103學年度全面品質管理研習會 說話藝術與工作品質－專題演講：宋少卿 良言・涼言・量諒言

全面品質管理研習會特刊

大家有沒有想過「藝術」是什麼？雖然這兩字筆畫多書寫麻煩，其實你會發現當你看見一件事情、你發覺一件事情，人家經過設計，人家經過製作出來之後，你覺得美、你覺得舒服、你覺得漂亮、得到一個快樂的感受、這就是「藝術」，舉凡iPhone、抽象派畫作、古典音樂、流行音樂、林懷民舞蹈等，都能列入表演藝術之列。所以藝術，對每個人來講，你喜歡舞蹈、音樂、還是建築，青菜蘿蔔各有所好，最重要定義是，讓人覺得舒服。

那說話的藝術為何呢？在我人生快到50歲的時候，突然發現一件基本的課程，就是「聽」，也就是聽人家說。在談說話藝術之前，應該要先學會「聽話並聽懂說話」；換言之，就是要聽見人家說也要聽見自己說。我們經常在很多時候，開會或者是面對客戶，我們都在一直講話，介紹我們的公司、產品、職務，但當你在一直說話的過程中，你有沒有真的聽見你自己在說什麼？說話雖然很重要，但是聽話更重要，在座的各位，你有多久沒有傾聽自己跟自己說話？多少沒有好好聽孩子說話？我們回想自己的青春時刻，那種從心裡所發出來的真正「聽」的感受，那樣真誠的感受可以幫助自己找回豐富感情。

我希望各位利用自己的力量，抓回你身邊的尊重跟關懷而已，不管你用什麼樣的國語、母語，都沒有問題，重點在於第一步，我們要開始去聆聽，重點不在於說你真正的經驗為何，而是來自於你聽見了，所以當你聽見的時候，你會很快地回饋，就會讓人覺得舒服，自然就會說話清楚，也會到了藝術的境界。（文／蔡晉宇整理）