


說話的藝術

文／中央大學認知神經科學研究所所長 洪蘭



溝通是一門藝術，人人都會說話，但不見得每個人說出來的話別人都可以懂。溝通對老師來說尤其重要，因為我們常從自己的觀點出發，忘記了跟孩子說話應該蹲下來，從孩子的眼光望出去才有效。

最近看到一本好書《聆聽火山的聲音》，大意是說火山底下有一個村莊，這個村莊的人說的話會像字一樣浮現在空中，然後掉下來，當火山爆發出現隆隆的聲音時，村民聚在一起討論該怎麼辦，有人主張爬到樹上，讓熔岩流過；有人主張做個大塞子，把火山口塞住。意見不合時，越辯論落下來的字越多，最後在中間築起一道牆，兩邊互望不到，溝通就斷絕了。這時，有人試著從別人的觀點來想，溝通形成共識，共識就是一座橋，村民就在火山爆發前，趕快用橋穿過峽谷到達安全的地方。

這雖然是一個寓言，意義卻很深，我們明瞭話不可以隨便說，說出來真的會像故事中那樣變成字浮現在別人心中，長久不忘。我們常看到報上登兩人一言不合，大打出手；身邊也有友人因一句閒話，心結一生解不開。所謂「良言一句三冬暖，惡語傷人六月寒」，人怎麼可以說話不經過大腦，脫口而出後，再遺憾終身呢？

我們在學校中教語文，卻很少教說話的藝術，教說話的藝術必須先有同理心，先要知道哪些話會傷人，哪些話別人聽了會難過，這就需要大量閱讀以了解各種情境下別人的感受。這一點應該是我們臺灣學生最弱的一環，過多的功課剝奪了課後閱讀的時間，單調的作息使他們沒有機會體驗別種生活，所以就產生說話不得當的現象，明明是好意，說的方式不對，時機不對，就得罪人了。其實，既然說話的藝術是每個人畢業進入社會必備的謀生技術，我們在學校中為什麼不多教一些呢？我曾經碰過國中生連如何稱呼別人都不會，遑論應對。

溝通之所以困難是它的本質有一個潛在的危機，人只喜歡聽他喜歡聽的話。我們的注意力是個「選擇性的注意」(selective attention)，情境會偏導我們的注意，使我們只聽到我們想聽的話，只看到我們想看的東西。我們在處理訊息時，「從上而下」的影響是

遠大於「從下而上」，從上而下是後天認知的解釋，是我們大腦中已有的背景知識，由下而上是知覺管道送進來的外界刺激訊息。

有一個實驗是把一句話中的一個字剪掉，用一個咳嗽聲音取代，然後播放給受試者聽，請他們寫出所聽到的句子，所有人都能正確寫出，但是告訴他們句子中曾有一聲咳嗽，請他們標出咳嗽出現的地方，則幾乎所有人都做不到。前面的句意已使大腦自己填補了被咳嗽聲遮蓋過去的字。

人類無時無刻不在預測外面世界下一步要發生什麼事，這個能力已內化到我們的基因上了，因此，要跳脫自己的主觀去虛心聆聽別人的話真是不容易。但是看到寓言中，話會在人心中築成一道牆，我們又怎麼可能不去訓練孩子說話及應對呢？我一直覺得真正的教室在窗外，與其叫學生背注解，不如多教一些生活的情境，幫助他們將來與別人溝通。

*本文轉載自國語日報 2006/01/13 家庭版

請尊重智慧財產權

【說話的藝術】

作者：鄭丹瑞 來源：經濟日報

急事，慢慢的說；
大事，清楚的說；
小事，幽默的說；
沒把握的事，謹慎的說；

沒發生的事，不要胡說；
做不到的事，別亂說；
傷害人的事，不能說；
討厭的事，對事不對人的說；

開心的事，看場合說；
傷心的事，不要見人就說；

別人的事，小心的說；
自己的事，聽聽自己的心怎麼說；
現在的事，做了再說；
未來的事，未來再說。



請尊重智慧財產權