

說話能力訓練 論委婉含蓄的說話模式

蘇耀宗

香港大學中文系

—

說話能力訓練在語文教學中長期被忽略。語文教學的四大範疇：讀、寫、聽、說所受到的重視，恐怕也跟這個序列一樣。雖然，由 1992/93 年度起，隨著高級程度會考中國文化科(高級補充程度)的設立，聆聽和說話列入考試範圍，在課節的分配上也受到相應的重視，但出於種種原因，說話能力訓練仍然處於草創階段，語文工作者探索和思考各種教學的方法，可謂各師各法。本文嘗試從實際的教學經驗中提出一種說話能力訓練的方式。簡單來說，說話能力的訓練應盡可能結合讀文教育，同時還要注意與歷史和哲學相結合。

二

中學的說話訓練大都仿照公開考試的模式。¹本來按照公開考試的模式來訓練，接觸面頗寬，可是缺點也不少。考試的要求較注重形式，對說話的禮貌、語氣、態度和儀態，不能深求。另外，人們生活、工作的說話環境和氣氛往往也不是預先設定的，說話的模式不會一成不變。況且，有效率的說話背後還有一套文化觀念支配著說話人的語氣、態度、動作、表情、遣辭、聲調以至話語的詳簡、深淺和直婉，這都是說話訓練時不宜忽略的。

文化是根本，說話是結果。從這個觀念出發，在說話能力訓練方面，就有重新考

1 坊間的一些「聆聽及說話能力訓練」類型的參考書，多依循考試的模式來設計。高級程度會考中國文化科(高級補充程度)的說話能力測試分甲、乙兩部，各佔高級程度會考中國文化科(高級補充程度)總分的百分之五。甲部屬個人短講，乙部為小組討論。其重點在考核學生口頭的描述、報告、評論和小組討論中發表意見的能力(參考香港考試局編《一九九四香港高級程度會考考試規則及課程》，香港：香港考試局，1992年)。於是參考書便多以圖片描述、說明介紹、報道經歷、演講、辯論、小組討論和個人短講等為重點。

慮的必要了。如圖片描述失之膚淺，小組討論流於形式，其他模式都受到課堂時間的限制，對提高說話的素質似乎幫助不大。如果借鑑西方演說家的經驗，恐怕文化差異所衍生的問題也不少。舉一個例子，西方學者主張演說者要自信地以權威的口吻表達，認為謙遜會削弱演說者的說服力。中國人講話卻要處處表示謙虛，方顯得有內涵。

說話訓練應該結合文化的體認，而最終應以提高話語的素質和效率為最高目標。透過閱讀中國的文學、歷史和哲學作品來學習說話技巧，專上院校的同學及成年人可能更感興趣，而且更能切合其程度。如果能夠用在中學教學上，還可以配合讀文教學，節省資源。

三

委婉含蓄是中國人的說話特色。古代思想家都批評「多言者」，孔子說「巧言令色鮮矣仁」，² 又稱「君子欲訥於言而敏於行」。³ 孟子強調要縝密地分析別人的說話，所謂「諛辭知其所蔽，淫辭知其所陷，邪辭知其所離，遁辭知其所窮」。⁴ 莊子質疑「果有言邪？未嘗有言邪？」更強調「大辯不言」，⁵ 並且否定靠言語來判定是非的標準。中唐以來，禪師對語言的效力更極表懷疑，雖然他們時露機鋒，但都服膺「不立文字」的原則。可是凡夫俗子還得借助語言文字來表情達意，這卻是現實。於是，中國人一方面不斷否定言語的重要性，另一方面卻要承認言語的優越性。離棄言語，任何團體都必然癱瘓，任何行爲都必然引起重重誤會。

語言的運用反映民族的性格。委婉含蓄的表達方式跟行爲和組織模式直接掛鉤。組織行爲學者分析東方人的行爲傾向和團體衝突模式時，指出「中國和日本的工作組織——一般是很明顯地偏向合作/整合 (collaborative/intergrative) 而非衝突/競爭 (conflictual/competitive) 模式」。⁶ 所謂「合作/整合模式」應指一套在羣體組織中避免

2 楊伯峻(1909-1992)《論語譯注》，北京：中華書局，1980年，《學而篇第一》，頁3。

3 《論語譯注》，《里仁篇第四》，頁41。

4 楊伯峻《孟子譯注》，北京：中華書局，1981年，《公孫丑章句上》，頁62。

5 莊子的齊物論從是非相對的角度全面地分析了言、辯的缺陷。參考鍾泰(1888-1979)《莊子發微》，上海：上海古籍出版社，1988年，卷之一，《齊物論第二》，頁26-63。道家另一位宗師老子則強調語言作為一種工具的相對性質，有時說「善言者無瑕謫」，有時說「美言可以市」，「美言不信」。

6 關於組織行爲學的分析，參考高尚仁、伍錫康《組織行爲學》，臺北：三民書局，1988年，頁238。作者採取西方理論與實證結論為架構的同時，也照顧到中國人的觀點。其中不少專門的章節討論中國人的組織行爲；第四章，第四節《中國式的工作動機》，第五章，第四節《滿足與表現：中、日案例》；第六章，第三節《中國人的權力與權威觀念》；第七章，第五節《中國式控制、委派與協調》；第八章，第二節《決策方法中之中國觀點》；第十章，第三節《中國之領導假設及研究方向》；第十二章，第七節《東方式的團體間衝突模式》，很有參考價值。

公開衝突而又能解決衝突和矛盾的模式，強調內部團結(即使是表面的)和互助互惠。中國人互相衝突時所運用的策略可分為幾項：一、逃避；二、忍耐；三、協調；四、面質；五、整合。⁷「逃避」、「忍耐」、「協調」都屬於迴避面質的手段，「面質」是一種對抗性較強的方式，中國人在任何情況下，都不喜歡面質的情境。⁸「整合」是破裂後慣用的手段。

衝突和矛盾大多數會表現在言語方面，我們不難依循這個方向理解中國人說話講求含蓄委婉、言簡意賅的文化內涵。

社會科學研究有助於從宏觀的角度理解中國人說話的模式。重要的是：這些分析有助於青年學生了解到他們跟中國古典作品的隔膜未必出於文字的障礙，更可能的是在於文化的鴻溝。現在一些青年學生在閱讀古典作品，即使是比較淺近的古典小說，也感到吃力，他們更表示：書中的意思他們明白，文字也大都認識，可是他們絕不會這樣表達。更坦白的說，他們認為古典作品中的人物語言太陳腐、太迂迴，不夠痛快。長輩的語言就是太嚴肅、太迂腐和太專橫，晚輩的語言就是太委屈，總之就是不理解。既然產生了抗拒的情緒，也就離開「學習優秀的文化遺產」越來越遠了，況且排斥得最厲害的往往就是這部分被標籤為「封建遺毒」的表達模式和謙卑的話語。但是，在這個社羣下生活的人就得接受社羣的約束，罔顧這種約束的後果可能要付出沈痛的代價。

借助組織行為學的分析方法，有助於我們閱讀古籍時理性地分析和感性地領略古人含蓄的說話模式。不至於將謙虛當作缺乏自信，把尊敬當作吹捧奉承，置微言於不理，視批評為無物，以為疾言厲色才屬於嚴峻，誤會沈默則視作認同。以上種種自然達不到溝通的效果，不能理順雙方的關係反而激化僵局，這都是不懂得中國人的說話特色所致的。

以下從《紅樓夢》第四十六回抽取了一段材料，分析其中人物的說話技巧。選材的標準是其言語能：第一，凸顯古代社會的尊卑關係，越具「封建遺毒」的越具代表性；第二，表現「逃避」、「忍耐」、「協調」、「面質」和「整合」的衝突模式；第三，介紹含蓄委婉的妙用。⁹

7 《組織行為學》，頁 238-239。

8 高與伍指出：「中國社會不會完全不懂得『面質』。而發生面質的時候，衝突也可以自由地表達出來，但必須符合宇宙萬物的自律，而不能只反映出個人所想所欲的『自私慾望』。」參見《組織行為學》，頁 239。

9 中國的小說亦稱「裨官野史」，不能純以虛構的作品視之。小說的紀實程度甚高，其中的人物語言更是生活的模寫。周汝昌在《紅學·史學·文化學》一文中說：「紅學的實質就是中華歷史文化學。」見鄧珂主編《鄧之誠學術紀念論文集》，北京：北京大學出版社，1991年，頁 252。又說：「《紅樓夢》則是以通俗文化之形式的精髓文化的代表。」(頁 253)說話作為一種文化之形式在《紅樓夢》中得到了最精雅表現。

四

這是《紅樓夢》中無數衝突場面的其中一幕，本節由「可巧王夫人、薛姨媽、李紈、鳳姐兒、寶釵等姊妹」至「寶玉聽說忙站起來」。情節背景大要是賈太君的近身丫環鴛鴦被賈母的長子賈赦看中，意圖納為妾侍，被鴛鴦拒絕，於是賈赦威逼利誘鴛鴦及其家人，鴛鴦找了一個機會在賈母跟前告狀。故事中充滿了各種恰如其分的說話模式。文中分為四個層次，分別是長輩責備、晚輩反應、中間人調停和長輩道歉。

選擇說話的場合

鴛鴦向賈母投訴賈赦，在古代社會是不可想像的，也是中國古代法律所不容許的。由《唐律》至《大清律例》都禁止奴婢告主，法律上作這樣的規定實際反映家庭中主權的高張。¹⁰ 奴婢不但不准罵主人，就連過去的主人也不能罵。¹¹ 所以鴛鴦的投訴等於面質，分別僅在於是跟賈母面質而不是跟賈赦面質，其結果都是撕破主僕之間的情面，孤注一擲。她越級向賈府的最高權威賈太君討一句話，她用激烈的言語和行動引起賈母的憤怒，她誓言沒有戀著賈寶玉，強調「橫豎不嫁人就完了」。又向賈母攤牌：「就是老太太逼著我〔嫁賈赦〕，一刀子抹死了，也不能從命！」

鴛鴦不是胡鬧的。她的語言具有很深刻的意味，特別是強調她對賈母的忠誠：「伏侍老太太歸了西，我也不跟著我老子娘哥哥去，或是尋死，或是剪了頭髮當姑子去！」接著就剪鉸頭髮，用求死的身體語言表示堅決態度。

在一個等級森嚴的大家族裏，鴛鴦的表現已走上了人生的不歸路。賈母即使極度不滿她的兒子，也不能縱容奴婢告主的行為。她疼惜鴛鴦是一回事，維護家庭的和諧和團結更為重要。她絕對不能動搖倫常秩序，這是根本的考慮。鴛鴦掌握了一個十分有利的發言機會，當時在場人物的搭配十分巧妙。除了邢夫人（賈赦的妻子）外，榮國府有頭臉的內眷都在場，還有親戚如薛姨媽。矛盾爆發時，雖然賈母處於被面質的尷尬地位，但由於在場者都不屬於賈赦一系的，王熙鳳是賈赦的媳婦，卻是王夫人的侄

10 唐代的法律規定：「諸部曲、奴婢過失殺主者，絞；傷及詈者，流。」見長孫無忌（？—659）等編《唐律義疏》，北京：中華書局，1983年，卷二十二，《鬥訟》，頁407。《鬥訟》又作這樣的規定：「諸部曲、奴婢詈舊主者，徒二年。」（卷二十三，頁424）寶儀（914—967）編宋律照唐律的文字，見《宋刑統》，北京：中華書局，1984年，卷二十二，頁343及卷二十三，頁358。明人只是做了一些編排和文字的修改，規定更具體了：「凡奴婢罵家長者，絞。罵家長之期親及外祖父母者，杖八十，徒二年；大功，杖八十；小功，杖七十；總麻，杖六十。若僱工人罵家長者，杖八十，徒二年。罵家長之期親及外祖父母者，杖一百；大功，杖六十；小功，笞五十；總麻，笞四十。」見《大明律》，瀋陽：遼寧書社，1990年，卷二十一，《刑律四·詈罵條》，頁170。清律的文字照抄明律，見姚雨蓀輯，胡仰山增纂《大清律例會通新纂》，臺北：文海出版社，1964年。規定同樣嚴厲，可見長時期中，家庭中的主權是不可挑戰的。

11 《唐律義疏》卷二十四《鬥訟》中還規定：「諸部曲奴婢詈舊主者，徒二年；毆者，流二千里；傷者，絞；殺者，皆斬；過失殺傷者，依凡律論。」宋代沿用，明清刪除。

女，而且在家務上直接受王夫人的指揮，無疑是王夫人的一系。這種組合令鴛鴦容易攫取在場者的同情，賈母也獲得縱橫回旋的餘地。甚麼場合說甚麼話是說話的第一條基本原則吧。

表態：言行的矛盾

賈母必須表態，而且必須立刻表態。事情已經不留餘地的公開了，所以她不能置諸不理，或與賈赦同一鼻孔出氣，或暗中安撫鴛鴦。鴛鴦在情在理都站得住腳，她的忠誠比之打母親親信主意的賈赦，向背顯明，何況賈母根本就疼她。不過，賈母處於兩難之中：她既要維護賈赦的主子形象，又要指斥其失當；既要保護鴛鴦不受傷害，又不能縱容以下犯上。賈母有心救鴛鴦也決不可責罵賈赦好色，那樣太不留情面，況且多娶妾侍並沒有違犯當時的道德標準和法律。

賈母首先用身體語言表示了憤慨——「氣的渾身打戰」，然後開始發脾氣。被責罵的竟然是王夫人——「我通共剩了這麼一個可靠的人，他們還要來算計」。「他們」是眾數，可以是賈赦和邢夫人，也可以是賈母身旁的任何親人。由於賈、邢兩人不在，罵的時候又對著王夫人，王夫人被突如其來的一著嚇呆了，她反應倒也快，「忙站起來，不敢還一言」。這裏要注意的是賈母轉移主題的技巧，鴛鴦投訴的是賈赦強逼為妾，賈母罵的是「[有人要]弄開了他，好擺弄我！」於是投訴的對象、內容和性質完全改變了。賈母從不同的角度看待這個投訴：事件的性質便由普通的家庭事務轉化為權力問題，有人想支開她的近身侍婢，好奪她的權力。那麼鴛鴦所告的就不是個人的小事，而是揭發有人對一家之長的不忠。那無疑暗示鴛鴦是忠於她的，她支持鴛鴦。於是，賈母可以名正言順地罵包括她兒媳在內的任何家人。由跟前的王夫人罵起，藉口是跟前的人都是「哄」她的，「外頭孝順」，算計她。有資格孝順賈母的非她兒子媳婦莫屬，越親的就越會算計她。

選擇面質的對象

賈母選擇王夫人挨罵也不是隨意的。對鴛鴦的激烈行動，她沒有直接回應，因為身分尊卑太懸殊，在火爆的場合跟鴛鴦對話，有失家長的體面。王夫人挨罵不止因為王夫人就在身旁，而是王夫人最有資格挨罵。賈母以下的在座者以王夫人最尊。王夫人是賈政的正室、賈赦的弟婦，指責她就等於把赦、政兄弟都點了名。在賈赦逼娶鴛鴦的事件中，邢夫人助夫為虐，指桑罵槐，對象便彰顯了。還有王夫人家世顯赫炳耀，外家與賈、史、薛三姓齊名，她又是榮府中掌實權的婦女，性格和藹，深孚眾望。連王夫人也罵上了，正好表示賈母極度憤慨，消息必然轟動，也必定傳到賈赦和邢夫人耳中。薛姨媽是外人，正好做見證。王熙鳳是賈赦的媳婦，自然會通消息。其他如寶釵、寶玉、探春等夠不上被罵的分量，於是代罪羔羊就只好由王夫人來擔當了。

賈母不直接回答鴛鴦的哭訴實際上幫了鴛鴦。正如上文所分析，賈赦並不是犯了甚麼過錯，鴛鴦罵主人，反而違反了當時的道德和法律。因此，賈母根本無法還鴛鴦公道，而主僕之間亦本無所謂公道可言。她只好另闢主題，無限上綱，以「不孝」的大帽子扣到王夫人的頭上。

逆來順受，小心聆聽

王夫人很高明，變生肘腋，她「忙站起來」，而且任憑賈母責罵而不作解釋，更不用說反駁了。她完全明白沈默的妙用，既可換取時間，觀察形勢，思考對策；也可令賈母冷靜下來。如果有高明的調解人出現，就更理想。當時，賈母怒火中燒，強逞其鋒則必定受損。既然沒有條件回話，只好「不敢還一言」，也正符合王夫人的性格。若事情過不在己，一定水落石出，無須急於答辯。萬一言辭之間弄僵了，賈母不好下臺時，代罪羔羊成為宗廟的祀牛，那就真的麻煩了。

調解者的地位

僵局拖延下去很容易惡化，故需要調解人。調解人的地位和說話能力都很重要，前者更常是先決的條件。沒有地位連說話的機會也沒有，又怎去調解；不夠超然，徒惹雙方的憎厭，吃力不討好。

年輕的探春在凶險的場合中挺身而出。探春是賈母的孫女，平日以識大體受到重視。探春身為賈政的女兒，卻不是王夫人親生而是趙姨娘所生，於是更有隔離的效果，既有護母(王夫人)的責任而無袒護的嫌疑。正由於探春的輩分太低，反而有童言無忌的效果。說錯了也只是小孩子的見識，不存在下不了臺、沒臉的尷尬。比較之下，薛姨媽(王夫人之妹)、李紈(王夫人的長媳)、王熙鳳(王夫人的侄女)跟王夫人的關係太密切，說起話來就會令賈母「有合而謀我」的不安，反為不妙。其他下人，即便有甚麼天大的面子，也沒有置喙的餘地。

具有地位的調解人才具有說話的分量。探春既然已具有說話的身分，接著就要講求說話的技巧。說話的技巧是多樣化的，說話的模式有效與否也因人、因環境而異，沒有一成不變的規範。本來跟長輩說話不宜「搶話頭」，不宜「插嘴」，不宜「質疑」，但是探春一上來便帶點怪責地將責任還給賈母：

她陪笑向賈母道：「這事與太太甚麼相干？老太太想一想，也有大伯子的事，小嬖子如何知道？」

賈母氣在頭上，出言極重，如果依理引據，正面地回答，就含有分庭抗禮、與其爭辯的意味。莫說探春不夠資格，連王夫人也早已退避三舍了，探春當然不敢批逆鱗了。她敏銳地觀察到賈母將家務糾紛上綱到權力鬥爭的層次上可能是一種姿態。讓賈母從高姿態的舞臺步下是首先要解決的癥結；其次將場面和氣氛緩和下來是很必要

的。賈母等待轉移話題，對準目標的機會。王夫人口不能言，也不可再站立下去。因此，探春必須轉移賈母的話題。

探春的說話是以「坦誠」取勝。她的技巧就是「以事論事」。把賈母的政治調子降溫，也不再提甚麼「可靠」、「算計」、「盤算」和「擺弄」的字眼，而是和顏悅色地把問題帶回家事的層面，反問的意思很清楚：賈赦幹的事見不得人，沒有可能叫弟婦知道。潛臺詞是：王夫人平時端莊賢淑，賈赦不敢叫她幹那齷齪之事。

賈母正樂得被人點破，讓她借勢把矛頭指向正主兒——賈赦夫婦。於是，探春話還未完，賈母的口風已變，連忙澄清，對薛姨媽承認王夫人「極孝順」，指責不在場的邢夫人「一味怕老爺，婆婆跟前不過應景兒」。賈母對賈赦要强娶鴛鴦的事件也表過態——指責邢夫人等於指責賈赦（賈母從未正面指責過賈赦），如果賈赦稍知顧忌的話，便要識趣地打消念頭，否則王夫人碰釘還算是小懲，賈赦夫婦可能更沒臉呢！賈母沒有懲罰鴛鴦的失儀就是對賈赦的嚴厲批評，這是非常高明的表態方式。探春不但要讓賈母下臺，更要讓賈母明確地表態。

尊長輩道歉的曲折方式

對話到了這個境地，誰是誰非也很清楚了。眼前賈母要給王夫人一個說法。當賈母怒氣上騰時，王夫人代大伯挨罵，絕不敢攪其鋒芒。當真相已經水落石出，王夫人也要下臺的——她仍然站著！賈母向薛姨媽稱讚王夫人是說給王夫人聽的，先行平反王夫人的「委屈」，然後再施展迂迴曲折的手法，擡捧王夫人。

賈母責備寶玉沒有提醒她。「寶玉，我錯怪了你娘，你怎麼也不提我，看著你娘受委屈？」這是向王夫人道歉的說話，可是說話的對象卻不是王夫人，而是她的兒子。賈母向孫兒說錯怪媳婦，卻不向媳婦直接賠不是，除了放不下自尊之外，還有感於長幼的分別。無論如何，賈母對自己的錯誤是承認了。不過賈母對寶玉的怪責也是事實，真的不好招架，如果賈寶玉應對得好，事情就得到圓滿的解決了。賈寶玉一定要看到賈母想讓矛盾在內部整合而勿讓其爆發面質的苦心。賈寶玉不愧為賈母最心愛的孫兒，他也明白自己在賈母心中的地位，所以索性把責任包攬上來：

我偏著母親說大爺大娘不成？通共一個不是。

表明自己若替母親辯護，勢必傷害伯父和伯娘，不利於團體（家庭）的和諧。

我母親要不認，卻推誰去？

一方面歌頌母親識大體，顧大局；另一方面也點出王夫人的屈辱，為賈母的一句「我委屈了她！」作最堅實的注釋。得到家姑和兒子擡捧，王夫人的憤慨大約也消了大半。

我倒要認是我的不是，老太太又不信。

這是爲自己辯護。賈赦曾指鴛鴦不肯順從是因爲戀上了寶玉，寶玉顯出了清者自清的自信，至於輕輕地回敬賈母一句，憑平日的寵愛，賈母欣然接受。

分析寶玉回答賈母的層次：首先關照伯父伯娘，再維護母親，最後自我解說。由尊至卑完全合乎長幼有序的觀念，提到每個人的時候又不至冒犯，正是委婉含蓄的模範。以「整合」的模式解決衝突不單止存在長輩的觀念中，卑輩也如是。

賈母又下了一級臺階，因爲緊張氣氛已經一掃而空。王夫人的賢淑形象又進一步地強化，而賈寶玉又明白她的苦心。於是要賈寶玉給王夫人跪下，並代她向王夫人說：

太太別委屈了，老太太有年紀了，看著寶玉罷。

這番話本來就是賈母要說的，只不過要賈寶玉代傳。實際上，賈母告訴賈寶玉的時候，王夫人也在場，聽得一清二楚的，跟賈母親自道歉只隔一層，王夫人所受的委屈完全得到彌補了。還要賈寶玉代賈母下跪，就太嚴重了。在賈寶玉要下跪時，王夫人立即制止：「斷乎使不得，難道要替老太太給我賠不是不成。」賈寶玉心領神會，立即站起來。至此，賈母的目的完全達到了：一、支持鴛鴦；二、否定賈赦；三、挽回王夫人的體面；四、警告漠視其權威者；五、維繫家庭的團結。

五

希望藉上述的分析指出：第一，「說話能力訓練」可以結合聽和讀的教學活動，除了通過說話的實踐外，透過閱讀文學作品或讀文教學也能夠達到目的，對進階者效果應更顯著。第二，「說話能力訓練」應緊密配合文化背景，有效率的話一定是切合特定的文化形態的。中國人重含蓄、留情面、講尊卑、求意會的特點是很明顯的。