

聽誰在說話 — 游淑惠

說話不只是道德行為，也是藝術的表現，運用得當可以提昇自我品質，也會讓人欣賞；如果誤用，就違背了道德也遠離了藝術。

在日常生活中，許多人都有類似這樣的經驗：有時候其實只要一句溫柔的關懷語，就可以化解或消弭一場不需要的紛爭，但多數時候不是說不出口，就是不會說，再不然就是說得不得體，反而適得其反。

關於說話，真是一門大學問。有人輕聲細語，有人則是粗裏粗氣；有些人習慣喋喋不休，有些人總是沉默是金。有時候一開口說話，人家不高興，原因是覺得多餘：「你不說我也明白！」不開口，對方也不高興，理由是：「你不說我怎麼知道？」說得輕鬆，對方蠻不在乎；說得嚴重，又讓人覺得不舒服。就這樣說也不是，不說也不是；說輕了不對，說重了也糟糕；太小聲，怕引不起注意；太大聲，又會惹人反感。究竟如何說話才是好？

在探討如何說話之前，也許應該先思考一個問題：「為什麼要說話？」相信大多數人的答案是：為了要表達與溝通。

根據西方語言學家研究指出，開口說話，是每個正常人與生俱來的天賦；但適時得體的談吐，讓說話在生活中發揮正面的功能，卻得靠個人後天的培養。

研究統計指出，只要是健康的孩子，不管生長在地球任一角落，不論使用何種語言，也不管在成長過程中是否被父母施以特殊輔導訓練，孩子們總是以相似的速度，經過同樣的步驟學會說話。約莫在三個月大的時候，小孩就能發出類似大人呼喊和問候時的聲調；大約一歲，就會使用一些簡單易懂的字彙；四歲左右，可以初步掌握生長地中複雜而抽象的語言結構；只要再過幾年，他已經能嫻熟的使用整個語言體系。

曾經有人統計過，扣除睡眠時間，一般人平均每天至少花一個小時，不靠文字、動作，只藉由「說話」來表達心裏面的意思；而在其他十五個小時裏，又多半是靠語文（語言文字）、語形（說話時的肢體動作）並用來溝通。說話幾乎是一個人睡醒睜開雙眼後，占去一天活動中最大多數的時間，重要性自是不言可喻。但是在說了這許多話後，人們是否能將心中的意思真正表達？又是否真能無誤地完成溝通的使命？

受限制的表達與溝通工具

可惜的是，對大多數人而言，答案卻是不一定的。輔仁大學社會工作學系兼任講師方隆彰，有多年教導會談技巧、人際溝通等課程的經驗，他指出，多數人會認為，嘴巴長在自己身上，說、不說都是由我，說些什麼也是由我，自己當然能掌控說話這項工具。但因為語言具有「模糊性」的特質，尤其是抽象的語言，說的人也許認為自己已經客觀的表達，但聽者卻多是主觀的理解；比如兩性間談情說「愛」，若一方只是表達當時的感受，另一方卻認為這是永久的承諾，就會因為彼此對語言的認知不同，導致後來爭執。

另外，在運用說話這項工具時，語態、口氣、遣字用詞，及說話者對於語言使用的態度、目的等因素，都會影響到語言的表達與溝通。例如在民主社會中，每到選舉期間，常見候選人為了凸顯自己的聲望而以不實言語攻擊對手，讓選舉文化因語言的濫用、誤用而無法提升。

而在日常生活裏，許多人好逞口舌之快，總是快意直言，與人相處不管是在家庭、工作場合，甚至是街頭上，也不論關係是親密如夫妻、父子，或者是原本不相識的陌生人，常常因為口氣不好、或措詞不當，就引發語言衝突，嘴上鬥不過的就乾脆冷戰、不說話，甚至產生肢體暴力相對，完全斷了溝通之道。至於時下盛行的電視「扣應」(call in) 節目，便時常出現口氣粗暴、言語粗糙的場面，不但顯示缺乏說話的修養，也在不知不覺中透過媒體向大眾做了錯誤示範。

掌握有效性與適當性

其實使用語言傷人者，往往也會回頭傷了自己；佛陀對於這樣的行為有二個比喻，一個就像是「仰天吐唾」，結果終會掉下來自污其面；另一個就是「逆風掃地」，那揚起的灰塵，終究會飛回自己的身上。

在《法句經》中的一品〈言語品〉，形容粗暴的語言是「夫士之生，斧在口中，所以斲身，由其惡言。」就是說言語的不當使用，正如同一把斧頭在口中般，使用惡毒的言詞，就一如口出刀劍。凡是邪惡的、銳利的、譏諷的、刺激的、刻薄的、中傷的、得理不饒人的言語，都是殺人不見血的刀劍斧鉞；因此也有人說：「利刀割體痕易合，惡言傷人恨不消。」

對於因為語言使用不當造成的諸多社會現象，世新大學口語傳播系系主任黃鈴媚表示，這多是導因於說話者往往只注意到「有效性」，而忽略的「適當性」。她指出，說話溝通是一種互動，除了「我有話要說」外，也要想想「話是說給別人聽的」，因此在開口之前，不妨先停、聽、看，避免不經大腦脫口而出的話；也要靜心的傾聽，用同理心去理解對方真正的意思；再察顏觀色，說出適宜的話。如此較能避開傷人的話，也能透過語言拓展良好的人際關係。

不過，有時候許多錯誤的語言使用，是肇因於說話者想要假借工具達到滿足自己私欲目的，例如揭人隱私，謾罵攻訐等說話方式；還有一些則是讓壞習慣牽著走，自己可能也沒有注意到，諸如一些無意義的口頭禪。方隆彰強調，使用語言首重的是內涵，其他的發音、速度、聲調等技巧的運用，都可以經由學習與訓練完成，坊間便有許多相關輔助課程的開設，但內涵卻只能靠自己來成就。

因此，雖然張口說話這件事看似容易，但能否善用語言傳達訊息，讓說話這個工具也能成為一種藝術的運用，就必需靠後天的練習與培養了。正如同法鼓山聖嚴法師所說，說話不只是道德行為，也是藝術的表現，使用得體，可以提昇自我人品，也會讓人欣賞；如果誤用，就違背了道德也遠離了藝術。

說好話，也要好好說話

臺灣大學哲學系教授傅佩榮在〈如何運用語言〉一文中指出，人們每天都在使用語言，卻只是著重於它的工具性，往往忽略了可以藉由語言開拓心靈世界的向度，讓生活的內涵也會因此更豐富、更有趣。而要將語言用得恰到好處有兩個條件：一是開放心胸，接納別人由不同世界傳遞來的訊息；二是忠於自我，誠懇表達自己的感受與體驗。他說，常用優美的語言好好說話，人類心靈世界的向度就會因此而更充實。

其實善用語言不僅只是說好話，更要妥適運用這項工具好好說話，就如聖嚴法師說：「話到口邊想一想，講話之前慢半拍」，不是不要說話、不能說話，而是要惜言慎語，好好說話。而針對「說話」行為帶給現代人的苦惱，聖嚴法師更提醒大眾：「在人的生命過程中，如果多積一點口德，少造一點口過，就是培福求福的大功德。」只要記取這樣的心態來使用語言，就可以減少及避免語言的口過，增長人與人之間的善緣。

《人生》雜誌 187 期