

「傳達溝通」的能力

張正平、陳文典

國立臺灣師範大學物理系所

一、「傳達溝通」的意涵

「思想」存在於每個人的心中，藉助「傳達溝通」而使各自的「思想」發生交互作用，交流內容、彼此影響。

我們要來分析「傳達溝通」的事件，檢核此類事件發生的原因、條件及可能產生的漏失、變形；它是怎麼發生的？這整個過程的進行需要什麼條件？

每次的傳達都那麼完整嗎？有沒有扭曲、落失或另增枝節？

若說「溝通」，那又增添 A、B 兩方的意願、價值認同等等的因素。

(一)「傳達」的分析

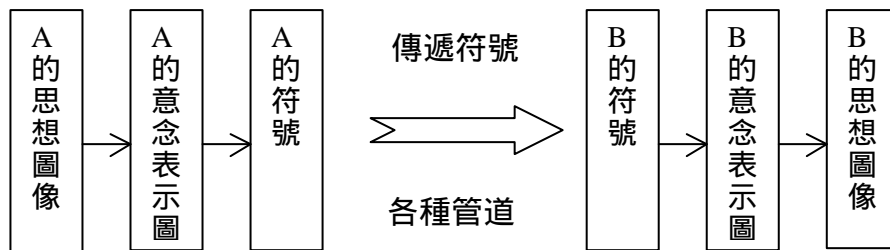
為了檢核的方便，我們來分析「傳達」的行為：

1. A 方有意念，企圖把某一概念、想法告知 B 方。希望在 B 方的心中也能形成和自己心中相同的概念、想法。我們把「某一概念、想法」，稱為「思想圖像」。「傳達」就是企圖把這「思想圖像」植入對方心中。
2. 首先 A 在傳遞前，要決定這次要傳達的主旨，而將「思想圖像」萃取出代表的部份，我們稱為「意念表示圖」。
例如「黃昏時看到一條馬路上車來車往、兩邊店家人進人出，一群蝙蝠在空中穿梭捕食...」這是當時的「思想圖像」。A 只想要把「蝙蝠捕食」當成重點來告訴 B 方，於是，他很快地由「思想圖像」中萃取「蝙蝠、黃昏天空、穿梭」的部份(其他部份捨去)，形成「意念表示圖」。
3. A 把他的「意念表示圖」轉譯成「一組符號」(如用語言、圖畫、手勢、拍照、...)。
4. A 將「一組符號」利用各種管道(如聲音、形與色、電訊...)來傳遞。
5. B 接受到訊號，經過解碼之後形成 B 的「一組符號」。
6. B 把接收的符號，形成 B 的「意念表示圖」。
7. B 把「意念表示圖」加以補綴(完形心理)，形成 B 的「思想圖像」。

如今，若是 A 的「思想圖像」與 B 的「思想圖像」完全相同，那就是一項滿分的「傳達」。

事實上，這是不可能的事。

只是，人們常運用多樣管道來傳遞他的「意念表示圖」，以及把傳達時段內前後一系列傳輸的「意念表示圖」串接起來，拼湊出較完整的「思想圖像」，或是利用 A、B 兩人已往共同具有的經驗當基礎來鑲補「意念表示圖」，使其完成各自的「思想圖像」。



我們把「傳達」作以上的分析，主要的目的是要來檢核「傳達」成功或失敗的原因：

1. 傳遞符號的管道要多樣而暢通

(1.1) A、B 兩人同意運用相同的符號

例如「蝙蝠」聲音都叫「フーマ ク」。某一生物稱「蝙蝠」，A、B 都同意，不會 A 稱「蝙蝠」，而 B 稱為「鳥」、「飛鼠」或「bat」。

(1.2) 同一事物可有多種的符號來代表，且同時作傳遞

例如「蝙蝠」可用圖片、聲音、飛的動作、形體特徵...，同時來形容(界定)這樣一來接收者把這些符號綜合起來，其意念才能很明確。

(1.3) 傳遞符號的訊號強度要足夠

(1.4) 一群符號才能構成一個「意念表示圖」，所以這群符號在傳遞時要有結構，作有秩序有組織的傳送。

例如說「飛、黃昏的、蝙蝠在空中」的傳達功能就不如「蝙蝠在黃昏的空中飛」。

2. 「意念表示圖」轉譯成「一組符號」的過程要確保其不失真

A 想將「蝙蝠在黃昏裡靜悄悄地、繁忙地在空中穿梭覓食」的情形(意念表示圖)告訴 B。他得選擇適當、有效的符號(例如語言、圖畫、手勢...)來傳遞。一般的說，A 先得知道 B 也熟悉這些符號。

(2.1) A 要有能力選用有效的符號來傳遞自己的「意念表示圖」

(2.2) A 要瞭解 B 能否接受這些符號，並且跟他一樣作相同的轉譯來形成 B 的「意念表示圖」。

要保證這項的成功，必須 A、B 兩人同意運用相同的符號。不過，若單純的物件如桌子、椅子、蝙蝠等，它就如同(1.1)所述，比較容易形成一致。可是，若是涉及到「概念」、「理論」這種比較複雜的符號，例如「美」、「勇敢」、「愛」等，A、B 若沒有相近的詮釋(概念)內容，則轉譯之後形成的「意念表示圖」就可能不同。

(2.3) B 要有能力在接受這些符號後，形成「意念表示圖」。

3.由「意念表示圖」建構「思想圖像」

要求 B 在接受到 A 的符號之後，能建立類似 A 的「意念表示圖」已經算是難能可貴了。若要 B 在心中的「思想圖像」能如 A 的「思想圖像」，那是不可能的事；其理由是 A 並沒有把「思想圖像」完全告訴 B，他只萃取要傳達的那一部份把它傳遞出來而已。所以 B 只能在自己的「意念表示圖」上，擅自加上背景(依自己的經驗)，築構自己的「思想圖像」。

不過，若是為了此項「傳達」不要受到太多的扭曲、落失或另增枝節，有些因素是可以改善的：

(3.1)A、B 兩方具有相同的生活經驗，或同時處於同一情境中（我們經常用實驗、示範、隨機教學、看影片..，使雙方同時身歷其境），這樣會有相近的（仍不相同的）「思想圖像」。

(3.2)A、B 兩方的價值認同要相近

B 吸收「符號」之後，建構「意念表示圖」，並賦予它在「思想圖像」中的「意義」。這系列的心智活動其實背後都以個人的價值觀在主導。而 A 由「思想圖像」一路刪除精簡到以最具「代表性」的「一組符號」來傳送，也是依 A 的價值判斷在施行的。若是雙方的價值認同不同，即使「符號」在傳遞上是完整的，詮釋起來可能完全不同呢！

人們可以藉助一系列不斷地「傳達」及運用多種管道的傳遞方式，來使 A、B 雙方獲得相似的「意念表示圖」，甚至獲得相近的「思想圖像」。也是因為人們有此能力，所以才能夠形成一個分工合作的社會。

(二)「溝通」的意義

「溝通」事件比「傳達」要複雜。但是，「傳達」若沒有「溝通」就失去大半的意義了。「溝通」至少是雙倍的「傳達」；即由 A「傳達」給 B，再由 B「傳達」給 A，往返兩件事的成功。可是，真正影響此事件的因素遠多於此：

1. 「溝通」是整個事件之「意義」的協商過程

它是由相關於此事件之一系列「傳達」動作所構成。

A、B 兩方需要不斷地將系列傳達所得的資訊（一系列「意念表示圖」）組構成一個事件，賦予它「意義」，並且作價值判斷，使它形成個人的「見解」。並且藉著雙方不斷地「傳達」來進行協商、質疑、矛盾折衝、....。

2. 「溝通」能做到「彼此的相互瞭解」就算完成了(但未必「同意」)。

A 所傳達的「事件的意義」能為 B 所理解，且 B 所傳達的「見解」，亦能為 A 所理解；這件事不僅是「傳達」要成功，並且，A、B 雙方依照對方所傳遞的一群符號，皆能邏輯性的建構、價值觀的詮釋，且賦予事件以「意義」，而且獲得對方的「瞭解」。這表示不僅是「傳達」成功而已，更重要的是雙方都有把系列的資訊組構成「事件」的能力，以及雙方在價值觀上有相同(或相似)的「認同」或「認識」。

(三)「傳達溝通」的完成

依據我們對「傳達」及「溝通」的解析，想完成一項「傳達溝通」的事件，至少需要以下的要件：

- 1 雙方運用的「符號」所代表的意思要一致。
- 2 用以傳遞「符號」的管道要多樣且有效。
- 3 雙方要有欲完成「傳達」的心理準備。
- 4 傳播者要能有效地由「思想圖樣」中萃取「意念表示圖」。且能將「意念表示圖」轉譯成有效的「一組符號」。
- 5 傳播者要有結構的傳送這些「符號」，使其易於接收及重新組構。
- 6 接受者在接收這些「符號」後，要能解碼及組構成「意念表示圖」。
- 7 接受者得依自己的舊經驗，將「意念表示圖」補綴成完整的「思想圖樣」並賦予它「意義」。
- 8 當「原傳播者」由「原接受者」處獲得回應時，能經由比較、察覺兩者「思想圖樣」的異同（一般而言，只要雙方的「意念表示圖」相似，即算「傳達」動作已完成）。
- 9 「溝通」是對整個事件的「意義」、「詮釋」、「價值」...等「見解」的交換、比較、折衝，而企圖獲得對方的瞭解(當然，最好是「認同」)。所以，「溝通」的成功，至少還包括價值觀的認同、雙方彼此步調的一致（可能是一方的屈服、可能是雙方彼此同意、也可能是雙方彼此尊重但各行其是）。

二、「傳達溝通」的心智運作及其功能

「傳達溝通」是連通個人「思想」的活動，是建立群體社會活動所必需，當然也是個人生活必備的能力。

我們藉「傳達溝通」來發展自己對外界的認知、建構自我的價值和能力。同時，也藉由「傳達溝通」來進行生活活動，建立人際之間互動的關係。因此，我們可由「認知心理學」及「社會功能論」來探討「傳達溝通」。

(一) 由認知心理學看傳達溝通的歷程

既然傳達溝通是一種訊息、概念的相互發送、接收與處理的過程，這也正是認知心理學所探究的範疇。故從認知心理學的觀點來探討傳達與溝通，應更能認識它的本質

「認知心理」乃是對人類知識的獲取與運用的心智活動，例如如何接收及處理資訊、如何把資訊記憶在我們的腦中、如何去使用這些資訊等。

我們可以運用「訊息處理模型」(information processing model, 如圖 1「訊息處理模型」)為例，來擬想其中運用的細節：

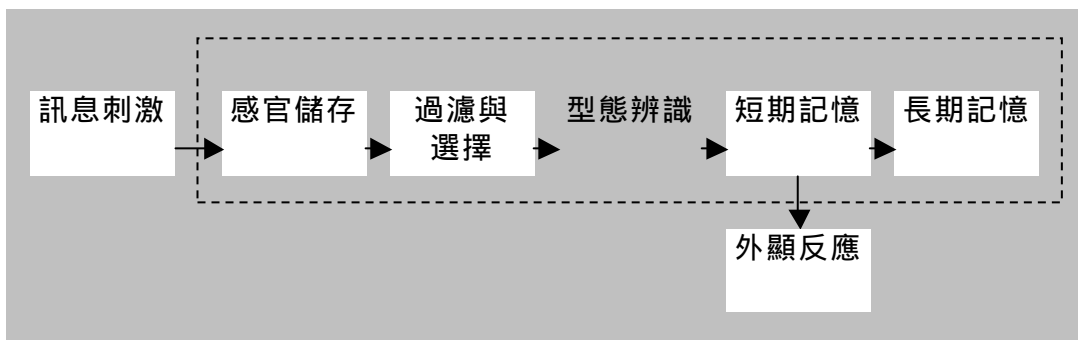


圖 1 訊息處理模型 (改編自 Reed,1988,p5.)

1 訊息刺激的接收

各種訊息透過我們的感覺系統而進入大腦。一個訊息能否被感覺到，將與訊息的物理強度有關（例如光的亮度、聲音的強度、觸覺的壓力、味道的濃度...等）。訊息的強度若超過某個底限(我們稱之為「覺閾」Threshold)，便能使人產生感覺。

強度足以引起神經興奮的訊息稱之為在覺閾之上，或稱意識上；不足以引起神經刺激的訊息強度則稱為低於覺閾，或叫做潛意識。

覺閾的高低不僅取決於訊息物理強度的大小，還牽涉到個人的知識背景、個人預期與內在的心理狀態(Solso,1998)（強度低於覺閾的訊息，雖然並沒有辦法被意識到，但是卻仍舊可以影響人的反應）。

例如一個在深夜站哨的衛兵，若他預期很可能會有入侵者出現，或許平常他看不到的微弱光線，此時他卻可以看的到了。

2 感官訊息的暫存

訊息由感官接收後會短暫地儲存在腦中，稱為感官記憶(sensory memory)，以供後續處理之用。

例如眼睛的暫存記憶稱為視覺記憶(iconic memory) (Neisser,1967)。依照著名的認知心理學者 Sperling(1960)的實驗推論，人類可以在幾百個毫秒之內感覺並暫存至少九項以上的符號。而聲音也有同樣地有一個回聲記憶(echoic memory)，能將聲音暫存至四秒之久(Darwin, Turvey & Crowder, 1972)。至於觸覺、味覺與嗅覺，則尚未發展出完整的暫存理論，但一般認知心理學者咸信人類的觸覺、味覺以及嗅覺均有其感官訊息暫存能力。

3 訊息的過濾與選擇

訊息一旦被接收，且短暫地存留之際，我們將立刻從眾多的訊息中，選擇要處理哪一部份。我們雖然可以同時感覺九個以上的訊息(符號)，但是我們絕對難以同時「處理」九個以上的訊息(符號)。所以我們必須選擇我們要「注意」什麼訊息。

在那些暫存的訊息中我們如何去決定哪些該被注意、哪些應將之淡化呢？認知心理學者們提出了幾種解釋的模型：

【過濾模型(The filter model)】

「過濾模型」等人(Broadbent 等人,1957)認為決定要進一步處理的什麼訊息是取決在個人的意念。

這種「過濾模型」的說法並不完全。因為人們發現：一些被過濾排除的訊息，有時也會引起人的注意。例如正在與同學聊天的人，突然聽到遠處有別人喊他的名字時，則立即轉移注意的焦點。Moray(1959)曾做過類似的實驗，發現人確實能夠從原本選擇不去注意的訊息中，因為突然有重要的訊息出現而轉移過來注意它。有時這種情形機率可高達 33%。

【減弱模型(The attenuation model)】

由於「過濾模型」的不完全，所以 Treisman(1960)提出另一套的選擇注意的模型，稱為「減弱模型」。他認為 Broadbent 所提的過濾作用並沒有完全摒棄不受注意的訊息，而只是將這類的訊息的強度減弱，使其低於覺閾的底限，以致於較不容易被感覺到。可是，一旦這些被減弱的訊息中有重要的訊息出現，而被意識到時，它立即被放大，而轉移注意的焦點。

有的學者(Mckay, 1973)發現被減弱的訊息，雖然不會被立即感覺，而很快的減弱，但是對個體並不是完全沒有影響，此一現象更證實「減弱模型」似乎比「過濾模型」合理。

【選擇模型(The selective model)】

「過濾模型」以及「減弱模型」都認為訊息是在經過「型態辨識」之前就被過濾及減弱了。而 Deutsch, J. A.與 Deutsch, D (1963) 則提出了不同的想法，他們認為訊息其實是先經過型態辨識及知覺分析之後，才選擇要不要注意的。

例如耳機實驗：兩耳同時接受不同的訊息，左耳傳來的是不重要或不具意義的訊息，所以也很快就被忘掉，由右耳傳來的重要訊息則被特別留意並記住。若左耳突然間傳來很重要的訊息（例如一個人自己的名字，或是「危險」、「小心」等字句），則此人的注意力立即轉移到左耳。這表示要不要去「注意」，其實是先經過「型態辨識」作決定的。

【容量模型(The capacity model)】

Kahneman(1973)提出一個「容量模型」，認為人同時能「注意」的容量是有限的，而人以這些有限的容量接收訊息。

困難而陌生的工作需要較多的「注意容量」，故很難有餘力去接收另外別的訊息；輕鬆而熟悉的工作則不需要耗費太多的注意容量，這時候就很容易聽到周遭不相干的聲音。

【多元模型(The multimode model)與自動化(automaticity)】

Johnston & Heinz(1978)則綜合了上述幾個理論，提出了「多元模型」，認為個體注意焦點的選擇在「型態辨識」之前或之後都有可能。

若「注意」在型態辨識之前發生，稱為「前選擇」(an early mode of selection)，也就是過濾及減弱模型。

若是在「型態辨識」之後，才決定注意的訊息，稱為「後選擇」(a late mode of selection)，則是選擇模型。

「後選擇」較「前選擇」耗費更多的注意容量，因為要同時注意兩者以上的訊息。

以 Johnston 的多元模型而言，一個工作需要耗費多少的「注意容量」，是和熟練程度有關的。越熟稔的工作，所需要的注意量就越少。例如熟練的駕駛能在開車的同時收聽音樂並與人聊天，熟練程度與注意量的耗費之間的關係密切可見一斑。

極度熟練的工作可以幾乎不耗費任何注意容量就可以完成，我們把這樣熟練的工作稱為「自動化」。例如閱讀書報時的「認字」幾乎已到達自動化的例子；熟練的駕駛，其開車程序也是自動化的。

4 訊息的型態辨識

對於感官接收到的訊號，我們會由大腦的記憶庫中去掏取舊經驗來判斷訊號的意義，這個知覺的過程，就是型態辨識(pattern recognition)。我們就以視覺之型態辨識的幾個論述來討論：

【完型組織法則(Gestalt principles of organization)】

人在知覺到訊號之後，不會片段的去辨識它，而是將之結構化以後再來看。其「結構化」似乎遵循「完型組織法則」；(a)接近法則、(b)相似法則、(c)連續法則及(d)閉和法則。不符合這些組織法則的訊號則將延遲這些訊號被辨識的時間與正確度(Palmer,1977)。

【原型理論(Prototype theory)與基模理論(Schema theory)】

在我們的腦中存有許多事物的「典型特徵」，這些最具代表性的特徵稱之為「原型」(prototype)，例如我們提到「馬」，我們會想到一匹最典型馬的樣子與特徵。當訊息輸入時，我們會將之與這些原型做比較，若有許多相似的地方，那麼該訊息所代表的意義就可以很快地被辨認出來。假如我們牽了一匹驢子過來，就需要多想一些時間才能決定「是不是馬」。

「基模」(schema)也是類似「原型」的觀念，只是更為廣泛。基模是指關於事件、情境或物體之有組織的、熟知的、固定圖像的知識單位(Moates & Schumacher, 1980)，各種基模可以幫助我們快速地辨認一些事件與情境，並得到認知。

有時因為太因循著原型或基模，反而使新型態的訊息不容易被產生，或套用舊的基模，致使辨認錯誤(鄭麗玉，民 82)。例如對於制式化的物品的意義常過於僵化，失去彈性，又成為創意或新發現的阻礙。

【脈絡效果(context effect)】

有時訊息與原型不一致，或是情境與基模有所出入時，我們會根據其他的周邊條件或演變過程的上下情境來判斷訊息是屬於哪一個原型，或是建立一個新的原型，而這些周邊的條件稱為「脈絡」。

脈絡會使我們預期到底會是什麼訊號將出現。

一段文章的敘述會成為一個脈絡，若是有一兩個字印得不清楚或錯誤，往往運用脈絡效果仍然可以很快地辨認該字，這也是我們可以快速閱讀的原因。相反的，若脈絡與經驗不符，則往往容易引發誤解或辨識錯誤的情況出現。

(二)由社會功能看傳達溝通

社會心理學關心的是如何瞭解、解釋、預測人類社會性的行為。而社會性的行為是指人在群體的人際關係中，以及社會文化約束之下所展現的行為（張華葆，民 83）。

我們試圖從社會心理學的角度，來探討傳達溝通在社會中所扮演的功能。我們可以分為以下兩方面來探討：

1.由個人的需求來看傳達溝通

1 傳達溝通可滿足個人的需求

人需要靠傳達溝通，才能獲取他全部的生活所需。

人類在社會上，為什麼會去做某些事？有什麼力量在驅策著人們？這種持續、指向特定目標、導向動物行為的動力，我們稱之為「動機」。「動機學說」中最著名的是就是馬斯洛(Maslow)的「人類需求階層理論」(Hierarchy of Needs Theory)。他歸納出人類的各種基本需求，提出一個「階層體系」的概念；基層的需求是根本的而且重要的。在基本的需求滿足之後，人類才會追尋滿足更上層的需求。其需求階層結構由低至高分列於圖 3：

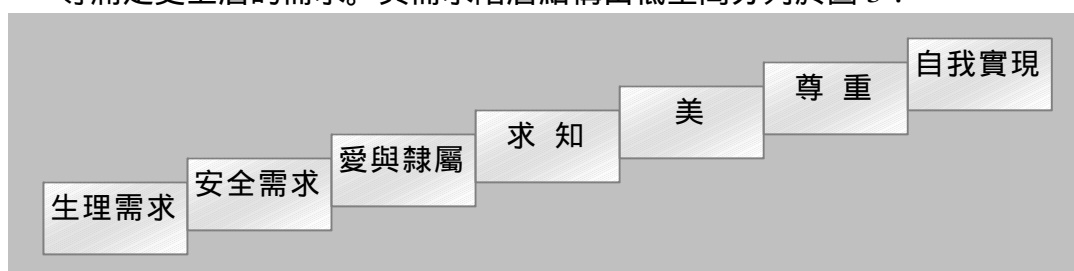


圖 3 Maslow 人類需求階層圖 改編自王淑俐，民 89，p7。

當人滿足於生理需求、安全無虞時，就會企圖滿足愛與隸屬、被尊重...等較高層次的需求。換句話說，我們內心中有一種嚮往被愛、愛人、獲得溫情與企求被贊同的渴望，亦即每個人都希望能夠被瞭解、被尊重。而要被對方瞭解的途徑就要依賴傳達溝通了。

2 人們得靠傳達溝通來建立自我概念

自我概念就是一個人對於自我的知覺與認知。「社會的回應」就像「人自己的影子」。與人溝通可以協助個體客觀的瞭解別人眼中的自己，進而建立一個健康的自我概念。

自我概念會影響一個人的生活方式，更會影響個體與他人間的互動關係（王淑俐，民 89a），良好的自我概念會使個人更容易適應社會。而想要建立客觀、開放的自我概念，部分須來自於「別人眼中的我」，也就是別人對自己的看法，如何激發導引別人願意將這「對我的看法」誠心實在地告訴我，而我又如何能確實地解讀別人的觀點，就仰賴著傳達溝通的功夫了。

2.由社會性的活動看傳達溝通

1 發展與維持各類的人際關係，並促進彼此相互瞭解。

從整體社會來看，良好的傳達溝通可以增進人際關係，促進彼此的瞭解。

中國人常說：「在家靠父母，出外靠朋友。」可見人際關係在為人處事中所佔的重要地位。而雖然「道不同，不相為謀」、「話不投機半句多」...等道理指出：觀念、想法相近的人才會互相聚集在一起，但是觀念、想法的不同，不就正可以藉由傳達與溝通而逐步相通，漸至和諧嗎？

例如 Rutherford J. & Robert B.(1998.)曾提出對於一些問題、社會適應不良的青少年，有研究指出：良好溝通技巧的學習可以使這些社會適應不良的孩子能重新調適的關鍵。

2 建立共識，營造分工合作的情境。

人際溝通能夠使大家達成共識。像是對於團體的基本認同，甚至價值觀...等，都需要藉助溝通而達成協調或一致，這就是凝聚共識。有了共識，才能團隊合作，而使工作過程更加順遂。

人必需分工合作，彼此相互仰賴、互補，才能生活。

團體內個體藉由不斷的溝通，使努力的目標相同後，便能有良好的合作與分工，共同建立團體的利益。

尤其是作為一個團隊的領導人，更是要建立起組織內良好的溝通管道與方式，有一個有趣的報告指出，對於各種團體的領導人而言，大半的時間，都是在進行各種形式的溝通(Irmsher, Karen.)。

3 解決衝突與化解隔閡

人與人之間因為彼此利益、價值觀、認知、情緒感受的不同，因而產生了人際衝突 (Vanderber, R. F. 等著，曾端真等譯，人際關係與溝通，p228)，人際衝突若處理的不好，很可能導致相互制肘或對立。所以藉由良好的傳達溝通，協調彼此的認知、價值觀或情緒，才能找個平衡與妥協、化干戈為玉帛，轉危機為轉機。

4 傳承及發展文化

知識與經驗的傳承與創造，也是一種傳達與溝通的歷程。

人類從遠古的石器時代歷經畜牧、農耕，一直到工業革命，和近代的資訊革命，憑藉的就是人類智慧與知識不斷累積與革新的結果。

例如在學校課堂中，教師將學問利用各種方法傳遞給學生並加以啟發，便是傳達溝通的一種重要運用。

探討了傳達溝通的心智活動歷程與其對個人及社會所具備的功能之後，那麼傳達溝通要怎麼做，需要什麼條件？怎麼知道傳達溝通的目的已經達成？將在下節中討論。

(三) 由認知心理及社會功能看傳達溝通

依據我們在第一節對「傳達」過程的分析，我們發現它和認知心理學之「訊息處理模型」幾乎是一致的。我們也由社會活動的角度去分析「溝通」對整體社會文化發展的作用。我們可以藉著這些論述來瞭解；何以「傳達溝通」能夠完成一之(三)節所述的原因。

1. 雙方運用的「符號」所代表的意思要一致

· 用對方所熟悉的語言、或以對方所習慣使用的管道來傳達（正如「原型理論」或「基模理論」，使接受者很容易融納訊息）。

· 「確定」使用的「符號」，雙方認定的意思要一樣（如迷思概念的察覺）。

2. 用以傳遞「符號」的管道要多樣且有效。

· 同一「概念」可以用言詞、圖畫、聲音、動作等多種管道同時來傳達，則不僅代表的意思(解碼之後)很明確，受訊者在記憶(編碼)時也很深刻。

3. 雙方要有欲完成「傳達」的心理準備

· 雙方要傳達的目標已定，則在訊息的「過濾」與「選擇」等就很明確了。

4. 傳遞的「符號」要適量且要有組織結構

· 由於同一時間可接受的「符號」不會超過九個（以下），故不要在短時間內傳遞太多的訊息（依容量模型）。

· 若是系列的「符號」在傳遞時有良好的組織結構，則依據「脈絡效果」或「完型組織法則」等，就很容易依「符號」去確定「意念表示圖」。

5. 萃取的「意念表示圖」，以及用以代表「意念表示圖」的「一組符號」都要有效地代表原「思想圖樣」的核心意義，這樣的傳達才不會失真。

6. 「溝通」可建立人際關係、可營建共識；可是每個人可能由於立場不同、價值觀不同、基礎認知不同，而產生不同的看法和做法，若要「溝通」得以成功，必須透過瞭解、認同或尊重。

三、良好的「傳達溝通」

根據上述的討論以及一些專題的研究，我們可以由以下三方面來檢視一個良好的傳達溝通應具備有什麼特質，才能順利地形成。

(一)建立共同利基，展開溝通大門

．溝通的雙方要先具有相同的目的或需求，才能引發溝通的意願：

例如以一個教師在課堂上教授知識給學生為例，教師心中必然有個教學的目的。如果學生完全不知道為什麼要學這些，那麼學生對於教師教學的反應必然是漫不經心、冷漠以對，甚至根本是置之不理。而若教師能先告知學生學習這些知識有什麼好處，對他們有什麼助益，抑或以他們關心的問題來引起學習的動機，學生才會注意參與學習，願意讓教師「傳達」知識，或與教師「溝通」學問。

．談判亦是與一種溝通的工作：許多談判理論中都指出，「雙贏」的策略才能導致成功的談判，故企圖到達「雙贏」的局面正是談判（即傳達溝通）的目的。若兩方都能有「雙贏」企圖，談判就能較容易成功。

．推銷也是一種傳達溝通，好的推銷員能瞭解消費者心目是如何「需求」該商品，所以使消費者覺得有目的、有動機來讓他推銷，而銷售的過程也可以比較順利地進行了。

．有些學者認為「溝通」最重要的第一步是聆聽(Irns her, Karen.)，而事實上聆聽的目的之一就是在瞭解對方參與溝通的動機，檢視雙方的溝通目的是不是一樣，若是在目的上就顯現差異，則應該先去溝通雙方的目的與動機。

(二)運用適當訊息，通暢溝通管道

根據認知心理學的分析以及文獻的探討，我們可以推論，傳達溝通需具備如下的技巧：

1. 訊息強度適中、能夠清晰辨識。

．所謂「適當的訊息」是指能夠引起對方注意並能使其瞭解意義，所以訊息的強度要夠，並且要能夠吸引對方的注意。

例如話語的音量適中，並且可以加上手勢、眼神 (Wayne, 1992)，或者偶而說：「注意」、「請看」或叫出對方名字等容易引起注意的話來集中對方的注意力。

．要以雙方能理解的訊息來溝通：

也就是雙方皆具有類似的原型（或基模）可供辨識訊息，就像測量東西時，每個人所用的尺都是一樣的才行。例如我們若去聽演講，用中文講詞一定比用英文辨識能力高。

又如教師進行教學時，也應注意以標準用詞，新的詞需予以解釋，多數以淺顯易懂的話語進行教學，才能順利地進行教學（王淑俐，民 89b）。所以若對方與自己對某些訊息解讀不同，就必須用能瞭解的訊息先建立共通的原型，才能繼續溝通。

2.過程清晰明確、邏輯結構適當。

許多學者指出溝通時必須具備此一要點，如 Wayne, F.S.(1992)所做的溝通技巧重要性考察報告中指出「指示清楚、過程明晰」，在各種溝通技巧中名列前茅。清楚而明確的具體指標、傳達內容結構的段落分明，能讓人一目了然。而其結構與因果需具有一般人能夠接受的邏輯性，是因為訊息的理解與辨識與脈絡有關（可參見本章第二節的型態辨識），若是其前後邏輯迥異於常人，那麼勢必不為人所理解與認知。所以若我們要傳達溝通一件事，先前一定要仔細思考並安排訊息的結構與邏輯性，以期讓對方能輕易了解自己的意思。

3.傳遞時率適切，多元訊息管道。

短時間內傳達太多不同的訊息會分散注意力，而變得無所適從。例如教師教學時不宜在同時傳遞太多的重點，而是針對某一重點做多次的強調（王淑俐，民 89b）。這個概念可以用訊息傳遞時率的概念來說明，若在 Δt 時間內所傳遞訊息的量為 S ，那麼傳遞訊息的時率 $S/\Delta t$ 應不宜太大。相反的，若是時率太慢，則讓人無法將訊息彙整起來獲致一個整體的概念（因為訊息傳遞太慢，較早接受的訊息已經從短期記憶中遺忘，無法將前後的訊息加以組織而獲得原來的概念，所以要以適當的步調傳達訊息）。

認知或思想可以透過多元管道來與對方傳達，如此便可以加大訊息的總強度，而使對方更容易接受到訊息，也更能較正確地辨認訊息。除了常用的語言管道之外，所謂多元的管道可以是：身體的面向(body orientation)的轉換，變化不同的姿勢與動作、豐富面部以及聲音的表情，增加眼神接觸、維繫雙方適當的間距、甚至是合宜的穿著...等等，都可藉用來傳達某些思想認知並促進溝通順利的進行。(Irmsher, Karen) (Sensenbaugh, 1995)

教師在課堂上除了口語講述之外，表情、儀態、板書、講義、教具甚至多媒體的適當運用，都能加強學生學習的成效，也可以說較能形成良好的傳達溝通。

4. 檢測理解程度，適時給予回饋。

- 檢查傳達溝通是否有效的最好方法，就是提問與回饋。Glaser, Susan 與 Anthony Biglan (1977) 建議提問題時應該問具有開放性、方向明確，或是附加以細節、例子或關於印象的問題。其意義就是隨時檢測對方的認知是否與自己有差異，是否需要繼續與之傳達溝通。
- 適時的給於回饋，亦能有效地幫助雙方瞭解彼此在訊息交換的過程中，檢視訊息被扭曲的程度。Irmsher, Karen 提到幾種回饋的方式：讚美(praise)、釋義(paraphrasing)、知覺核對(perception checking)與行為描述(describing behavior)等技巧。
- 回饋的功能，在於使雙方更瞭解彼此，進而達成溝通的目的。此外，也能滿足個體被愛、被瞭解與被尊重的需求。

5. 態度堅定自信，表達誠懇實在

- 在 Wayne, F.S.(1992)的溝通技巧報告中，「對傳達的事物堅定有信心」也是重要的因素。若是表達過程猶疑不定、躊躇不決，那麼溝通的效果便打了折扣。或許這是因為人們對「堅定自信」與「遲疑反覆」兩種態度的表現已經建立兩種基模的關係。堅定自信的態代表資訊較為可信，具正確性；而遲疑反覆的態度代表其資訊是受到懷疑的、可能錯誤的（雖然這樣的假設仍需要實證）。
- 不過，也有學者提出相反的意見，指出坦承、謙虛的態度才容易讓人接受訊息(王淑俐，民 89a)。這些都可能是所持基模不一的緣故。

6. 找出雙方衝突，耐心加以解決(Wayne, F.S.,1992)。

既使溝通目的已達成，而且瞭解對方，可能雙方的認知仍然有所不同。此時應研判認知上的衝突是由於動機不同（溝通的大門尚未敞開）訊息傳遞漏失（訊息不對稱，雙方的資訊不對等），或是解釋錯誤（基模不同或比對不當），而以適當的方式解決問題。

(三) 建立尊重心態，重視對方想法

1. 有效聆聽對方，重視對方談話。

- 傳達溝通中極為重要的一點就是有效地聆聽對方，聆聽的目的主要在於客觀地瞭解對方。
- Covey, Stephen (1990)曾說：“Seek first to understand, then to be understood.”其意義就是：當我們想傳達溝通一些事情之前，要先能夠盡量地瞭解對方心中的思想與觀念，如此才能更有效地進行傳達溝通。

- 而關於有效的聆聽，Richard Gemmet(1977)曾提出：一個好的聆聽者需具備有下面十點特質：1 不打岔(尤其避免中途糾正對方錯誤) 2 不隨意判定結論 3 想了再回答(說話經過大腦) 4 面對聽者且保持適當距離 5 觀察對方非語言行為 6 在聽的時候留意心中的偏見或本身價值觀不要扭曲了所聽話的內容 7 思索說話者背後的感覺與其所持的立場與假設 8 專心 9 對方還未把話說完時，心中不要去盤算著等一下要怎麼回答 10 不要堅持自己一定要是下結論的人(Don't insist on having the last word.)。
- 此外，隨時表現出重視對方談話的態度，例如全神貫注，適當的點頭，使對方覺得被尊重，也才能顯現出自己與人溝通的誠意。
- 例如 Butland 和 Beebe(1992)指出教師教學若能適當表達與學生談話的意願和興趣，適時的微笑...能有效地促進學生的學習。

2. 立場設身處地，培養同理思考。

- 在傳達溝通的過程中必須常常思考：為什麼對方會如此反應？嘗試著瞭解對方的知識背景、心理動機為何？就能較為平心靜氣，不會因雙方的認知或價值的衝突以致一言不和，彼此反目。也才能持續傳達溝通的工作，達到雙方互相瞭解、和諧的目的。
- 要與人溝通，不要與人爭辯，所以雖然說真理越辯越明，但是這個「辯」，不是爭辯，而是討論與溝通，激發出一個相互諧和的觀念。在辯論比賽中，雙方常常為了名次，而完全不理會對方的立場。所以像這種辯論的活動，就稱不上是一種良好的溝通。因為辯論的目的就是要讓對手的論點錯誤，而自己的論點被支持，並不是以瞭解對方，達成和諧為宗旨。

綜合上述良好傳達溝通的特質，可以知道：一個良好的傳達溝通之形成，要具備三大原則、九大項技巧（見表 1）。

表 1 傳達溝通原則與技巧

傳達溝通原則	傳達溝通技巧
確立溝通目標	建立共同利基、開展溝通大門
暢通溝通管道	訊息強度適中、能夠清晰辨認 過程清晰明確、邏輯結構適當 傳遞速率適切、多元訊息管道 檢測理解程度、適時給予回饋 態度堅定自信、表達誠懇實在 找出雙方衝突、耐心加以解決
尊重溝通態度	有效停聽對方、重視對方談話 立場設身處地、培養同理思慮

探討出了良好傳達溝通所需要的特質，那麼我們就可以將「傳達溝通的能力」界定為「能夠有效地運用上述傳達溝通的原則與技巧於傳達溝通之活動當中」，也因此，可將上述傳達溝通的原則與技巧，當作評估一個人「傳達溝通能力」的指標，藉此看出其溝通能力的高低。

四、教學活動中的傳達溝通

教與學的過程，本質上就是一種有效的溝通(Cooper, P. A., 1995)，其目的是為了開展學生的潛能。所以教學要能成功，所仰賴的應是師生雙方的溝通能力（王淑俐，民 89b）。

Hansford(1988)將教室溝通(Classroom communication)定義為：「教師或學生以語言或非語言的方式，有意無意的在對方心中形成某些意見的過程」，他提出的教室溝通五模式：來源、譯碼、管道、解碼與結果，和傳達溝通的定義完全符合。所以我們可以將教學溝通定義為：「師生運用各種溝通的方法，而藉以提高教學成效、達成教學(或學習)目的之歷程」。

而教學的溝通又具備什麼特質呢？

根據溝通所應具備的特質，以及文獻探討，我們可以推論，一個好的教學溝通，若以傳達溝通的三方面：「確立目的」、「注重過程」與「態度尊重」來探討，應具備如下特質：

(一)引發教學溝通的動機，展現熱誠與活力

- 1.教師熱愛教學，學生熱愛學習。
 - 教師對自己的教學覺得有價值，熱愛自己的工作，能從自我與學生的成長獲得成就感。
 - 學生則對正要學習的主題感到興趣和需要，而又知道怎麼做，又有同儕一起在努力。
 - 覺得教與學的活動是有意義的，有幫助的。於是課堂上的教學活動有熱情而有活力。教師與學生都有開啟溝通（教與學）的意願。
- 2.展拓學習空間
 - 教師要能提示願景或目標，宣揚正要研討的主題之重要性及可發展性。
 - 學生也能從這些探討中獲得心智的成長，使學生感受到學習後的成就感，學生能夠願意為自己而學習。
 - 教師能設法引起學生學習的興趣與熱忱，如製造令人好奇的懸疑，提出啟發思考的問題，引起同學的好奇心，進而有求知的慾望。
 - 學生則能由同儕熱烈的討論中激發出創意或聯想，提出新穎的問題或觀點。

3.以積極的言詞彼此相互回應

- 教師應顯示對學生本質上的接納，同時認為學生有能力進行學習，用評量鼓勵學生、肯定學生的能力，如此學生才有可能認為自己可以學習得好。
- 學生則以感謝和敬重的態度回應教師。

(二)注意教學溝通的過程，適度調整且多元

1.運用的言詞能注意內容的邏輯順序清楚，訊息明確精簡不繁雜

- 教師在教學前對所教之概念要有正確的瞭解及掌握，如此才能適當地在教學前安排教學順序，注重其因果性、邏輯性，建立在學生的先備知識上。例如有些老師會在每一堂課開始前複習上次的內容重點，再接著教學，便是要讓學生前後連貫，邏輯清楚，而講義的編排正闡明了教學時的結構性，讓學生一目了然。

此外，發音標準，聲音明亮且速度適中，使每個字都能讓學生清楚地接受，而應避免跟主題無關的手勢、話語。此外，有標準用詞，當陌生的新名詞出現時需加以詳細解釋，強調的重點簡短淺顯，盡量以具體能想像的方式講述。

根據文獻的探討，可以知道：對於教材內容有信心，講述時口吻堅定有自信，避免話語猶疑不定，教學內容鮮少出錯，都是能讓學生較容易抓到老師所要闡釋的內容要點，也容易讓學生的印象更為清晰深刻。

- 學生則在回應問題或發表報告時，得力求完整的表達。

2.運用各種多元的媒介進行教學

- 教師可藉助文字、話語、圖畫、表格、影像、來傳達某種概念，常常將物各種概念與生活中發生的實例作連結，來加深訊息的強度與廣度。另一方面，以肢體語言，音調的抑揚頓挫、表情的變化或是眼神或距離的接觸來引起學生注意，保持溝通的順暢進行。另一方面，教師的幽默感往往能吸引學生的注意，暢通溝通的管道。

- 學生也會因為教師的溝通行為模式而獲得學習，也用有效的方式表達自己的見解。

3.隨時檢測學習活動進行的狀況，並適時地作調整。

- 在傳達溝通中，很重要一點是：溝通雙方能適時確認彼此對傳達訊息的理解程度，換句話說，教師應適時詢問與檢測學生是否瞭解自己的意思，避免傳達不清的情況發生，同時教師應該注意到學生是否都保持著溝通管道的暢通（例如學生「睡著了」或「看報紙」，這樣根本就無法再進行溝通），而上節中提到的傳達速率，也就是在一定的時間內不要傳達過多或過少的訊息，也必須透過適時的檢測才能加以調整（每個學生的訊息接收速率應該是不一樣的），所以必須「因材施教」、「適性教學」。

而當老師發現溝通不良的情形發生時，應試著運用不同的方式、技巧再進行溝通，以達成教學目的。

- 學生則在感覺不懂時提出問題及要求，使溝通情況，得以順暢。

(三) 尊重溝通的對象，重視瞭解與互動

1. 溝通是雙向的，不是單向的傳達

- 雙向的教學是指在教學活動中，師生互動應該是一來一往的過程，而不是單向的傳達

- 例如教師可以在運用講述法之際，同時施以討論式、詰問式...等多種教學法交互進行教學，同時能隨時注意以學生的觀點思考，時時去瞭解學生的想法與知識，提問題問學生，能「有效聆聽」學生的話語，不打斷插話，也不預想結論。

- 學生在課堂中也要表達自己的意見、提出自己的疑問，都是雙向性的積極表現。

2. 能重視對方的談話，尊重對方。

- 教師不任意否定學生的想法，不表現出不耐煩的態度，更不要嚴詞批評學生的想法，盡量以學生的立場出發，並能常以微笑表示對學生的友善。

綜觀上述的論點，簡而言之，教學溝通：

首在教師與學生有共同的目的，熱愛教與學的活動；

第二、在教學的技巧上要簡明信實；

第三、教學的態度上要互相尊重。

所以根據上述傳達溝通的要素，列舉出教學溝通所應具備的技巧與特質，（見表 2），也可作為觀測教師的教學溝通能力的指標。

表 2 教學溝通的原則與意義

教學溝通原則分類	意義
引起動機 熱情活力	能引起學生進行教學溝通的意願與動機，順利地開展雙方教與學的活動
結構清晰 清楚簡明	能將訊息適當地進行結構化，且傳遞的訊息清晰合宜，清楚不複雜
多元訊息 加強管道	能利用各種不同的多元訊息管道，加強傳達的深度與廣度
檢測反饋 適時回應	能適時地檢測教學溝通的成效，控制訊息傳達的速率，隨時做適當的反應與調整
態度尊重 地位平等	能把握溝通的雙向性，將學生也視為溝通的主體，彼此尊重，沒有權威的壓迫

五、學生「傳達溝通」能力的評測

(一) 傳達溝通能力的行為表徵

「傳達溝通」不僅是一種能力，同時也是一種與人相處的態度。我們依第一節之(三)和第三節「良好的傳達溝通」來考量，以學生在課堂上的表現當「行為表徵」，這樣我們就能很具體地觀測到學生「傳達溝通」的能力了(見表3：學生傳達溝通的能力)。

表3：學生傳達溝通的能力

「傳達溝通」能力要項		行為表徵
傳達的才能	<ul style="list-style-type: none"> · 能精熟使用多種符號表達同一事務。 · 能運用多重管道，來傳遞符號。 · 能有效地將「意念表示圖」用一組符號來表述。 · 訊息強度適中。 	<ul style="list-style-type: none"> · 能用文字圖書、動作、...多種方式來同時表達意念。 · 能由文章、圖表、報告、表情、言談中獲得訊息。 · 能掌握交談的要旨，運用適當的符號表達其意念。 · 能適當地使用文字、圖書，使訊息清晰合宜。 · 善用網路、電話、圖書等各種傳遞管道，與人分享資訊。
傳達溝通的技巧	<ul style="list-style-type: none"> · 傳遞的訊息有良好的組織結構。 · 能引發相同的目的或需求，激起溝通的意願。 · 注重聆聽，瞭解對方的心意及適時回應。 · 傳遞訊息時率適切。 	<ul style="list-style-type: none"> · 正確運用名詞、符號及層次分明的表達方式。 · 將研究的內容作有條理的、科學性的陳述。 · 傾聽別人的報告，並能提出意見或建議。 · 不要同一時間問多項問題，或沒脈絡相承地亂問問題。
溝通的態度	<ul style="list-style-type: none"> · 尊重對方，重視對方 · 能設身處地著想，運用同理心爭取瞭解或認同。 · 善於尋求雙方同意的空間。 · 重在瞭解對方，解決紛爭，而不再爭強。 	<ul style="list-style-type: none"> · 目的在瞭解對方、儘量爭取認同，但絕不是在說服、爭辨。 · 雙方立下相同的處事原則，並依其共同的原則行事。 · 常能想出雙贏的策略或兩方都可接受的結論。

(二)評測實例

[例]在各小組發表實驗結果時，發表者是否能條理的陳述資料的意義，並合理詮釋資料，而聽者是否能當場提出合理的問題？或賞識其他組的工作成果？

[註]能藉由「討論」的方式學習事務

[例]在實驗報告中，看報告的陳述是否條理、主要的與次要的、主軸和支幹的在陳述中是否安排得當？

[註]觀測「表達」的能力。

[例]是否能藉助各種途徑（包括實驗、網路）獲得許多有用的資料？所搜集的資料是否經過了整理、刷選的處理？

[註]獲取資料的能力

六、結語

「傳達溝通」的能力若簡約的說，可以由以下四點來觀測：

- . 能用詞準確、陳述條理，
- . 能運用各種媒體有效地表達自己的看法。
- . 能理性思考，與人交換經驗。
- . 能藉相互尊重，瞭解對方、爭取認同。

七、參考文獻

- Maslow, A. H.等著，孫大川譯（民 79）。人的潛能和價值。台北：結構群。
- Vanderber, R. F.等著，曾端真等譯（民 85）。人際關係與溝通。台北：揚智。
- 王淑俐（民 89a）：人際關係與溝通。台北：三民。
- 王淑俐（民 89b）：做個教學溝通的智者。台北：師大書苑。
- 張華葆（民 83）：社會心理學。台北：三民。
- 鄭麗玉（民 82）：認知心理學-理論與運用。台北：五南圖書出版公司。
- Butland, M. J. & Beebe, S. A. (1992). A Study of the Application of Implicit Communication Theory to Teacher Immediacy and Student Learning. (ERIC Document Reproduction Service No: ED 346532.)
- Cooper, P. A. (1995). *Communication for the classroom teacher*. Scottsdalo: Gorsuch Scarisbrick, Pub.
- Covey, S. R. (1990). *The Seven Habits of Highly Effective People*. New York: Fireside Books, Simon and Schuster.
- Darwin, C. J., Turvey, M. T., & Crowder, R. G. (1972). An auditory analogue of the Sperling partial report procedure: Evidence for brief auditory storage. *Cognitive Psychology*, 3, 255-267.
- Deutsch, J. A. & Deutsch, D. (1963). Attention: Some theoretical considerations. *Psychological Review*, 70, 80-90.
- Gemmet, Richard. (1977). *A Monograph on Interpersonal Communications*. Redwood City, California: San Mateo County Superintendent of Schools.
- Glaser, Susan, & Anthony Biglan. (1977). *Increase Your Confidence and Skill in Interpersonal Situations: Instructional Manual*. Eugene, Oregon: Authors.
- Hansford, B. (1988). *Teacher and classroom communication*. London: Harcourt Braoe Jovanovich, publishers.
- Irmsher, Karen. *Communication Skills*. *Eric Digest, Number102*. (ERIC Document Reproduction Service No: ED390114.)
- Johnston, W. A. & Heinz, S. P. (1978). Flexibility and capacity demands of attention. *Journal of Experimental Psychology: Human Perception and Performance*, 5, 168-175.
- Kahneman, D. & Tversky, A. (1973). On the psychology of prediction. *Psychological Review*, 80, 232-251.
- Mckay, F. G. (1973). Aspects of the theory of comprehension, memory and attention. *Quartely*, 22-40.

- Moates, D. R. & Schumacher, G. M. (1980). *An introduction to cognitive psychology*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Neisser, U. (1967). *Cognitive psychology*. New York:Appleton-Century-Crofts.
- Palmer, S. E. (1977). Hierarchical structure in perceptual representation. *Cognitive Psychology*, 9, 441-474.
- Reed, S. K. (1988). *Cognition: Theory and applications*. Pacific Grove, Ca. : Brooks/Cole.
- Rutherford J., Robert B., Mathur, S. R. & Quinn, M. M. (1998). Promoting Social Communication Skills Through Cooperative Learning and Direct Instruction. *Education & Treatment of Children*, Aug, 21(3), 354-369.
- Sensenbaugh, Roger. (1995). How Effective Communication Can Enhance Teaching at the College Level. *Eric Digest*. (ERIC Document Reproduction Service No: ED380847.)
- Solso, R. L. (1998). *Cognitive Psychology*. 5th ed., MA:Alln & Bacon.
- Sperling, G. (1960). The information available in brief visual presentation. *Psychological Monographs*, 74.
- Treisman, A. M. (1960). Contextual cues in selective listening. *Quartely Journal of Experimental Psychology*, 12, 242-248.
- Wayne, F.S. & Mitchell, R.B. (1992). Vital communication skills and competencies in the workforce of the 1990s. *Journal of Education for Business*, Jan/Feb92, 67(3), 141-146.

