

# 說話的哲學

—許文富—

一個人除天生耳聾外，可以說每天都在說話，也聽別人說話，但何時應該說話，何時少說話，或說甚麼話等等，自己應有適當的判斷，否則不但損及個人形象，而且也給予人家不良印象；也就是說，說話的時機、或內涵是否拿捏適當，是一個人立足社會的一門學問，應予重視，以下是我有感而發的一些例子。

在我們日常生活中經常遇到坐計程車時，告訴司機說，要到達某一地點時，對方不吭一聲，就啟動車子，這樣給人家的印象是此位司機不懂禮貌，或沒有受過職業訓練，不知職業倫理。如果司機能說一聲「好！或謝謝。」感覺就不一樣了，因為此時司機是主人，乘客是顧客，是兩人的社會關係，彼此互動才感覺到親切溫馨，所以希望司機能開口說一句話，這是禮貌與待客之道，也是職業上應有的態度。

我的新研究助理中有的很內向，工作認真，但沉默寡言，連早上見到老師時也不會說一聲「早」或說「老師好」，所以給人家的初步印象不佳，不懂做人的道理，也就是說一個人在適當時機要能開口說一句話，他的缺點就是欠缺這一句話。

我有一位朋友曾擔任過是農田水利單位的主管，他天生愛說話，每次大家聚會或旅遊聚集時都可聽到他滔滔不絕獨自說話的聲音，範圍廣泛，包括政治、經濟、選舉、時事、人物等等。他無時不在評論，此人不說話不自在，所以有「教父」之雅號，表示此人說話說太多，雖然沒有甚麼不對，但不會給予大眾良好的印象。

我還有一位同齡老友，他是某一科技

大學的董事長，我是董事會董事，每次開董事會時議程上都安排主持人(董事長)致詞時間10分鐘，但這位董事長滔滔不絕致詞20分鐘還不想停，而且常談到討論主題以外的議題去，內容重複又重複，拖延原訂議程，令人不耐煩；也就是說，說話時應專注於所討論的主題範圍內，而且也要懂得適當控制時間。古人說「沉默是金」這一句話或許不再適合於今日的民主自由開放社會，但反過來看「言多必失」也是現實生活中經常發生的事。我認為採取中庸之道比較好。

再說，要說話才能溝通(Communication)，有溝通才能互相瞭解，從而拉近彼此距離，所以說話是建立人際關係的橋梁。日本人非常重視說話的禮貌，凡是擔任銀行櫃台或第一線工作的先生小姐，都稱為テラー，亦即英文的Teller(會說話笑口常開的人)之意，原因是要留給顧客好印象，希望他們再光臨。

綜合而言，說話是一種「藝術」大於「科學」的學問，可以說是一種「生活哲學」意思是說要瞭解何時該開口說話，何時少說話，以及說話的長短等，可說沒有標準模式可循，必須從平時觀察別人說話當中，自我檢討。總之，一個人說話的得體與否攸關個人形象；適當的說話要領代表一個人的素養及人品，人的本性雖然難移，但可以改進，應從求學時代開始培養，並從聽取別人說話的感受中，自我檢討矯正。這是本人撰寫此文之用意。

〈本文作者現任中華民國合作事業協會理事長〉