話術，並沒有更密切的關係嗎？

說話是什麼呢？在目前「說話方法」成爲熱門的時代，多數的人們都希望學習「正確說話方法」。我們有美好的國語，和足以誇耀全世界的文學，直到現在，爲什麼還有學習「正確說話法」的必要？

說話術或是雄辯術乃是 exhibition，也就是要展覽給別人看的。於現代的語言生活，給人看的說話方法，是屬於演員類型，只爲了極少數人的存在，並不是我們一般人所需要的。

十九世紀末前後，在美國的哈巴特大學等，爲了取得學位，「說話方法」成爲必修科目之一。但是到了二十世紀，便完全把這個科目捨棄掉，而無影無踪了。看那個時代的歷史，由於人們的想法超於民主，所以過去的「給人看的說話方法」展覽會，便由社會消逝了踪跡，也就是人們不能接受了。

過去的「給人看的說話方法」——說話術和雄辯術，是要使用美麗的辭句、華麗的修辭，使人陷於烟霧，或是有時賣弄詭辯，也就是如其認爲說者和聽者的「心和心的結合」，勿寧說是偏於自己宣傳的方面。但民主主義的精神，隨着逐漸展開到人們中間來，這樣的說話方法，便已經漸漸不被重視了。

一九二〇年十二月十九日，在美國芝加哥，開始組織所謂「發展正確說話運動」的會，主要以學校的國語教師爲中心，並集合了社會科及其他希望參加的教師，有四、五十人。對

當時的情形，C、T、西門博士（語言矯正專門的心理學家）的感慨盡量談話，直到現在還記得。

「在芝加哥召開第一次的會議，是證實民主社會必需發展新說話方法運動，由中西部發起的。在民主社會當中，和說話高明、嘴巴能說會道的所謂演員型的說話方法不同，而需要為大眾的說話方法（Speech for everyone），就是口吃的人，也同樣是一個理想的存在，對於過去被人譏笑的語言有障害的人們，在民主社會為了生活所必要的，不是說話術，也不是雄辯術，而是新的說話方法。」

使人類站在愛好平等的立場，由只有特權階級人們的說話方法，大大的轉變成為所有人們的說話方法。於是和教育有關係的，便開始和「在民主教育一定要教導新的說話」團結起來往前邁進。

正在這個時候，由一般人的當中，也發起了希望學習說話方法，和日本的說話方法熱相同的運動，說話術專家的廸爾、加內基氏等，趁着這個機會而帶來鉅富。但美國的「發展正確說話方法運動」，由於小學、中學、高校、大學教師們的協力，不是「說話技術家的邪道」（一般會這樣叫着來的），乃是學習新的說話方法，也就是學習意見傳達，訂立正確的方針，由學校教育當中來開始實施的。在美國可以講是由此畫下了清楚嚴明的變更線。

在日本最近掀起的「說話方法熱」，也不會輸於當時的美國，由廣大的群眾當中興起，

但新說話方法的所謂革命性的變更線，像是還沒有清楚畫好的樣子。

根據日本國語學者西尾先生的說法，對於日本話的「說話方法」這句話，無論如何都會給人一種說話術、雄辯術意義的感覺。倒是用「說話」的這個名詞，由於有着新鮮的感覺，則比較更為適宜。

那麼新的說話——意見傳達又是什麼呢？

說話的兩面交通

一面交通的道路（單行道），就是只可以由一方面進車，不可以由另外一方面駛進車來，也就是被封鎖了。說話的情形不會這樣嗎？在家庭裡的交談、在工場的談話等大家的說話方面，不是有時是一面的交通嗎？

在我們的四週，依照過去的習慣，仍在進行一方面交通談話的人們，不是很多的嗎？總是由上而下，也就是採取上↓下的形式。像是大學教授在上課時，對於在看自己的筆記簿、眺望窗外或是在認真聽講的學生，總是漫不關心，時間一到就馬上下課回去。對於學生是不是已經瞭解的事，都無所謂。學生疲乏在打瞌睡、或是聲音聽不清楚而感覺難過等，也都毫不在乎。自己想要說的都隨便談談，這應該說是最常見的一方面交通手段。

我們常常會在學會和自命文化人的演講會等，遇上「忽視聽衆」的一方面交通情形。整

5 正確的說話

個不考慮對聽衆會引起怎樣的反應，而只把自己的主張發表出來，那就是一方面的交通，根本就沒有打開對方向自己這方面來的道路。

我們每天就是生活在這樣的說話當中：肚子飢餓了的丈夫跑回家來說：「喂！飯還沒有燒好嗎？到底你知不知道幾點鐘了，快點吧！」在廚房的太太當聽到丈夫這樣說以後，也在回答說：「我從早到晚都在拼命的不停工作，還沒什麼飯燒晚了……我可不是你的下女呀，你準是認定我整天在玩。」

丈夫來的是一方面交通的道路，和這平行，太太來的也是由另一方面開關的一方面交通道路。這個平行線是兩條不同的道路，沒有成爲兩方面交通的可能性。於是只有爭吵。不僅僅是在家庭，在工作場所、學校，多半是由上而下的形式，不然就是這種平行線的形式。交談、商量決裂等的情形，在這種平行線的狀態，無論怎樣來反覆一方面交通，怎樣的多費時間，也不能成爲兩方面交通的。

說話的一方面交通，是在一方面封鎖了對方。這最後只有止於悲劇，絕對不能製造出良好的人間關係。

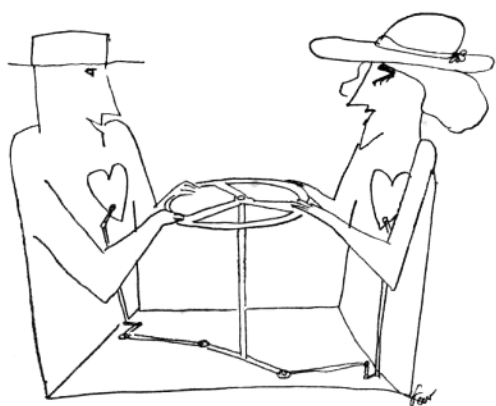
爲了使人間關係超於理想的說話，必須以兩方面交通爲最高原則，而是採取有去有回的形式，一方面要求聽者的理解，而在進行說出自己想要說的話，不是平行線，而成爲圓形的狀態，絕對不是毫不考慮對方的一方面交通。對於大部分的聽衆感覺厭煩、也不瞭解說話的

內容，竟而睡大覺等，依然毫不在乎地繼續講下去的學者和文化人等——這也是不知道兩方面交通的人。

能夠實行說話兩方面交通的人，他的話一定十分有趣，同時也不會絲毫具有催眠作用。就是一對一的情形，若能合於兩方面交通，都能互相瞭解時，其人間關係由於這種說話而能更超向於理想的方向。心和心的結合、製造站在理解上的人間關係，這才是兩方面交通、也就是意見的傳達、新的說話。

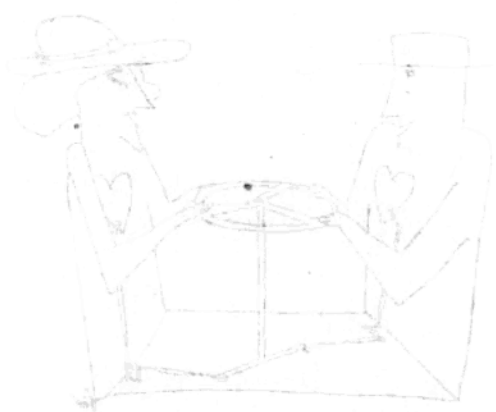
像是一面確證對方的反應，和對方配合好的 feedback，則可能會有兩方面的交通，如果自己任意獨善其身而又是封鎖形式，一方面說話的人們，便是不會 feedback 的人們。只要拼命而又誠實的接觸聽的人、以自己本來的姿態配合對方的情形，而向能使對方理解的方向進行的話，不是只限於少數演員型人物巧嘴所說的話，也就是我們為一般大眾的說話，才是正確的說話。

1. 意見傳達是什麼



意思傳達是能轉動對方心理的共同作業

「意見對立是什麼」



家同共的點心衣禮廉靜愛最親思家

1. 意見傳達是什麼

共同作業和互相理解

最近有很日本通的外國人，我經常會遇到這樣的人。

他可以說是具有語學的天才。到日本來只還不過四、五年，但能說一口流利的日本話，有時他的自信都想要改正我的日本語，生活在火盆、電褥子等純日本式的房屋，爲了充分裝出日本人的表情，每天都拿條毛巾到公共浴室去。當到戲園子去時，因爲笑的聲音那麼大，所以四周的人都驚異的看。他們最喜歡吃的日本三種食物，就是豆黃、山藥和鹹墨魚。有時他十分認真的這樣說：

「我對於日本人，有一件事無論如何都不瞭解，就是日本人如果把一件困難的事，下工

夫很平易而使人人能瞭解那樣解釋時，大家便輕視他沒有太多的學問，認為這個人沒有什麼偉大的長處。相反的，對於一件本來是很簡單的事，如果使用很難的措詞，說得使人似懂又不懂的情形時，便認為這位先生的頭腦好，同時還稱讚他真是一位了不起的學者專家。」他頗頗地在搖着頭表示奇怪。

最近Y大學的學生，給我看一篇有刊登W教授所寫的文章，那是學生間十分贊揚的大學新聞。因為是大學新聞，我想讀者對象當然是大學的學生和教職員，但我却不瞭解究竟在說些什麼，想要說些什麼。

我便問一位他的同事說：「這樣困難的作品刊登在大學新聞上，這位教授認為大家都可以瞭解嗎？」這位先生回答我說：「W教授有一項專門寫得困難的特徵，就是我們也看不懂，一般的人恐怕也不會懂吧！」然後我又問Y大學的一位學生，他回答說：「不瞭解，但我們認為不瞭解應該是我們自己不好。」

我像是自己被丟下來似的在發呆。於是一直在心裏想：「固然在日本話裡並沒有Communication的話，在字典上也都不過翻譯為『傳達』『通消息』等，但不要使用這些字眼，而直接用Mass-Communication或是Communication時，也許更為恰當。」（譯者按：我國沒有直接用外來語的，所以譯為「意見傳達」，未悉是否適當？）

像上面所說的那樣，日本人所說的話都是屬於一方面的交通，不論是說話的人或是聽話

的人，都不知道這應該是兩個人的共同作業。從很早以前，便是由首領小部屬→再部屬的，循着由上而下形式的關係，所以所說的話，也都認為是屬於一方面交通的樣子。因而在聽的人來講，不論是瞭解、不瞭解，都沒有什麼奇怪。如果太瞭解時，反而認為自己都能瞭解，可能是不會有什麼了不起的地方。

Y 大學學生那種「不瞭解應該是自己的不好」的謙遜態度，也許是屬於學術研究的精神，大學新聞的一般讀者，幾乎完全都不能瞭解的事實——這不是意見傳達，也不能說是一種展覽品 exhibition 吧！

如果是意見傳達 Communication 的情形，不論是用單寫出來的文章，或是說出來的語言，只要是作者和讀者、說者和聽者的共同作業，這不能完成為意見傳達。被成為意見傳達對象的大多數聽者、讀者，對此不能理解時，應該不是只責備聽者和讀者無知的問題，責任倒是應該在於作者和說者。

這不論在家庭或是在工作場所，都是常會發生的事，前幾天我曾親耳聽到一位教授和助教的談話。

「你這麼行，我並不是要你做這個事的，如果是這種事的話，就不找你，而找祕書豈不是更好。」

「對不起，因為我認為是教授叫我重新於一次寫來的……」

「你怎麼可以不好好聽別人的說話，這樣我也不能放心大膽地要你做事了，這已經是第二次，以後一定要多加注意？」

「是，真太對不起您。」

若由第三者來聽，一定是這位助教不聽話，因而才被教授斥責的。但事實當這位教授交代助教工作時，證明這兩個人之間沒能順利地製造成意見傳達。不能只責備助教的不注意。教授也沒有做到完全互相理解的一點，也必須要負五〇%的責任才可以。也就是只有教授一個人瞭解，由於沒能把意見好好的傳達給助教的結果，所引起的事，可以說是完全的一方面交通。

意見傳達 (Communication) 就是互相瞭解，不能產生自己所想的那樣結果時，便是雙方的責任。因為自己不能瞭解，而認為自己的頭腦不好，於是自己自卑、或是毫無理由的來稱讚對方，這乃是不理解 Communication 為何物的人，所採取的態度。一方面交通情形下的意見傳達，絕對不能改善人間關係，趨向明朗化的方向。

那麼，到底怎樣才能達到正確意見傳達、互相瞭解的目的呢？

聽別人說話是怎麼一回事呢？這是任何人都可能做到的事嗎？

由結論來講，說是「聽別人的說話要比說話還更困難」，這絕不為過。

意見傳達的情形，聽者也同樣負有五〇%的責任，所以必須要有盡力去瞭解其所謂「積極的聽話方法」。所謂「積極的聽話方法」，換言之，不就是把自己給與人的嗎？應該是變成對方的立場，要去瞭解想要說的話，那便是積極的聽話方法（active listening）。

譬如就是對於自己所不能滿足的事，也必要先接受對方所說的話。

如果有反對意見時，便會立刻惱火，而整個不再只聽別人說話的人，或是雖然只有臉孔向着說話的人，內心裡却只在想着自己主張，而完全沒有聽的人——這樣的人們便沒給自己要拼命去聽的努力，這就是沒有實行「積極的聽話方法」的人們。

我們總是希望發表自己的意見，思想和觀念，而常會怠於去聽取別人的意見、思想和觀念。因為由很小的時候，我們便一直在學習去發表自己的意見。就是現在在「說話方法教室」等也只有教導說話，並沒有強調「積極的聽話方法」。這是第二次世界大戰以前說話術、雄辯術的延長，不能成為新說話方法的教導。新說話方法的學習，首先應該在發表自己的主張之前，而由聽取別人說話先來開始。

也就是「互相瞭解」的意見傳達，要由聽話態度的訓練來開始。在「積極的聽話方法」當中，有①努力。②忍耐心（和尊重人權的態度有關聯）。③懇切心（可能把自己給予人）。④