

人物安排

(1) 小玲（本書主角，學名：李玲，唸國二），小璋（小玲的哥哥，學名李璋，唸高一），李爸爸、李媽媽兩人都四十多歲。李爸爸是公務員，在行政院上班，李媽媽是專職家庭主婦，也是自由作家。

(2) 尹伯伯、尹媽媽，五十出頭，兩個兒子尹大康（大學）、尹小健（大學一年級）。尹家與李家是鄰居，彼此投緣，已是二十多年的老朋友，生活上常互相照應，彼此幫忙。尹伯伯在大學教書，見多識廣，專研文化人類學和傳播。

(3) 雷叔叔，資訊傳播專家，通曉五六國語言。

(4) 陳玉珠（暱稱：阿珠），阿珠是小玲同班同學，兩人很要好。陳爸爸是生意人，媽媽專職家庭主婦。

第一章 都是電視害的？

吃過晚飯，李爸爸、李媽媽在客廳看七點的電視新聞，小玲今天輪到洗碗，小玲的哥哥小璋回自己房間打電腦。

鈴，鈴，電話聲響了。

「喂—請問是李公館嗎？李媽媽，請問李玲在不在？我是……」電話那頭傳來阿珠焦急的聲音。

李媽媽放下聽筒，走到廚房，向正在洗碗的小玲說：「小玲，你的電話，同學找你的。」

小玲快速沖洗了沾滿洗碗精的手，拿起掛在一旁的毛巾擦乾，立即奔至電話機旁，拿起電話就問：「哪一位？」

「是我啦！阿珠、陳玉珠。你的同學……怎麼過個暑假，就變得那麼有『水準』了，還『哪一位』！像老人家那樣說話，你不會說『誰呀！』……」

「不是啦！這暑假我爸媽特別告訴我和我老哥以後要注意電話禮貌。他們也是看了電視上的 call-in 節目和綜藝節目打電話抽獎，發現很多觀眾打電話、接電話，說話隨便、粗魯……」

「對啊！我這暑假看了好多電視，真的呢！有些觀眾……其實有些主持人也一樣，打電話到人家劈頭第一句就是『你是誰』，也不先問一下打的號碼對不對，也沒說『請問』。……」

兩人你一句我一句，說個沒完。小玲突然想起洗碗槽裡還有一堆沒洗的碗碟，也不知道阿珠打電話來的目的，有事？還是純聊天？只好打斷阿珠的話。

「阿珠，找我有什麼事？」

「哦，對不起，只顧七扯八扯的，忘了我想跟你借暑假心得報告的事。」

放暑假，阿珠回南部外婆家，住了一個多月。在外婆家，沒有爸媽的約法三章：每次看電視不可以超過一小時，特別的電影頂多每週看一次……。外婆快七十了，喜歡阿珠陪她看看電視，加上今年南部不是下雨，就是高溫，那兒也去不成，只得窩在外婆的透天厝裡看電視。除了陪著外婆看講古、民間傳奇，阿珠幾乎來者不拒，不然就是看有線電視台的電影、日劇、卡通。轉台器在手上換來換去，看玩一場接一場，從早到晚，從晚到早，除了吃飯睡覺，整個暑假幾乎就耗在電視機前。

上週末來台北，才發現「樂極生悲」，開學要交卷的心得報告竟忘得一乾二淨，不但要找題目，還要查資料……怎麼來得及？心急如熱鍋上的螞蟻，只好找小玲求救。

小玲的報告寫的是蝴蝶生態觀察。她是剛放暑假時從電視的自然生態節目中獲得靈感，然後去動物園、自然科學博物館參觀，蒐集資料，後來在尹伯伯的介紹下，還到台大、中央研究院的電腦網路上下載一些蝴蝶生態的圖片文字等資料。所以，寫起來資料豐富又有趣。還沒開學，很多同學都已經傳聞「李玲的報告很炫！」阿珠雖和小玲很要好，卻因人不在台北，回來後才聽說，立刻就打電話來借。

「你是我的好朋友，借你參考，當然沒問題。不過，可能對你的暑假心得報告沒有什麼幫助。……什麼，不是小氣，你可以借啦！馬上來我家呀！真的。但是，你可能要找你自己暑假的『心得』去寫才行……」小玲很費力地在阿珠不斷插嘴的情況下，才跟阿珠說玩。

半小時後，阿珠的爸爸開車送阿珠來小玲家，講好待會兒打電話回家再來接她。

「阿珠，請坐，吃點水果」李媽媽端出一盤切好的西瓜。

「謝謝李媽媽」阿珠坐在沙發的一角，小玲伴著她坐下。過一會兒，她倆就到小玲房間去。

阿珠翻看著小玲圖文並茂的報告，心裡羨慕不已。想想自己大半個暑假都耗在電視機前，不但近視好像加深了，體重也多了好幾公斤，而且自外婆家回來了一星期，每天還是很晚才睡得著，早上八、九點都起不來……真擔心，開學後上課會打瞌睡。更糟糕的是，作業忘了寫，晚上精神雖好，卻因爸媽都睡覺了，想起電視上那些鬼故事，更不敢一個人熬夜了。

想著想著，阿珠忍不住哭了起來。

「怎麼了？我的報告讓你想起『傷心往事』？」小玲故意逗趣說。

沒想到，這招真管用。阿珠真的笑了起來，又哭又笑，自己都覺得好笑。兩人笑成一團。

阿珠本性開朗快樂，這一笑化解了傷感之情。她很快半嚴肅半玩笑的說：「我看我得了電視病，中毒了。我該看醫生的……不過，本姑娘現在沒空看醫生，我要先解燃眉之急，趕快找到題目，把報告寫完再說……小玲，你爸爸不是認得一些大學教授嗎？可不可以幫我忙，像你的蝴蝶報告一樣指點指點！」

小玲聽了大叫：「阿珠你這些話像老學究說的，那像國二生說的話。」「有什麼辦法？電視上學的」阿珠自嘆到。

「拜託！拜託！趕快找你爸幫忙！」

小玲走出房間，和李爸爸講了一下，馬上笑嘻嘻回房。請阿珠打電話給家裡，說晚一點才能回家，請陳爸爸晚一點來接。

十幾分鐘後，李家門鈴響起，進門來的正是阿珠的大救星——尹伯伯。沒想到這麼短的時間，尹伯伯竟然答應即刻來「指點、指點」阿珠。

尹伯伯說，他暑假比較不忙，一聽國中生要找報告題目，又是個「電視病例」。正好他前陣子做的國中生看電視習慣調查可以派上用場。立刻就從隔鄰趕來。

進得門來，李爸爸招呼著「尹老，請坐，勞駕勞駕！」李媽媽端著切好的西瓜，遞上一小盤給尹伯伯。接著，朝小玲的房間走去，敲門後輕聲說「小玲，尹伯伯來了，快和阿珠一起出來見見尹伯伯。」

小玲、阿珠見了尹伯伯，一旁坐下。小玲迫不及待把阿珠的困難跟尹伯伯說了一遍。尹伯伯是李家的常客，和李爸爸是二十多年的老朋友，也是老鄰居。所以小玲跟尹伯伯很熟，就代阿珠說了：「尹伯伯，你快點幫阿珠想個暑假報告題目，也幫她診斷一下這個『電視病』，好不好？」

「嗯，不急不急，讓我了解一下阿珠的情形，再問問她自己的想法，看看她的興趣，然後我才能分析、建議，最後決定做什麼題目，要由阿珠自己決定，我不能幫他決定，小玲，你說對不對？你不是常對爸爸媽媽嚷著『我自己決定』、『我有自主權』嗎？哈哈！」

「至於怎麼做嘛！等你決定了，我再教你，好不好？阿珠。」

就這樣，阿珠把自己天天沈溺電視的情形又詳細說了一遍。聽完。尹伯伯胸有成竹微笑說：「簡單，簡單。題目就在眼前！」

第二章 阿珠的暑假心得報告—做遙控器的主人

「什麼？簡單！題目就在眼前？」阿珠滿臉疑惑，小玲也是一頭霧水，兩個人四隻眼睛盯著尹伯伯，看著他笑而不答，還慢條斯理拿起叉子吃起西瓜……真是急死人了。

等了一會兒，兩人異口同聲說：「什麼題目呀？尹伯伯，您快說嘛！」

「寫你自己這個暑假看電視的經驗啊！題目可以是『我看電視的經驗談』、『電視對青少年的影響』、『電視的優缺點』……」尹伯伯對著阿珠說。

尹伯伯繼續說著，阿珠腦中開始想起自己變胖、近視加深，晚睡晚起，成天頭昏腦脹等情形，有時拿著有趣的傳記到客廳，卻禁不起電視的誘惑，一看就是一小時，看完後昏沉沉也不記得什麼內容。

「其實啊，現代人極大多數都相當依賴電視，每天發生什麼大事，要看電視新聞；明天會不會又是雷陣雨，要看氣象；最近流行些什麼，要看消費資訊頻道；想知道年輕人講些什麼穿些什麼，要看娛樂新聞……尤其是自然生態保育、歷史地理文物風土民情的節目，更能開闊視野、增廣見聞。……所以看電視也不是什麼壞事，阿珠，你尤其不可以因為暑假報告沒做，就怪罪電視。」

「電視害阿珠忘了做報告，怎能不怪電視？」小玲想問，沒想到阿珠更是快人快語，揚著眉毛大聲說：「那該怪誰呢？」

「是誰打開電視的？誰拿著遙控器轉台的？」尹伯伯溫和的回應。

「是阿珠！」哪兒來的男聲？大家轉頭望去，正是站在自己房門口的小璋。小玲的哥哥不知已站在那兒聽了多久。

李媽媽擔心阿珠聽了難過，忙打圓場說：「小璋，別插嘴。要聽就坐下來，聽尹伯伯講道理。」

尹伯伯趕忙說：「大嫂，別抬舉我。我只不過是把自己知道的跟大家分享，道理對不對，就靠每個人的思考判斷了。不過，小璋講的真是事實。開電視的、遙控換台看電視的是阿珠。決定權在阿珠自己。我們不能因為自己沒把時間分配好，只顧著看電視而荒廢了功課，就怪電視。……」

大家覺得是有道理，但仍不免懷疑：看電視成了每天的習慣；吃過晚飯，大家不都圍在電視前看新聞，接著就看連續劇……假日裡沒出門不都打開電視，當作廉價的消遣？大人都拒絕不了，更何況是我們國二生？

竟然還說該怪開關電視的阿珠自己。小玲憤憤不平想，該怪電視台嘛！他們不想盡辦法引誘我們，我們那裡會盯著電視一個一個節目看下去，而且如果他們都播些好節目，也不至於害得阿珠晚上疑神疑鬼睡不著覺了。

想著想著小玲忍不住說出自己的想法。阿珠也身有同感說：「看電視好想會上癮，很難關機，而且也不知道選擇節目？何時關機？……」

自始就沒有講話的李爸爸，終於也忍不住說：「其實，不只你們小孩子，我們大人也會如此。二十多年前，就聽說美國有些人看電視看出憂鬱症、自閉症；成天活在幻想世界，不跟人打交道，也有人每天吃電視餐盒，又因成天坐著缺乏運動，而得了肥胖症。尹老，你說電視不是害人精嗎？」

李伯伯不等尹伯伯搭腔，興致勃勃說著：

「很多研究都說，暴力節目看多了，兒童青少年也變得動輒暴力相向；粗俗低劣的節目看久了，青少年也會模仿學習而視為理所當然……顯然電視對青少年影響不少。你們看近來一些青少年殺人犯罪手法，據說都是跟電視影片或電視新聞的犯罪細節報導學的。最驚人的是這些犯罪的年輕人，一點都不懊悔、慚愧，來自以為『酷』！我想，這種價值觀才是令人擔心的！」

說到此，李爸爸發現大家鴉雀無聲，每個人都瞪著眼睛看著自己，像發表演說一樣，突然李爸爸覺得很不好意思起來，直說：「尹老，不好意思，獻醜，獻醜。」

尹伯伯笑起來：「濟時啊，真是深藏不露，我怎麼不知道你對電視有研究，而且見地不俗。才多久沒深談，真令我刮目相看。小玲呀！你爸爸可以指導阿珠做報告了，不需要我幫了，看來我可以退休了，呵、呵、呵！」

「尹老，快別這麼說，我只是東看一點西看一點，沒有學理，做讀書報告，還是你專長，拜託，拜託。其實，李爸爸的公務最近有點更動，他必須協助主管廣播電視業務的審查工作，所以在工作上翻閱參考了不少相關研究報告。」

「電視對兒童、青少年的影響的確很大，國外的研究成果以累積了三十多年。綜合來說，好的節目可以幫助開發腦力，增進語文學習能力，學習認識社會……當然壞的節目其影響就如李爸爸所說。不過，如果有正確的觀看習慣和妥當的選擇，一旦培養了『主控』電視遙控器的智慧及思辨判斷電視內容的能力，電視是可以親近的媒介。」

「尹伯伯，你的意思是我們要先打預防針，然後才能對電視上的壞節目、壞資訊有免疫力，對不對？」唸高一的小璋把生物課、資訊課的術語搬了來。

「正是。」尹伯伯高興的回答。「不過，好壞之分不是那麼絕對。有研究發現，有些孩子看暴力節目之後並沒有暴力行為，時日久了，也沒有暴力傾向。換句話說，壞節目、壞資訊對這些孩子似乎沒有『壞』影響，到底什麼原因會有這樣的差別，目前仍無定論。但是，對大多數人而言，暴力、色情等節目和資訊還是不好，有壞的影響。所以，電視研究和教育研究的人，建議父母應該在家裡訂下看電視規矩，如固定時段、一定時數及分及限制。同時，父母最好能陪同觀賞，一邊看一邊解說，也藉以了解孩子的反應和想法。」

「像阿珠一個人深夜看鬼故事節目，就不太妥當，當時不覺得害怕，事後卻成為陰影，甚至可能做惡夢。」阿珠在一旁猛點頭，表示同意。其實，小玲同班同學有很多也一樣，既想看又害怕一個人看，有時爸媽不能陪著看，只好放棄。膽大的雖然看下去，卻仍然有些害怕，連上廁所都疑神疑鬼的……

李媽媽看大家聽得入神，不敢打斷，起身去給大家加飲料、添茶。突然電話響了，阿珠才想起忘了給爸爸打個電話。不出所料，正是陳爸的回家號角聲聲吹。

幸好，阿珠爸爸過來接她，還有十來分鐘才到。阿珠央求著：「尹伯伯，您今天說了這麼多，題目好大，我該怎麼寫啊？」

「前面說過的呀，挑一個寫，把你自己的親身經驗（與題目有關係的部份才

要)寫進去。如果你需要資料或研究證據，可以再打電話給我，或找小玲的爸呀！
剛才李爸爸不是說了很多嗎？」

「阿珠，我的報告你還借不借？」小玲拿著寶貝報告問著。

「我想不用了，我只要參考你的大綱、目次就好了。借回家萬一弄髒了、弄丟了，我怎麼賠呀？嗯……門鈴響了，我爸來了。」

「李爸爸、李媽媽謝謝你們的招待，尹伯伯謝謝你的指導，小璋、小玲再見，大家拜拜！」

尹伯伯同時也出門回隔鄰自己家去。

這一夜，阿珠腦中塞滿了「電視對我的影響」、「電視與我」、「暴力節目……」、「鬼怪節目對青少年的身心影響」……睡在床上，輾轉反側，不知道過了多久才沈沈睡著。

第三章 阿珠的暑假心得報告——你看電視？還是電視看你？

從李玲家回家，阿珠住幾天足不出戶，埋在大堆剪報、研究報告裡。阿珠的媽媽看在眼裡，心裡暗喜：「我的女兒像個大學生一樣，才國二呢！竟為了寫那個什麼……暑假心得，去找教授、借資料……很有學問的樣子，將來一定有出息……」

為此，阿珠的媽不斷拿點心、水果給她吃，不只免了她收衣服、疊衣服的例行工作，飯後也不要阿珠收碗筷、學著洗碗了。儼然去年哥哥阿忠準備聯考一樣，一切家事轄免啦！

其實，阿珠平日對學校的功課，大都依照規定，如期完成，準時交卷，但很少感到多大樂趣。這份暑假心得報告顯然不一樣：先是在外婆家根本玩得不亦樂乎忘光光。再來是心急如焚，想到一開學交不出作業，豈不如老師常說：「好的開始，成功的一半」的反面；既是壞的開始，那這學期不慘兮兮才怪！接下來，碰到死黨小玲相助，找來李爸爸和尹伯伯幫忙……又點醒自己可以親身經驗寫報告，不但節省時間，又因有深刻感受而覺得有意思多了。

以前，以為電視只是一台娛樂、休閒的機器，每天家人有空閒才看，所以新聞、綜藝、歌唱、影集、電影的節目都是斷斷續續看的，而且大都是看不必付錢的無線電視台的節目。

最近，放暑假，在外婆家從早看到晚；什麼無線電視、有線電視和衛星電視（這些名詞原來根本搞不清楚，看了尹伯伯借的書才知道的），什麼電影台、卡通台、娛樂新聞台、新聞台（只有播股票的和運動的沒看），外婆家的電視都看得到。原來，視舅舅為了讓外婆看日語發音的節目，接了衛星收訊的碟形天線（俗稱中耳朵、小耳朵）。所以，外婆家的電視不只可以看到日本電視台的節目，也可以看到一些講英文的外國電視台節目，還可以收看大陸的新聞和電視劇呢！另外，舅舅也幫外婆付錢接了有線電視線纜，每個月繳費就可以看到有線電視的節目。這樣一來，外婆有更多的選擇，而多了歌曲、綜藝、講古、講經等各式各樣的電視節目。

其實，有了這麼多選擇的節目，外婆每天仍只看看電視新聞、講古、講經和一些連續劇而已，偶而才看日本電視台的相撲比賽。反倒是，這個暑假讓阿珠「賺」到了，從早到晚，看個不停。阿珠心想，連她全天候盯著電視都無法看到所有的電視節目，那麼要那麼多電視台做什麼？電視台怎麼生存，靠什麼付員工的薪水？就算靠廣告費吧，像我阿珠這樣的觀眾，大半不自己花錢買東西，都是爸媽買的……廣告對我是無效的啦！這些廣告商是不是有點蠢？再說，就算有錢自己買東西，也不可能就聽「廣告」的指揮吧！

可是，難道電視台和賣廣告的都是笨蛋；儘做「不賺錢的生意」？常聽爸爸說：他生意上往來的人都這麼說「不賺錢的生意沒人做！」這麼一想，阿珠猛然想起尹伯伯借的書中有一段「商業電視台和公共電視台有不同的經營理念，前者以營利為生存前提，後者則以教育文化及公共服務為主要目標……」那麼商業電視台就像爸爸做生意一樣，一定要賺錢，不然就沒錢發薪水，就關門大吉。那到

底這些電視台怎麼賺錢呢？

百思不解之餘，阿珠只好打電話請教尹伯伯。鈴聲響了很久，沒人接聽，阿珠掛上聽筒，心想：「怎麼辦？找不到尹伯伯，我的報告不就停擺，寫不下去了。」只好打電話給李玲，找她爸爸幫忙。

「喂！李公館嗎……李玲，我是阿珠，我找不到尹伯伯，想請教你爸……什麼？尹伯伯在你家聊天……他要我去你家，現在？」阿珠運氣好，今天是周休二日的週末，所以李爸爸不上班，尹伯伯正好過來聊天，一起吃午飯。

放下電話，阿珠帶著筆記本和這幾天整理的綱要，請媽媽騎摩托車送她去小玲家。

小玲很快的開門，把阿珠引進客廳，阿珠跟大家招呼後，迫不及待的向尹伯伯問起：「尹伯伯，商業電視台是不是以賺錢為宗旨？他們怎麼賺錢？靠廣告、捐款？廣告商怎麼知道電視廣告有用？觀眾不買商品，廣告不是白做了？電視台怎麼知道它的觀眾有多少？……」

「等一等，一個一個問題慢慢來……才幾天不見，你問的問題已經滿有學問了，連『商業電視台』、『廣告商』、『觀眾』這些用語都知道了，顯然你很用功，看了不少我借給你的資料囉！」尹伯伯面帶笑容，露出稱許的表情說。

「商業電視台，既然名為『商業』，自然必須考量『利潤』『賺錢與否』當然是其經營的優先考量。我們國家的商業電視台是以美國為『榜樣』，在資本主義的思想下，電視台的經營完全以營利為目的，所以廣告成了主要營收的來源。所以，不論是節目內容或是廣告內容，甚至新聞節目，一切都以行銷、促銷為策略，吸引觀眾為目的。其最終目的就在吸引最多的觀眾，那麼就可以賣更多的廣告，賺更多的錢……」

「可是，您上次不是說我可以主控電視，自己決定看不看、看那一台嗎？」阿珠記得上次小玲的哥哥還在眾人面前直指自己，讓自己有點難堪，而尹伯伯後來還很肯定小璋的說法呢！

「對啊！尹伯伯，不是我們在看電視嗎？我們既可以控制開關，就表示我們在控制電視，我們在『用』電視，像用其他電器用品；像電燈、電冰箱一樣，而不是電視在『利用』我們呀！」小玲插嘴說。小玲這兩天正在看一本家庭科技產品發展的小書，書中提到「電視機就像其他電器一樣，是一項電器產品。」

「唉呀呀……你們這兩個小丫頭，真是不簡單，想的比很多大學生、研究生還有深度。」尹伯伯興奮得拍起手來。

「的確，電視剛發明的早期，很多人以為電視只是一項產品；是人在『用』電視，而不是電視在『主宰』人。但是，經過十幾、二十年的發展，也就是 60、70 年代開始，傳播研究人員發現，事情沒這麼單純。」尹伯伯口沫橫飛的講起課來。

「由於電視節目、電視廣告，甚至電視新聞都以抓住觀眾注意力為首要目的，因此節目設計都是要觀眾『看電視』。看久了，即使電視機是關的，電視機還是在向我們招手，好像說「看我！看我」。一旦打開電視，我們就好像上癮一樣，

眼睛盯著電視、黏在椅子上，走不開了……」

阿珠聽了直呼「我暑假就是這樣，好像被催眠一樣，時間一到就坐在電視機前盯著。呵！原來電視台是有陰謀的……根本不是我看電視，而是電視在看我！他們知道我愛看什麼，也不管有沒有營養，會不會戕害我的身心，只管『賣給』我東西就是了。這個厲害，我中計了，我雖然沒買廣告推銷的產品，我卻花了大半個暑假『買』了電視台播出的節目呀！」

第四章 阿珠的暑假心得報告—電視抓得住我！

「唉！沒這麼簡單！」尹伯伯嘆口氣說。

「觀眾都和阿珠一樣，不只『買』了電視台的产品—節目，無形中還接收了那些節目的價值觀。上次說過，暴力行為和暴力電視節目有關，青少年模仿電視新聞報導的犯罪新聞作案，兒童青少年學影視演員穿著打扮……都是『潛移默化』的價值觀學習。」

阿珠張大嘴，狀至驚訝，吐出一句「好可怕！」

「難道說，這些節目的價值觀不正是社會流行價值觀的反映嗎？」小璋這暑假正在看一些流行文化的書，所以禁不住提出這種觀點。

「的確有這種說法，他們認為傳播媒介（像電視）呈現的內容，正是社會現狀以及當代社會價值觀的反映。換句話說，電視只是反映流行，而不是創造流行。電視是社會文化的一份子，當然不可能自外於社會文化之外。所以，有些電視工作者會說：『你們批評節目水準低，可是觀眾就是這樣的水準，愛看呀！』……」一陣長嘆後，只見尹伯伯和李爸爸不斷搖頭。其他人則望著尹伯伯，等他說下去。

「這種說法並沒錯，不過，只說對了一半。另一種理論認為，電視雖然反映流行文化，但也會帶領流行、創造流行，引領社會文化的發展方向。如果電視只是迎合低俗的感官刺激需求，而不思引導、提昇人性的性靈、智慧，那麼社會上將出現更多兇殺殘暴、爾虞我詐的醜陋面。所以，有人強調電視，不管是商業電視或是公共電視，應有『社會責任』。這就像賣東西的人，不可以漫天叫價，該有商業道德，應只賺取合理的利潤。否則攪亂了市場的秩序，勢必損人不利己。電視媒體這一行也一樣。」

「尹伯伯，為什麼電視台知道觀眾愛看什麼節目？又怎麼知道有多少人在看什麼節目呢？」阿珠把前面提出的問題又問了一遍。

「電視台委託民間民意調查或市場調查機構，或是自己做市場調查，同時他們也參考一些大學教授做的研就。另外，廣告公司、傳播公司或公關（也就是公共關係的簡稱）公司，以及收視率調查公司，也定期對觀眾或一般民眾做民意調查……他們透過科學方法，以統計抽樣技術，用問卷或電話調查訪問的方式，探索觀眾的心裡、喜好及生活作息等，然後製作『試探節目』，再在找來一些觀眾，請他們觀賞、批評，最後修改節目，重新製作……」

理論上，透過這樣精心研究設計的節目，幾乎都能成功地掌握觀眾胃口，也能賣給很多廣告客戶。如此一來，節目的製作成本費用就有著落了，而且也可能

帶來滾滾財源。」

「在美國，1990 年代起製作一小時的綜藝娛樂節目所有費用（包括人員、設備等）約 90 萬美元。

不過，台灣的電視節目很少如此大手筆花費，也很少做『試探節目』。即使如此，電視節目製作人、廣告商，或是新聞報導的記者、主播，大都能根據學理或經驗掌握觀眾心理，知道人們怎麼想、怎麼生活、要什麼……。正因如此，電視台播出的節目、賣的廣告、報導的新聞，總能吸引（大多數的觀眾。廣告商也不擔心沒有消費者。即使像阿珠這樣的觀眾，購買力雖不大，也難免會自己去買罐飲料、買個口香糖……」

「對，對，對，我也是。」小玲迫不及待插嘴。

「小玲，別打岔，這樣不禮貌。」李媽媽趕緊糾正。小玲嘟著嘴，心想：「老媽你不也在打岔，不禮貌嗎？」

「其實啊！除了成年人外，不只青少年是電視廣告的行銷目標，連兒童也是。在兒童節目中不就有不少插播的廣告嗎？就是賣玩具、食品和文具等。現在連兒童美語補習班、夏令營的廣告也層出不窮呢！」尹伯伯一點也不介意打岔而繼續說下去。

「廣告商知道，雖然兒童或青少年不能自己掏腰包交補習費或花大錢買東西，但是他們知道，兒童、青少年會影響父母選購產品。另外，今天的小觀眾，長大以後，有消費能力了，在不知選擇什麼產品時，會選擇記憶中電視上看過的品類……這些都是有研究證據的。所以廣告不只做眼前的生意，還放長線釣大魚，做長期投資。」

「有道理，我們去年出國期間，到超市買東西，看到貨物架上五花八門的牌子，又沒有太多時間比較品牌說！實在不知該挑那一種，只好挑在國內電視廣告上看過的牌子。孩子的媽，你還記不記得？」李爸爸朝著李媽媽問。

李媽媽點頭回應，並說：「是啊！當時還想，幸好在電視上看過，不然真不知如何是好？」

「從這個角度看，電視的確提供我們很多資訊，有助於我們選擇。只要老老實實、不誇大……即使是廣告，也能提供我們一些新資訊、新觀念。」尹伯伯補充說。

「問題是，老老實實、不誇大效果的廣告不多。你看，那些瘦身廣告不都標榜自己產品的功效，結果不同公司還開記者會指責彼此『誇大』、『做假』，這教我們觀眾如何分辨真假？」李媽媽近來聽到一些中年發福的媽媽談論瘦身、減肥的事，其中有些朋友看了電視廣告正躍躍欲試呢！

「這些女人真笨，好好的幹嘛去瘦身，花錢找罪受……」李爸爸忿忿不平說著。

「唉呀！老爸，你不知道：女人天生愛美，女為悅己者容，沒聽說嗎？幸好媽媽還沒發福，不然啊！你的薪水可能不夠付喲！」小璋故意調侃說。

「什麼？美容、瘦身、減肥又不是女人的專利，男生也一樣。新聞報導不是

說，就有高中男生去紋眉、割雙眼皮，好噁心！」小玲扯著嗓子，高聲嚷著。講完後還轉向阿珠擠眉弄眼的。

尹伯伯長嘆一生，清了清喉嚨說：

「所以說，電視的影響多大。不只廣告不斷傳播美容、瘦身的訊息，暗示社會流行的美的標準，其他節目或新聞也都有意無意間傳播『俊男美女』及『男壯碩女窈窕』的價值觀。這些訊息仍因襲了傳統狹隘的男女刻板印象，讓觀眾很難跳脫出來。」尹伯伯長期研究文化人類學，對傳統的中國社會有深入觀察，因而有感而發。

「歸根究柢，誠如美國學者說的『電視是個不眠不休的賺錢機器』，在賺錢為前提下，商業電視台往往把教育文化的使命、公共服務的任務放在次要地位……」尹伯伯真像上課一樣，講到後來又重複前面說過的話。

「那我們把頻道收回來，讓願意做文化、教育、公共服務節目的人做電視，不就行了。書上不是說：電視頻道是國家的，是公共的資源，不屬於私人……應該為人民服務，怎麼反而讓少數私人去經營，成為私人賺錢的工具？而且，好可怕，害人不淺……」阿珠噁哩呱啦的說的一堆。

第五章 阿珠的暑假心得報告——別小看觀眾！

「阿珠，你真有學問耶！什麼『公共資源』、『頻道是公眾的』，我都聽不懂……」小玲好生羨慕，心想：阿珠真是因禍得福；暑假看多了電視，耽誤了寫作業，時間匆促的壓力下，只好以電視做報告題目，竟做出心得來。

沒想到，阿珠不是看書、看資料知道的。她說：

「暑假有一天上午起得晚、吃早點時打開電視，沒什麼節目好看……遙控器按來按去，最後停在一台，電視螢幕上是幾個人在談電視，好像是學者專家在討論『公共電視台』的問題……唉呀！沒什麼啦！我也不記得了，只記得他們有人說，電視頻道不能無止境增加，是有限的……頻道是大家的，是公共資源……電視台做不好，就把頻道收回來，交給別人去做節目……」

「所以，我前面講的，就是他們說的。其實，我也不懂，現學現賣啦，吹牛的！」說完，阿珠吐了吐舌頭。

「阿珠說得對。理論上，電視台作不好，政府可以把頻道收回，但是不能由政府一個人做主，必須有公正的團體參加或由各方代表和政府代表一起組成委員會來決定，這樣才不致演變成獨裁或少數利益團體控制電視頻道的局面。不過，我們國家從最早的台灣電視公司開台以來，還沒有一家電視台的頻道被收回的。節目做得不好或違反廣播電視法規的，頂多是被罰款或停止播出該節目而已。」尹伯伯說。

「那做得不好不壞，或是做得不好但沒違法的，就沒有人管得了電視台了嗎？我們觀眾真是無可奈何囉！」小璋不平的問道。

「也不見得，觀眾可以打電話給電視台，或主管機關或其他團體，如果電視台接到很多抱怨電話，很可能考慮因觀眾減少、廣告商不支持……而不得不改進。」小玲的爸接腔說。

「最近，我們處理（指主管電視的新聞局廣播電視處）就接到幾件案子，是觀眾個人和消基會（指消費者文教基金會）的抗議信函和申訴信件。有些信函是針對鬼怪迷信的節目提出批駁、指正，有些則是指責綜藝搞笑節目有性騷擾、性暗示的錯誤示範，還有些節目利用隱藏式攝影機在街頭整人、嚇人。另外，最多的抗議信件是對兒童模仿秀的不滿，觀眾來信指責電視台，節目製作人、主持人以及參賽兒童的父母……。」李爸爸滔滔不絕的說。

「爸，你們怎麼做？叫電視台停播？罰錢？把製作人抓來關？」小玲迫不及待追問。

「現在不是有兒童保護法，保護兒童免於各種不當的對待，而且兒童也不可以做商業演出獲取金錢報償……。」李媽媽除專職家庭主婦外，也是自由作家，專門寫些兒童青少年的文章。所以，李媽媽對兒童青少年的相關法規滿了解的。

「唉！那有這麼容易。很多電視節目游走在法律邊緣，難以定罪。再說，電視媒體的管理規範以『自律』為前提，除非明確觸犯法律，有關倫理道德的範圍，只有靠電視台和相關工作人員的自我節制、自我要求。而且近年來社會變遷快

速，很多道德標準在變，大家對『性、色情、暴力』的尺度也有不一致的看法……所以主管機關新聞局只得以『輔導』『勸誡』的立場對待電視台。尤其是，僅能以『曉以大義』的方法督導電視台和相關業者。」李爸爸一口氣說了一大段，喝口茶，無奈地看著大家。

小璋和小玲露出一付同情的表情，今天才知道爸爸和他們同事平日受的委屈。每次電視節目太爛，只聽大家罵主管機關做什麼的，飯桶！停掉節目呀！剪線（只有線電視的電纜）呀！」原來是這麼回事。

「嗯！不過，」剛才尹伯伯被大家打岔後，正好吃些水果，休息，休息。看著大家沈靜下來，接著說下去。

「在民主社會，大眾媒介（像報紙、電視都是）是相當自由的，除非違反刑法和其他相關法律，否則沒有人，連政府也不可以禁止電視上的言論、表演。因為這正是一般所謂憲法賦予人民有表達意見的自由、表演個人思想的權利，只要未侵犯他人的自由，沒有任何人能干涉。所以，大多數的民主國家，對電視等傳播媒體的內容管理，多以既有法律如誹謗罪等為底限，而由媒體及相關從業人員之自律為要。」

「喂，等一等，李爸爸和尹伯伯都說『自律』，可不可以解釋一下，什麼是『自律』？怎麼『自律』？」阿珠為了寫報告，對任何聽不懂的名詞，一定打破砂鍋問到底。

「阿珠，你看的書或資料裡面，有沒有提到『新聞評議會』？有。嗯，這個組織就是大眾傳播媒體各機構出錢成立的，並由社會公正人士及傳播專長的學者專家組成評議委員會。主要針對媒體機構的表現（像電視、報紙和廣播等的內容及人員的行為，如記者、主播及節目主持人等言辭、行為）定期評估、檢討。評議委員會將定期評估的結果交由各傳播媒體發佈新聞，並提交各機構改進。此外，新聞評議會也針對觀眾、讀者的申訴或抱怨函件，調查、討論，做成裁決。然後把裁決書提交各媒體，責成改善或像有關當事人道歉。」尹伯伯嚴肅的說。

「嚴格來說，新聞評議會就是媒體自律的組織，其構想很好，實際運作亦如理論。至於媒體改善與否或更正道歉與否，決定權在各媒體自己，新聞評議會沒有約束力，亦無實質制裁（如勒令停播、停刊等）的力量。不過，有時候眾口鑠金，對媒體多少發生些作用。而且，新聞局也常可以據此評估檢討報告向媒體提出改進要求。」李爸爸也提出了自己的工作心得。

「這樣子，觀眾還是沒有法度囉！關機算了，看錄影帶、看電影，算了。不然，看衛星直播的球賽、音樂會，還有公共電視、美國的 Discovery 或 National Geographic 頻道可看啊！我們還有很多選擇呀！」小璋頗有感慨說道。

「真是如此。現在電視頻道多至八、九十個，觀眾多了選擇，自然在無可奈何之餘，轉而投向外國電視頻道。前陣子，一項觀眾意見調查，排名前三名的全是外國的科學人文節目和電影頻道。這個調查透露了一個訊息：觀眾的眼睛雪亮，只要有選擇、比較的機會，好的節目終將受到青睞。時間一久，水準差的節目也會遭淘汰的。」尹伯伯說。

「其實，就算沒有多少選擇，現在的觀眾也和以前不一樣了。他們不只會打電話、寫信表示意見，也會用電腦網路串聯眾人力量對電視施壓，甚至還親身前往電視台抗議呢。像不久前，一位大學女生在校門口被整人的綜藝節目用蛇嚇到。事後，寫信、打電話去反映都沒有人重視，最後透過電腦網路表達不滿，竟得到網友的支持，大家登高一呼.....後來，電視台不得不公開道歉，並承諾改善。」李伯伯說。

「哟，好過癮，這女生真棒！」阿珠和小玲不禁拍手叫好。

第六章 阿珠的暑假心得報告—我喜歡的，你不一定喜歡！

「說真的，現在看電視是多了很多選擇；不同水準的觀眾看不同程度的節目，不同性質的節目有不同需求的觀眾。所以，也很難只用一種標準批評、要求所有的電視節目。」尹伯伯休息了半天，終於逮到機會又開始發表意見。

「難怪，我阿嬤在看那些鄉土節目時一直目不轉睛的，只有廣告時才趕緊起身跑廁所，還不斷嚷著『乖孫啊，別轉台喲，我要去便所……』，我就覺得沒趣……。回台北以後，我發現我媽卻喜歡盯著下午重播的連續劇，有時一面罵一面看，情緒就跟著劇情起伏……，你們看，我媽就跟阿嬤喜好不一樣，我媽還常說她跟阿嬤最像，怎麼可能？連看電視都不一樣……」

「傻瓜，你媽怎麼可能喜歡看你阿嬤喜歡的電視！他們年紀差了一大把。就像你喜歡的娛樂新聞，你媽有興趣嗎？這叫做 generation gap，就是代溝嘛！我們青少年與父母之間有代溝，所以也有文化代溝，我們的叫『次文化』，大人的叫『主流文化』……」小璋又禁不住藉機「賣弄」最近看流行文化書籍的心得。

「什麼『文化代溝』？沒聽過。一代之間想法上有差距叫做代溝，這個我們學校老師說過。可是，我就沒聽過哥你說的『文化代溝』？」小玲搶著說。

「不是啦！我那裡敢呀！是我翻譯的，英文寫的是“cultural gap”，尹伯伯你說我翻譯的對不對？」小璋一面解釋一面問著。

「嗯，還好，不過『文化差距』或『文化鴻溝』較符合原意。“gap”譯為中文『代溝』容易與“generation gap”混淆。因為文化的差距不一定發生在不同的世代之間，同一代也會有不同的生活習慣，不同的思想行為啊！像台灣和大陸的青少年就有不同的中國文化差距，而即使是台灣都市和鄉村的青少年，或是原住民和漢族的青少年在文化上也都有不同。小璋，你說尹伯伯這樣解釋是不是有道理，跟你看的那些書是不是講得一樣？」

小璋沒有開口，但一直點頭回應著。

「尹伯伯，哪怎麼批評電視呢？既然觀眾水準不同，節目水準也就高低不一，豈不給電視公司藉口嗎？我們上一次聽你說電視公司有責任提供教育文化的資訊……又說電視要做公共服務，還應該提昇大家的水準……」阿珠心裡惦記著報告，又把話題拉回來。

「我是這麼說過，李伯伯也同意的，濟時，我說的沒錯吧！」尹伯伯轉頭看李爸爸的反應。

李爸爸向著尹伯伯、雙手抱拳在胸前前後搖著，口中喃喃唸著「沒錯，沒錯。」

尹伯伯接著說：

「前面說過，電視與我們現代人的生活息息相關，所以它的影響很大，甚至是形成流行文化的重要媒介，也是反映、創造大眾文化的主要媒介。」

「但是，總不能以迎合低級趣味而日趨下流吧！看那些講黃色笑話、做些不雅動作的綜藝節目主持人，自己都說『兒童不要學』。我想那些節目對所有不同水準的觀眾都不宜，沒幾人願意忍受的！」許久不作聲的李媽媽講話了。

「對，老嗎，有概念。『觀眾水準不同，所以節目水準也不同，不能用一種標準要求』電視公司這種說詞似是而非。」小璋有點激動的說。

「小璋，尹伯伯剛才說的不是這個意思。我的意思是，批評電視節目不能『只用』一個標準，如果以漢族觀眾的標準要求原住民的文化節目，那它所用的原住民語言不就不適合漢族觀賞。同樣的，娛樂新聞裡年輕人所用的慣用語不也讓中老年觀眾聽不懂，而主持人的打扮穿著也未必讓所有觀眾接受。所以，我們要考慮很多面向才能評斷一個節目的好壞。」

尹伯伯繼續說「電視批評是有一些基本原則的：消極面是，不能教人犯法犯罪，不能助長色情暴力，不應破壞良善風俗或社會秩序……這些有廣播電視法、有線電視法等法律規範。積極面則看電視在引導人心向善，提供思辯問題的方法，增進人們文化科學新知，提昇人民公民素養，並幫助人們學習、跟上時代等方面的表現如何。」

「哇！太抽象了，這些標準可能因人而異，或各說各話而莫衷一是。老爸，你們就用這些標準去罰電視台的嗎？那好的節目有沒有獎勵呢？不然，多不公平。」小璋又打抱不平呢。

「老爸，金鐘獎是不是你們辦的？」小玲插嘴問。

「尹老，這兩個孩子不斷插嘴，我的家教不好，得罪了。」

小璋、小玲坐在一旁，聽爸爸這樣賠罪道歉，相當不好意思，連忙不約而同站起來，向尹伯伯和李爸爸各一鞠躬，說了一句：「對不起。」

兩個大男人看了他們兄妹倆的反應，不禁莞爾，忙著伸手示意他們坐下。尹伯伯很喜歡來李家串門子，原因之一就是看李家夫婦教子有方；對孩子開明講理外，不忘教應對進退的禮數。不像現今許多受了高等教育的父母，常常身教言教不一致，更不能掌握機會教育的時機，而驕縱了孩子。尤其是丟掉了中國人敬老尊賢、愛護幼小等的優良傳統。

想著、想著，尹伯伯不禁憐惜起小璋、小玲，而為他們的未來處境憂心；他們是少數知書達禮家教長大的孩子，在一群張牙舞爪、唯利是圖，動輒暴力相向的同輩中，如何生存？

「哦！濟時，別責怪孩子。我們今天這種場合是『討論』，不是我在講課。所以，碰到有話要講或有問題時，只要在說話的人把話講完，或講到一個段落時，可以發表意見或提出問題。只要注意彼此講話的應有禮儀，每個人都可以盡量想到就說，這樣，才能達到充分討論，了解彼此想法的境界。」

「回到電視獎懲的主題吧！濟時，這些實際運作的事，我不懂。你經驗多，請你來講給孩子聽。」尹伯伯謙讓給李爸。

「好吧！那我就不客氣了。」李爸爸接下去說。

「在罰的方面，我們每天有專人聽監測錄電視節目，了解有沒有違反法規的內容，並定期請學術界或其他專業人士開會審議有不妥內容的節目，然後根據審議結論依法提出警告改善或罰金獲停播等處分。」

「在獎的方面，每年舉辦一次的金鐘獎就是針對廣播電視節目及工程製作等

優良表現者予以肯定。過去是由新聞局主辦，前幾年開始由廣播電視界接手，而且廣播和電視分開舉行。評審的項目和評審的標準，以及評審人員都有一套辦法，應有其具體、客觀的依據，而不是小璋剛剛說的『太抽象，標準因人而異』。所以，這些年來，金鐘獎對提昇電視的水準確實發揮不小功效。」

「一年才一次**呢**！而且每個獎只有幾個名額，難怪好節目不多，爛節目那麼多」小璋不平的高聲說。

第七章 阿珠的暑假心得報告——什麼是電視新聞？（之一）

「李爸爸，那電視新聞也在評審項目中嗎？每天有那麼多節新聞，一年才評選一次，而且每次又只有幾個人得獎，跟別種節目比起來是不是吃力不討好？」談了這麼久，大家都沒有怎麼談起電視新聞。阿珠這些天特別注意電視新聞，也想寫這方面的心得報告。

「當然有電視新聞的獎項，而且有分採訪報導、主播、主持人的評選。給獎的確鼓勵作用。不過，新聞和其他節目部一樣，工作人員的自我期許是新聞專業的內涵，外在或外來的給獎遠不及自我及同行的肯定稱讚重要。」李爸爸儼然被挑起了大學時唸新聞的抱負，說著說著眼睛都亮了起來。正說得起勁，突然傳來：

「唉呀，老爸，你又在說些很哲學的話了，聽不太懂耶！小玲有點撒嬌的說著，一臉祈求的表情。

李爸爸被女兒打岔，一時楞在那兒，不知小玲哪裡不懂。

「李爸爸，我也聽不懂，你是不是說新聞工作是不需要別人獎勵，而是自我要求的。像我們老師常說：『讀書是為自己讀，得到好成績是自己努力的成果，老師和爸媽的獎勵都不會改變我們努力的成果。』」阿珠一直很重視老師說的話，所以有些話別人當耳邊風，她卻記得牢牢的。這一點，小玲很佩服阿珠，也常問阿珠怎麼記得那麼清楚，像背書一樣。

「正是，阿珠，你講得比我想說的還清楚。尹老，你看小孩子比我還行，我竟連自己的專業都講不過唸國中的孩子，是後生可畏？還是我落伍了？李爸感慨起來。

「真的，新聞工作是一種自我肯定的專業，工作過程及結果就是一種貢獻社會、完成使命的報償。新聞記者責任重，有立德、立功、立言的使命……」李爸愈說愈沈緬於回憶中。

「可是，為什麼很多人常常批評電視新聞沒盡到社會責任？連我們老師上課時，也會批評電視新聞常顛倒是非。把殺人犯當英雄，天天追蹤報導……不然，就是失火災難或是政商勾結或政治人物彼此攻訐的事。而為什麼好人好事都很少出現在新聞中？」小璋也加入討論。

李爸還在回憶大學念書的日子，沒來得及回應。尹伯伯不疾不徐的答道：

「這個嘛！追根究底，我們該先從『什麼是新聞』談起。」

「如果我們不仔細思考這個問題，我們就很容易變成前面說過『任電視主宰擺佈，無形中全盤接受電視價值觀的被動觀眾』，甚至變成被電視台、廣告商催眠的人。」

「其實，不只是我們這些觀眾很少想過『什麼是新聞』，連很多新聞記者（還包括記者、編輯、主播等）也很少深刻思考過。」講到這兒，尹伯伯停了一會兒，大家接不了口，靜靜地等著尹伯伯說下去。

李爸之前已從回憶中醒來，聽到「……很多記者也很少深刻思考過。」滿臉不解的望著尹伯伯說：「學新聞的第一堂課不就說過新聞的定義嗎？就算沒學過

新聞的人，進入新聞界也有在職訓練，總有人教他們『什麼是新聞』，他們怎麼會沒思考過呢？否則他們怎麼採訪報導？」

「濟時，您別急，且聽我慢慢說。」尹伯伯伸手作個停止的手勢，接著說：

「今天，我並不想給大家一個放諸四海皆準的標準答案。我把各種說法告訴大家，看看你們自己有沒有答案。」

「小璋，你說說看，你以為『什麼是新聞』？」尹伯伯點名小璋回答。

「電視上報導的或是報紙上寫的」小璋不假思索就講出來。

「那電視或報紙沒有報導的事，都不算新聞了」尹伯伯追問著。

「是啊！你們看，那某某學校的男生跟女生在輔導室親熱，被電視報出來，不就成了大新聞。以前我們國中在學校也有這種事，可是沒有記者寫，除了我們學校一些人知道或聽說外，不就沒人知道，那就不算新聞呀！」小璋說。

「對呀，那家庭暴力也是。上了報的家庭暴力就是新聞，其他都不算。我們鄰居就有爸爸拿菜棍子打小孩，常聽到小孩哭得很大聲，可是大家習慣了，也沒人管。那裡像電視新聞說的，有什麼稀奇，大驚小怪的，還當『頭條新聞』……」阿珠頗同意小璋的說法。

其他人聽了這些，都點頭同意。大家在各自的經驗中都可找到類似的例子，可是沒有記者採訪，當然也就沒變成新聞了。

「尹伯伯，那如果我們通知記者來採訪，是不是就變成新聞呢？」小玲疑惑起來。

「通知記者，嗯，記者來不來採訪？採訪以後寫不寫？寫了以後播不播或登不登？這些的確是影響或決定新聞的因素，但還不止於此！」尹伯伯三言兩語簡略回答了小玲，接著問：

「小玲，你認為『什麼是新聞』？別管剛才大家說的。」

「我想，每天發生的事，該是新聞吧！」小玲不確定的說。

「唉喲喲，那每天從早到晚，洗臉刷牙吃飯睡覺，上學做功課……不都成了新聞，連我的日記都不會這樣記流水帳，還講那些專門跑新聞的記者，不然，新聞工作多無聊，還需要專門人才嗎？」小璋忍不住插嘴，這一說可把小玲說得惱了，生氣說：

「你又知道什麼嘛！那麼多影視演唱偶像的生活瑣事都是常常上報上電視嗎？連那些人的狗狗貓咪吃什麼玩什麼，不都在新聞中出現過……我說的有什麼不對！老爸——你看，哥哥又欺負人啦！」

「小璋，別打岔，讓小玲講，現在輪到她回答的……」李爸爸說著，小璋心想：老爸真有點偏心。剛剛尹伯伯問自己時，阿珠、小玲不也「打岔」過。這不是討論嗎？尹伯伯說過，只要在別人講完之後加入，不就合於討論的禮貌嗎？

「濟時啊！小璋沒打岔，我們是在討論，誰都可以發表意見。」尹伯伯顯然懂小璋的心，講到小璋的心坎裡。

「每天發生的事的確可以成為新聞，但這些事必須有些條件或合於選擇的標準，才可能變成新聞。」尹伯伯接著說，然後轉頭問：

「阿珠，你最近在注意電視新聞，想寫這方面的報告，又看了一些我借給你的書籍、資料。你說說看。」

「書上說，每天發生的事是例行的，大家都已經知道的，不是新聞。如果當天發生的事『重要』或『有趣』，那就符合新聞的定義。不過，那些事算重要的事？那些是有趣、有意思的事？我就不清楚了。」阿珠有板有眼的像上課一樣回答尹伯伯的問話。

「阿珠答的正是新聞學教科書的定義。一般都說，新聞是當天或最新發生的重要事情或有趣又引人注意的事。可是，你們想想：對誰重要、有趣？誰的標準？」尹伯伯扔下一個頭痛的問題，然後開玩笑說：

「下課鈴響了，休息五分鐘……」大家仍坐在那兒想，只有尹伯伯上洗手間去了。

第八章 阿珠的暑假心得報告——什麼是新聞（一之二）

一番休息之後，大家還在水果、綠豆湯的餘味中，阿珠已忍不住催促尹伯伯趕緊講完，好讓她早點開始寫報告。

「好了，我們回到剛剛的話題，你們誰先要講？」尹伯伯兩眼在三個孩子臉上巡來巡去。這一巡視，李爸本來想發表意見的，知道尹伯伯想給孩子思考的機會，話到嘴邊就嚥了回去，靜坐一旁。李媽媽剛張羅完吃喝，才洗了手坐下，也沒搭腔。

「當然是對大家重要，大家覺得有趣啦！這樣的新聞大家才會看呀！」小璋首先發言。

「大家是誰？那些人？」尹伯伯接道。

「觀眾呀！」小璋又說。

「太抽象了，到底是那些人？譬如住台北的、高雄的……，上班族、學生、兒童青少年、中老年人，教育程度高的……」尹伯伯簡直像上課一樣追問著小璋。

「呀！我投降」我沒仔細想過。尹伯伯，經您這樣一問，我看『重要』和『有趣』的標準要因人而異了，同一事件對不同的觀眾有不同的重要程度，他們對同一事件的興趣也會不同吧。」

「對啦，我不是說過嗎？我和阿嬤喜歡的電視節目就很不一樣……」阿珠接著小璋的話說下去。

「阿珠呀！新聞不一樣呀！不管是你或你阿嬤，都要看新聞的。新聞對每個人都很重要呀！尹伯伯，您說對不對？」小玲朝著尹伯伯問。

「說是這麼說，可是，重要是一回事，看不看又是一回事。」尹伯伯嘆道。

「尹伯伯，您可不可以說明白一點，我不太懂您的意思。」阿珠追問著。

「照說新聞是告訴大家每天發生的事，而這些事又是和大家有關係，或是會影響大家生活的。就這一點來看，新聞不是對大家都很重要嗎？可是，就像我們上次談到的，電視內容必須吸引人，讓人們喜歡看、想看，甚至時間一到就會坐在電視機前。所以，很多人看電視變成一種習慣，一種需要。但是，還是有人只看其他電視節目，卻不看電視新聞，也有人完全不看電視。所以說，就算新聞很重要，人們也不一定看。而且就像小璋剛才說的，重要的標準因人而異；」你覺得重要的事，我不一定覺得重要，對你重要的對我不一定重要。像大學聯考、推薦甄試入學對小璋你很重要，而且你也覺得重要，但是我就不覺得多要緊。

尹伯伯繼續說著：

「同樣的，大學聯考對阿珠、小玲的重要性遠不及高中聯考吧！」

「真的是這樣子。我們才國二，大家就常常在談高中聯考和高中推甄的事，好緊張哦！」阿珠回應說。

「還有，你們一定很重視青春偶像張學友、劉德華、范曉萱、藍心湄……的近況動態吧！哎呀，我竟然也知道這些名字，顯然我還很『青春』。可是，我可不一定需要知道他們的消息囉！」講著講著，尹伯伯竟然也有點活潑起來。

「是啊！我就搞不懂有些新聞為什麼都在講政治人物罵來罵去的，卻不多讓我們看一下柏原崇的酷像，電視上只秀了幾秒他來台拍廣告的新聞。」小玲尖聲說著。

「誰是柏原崇？」尹伯伯納悶的問著，心裡卻想：剛剛還以為知道年輕人的偶像，怎麼冒出一個外國人，名字聽起來還不像「老外」……

「尹老，這個人是日本人，叫柏原崇，是時下少女的偶像，一臉的冷冰冰，長得也不怎麼樣……我就搞不懂女孩子怎麼會迷上這種人。」李媽媽平時特別留意小玲常往來的班上同學，所以約略知道她們國中女生迷些什麼人。

「難怪，我們這個年紀的人，幼年時期躲過日軍空襲警報，也吃過抗戰的苦。至今對日本人仍有心結，根本沒興趣看日劇……所以怎麼會特別注意這樣的小人物。」尹伯伯說著說著情緒顯然有些激烈。

「尹伯伯，您別小看他啣，人家在日本拍好多戲很酷……又很努力工作……這不是年輕人的好榜樣嗎？」阿珠也加入護衛偶像之列。

「我就不覺得他怎麼樣，我和老媽看法相同」小璋也忍不住說話了。

「好了好了，快回到正題吧！」李爸有點不耐煩的打斷大家，並接著說：

「到底是誰的標準來決定『什麼是新聞』？既然觀眾背景那麼多樣不同，而且興趣差異又大，電視新聞播出的時間又只有半小時或一小時而已，誰來判斷『重要』？誰來決定觀眾『有興趣』看？尹老，你說說看你們理論的根據吧！」

「濟時，你以為呢？過去，新聞學理常講『重樣』、『顯然』、『時效』、『有趣』及與觀眾的『接近性』是判斷『什麼是新聞』的標準。近來，更多的討論在『什麼人』在判斷、決定『什麼是新聞』。」尹伯伯說到這兒，就起身往洗手間去，且邊走邊說：

「濟時，請你先跟孩子們解釋一下那五個判斷新聞的標準，抱歉，我先借用一下洗手間，馬上回來。」

李爸正襟危坐地把以前唸過的新聞學搬出來說：

「每天發生的事很多，新聞記者比較那些事中何事對民眾影響重大，何者突出、不尋常，何者是最近或最新發生的，何者是人們感興趣的、關心的，何者和人們的關係較接近。也就是說，記者用這五個標準去衡量他們知道或採訪的事，然後再取捨到手的新聞，編輯再依這五個標準和既定的時間決定留下那些新聞，並決定播出的順序。」

李爸看著孩子們困惑的表情，知道自己又說得太抽象了。正愁著怎麼說清楚之際，耳邊響起洗手間的開門聲，大夥兒放眼望去，尹伯伯正跨步過來。

待尹伯伯坐妥，大夥兒正盼著他開口。不料，他一言不發仰身靠著沙發，雙手交叉，好整以暇得準備聽李爸講話。

「就像選總統就比選縣市長對民眾的影響較大，因此選總統的新聞就比選縣市長的新聞重要。」

「老爸，不見得吧！我們生活上很多事市長管得了，總統不一定能管得到，跟我們卻切身有關的，應該是市長不是總統。」小璋在前次的市長選舉時很關心

相關的新聞報導，因此有感而發。

「對，對，對，」李爸急忙說。

第九章 阿珠的暑假心得報告——什麼是新聞（一之三）

「我剛剛還沒把『接近性』的標準考慮進去呀！如果是對某市的選民而言，市長選舉可能就比總統選舉更有吸引力，也更重要些。我不是說過要把五個標準放在一起考慮嗎？」

「那我們學校過了暑假要換校長，有些班級要換導師，對我們的廣播電台來講，應該是很重要又跟同學很有接近性的大新聞了。」阿珠和小玲的學校上學期開始，試著在中午播放音樂的例行節目中播出五分鐘新聞。音樂和新聞都由二年級各班學生輪流負責製播。

「是的。校內新聞就應該以校內同學為優先考量，新聞的五個標準自然和一般媒體的標準不同。你們學校的大新聞如果和校外其他人無關，很可能就不會成為一般媒體的新聞了。」李爸愈說愈順暢。

「那可不一定囉，如果他們的新校長是全台灣最輕的女老師，而那些新換導師的班級都是碰到原來導師集體退休……呵，這不就成了眾所矚目的台灣大新聞了！」小璋一口氣說，一付神氣活現的得意狀。

李爸聽了，先是一愣，心想：小璋這孩子最近怎麼回事，總愛跟自己抬槓，眾人面前真不給面子。繼而一想，小璋說的一點兒也沒錯，真是領悟力佳。有子如此，自己的面子有多重要？再說，自己不是常常希望兒女要比自己強嗎？而且「對錯」遠比「面子」更重要吧！想著想著，不禁笑了起來。

大家看著老爸，先是蹙眉發楞後是笑逐顏開，正不知如何是好之餘，李爸又開口了：「小璋說得好，這正是『顯著』、『突出』和『不尋常』的例子，所以即使是一所國中的事，也可以成為全台灣，甚至全球注意的新聞。」

「老爸，可是這種新聞並不多啊！是沒有這種巧事？還是記者不報導？好像上報的，上電視新聞的大都是兇殺案或搶劫的事，學校的新聞更少，只有向美國科羅拉多州的中學生槍殺老師學生的事才出現。對了，為什麼離我們那麼遠，跟我們又沒關係的校園槍殺案，竟上了我們的電視新聞，而且還佔了不少新聞時間？」小玲嘖哩呱啦的毛病又犯了，連珠砲似問了一大堆。

「你們說為什麼？」李爸這下子竟學尹伯伯，不但不回答反而問起小璋、小玲和阿珠。

小璋原想搶答回去，看到阿珠欲言又止，心想：自己太愛現了，該收斂一下囉，就轉身對著阿珠：

「阿珠，你說」

「我想，應該還是『顯著、突出、不尋常』的因素吧！中學生殺人，中學生拿槍在學校濫殺，應該是很少見的。」阿珠不肯定的輕聲回答。

「唉！真是俗語說的『好事不出門，壞事傳千里』，新聞報導總是把壞事傳播得又快又遠。美國高中生殺人的新聞根本沒有『接近性』嘛，何必報導得那麼詳細？我們台灣有多少人要看？」李媽媽禁不住感嘆，「這樣的新聞報多了，會讓青少年學習模仿，有壞的影響……」

「拋開『重要、顯著、接近』等因素不談，美國高中校園血案的新聞所以受到我們注意，是人性的『好奇』、『興趣』特性。不論好事、壞事，人們都有興趣知道，而且很多人看到那麼多災難之後，往往會欣慰自己不是災難的受害者，而慶幸自己的幸運。所以，有心裡學者認為，人類看災禍新聞，除了激起同情心外，也難免有看熱鬧心態，有幸災樂禍的心理。」李爸說到此，停了下來。他知道，這種說法會讓孩子震驚。因此，他詢問的眼光停在三個孩子臉上。

「哇！好可怕，人怎麼這麼壞……」阿珠率先脫口而出。

「就是嘛！救人都來不及呢？還幸災樂禍？」小玲接腔喃喃不已。

尹伯伯和李媽媽則在一旁猛搖頭。

「我相信有些人就是很壞，你們看，幾乎每次火災或是車禍，圍觀的人不是很多嗎？還常常堵塞交通，擔誤人家救火救人……」小璋不急不徐的說。

「哪，新聞記者的影響不是很大嗎？我一直以為記者很偉大，可以揭發黑暗面幫助社會更好，而且記者不是要客觀報導事實真相嗎？」阿珠愈來愈清楚：她的報告要寫「電視新聞」的題目。所以，今天的討論她一直繞著這方面問問題。

李爸警覺今天後半段的討論中自己發言甚久，顯然在尹老面前有班門弄斧之嫌，想到此，忙說：

「尹老，您的戲，我竟搶了？得罪！」

「濟時，你別客氣，你以前唸的新聞，這當然是你的專長。我嘛，純研究研究，理論派。再說，大家討論，交換意見，任何人只要言之成理，對我們的見解一定有所增益。否則，固執己見，定於一尊，是很可怕的。尤其是新聞這一行，特別需要時時批評討論，才能不斷進步。你看，剛才孩子們的意見和反應，一點不輸給新聞學術殿堂的觀點，要加強的可能只是更多論述的例證。」

「開始的時候，我不是說過『有些記者可能都沒深思過（什麼是新聞）』嗎？孩子們的意見倒是反映了『旁觀者清』的思辯能力。」尹伯伯稱許的話，令小璋、小玲和阿珠雀躍。

「不過，有一點很重要，卻是我們今天沒深入談論的，誰想到了？」三個人得意不到一分鐘，尹伯伯又開始考試了。

「剛剛你們有人才說過的，想想看。」看三人沒人開口，尹伯伯提示一下。

「我知道了，記者的客觀和事實真相，這是我們沒好好討論的，書本上說了很多。」阿珠靈光乍現，想到就說。

尹伯伯點頭說：

「我前面說的，記者做久了很少再深思『什麼是事實真相？什麼是客觀？』即使有五個標準去取捨新聞，但關鍵仍在決定取捨的記者。記者有個人的立場，有電視台經營的考量，有政治利益的影響，更有社會文化的偏差……。有研究指出，美國的駐外記者報導第三世界或開發中國家的事，都傾向於報導負面消息，像天災人禍，貧窮落後。」

「我聽同事說過，以前很多美國人都沒聽過台灣，可是自從我們立法院打架的是上了美國電視新聞，以後一些美國人（包括阿拉斯加州的小鎮居民）一聽台

灣，就提及看過立法委員在議事堂打群架的新聞，真是家醜外揚！」李爸頗為不平的說。

「尹伯伯，哪我們看的新聞不全掌控在記者、電視台手中嗎？小璋問到。

「從某方面來說，的確如此。但到底『什麼是新聞』才是關鍵，像前面討論的，顯然沒有簡單的答案。每個人的答案顯然受個人主觀感受影響，像你們希望青少年偶像消息多些，和你們切身有關的事多報導；而某些人則希望多些古典音樂、歷史報導，也有些人不覺得暴力犯罪或色情新聞太多.....另外，新聞記者也往往身不由己，觀眾、電視台老闆、廣告客戶，甚至周圍共事的人和他們自己，都會左右我們看到的新聞內容、新聞品質.....唉！」尹伯伯說到這兒，嘆了口氣，望著阿珠說：

「你還要寫電視新聞的心得報告嗎？」

「你們猜，我會不會寫這個題目？」阿珠狡黠的留下這句話，收拾起筆記謝過大家，打道回家去也。

謝清俊老師部份

「叮咚！叮咚！」門鈴響了。

「丫頭，開門。」廚房裡傳來媽媽的聲音。

「噢！」小玲應了一聲。立刻起身，斜挪著身子慢慢往門邊移去，但眼睛還依依不捨地緊盯著電視。也不知是螢幕看不清楚了，還是劇情告一段落，小玲才像兔子一樣，一躍上前開門。一位身材魁梧、頭髮斑白的男士，端了一口大鍋站在門口。「尹伯伯」小玲招呼著，看見那口大鍋，語帶歡愉地說：「哟，一定是獅子頭！」伸手要接過鍋子。

「小玲說對了，小心！」遞過了鍋，尹伯伯自己換上拖鞋，進入房中，正好迎著聞聲而出小玲的爸爸。

尹伯伯和小玲的爸爸是二十多年的老朋友了，常來小玲家串門子。上星期尹媽媽要出國前，講好這個週末讓尹伯伯來小玲家搭伙的。為此，尹媽媽就特別做了這道拿手的名菜——「楊州獅子頭」要尹伯伯帶來。

這獅子頭並不是真正獅子的頭，只不過是很大的肉丸子罷了，能大到像大力士的拳頭一般。做得時候要細火慢燉上七、八個小時，雖然頗費時，但入口即化，十分鮮美，是小玲一家人的最愛。

「尹老請坐」尹伯伯在大學教書，是位教授，又比小玲的爸爸大個七、八歲，所以小玲的爸爸一直以尹老稱呼尹伯伯。媽媽也從廚房出來了，笑著說：「尹老，嗨，還真捧著一大鍋獅子頭來，不嫌煩哪！我看今晚就是獅子頭拉麵好不好？」

「好耶！」小玲首先歡呼，兩位男士相視一笑，不置可否。「好吧，我去準備晚飯，時間還早，你們先聊聊吧，失陪了。」媽媽又進了廚房。

小玲最喜歡靜靜地聆聽爸爸和尹伯伯聊天了，幾乎每次都能聽到一些新奇的事情，像是大人們以前的故事啦，對時事的批評啦，尤其是尹伯伯每次講他在田野考古的趣事和各種早期人類的文明故事，更是百聽不厭。久而久之，小玲變得常識很豐富，比起同學來，就顯得很「博學」，很酷！現在小玲就在一旁等他們打開話匣子。尹伯伯啜了口茶，神情木然地輕輕嘆了口氣。爸爸一見，就知道尹老今天有心事，故意逗著說：「怎的，夫人昨天才出國，今天就魂不守舍了嗎？」

「那倒不是的」尹伯伯回了個苦笑道，「唉，這年頭大家都迷電腦，好像電腦好得不得了，可是我卻被電腦搞得家不像個家囉！」爸爸一聽，忙問怎麼回事，尹老就說出下面這段故事。

尹老有兩個兒子，老大在服兵役，老二才剛上大學一年級。兩個小孩的教育從小至今花掉尹老不少心血。孩子小的時候十分乖巧，父子間也很親密，無話不談。可是，自從家裡在一年多以前裝了電腦網路之後，情形就逐漸改變了。

「尹老，當初你不是再三強調電腦網路對孩子教育的重要嗎？記得裝好的時候你還十分得意呢！為什麼現在卻變成這個樣子了？」爸爸忍不住插嘴。

「你有所不知啊！自從裝了網路以後，在知識上、技術上他們是學到了不少

東西，但是，現在卻沉迷其中，一回家，就坐在電腦面前，每天回來和我說不到兩句話，想找時間和他們聊聊可真難哪。」

「小孩長大了嘛，疏遠些是難免的囉。」爸爸試圖安慰地說。

「不是疏遠一點而已，我是真的越來越不了解他們了，他們的生活、功課、交友，都沒時間和我談談，我怎能知道？更糟的是最近半年沒有一次和我商量碰到的問題，叫我怎能不擔心呢？可是，我又怎麼能和他們好好溝通溝通呢？」

「尹伯伯，我有個好點子，你發電子郵件(E-mail)給小寧哥，不就成了嗎？小寧哥一定會回E-mail的。」剛打完球回家、小玲的哥哥小璋，興致勃勃地出主意，尹小寧就是尹伯伯的老二。

尹伯伯聽了這番話，頓時覺得有口難言。年紀大了對這些網路上的什麼電子郵件，雖試過幾次，但老是覺得礙手礙腳的，學也學不會，那像年輕人的揮灑自如？他老早就對電腦啦、網路啦不只失去好感，沒有興趣，更變得有些厭憎了。這愣小子還要他用E-mail和兒子交談，真是從何說起。

「小孩子不要亂插嘴」爸爸一看情況越來越糟，連忙打圓場想岔開話題，向尹伯伯問：「你問過寧兒有問題時找誰商量嗎？」

「他呀，他說過的，他說只要他把問題公告到網路上，總有人會給他建議的。這些出點子的人，也太可惡！真是會破壞別人的家庭！」

「尹伯伯，你知道這些出點子的人是誰嗎？是好人還是壞人？」小玲也忍不住關心起來了，她覺得要是壞人，那真可怕。

「這些人啊，小玲，好比是隱形人，不只我看不到有摸不著，你寧哥也不知道他們是誰。但是這些人卻干涉到我們的家庭，他們真是家庭的隱形入侵者、破壞者。」尹伯伯說。

「也許這其中還有原因，如果他來問你，也許會被你訓一頓，也許會使他失去一些想保留的隱私情事，若是問陌生人，不是沒這些顧忌嗎？」小玲的爸爸對事情的分析是頗有能力的。

「也許是吧」尹伯伯想想小玲爸爸的話也不無道理。但是，一想到這些陌生人侵犯的作父母的天職，總是又忿忿不平，但擔心兒子。

「濟時」尹伯伯常直呼小玲爸爸的名字的：「想想看，網路若是會改變家裡父子的關係，這影響可大了，家變了，社會能不變嗎？老天，我真的沒想到這電腦啦、網路啦會造成這麼大的變化！其實我不只是為我們家和小孩擔心，也更為這社會擔心啊！」小玲聽得似懂非懂，其中讓她心中一振的是「家變了，社會就跟著變了」這種說法，她反覆思考著其中的道理。

「是啊，尹老，你這話真是一針見血，真正叫人大大擔憂的，是網路究竟會把未來的社會變成什麼樣子。正好，明天雷教授會來家中一聚，你也過來我們一同向他請教請教如何？」濟時這麼說。雷教授也是他和尹老的朋友，是個資訊專家。

「好啊」尹伯伯無可奈何又有感而發地說：「唉，學網路對老人家真是一種折磨。」

「對了，尹伯伯，你找請小寧哥教你用電腦、用網路，不就有機會見道他了嗎？」愣小子還不死心，又出主意了。

「小璋，你說的還真是一種方法！」尹伯伯回答說。可是，在他心裡卻是很苦，以前都是小孩向父母學，現在反過來父母要向小孩學了，這是個什麼世界？真是變得快啊！

甲

小璋是個電腦迷，只要一開機，就像變個人似的，顯得出奇地文靜；因為他一旦全心投入電腦中的世界，就完全把現實的世界（生活）拋到九霄雲外，連吃飯、睡覺都會忘記，更別說讀書、做功課了。

每當小璋著了迷，小玲就逗他，說他是「平時瘋癲如脫兔，迷入電腦如處子」。小璋不甘示弱說：「『靜若處子、動如脫兔』是古人說的，今天情境不同了，怎能套用？像妳這樣的處子（小姑娘），可顛著哪！說你文靜，不是笑死人嗎？」小玲嘟著嘴，堅持地叫喊著：「我是文靜的，我就是『文靜』，哥哥毀謗！」兄妹倆常常就在這不「文靜」的吵鬧中收場。

今天，小璋又「靜若處子」了，只不過不是面對機器，是面對爸爸。原來，這次的作文老師不准用電腦打印，要自己用手寫。小璋盤算著早點寫完去看電腦展，心就愈定不下來，開始還好，到後來越寫越潦草，末尾一段竟難以辨認。為此，老爸大為光火，竟不顧尹伯伯在場，嚴加訓斥：「這像什麼字，狗爬字！我說過多少次：字就像人的儀容，不可輕浮；字也表示待人處事的態度，要示出誠意，不可以草草應付。我這些話，你究竟聽不聽？你當耳邊風嗎？……」

小玲心想這下可好了，老哥不只「迷入電腦如處子」，連「面對老爸」也「如處子」了。

小璋知道自己不對，只得肅立在旁噤若寒蟬，眼光卻飄向尹伯伯求援。

尹老一見，洞然明白，適時插入話題說道：「好了，好了，這回事小璋錯了；不過濟時也不要氣得臉紅脖子粗，這會傷身體的哪。讓我對小璋開導開導如何？」尹老的面子，老爸不能不買，只得點了點頭。不過老爸也知道，尹老教起年輕人是有一套的，讓他教教小璋應該比自己更有效。

「小璋，坐下來說吧」尹伯伯先改變改變會談的氣氛：「你知道你把事情作壞了，對不對？」小璋猛點頭，接著，尹老卻壓地了聲音嚶哩咕嚕※*% ○地說了一串不知道是什麼的話。

「啊？尹伯伯你說什麼？」小璋滿臉疑惑地問道。「你聽不懂？」，「聽不懂」，「那我是說了也等於白說，對不對？」小璋又點頭。於是尹伯伯正經地說道：「小璋，想想看我這些嚶哩咕嚕叫你沒有聽到的話，不正像你作文寫的字嗎？我說了等於白說，你寫了等於白寫，都沒有達到溝通的目的。」這些話，真酷！真的比老爸的有效呢，小玲心裡連連稱妙看老哥一副若有所思的表情，就知道他已有所悟入了。

「尹伯伯，你說得有道理。說不清楚和寫不清楚，我同意，都是不應該的事，也都沒把該做的事情做好。只是，我以前從來沒有深入想過：作文也是溝通。如此說來，寫日記、寫實驗報告、寫張生日卡片等等，也是溝通了？」原來小璋不僅聽進去尹伯伯的比喻，還舉一反三地想了許多文字和溝通的聯想。

「是啊！你說得對，溝通有口頭的溝通，也有書面的溝通。口頭的溝通像是說話、講課、唱歌……等，書面的溝通像是文字、圖畫、廣告等。其實，溝通的方式並不限於口頭和書面的兩種，溝通的應用是很廣很廣的，我們每天都不能沒

有它，我們和親友交換意見、上課、看書、看報、做功課、打電話、聽廣播、看電視.....都是在做溝通。」

「那，打電腦呢？上網路呢？該也是溝通吧？」小璋似乎已經完全投入這場對話了。

「是的，廣義地說，溝通的參與者不限是『人』，機器、書本、字畫.....凡是已記錄著資訊，或是可錄入資訊的，都可以分別作溝通的傳送者或是接受者。只要傳送者試圖以某種信息改變接受者得觀感，都可以叫做溝通，所以日常生活無時無刻可以不能沒有溝通，溝通是很重要的！」

「對了，尹伯伯，我記得有一次看到交通部的英譯名稱，好像和溝通 Communication 用得是同一個字，這是怎麼回事？」小璋問。

「是的，英文 Communication 有指信息的傳播和物質的傳遞兩重意思，所以在英語中，交通也是溝通，只不過著重在物質的運輸上罷了。對這個命題（指溝通、交通）的詞語，英語是沒有國語分得明白的。但是這兩者也有可通之處，比方說，先做好了信息上的溝通，常常可以減少不必要的物質運送，這道理有點深，你們要好好想一想。從這個角度來看，溝通和交通在英語中共用一詞，也不是全無是處。」

「對呀！像上次我們約在麥當勞見面，沒說清楚約在店裡還是店外等，弄得差一點看不成電影，不就是溝通不良以至於人員運輸的目的地出問題嗎？」爸爸也忍不住插嘴了，雖然這個例子有點勉強。

「是啊！」尹伯伯回應道：「其實，我們一天到晚用溝通，習以為常，反而失去對溝通重要性的警覺心。所以，若我們從反面思考：想想看，如果沒有溝通的世界，會變成什麼樣子的世界？則更容易明白溝通的重要。小璋、小玲，依你們的想像沒有溝通的世界，會變成什麼樣子？舉些例子說來聽聽！」

「電話、電視、電腦、隨身聽、大哥大.....都沒有了」小玲搶著先說。

「老婆的嘮叨沒有了，哈哈！」爸爸說：「可是我也不用上班了，辦公桌上做的絕大多數是溝通的是。啊！當然，也沒辦法教訓小璋了，是不是呀？」

「對，好耶，就連課也不用上了」小璋說道：「也不用說話了！咦？尹伯伯，那豈不是人人都變成動物了嗎？」

「不對，不對！」小玲接著說道：「哥哥錯了，動物也有溝通耶，向海豚、鯨魚、小狗、小貓都會做些溝通，如果完全沒有溝通，那豈不比做畜生更可怕，像是...像是...木頭人，啊！對了，像植物人！」

看著大家熱烈的回應，尹老開心地笑了。看到小璋、小玲機伶敏捷的反映、思考，和快速的學習能力，尹老感到頗慰老懷，「得英才而教之」夫復何憾？這也是尹老常到此串門子的原因吧。

「要開飯囉！五分鐘後報到啊！」媽媽帶來了結束談話的預告。

「尹伯伯、尹伯伯，我們說得對不對嘛！快告訴我們答案呀！」小玲搖著尹伯伯的手臂，急於在飯前一解心中之惑。

「好，好，你們都說得很對。一言以蔽之，沒有溝通，就沒有人類的文明。」溝

通」是文明肇始的源頭。答案到此為止，暫告一段落。有什麼話，且待飯後分解。」

飯後，小玲清理餐桌、洗碗。小璋也沒閒著，洗淨了手，和媽媽一起洗、削、切，做了一大盤水果，有西瓜、木瓜、芒果、蕃石榴，煞是好看。水果上桌時，小玲也忙完了，大夥又圍在客廳的茶几前。

「尹伯伯，你說得真對耶！剛才我邊吃邊想，如果溝通的行為沒了，真想不出有什麼可能，能維持我們現在的生活、社會、文明……」小玲邊吃西瓜一邊慢慢地說。冷不防小璋插嘴道：「尹伯伯，您還有什麼沒說的，在講點吧！讓我們多見識見識。」

「哥欺負人！」小玲提高了嗓子：「媽，你看嘛，我還沒說玩，哥哥就搶去了」。「誰叫你說得慢」小璋回了一句。媽媽主持公道了，說：「好啦，是哥哥太急躁了些，沒有做到插嘴應有的禮貌，小玲受了委屈」說到此，閃過一瞬狡黠的眼神，話鋒一轉：「不過，你們兄妹是要繼續爭吵呢？還是要聽聽尹伯伯的高見？」

兄妹倆對望了一眼，異口同聲地說：「要聽尹伯伯的」。可是兩人心中所想的卻又不同。小璋慶幸擺脫了妹妹的糾纏，心想，搞不好還真少不了正式的道歉呢，真險。小玲癡癡覺得媽媽偏心，又弄不清楚確實那裡不對勁，再說，為了聽尹伯伯要講的「大事」，只好不顧和老哥爭吵的「小節」了，但心中猶有不平地想著：算哥哥走狗屎運。這麼一來一往，尹老正好各種水果都嚐了一塊，慢條斯理地放下叉子，向著媽媽說道：

「好一招『釜底抽薪』，一語解紛爭，弟妹真是高明！」尹老一向叫爸爸名字，叫媽媽作「弟妹」，這是很傳統、很親切、也是很適當的稱呼，因為爸爸年紀比尹伯伯小的緣故。如果不分年齡，遇人就稱兄、稱大嫂，那麼遇到比自己年幼的，這樣的稱呼就名實不符，顯得假假的，或不倫不類。

「對不起，請容我問個問題，什麼是『釜底抽薪』哪？」不早前插嘴的教訓，讓小璋學乖了，這次雖插嘴倒是禮數周延，一改輕狂，頗有大將之風。「哦…」小玲一聽，心想機會來，正想奚落哥哥一番，不料話已被爸爸接去，只好把想講的憋了回去。

「釜底抽薪是三十六計之一，所謂『計』是說一種處理事情的策略，或是計謀。『釜』用今天的話說就是鍋子，『釜底抽薪』字面的意思是說：把鍋下（正在燒的）柴（薪）抽走。試想，柴都沒了，火自然也沒了，不管鍋裡要煮什麼，都（煮）不成了。以這個比方來類推，『釜底抽薪』這句成語真正的意思是說要掌握構成事件的主要原因，並且改變它，以使將要發生的事件，能在事先化解，消失於無形。」爸爸的話一向是古早得很，一板一眼的，可是接著語調一變：「尹伯伯用著個成語是指說你們兄妹倆爭執的是，好比是鍋裡的事，尹伯伯自比作柴；被你媽媽巧妙地用來排解你們的紛爭。所以，你媽用來排解紛爭的策略就叫『釜底抽薪』。」

「噯，你們真是太抬舉我了！」媽媽說：「我哪敢大不敬把尹公當作柴哪！倒是你們兄妹記好了，前一陣子叫你們多學些成語，還不想學，鬧得老大不高興。」

你看，如果懂成語，只用四個字就可以代替一大段話，溝通起來不是又省事、又精確、又傳神嘛！」

「媽，這個成語我是在三國演義裡看過的，我剛才正想告訴哥哥，他如果看了三國演義的書，就不會不懂了，不巧話已被老爸接去。但是，爸爸說的比我以前一知半解的精闢多了。」小玲憋了一陣子的話，原來就是這個。不過，原想用來糗老哥的，經過心中的沈積消化，已經沒有當時想衝口而說時的火氣，變成了好言相勸的言語。

尹伯伯笑瞇瞇地，一直聽這家人把話說到這裡，才接口道：「作柴有什麼不好？燃燒自己成就別人不是很好嗎？好罷，言歸正傳，讓我們再來談談溝通和文明的是。小璋小玲。你們有看過 Discovery 頻道和國家地理雜誌頻道介紹的和原住民的一些節目吧？」兩小點頭應是，於是尹伯伯繼續說：

「現在世界上，仍然有許多原始的民族，他們只有語言，沒有文字，所有的知識和生活經驗，都要靠口語相傳和一些儀式、習俗來傳承，所以這些民族多半會唱歌，很會說故事，很會跳舞，因為這些活動可以幫助他們記憶和傳播一些珍貴的資訊。原始民族神話特別多，這和口耳相傳的故事會逐漸失真不無關係，但是口耳相傳的故事，倒也不會全屬杜撰，反而其中多寓有豐富的深意。可是，我們若綜觀這些原始民族，無論是考古上發現的，還是現在散佈在各處的，他們的文明成就都有限，遠比不上有文字的民族光輝精緻的文明。像是埃及、希臘、中國等這些文明的發展實肇始於文字的運用。」尹伯伯像是開始講課了，但小玲一家人卻聽得津津有味。突然，門鈴響了，原來是雷叔叔到了。

雷叔叔是電腦專家，莫約三十五歲，個兒不高，但身體很結實，顯得短小精悍，尤其是一臉落腮鬍子，配上雙炯炯有神的大眼睛，更使得他虎虎有威，雷叔叔和在座的每一個人都很熟，也是小玲家的常客，所以沒有多餘的客套，待賓主坐定後就自然而然地加入聆聽的行列。尹伯伯說：

「壯仔，你來得正是時候，兩小央求我要聽溝通和文明的事，我剛剛起了個頭，邊講邊擔心，溝通和現代文明的關係，你如果遲到了，我還真不知該怎麼講呢。你知道我是只會講古時候的事」。雷叔叔的名字是子壯，但大家都叫他壯仔。

「壯仔，吃點水果吧！」媽媽乘此機會招呼著：「尹公，請繼續呀」尹伯伯喝了口茶，便接著說：

「上面我們說到，文字帶來精緻的文明，對此，人類學家有一個比方：在沒有文字的文明裡，人們對時間的觀念像是流水一樣，它的行動是朝一個方向進行，永不回頭，也一刻都不停留，人們又只能憑記憶所及識得生活上的片斷。但是，有了文字之後，人們可以較忠實地積累一些訊息了，此時，像是在流水旁築了一個大水庫，人類的知識和經驗得以貯存、檢視、累積，因此也就成就了較高層次的文明。」

「尹公，說得好，幸好我及時趕到，沒有錯過您簡明精闢的高論。」聽到雷叔叔由衷地讚美，顯然他完全明瞭尹伯伯所說的。可是，畢竟小玲還小，聽得似懂非懂，只好問道：「雷叔叔，時間向流水我懂，可是怎麼又比作水庫呢？給我

個例子好不好？」

「好的。」雷叔叔回答：「這觀念的確是稍深了些，不過也不難懂，首先要明白的是：尹伯伯不是只在談人們對時間的感覺，而是說在文明進程中，或在觀察文化傳承時，對時間所產生的看法。因此，此事不單涉及時間，還有對知識和經驗等的觀察。其次要注意，有了文字，可以把以往的知識和經驗忠實地保存起來，當我們去看這些文字記錄時，就像是返回到往日的時空裡，也像是把所有以往的時間在一刻間對我們釋放出來。比方說，我們看歷史課本，是在此時，但是歷史課本的內容，卻累積了過去幾千年的事。這就像我們用水庫中的水，而不是用正在流的水一樣。」

「哦，我懂了。」小玲高興地說。一旁的小璋，此時卻眉頭深鎖，慢慢地問道說：「可是，尹伯伯剛才說的，知識和經驗的保存、累積，這些事和溝通又有什麼關係呢？難道它們也是屬於溝通的一部份嗎？」原來小璋念念不忘溝通的含意，又在思考這個問題。

「喝，好小子，你可真會問啊！」尹伯伯的大聲，真有點嚇了大家一跳，接著他又說：「弟妹，這問題我管不了，你來答罷！」究竟怎麼回事？且看下一節。

丙

小玲的媽是新聞系畢業的，平時在家中相夫教子就自然而然地展現了她的專長：十分重視家人彼此間的溝通。兩小的教養受媽媽影響很大，都能言善道，敢問問題。溝通能力和語文能力似乎是對雙胞胎，常常溝通的結果並不僅僅培養出較佳的溝通能力，連帶語文能力也好了起來。小璋小玲對此現象習以為常，並不覺得有什麼特別，反倒是在尹伯伯和雷叔叔兩位教授的眼裡，這樣的成就異常珍貴，因為這正可補目前教育的不足，對於兩小未來的前途是絕對重要。因此，談到溝通時，尹老把問題推給媽媽來發表一下意見，實際上市蘊涵有尊重和認同媽媽對兩小調教的意義。

媽媽也不推託，說道：「璋兒問的，的確是一個很值得追究的問題。不過，要回答這個問題並不簡單，也就是說，我們不能只靠常識來回答這個問題，必須加一些分析的工作，才能得到較滿意的答案。首先，我們要多了解一點什麼是溝通，當溝通的界說弄清楚了，我們才能用它去檢查對知識的處理，也就是前面說的保存啦、累積啦等等，和溝通究竟是什麼關係。也許，在做檢查時，又發現原來我們對知識的處理了解得不夠，又要回頭對什麼是知識的處理再下功夫。」媽媽的這番話，既是切切實實的做事態度，也是一步一腳印解決問題的方法。雖然問題的答案還沒出來，卻已指出一條尋求答案的道路。

「好罷，那麼什麼是溝通？什麼又是知識的處理呢？」小璋的心急在這話中表露無遺。

媽媽道：「我只能告訴你什麼叫做溝通，至於知識的處理這個問題，我看要麻煩雷叔叔了。」雷叔叔很快地答了句沒問題，媽媽接著說道：

「一般說到溝通這個行為，有四個構成的基本要件，那就是：發信者、受信者、所傳送的信息，和傳送訊息的通道。換句話說，『發信者把要表示的信息，經過一個途徑（叫做溝通）傳送給受信者』的行為就叫作溝通。」說到這兒，媽媽停頓了一下，環顧四周只見大家都聽得聚精會神，不免心中十分受用，接著又說：「所以，判斷是否有溝通行為最簡單的方法，就是檢查上面說的四個要件，如果缺了其中任何一項，就完成不了溝通的動作，因此也就不能稱作溝通了。這樣的方法可稱為對（溝通的）必要條件的檢查。」

「既然是必要條件，那就會有充分條件囉！」小璋上個星期才在數學課裡學到了「必要條件」、「充分條件」這些名詞，現在媽媽居然也說這些，不面有些得意，就脫口而出提出了「充分條件」這個辭。其實他倒不是完全明白什麼是必要條件，什麼是充分條件，又隱約記得這兩個條件多半是同時出現在討論中的。

「哟，士別三日刮目相看！小璋居然能懂這些，真是不簡單！」尹伯伯忍不住對小璋讚美一番。

「哥，什麼是必要條件哪，我可不懂，你教教我吧。」小玲有時候還是蠻服她老哥的。聽到小玲這樣的請求，小璋頓時一愣，因為他根本不知如何解釋什麼叫做必要條件，只得尷尬地說道：「我...我可能說不清楚，還是問媽媽吧」說完

了只覺得真糗，也十分懊惱，如果自己不那麼愛現，如果自己正經把這些什麼條件的都讀通了，如果小玲不要問，如果...，唉太多的如果，那麼他就不會這麼尷尬了吧，說不定還可以大大拉風一番呢！想著想著，恍惚聽到媽媽對小玲說：

「必要條件是指一個事件要成立時，不可缺少的條件。所以，如果必要條件無法滿足，這個事件是絕對無法成立的。反過來說，如果必要條件都滿足了，並不能證明這個事件能夠成立。這時候，還有一些條件要符合，才能證明這個事件成立，這些新加的條件，就叫做充分條件。」媽媽一口氣把這兩個條件說了清楚，喝了口水，繼續說道：

「就拿溝通說罷，發信者、受信者、信息和傳遞信息的溝通都有了，並不能保證一定有預期的溝通行為。所以有些人主張傳播的效果是必要條件。換句話說，如果受信者對所收到的信息不能了解，完全沒有達到預期的效果，還是沒有達到傳播或溝通的目的。如果是這樣，就不能算是完整的、或充分的溝通。」說到這兒，瞧瞧兄妹倆的模樣，媽媽就知道，兩小已經開始懂了，只是這問題稍嫌複雜了些，兩人還在反芻消化著哪。媽媽輕輕地舒了口氣。

這時候，只見爸爸裝作若有所悟地對媽媽說道：「啊！怪不得你老是埋怨我溝通不良，原來是你覺得和我溝通的效果不佳！」這番話起了尹伯伯、雷叔叔大夥兒一陣的笑聲，小玲作個鬼臉，小璋伸了伸舌頭。媽媽心裡也覺得輕鬆，可是表面上還像受了好久委屈，而今得理不饒人的樣子。對了，還有...

「還有？還有什麼呀？」爸爸插嘴了，但裝作一付可憐的樣子。「還有的是，我的話你常常沒有回應，搞得我弄不清楚你倒底怎麼想，當然就不知到溝通有沒有效果啦，這樣的溝通當然不佳嘛！」

「哎喲喂呀！老婆大人，如此說來，倒真是在下的不是了。今後一定遵命改過，皇天在上，尹老、壯仔為証」，爸爸平時一本正經，很少這麼耍寶的，但接著，故意結結巴巴、吞吞吐吐地說道：「只是，...只是...」

「你既然已經認錯，又答應改過了，還敢有什麼只是、但書，要反悔嗎？」媽媽口氣雖兇，但眼角已有笑意。爸爸慢條斯理地接著道：

「只是這麼一來，溝通的充分條件不是又要加上一條：『必須要有回應』了嘛？」這段話大大地出乎大夥兒意料之外，兩小更是心裡喊道：「有道理呀」眼睛大大地瞪著媽媽，想看她怎麼回答。

媽媽被鬧糊塗了，只覺得一時真說不清楚回應在溝通的界說裡該扮演什麼角色，心中一急就越發釐不清此中的關係。不過媽媽有媽媽的辦法，只聽她問尹伯伯說：「尹老，你看濟時嘛，他老是這麼欺負我！」

「有趣！有趣！你們夫婦倆真是天作之合，不知羨煞多少人也！」尹伯伯接下了話題，說道：「其實，剛才的討論，忘記交代（或強調）一項重要的前提，那就是：媽媽所說的溝通的界說，和我們一般日常用語中所說的溝通，這兩個雖然都叫作溝通，但在語意上，兩者是有分別的，它們所指涉的不盡相同。這個關係不說清楚，保證兩小又會被你們弄得一頭霧水。」聽到這兒，小玲小璋都心有同感：對啊，今天真是的，聽大人說這些，真是一陣子懂、一陣子又不懂，又一

陣子懂、又不懂...。只聽見尹伯伯接著說：「結論先說，在界定溝通的行為時，回應不是充分的條件，因為溝通也可以是單向的，像是發佈公告或是命令就是一些例子，這些都算是溝通。可是，在日常生活裡的溝通行為，通常是一連串『界定的溝通』所組成的，常是雙向、反覆多次的形式，因為只有這樣，才能達到預期的目的。所以，濟時的問題是有意李代桃僵，用日用的溝通一辭去混淆媽媽所界定的溝通。說穿了，不過是爸爸逗媽媽玩罷了。」眾人聽到這裡，心想教授真不簡單耶！要一語道破此中的關係，還真要有兩把刷子。

尹伯伯繼續說道：「逗婦逗，其實，濟時的話倒也不完全是開玩笑，有很正經成份的。那麼是回應之於溝通，在日常生活中的確是非常重要的。如果不了解它們的關係的話，坦白說，就不可能了解什麼叫負責任，尹伯伯的話到此嘎然而止，大家都覺得興趣昂然，意猶未盡地一臉期待著。可是尹伯伯把話一轉說：「好了，談了這麼久，也該歇歇了吧！」

丁

晚飯後，三個大男人每人手上一杯上好的包種茶，十分悠閒地坐著閒聊。雷叔叔說道：「今天下午的一席話，很有意思，在大學上課時都不見得有這麼有趣。」

「是啊！上課時和學生的互動不多，由於要照顧到進度，把該教的要教完，所以能給學生的就沒有多少時間了。」尹伯伯應和著。

「我記得，似乎以前在學校時只有在做實驗或是參加研究計畫時，才有像下午這種興致勃勃的討論場面」爸爸也表示了他的意見。

「唉！這就是現在教育的問題所在了。課堂上屬傳授的太多太專太精，反而使得一些常識性的、綱領性的、全觀的，沒有機會讓學生體會。」尹伯伯是常常有感慨的。

「是呀！不止如此，像基本的治學態度、研究方法、甚至於邏輯思考，學生都少有接觸，更不要談人格的養成了。現在的教育太功利導向了，忽略的真正生活上的陶冶和需求。」雷叔叔的愁緒也被牽引了出來。

「今天的談話，相信對二小極有助益，我耽心他們太小了，只不知他們能真正能領悟多少。等下還要談溝通和負責任的問題，一定是精彩可期。老實說，這個問題我也極有興趣。現在年輕人是越來越不懂什麼是負責任了，在我們辦公室裡，年青的幾乎人人如此，我若是能學到些招數，正好可以去教他們。」爸爸說到這兒，小玲小璋差不多已忙完了家事。聽到大人們似乎已經在談到要談的主題了，小玲邊走邊說道：「等等呀！不要在我們還沒準備好的時候就先講先偷跑呀！」趕忙找個椅子坐下來，雙手還水漬未乾呢。

「我們已經講完了。」尹伯伯一臉笑意地逗著說。

「才不咧！我不上當，講完的是你們的事，才不是我們要談的主題！」小玲衝著尹伯伯皺著鼻子說。這時尹伯伯看到媽媽和小璋都以坐定，就說道：

「好罷，那我就開始囉。首先，你們且說說看，在日常生活和工作裡，要做好人與人之間彼此的溝通應該有什麼條件？」

「我以為，首先，別人和我們溝通時，一定要有回應」爸爸搶先說，接著，故意壓低了聲調說：「這是下午從老婆大人那兒學到的。」惹得大家一陣笑聲。

「對，第一個條件是要有回應。」尹伯伯說：「小玲，我考考妳，回應這個字的英文是什麼？」

「嗯！是...response。耶！」小玲高舉出勝利的V字手勢，因為他知道她一定答對了。這個字不是在課本上學到的，而是幾天前花學電腦時學到的意外收穫，所以她格外高興。

「好極了，接下來考考小璋，負責任的英文怎麼講？」小璋答得乾淨俐落：「是responsibility。」尹伯伯接著又問道：「response和responsibility這兩個字的長相好像啊！小璋，他們是有什麼關係嗎？」這次小璋的回答可沒那麼快了；他說：「噢！是的，他們好像有同樣的字首，是不是同源的字呢？嗯！從字尾來看，response是動詞，responsibility應該是它的名詞。」喲，這麼看來這兩個字還真

是一家人哪！」

尹伯伯高興得眉笑眼開，說道：「濟時、弟妹，這兄妹倆真是神仙放屁一不同凡響喔，說正格的，都答對了。有好多大學生都比不上他們的哟。」

爸連忙回道：「尹老，真是『承蒙謬讚，愧不敢當』，別過份誇他們，助長了他們高傲自大；自以為是的習氣。」小玲也趕忙說：「不是啦，我只是湊巧前幾天學到這個字，幸運罷了！」小璋道：「我是連推（理）帶猜的，並不真正明白這兩個字的含意和關係，尹伯伯還是你老再說明說明吧！」大家十分謙讓，不過也說的都是實情。

「這兩個字啊，是同源字，在語意上有相當共通的地方。不過，你們程度都夠高了，我不打算在此再陳述二者間的細節，如需進一步了解它們，留個功課給你們，去查查字典吧！」稍停之後，接著說：「現在讓我們從另一個角度思考它們的關係，小玲，如果一個人不會回應，那他能負責嗎？能算是負責任嗎？」

「不能！」小玲反射式的回答。「為什麼？」尹伯伯問道。「不知道怎麼說。」小玲答得也很乾脆。這一老一少一來一往的對話，引得大家心中發笑。尹老只得自己接下去說道：

「其實，回應不單指說話的回應，在英語裡也包含著動作的回應，比方說一個球傳過來，伸手接住了它，也是回應。所以，若對付事情，沒有回應，是不可做到能負責任的。」

「可是，現在極大多數認為，事情如果沒做成功，就不算是負起了責任，似乎成敗是評斷負不負責任的唯一條件。」爸爸發表了他對此不同的看法，也等於是提出了質詢。

「濟時說得不錯，我們社會上一般人的確是這樣來認定負不負責任的。可是至樣不就變成『勝者為王、敗者為寇』了嗎？這樣的觀念，會頂著負責任之名，實際上是鼓勵別人不擇手段地爭取成功囉？」雷叔叔發表意見了。

「對，你們都說得好極了，省掉我許多唇舌。」尹伯伯說：「其實，現在一般人這種看法是不對的。他們太功利了。正派地說，負責任的真意是『盡己』，也就是所謂的『盡己謂之忠』。忠於任事，並不能保證一定成功，也不必要保證一定成功。譬如說，八百壯士、荊軻的故事，他們固然是失敗了，我們能說他們沒有盡責任嗎？所以說，如果一個人盡自己的知識、經驗、能力，全心把事情做好，對任何情境事故的變化，都能全力回應，這就是叫做負責任，所以說，負責任指的是任事的過程，至於成不成功，是說任事有沒有達到預定的目的。『過程』和『目的』是兩回事，不應混為一談。」大家都覺得尹伯伯說得有理。稍停之後，尹老見大家沒再在這個主題上問問題了，說道：

「好了，良好溝通的第一個條件談到此為止，第二個條件呢？有誰願意表示意見？」只見大家大眼瞪小眼，不知從何說起。於是尹伯伯又說：「讓我給你們提示一下吧，第一個條件是說，有人對我們溝通時，我們應做的事，那麼方向反過來怎麼說呢？」

小璋反應甚快，答道：「我認為是有事的話，自己應該主動地詳細報告，」接

著朝爸媽看了一眼，道：「這也是向媽媽學的，但是是學爸爸的話說的」。大家又是一團哄笑，爸爸笑罵著說：「好小子，消遣起老爸來了。」

「雖不中亦不遠矣」尹老說：「第二個條件是要主動地溝通。應從對方的立場著想，凡是對方應知道的，要把握時機作良好的告知。比方說，妳答應別人的事，可能因某某緣故無法及時完成，這時候就要儘早知會對方，讓對方及早因應或可另作補救。如果拖到過了期限再告訴對方，就無法補救或先做因應了，這是典型的未能做到的第二條件。」接著，尹伯伯又說：

「像濟時在辦公室裡，是應該要求同仁們在業務上彼此做好告知的，可以規定，凡是目標的改變，資源的挪用，任務的改變，時程的改變等等，都應盡告知之責。」

「好主意，受教了！多謝、多謝！」爸爸高興極了，心想這一招真的是妙啊，為什麼我以前想不到呢？如果能把良好溝通的條件納入辦公室的行為規範中，豈不是可以大幅提高效率嗎？又想道，對了，這才只有二招啊，急忙問道：「那第三個條件呢？」

「第三招啊，今天怕談不完了，已經九點半了呢！我得趕緊回家了！下次在談吧。」尹老、壯仔起身欲離去，一家人送到樓梯口，並約定下週末繼續未談完的話題。

戊

在群山懷抱的山谷裡，小玲一家人和尹伯伯、雷叔叔，還有阿珠，齊聚在樸實的茶棚下享受著佳茗野餐。仲秋的天氣雖然仍稍嫌炎熱，然而，在木柵後山的這個茶園裡，遠離都市喧囂和汽車、冷氣等所製造的大量廢熱氣，倒也舒適宜人。懶懶的和風清拂，偶爾傳來間歇的清脆鳥啼，和若有若無的桂花香，真是熏得游人醉，直把一切世俗煩惱早拋到九霄雲外，每個人的心性都無此的舒暢、怡然自得。

這次的遠足，是媽媽刻意安排的。為了避免大家老是在家裡聊，別出心裁地換換口味，到大自然的教室裡來繼續談談上週未完的主題。這天大早，相約在政治大學校門口集合，乘小型公車上山，直奔觀光茶園。為了不辜負早上清新的空氣和清爽的氣溫，先作健行。莫約走了一個多小時，漸漸覺得炎熱了，便找了家十分鄉土的茶園，在四面透空的涼亭下，品茗進食。

這天，幸運的是山上的游人特別少，所以情調特別好。除了上次聊天的原班人馬外，還多了個阿珠，因為阿珠聽小玲一再誇說上次的談話多麼好、多麼精彩，便忍不住央求這次也讓她參一腳。阿珠是小玲的摯友，媽媽當然就批准了阿珠的加入。

能夠有這次遠足之會，小璋和小玲也付出不少代價。媽媽要求他們各自把上次會談的要點記錄下來，並且要給尹伯伯、雷叔叔看。要求這麼做的理由雖然說是為了怕忘記了可惜，以便以後參考，但其實是另有別的目的。兩小對這次遠足殷殷盼望，再加上對上次會談的內容情有獨鍾，便卯足了勁，以作文的方式做了這指定的課外作業。

這時，每個人都吃、喝、和休息得差不多了，正在整理桌面的媽媽向大家說道：「準備好了嗎？可以談談了嗎？」大家紛紛表示同意，兄妹倆似乎有些靦腆。媽媽看在眼裡，明在心裡，故意說道：「咦？你們兄妹倆這一個禮拜不是天天唸著這件事嗎？怎麼今天這麼沈得住氣，摧也不摧，吭也不吭地呀！」

「好吧！」小璋心一橫，心想醜媳婦遲早要見公婆的，早了早好，便拿出影印的作業——作文，給了每人一份，說道：「媽媽要我們把上次談話的要點記錄下來，這是我做的，請尹伯伯、雷叔叔、爸媽看看，如果有錯，或有遺漏，請告訴我改正。」這番話說得十分得體，其實要說些什麼，小璋是早有備而來。

小玲看哥哥已經發難，心想死就死吧，有什麼了不起，一狠心，也把她的作文也發給每一個人，並且說道：「我這份也是媽媽要我做的，我想說的和哥哥說的一模一樣。」一邊說一邊說覺得心裡志特地跳，不安之情，溢於言表。阿珠在旁，捏了捏她的手悄悄地說道：「安啦，我覺得沒有問題的啦！」原來小玲早給了阿珠看過了。

「好哇，好哇，真是意外，想不到你們倆還挺認真的啊！」尹伯伯很是高興，他覺得這樣子做非常好，當然，媽媽的用心究竟是什麼，是絕對瞞不了這老狐狸的。

大家正在閱讀的時間，兄妹倆似乎感到氣氛特別沈悶，時間也像膠住了似的，

怎麼過得這麼慢哪！突然，有一隻全身翠綠的小鳥飛來，停在不遠的樹枝桠上，小玲小聲向小璋、阿珠一使眼神，說道：「我們看鳥去罷」只見二人齊點頭，於是這三小便躡手躡足地朝著鳥走去。

三人在離鳥不遠的欄杆處停了下來，看得真切，只見小鳥悠閒地用嘴整理著碧綠得似乎會發光的羽毛。小玲心中一動，向小璋輕聲說道：「哥，我看這是隻公的。」小璋問：「何以見得？」小玲笑眯著眼說：「你看，他不是像你很愛梳頭髮嘛。」小璋一楞回了句：「胡說八道！」小玲和阿珠咕咕地笑個不停。隔了會兒，小璋說：「它是母的。」「什麼？」小玲阿珠異口同聲地問。小璋得意地說：「因為它在化粧，不是在梳頭。」「哼！」這回該兩個小女生嘟著嘴了。耳邊傳來媽媽的聲音叫他們回去，會談就要開始了。

尹伯伯對兩小說：「你們倆做的記錄都做得不錯，對於中學而言，算是難能可貴了。這樣吧，我們今天暫時不討論這兩份記錄的內容，讓我帶回去幫你們改一改，等改好了再說，好不好？」沒等尹伯伯把話說完，兄妹倆早就拉著阿珠高興得又跳又叫，心中沈重的壓力，竟像似在瞬間一掃而空。「別急，別急，但是一」一聽到尹伯伯故意放大拉長聲調的「但是」，兩小又立刻靜了下來。尹伯伯繼續說道：「但是，現在你們倆要把寫這份記錄的心路歷程說給我們聽聽。小璋先說吧！」小璋一時會意不過來，說道：「說些什麼呀？」尹伯伯說：「談談你曾遇到什麼困難呀，怎麼克服的呀，有什麼感想呀，實話實說好了，不必費神去組織、修飾什麼的。」小璋想了想說：「其實一開頭還真不知道怎麼記，好像是在聊天的時候，什麼都聽懂了，可是一要寫下來，就到處不對勁，全不是所想的、所知道的那樣。」

「我也是耶。」小玲表示同感。小璋繼續說道：「於是，我想，不能直接寫，為什麼不先學參考書的格式做個大綱呢？這也許可以幫點忙。」小玲又插嘴了，說道：「我也是耶，不過是媽媽教我這麼做的。」小璋瞪了小玲一眼，心想跟屁蟲！又繼續說道：「寫大綱不難，看到大綱心裡篤定了許多，乾脆還不下筆，先把要寫的在心裡澈底的想通了，我才下筆，不過寫的時候還是有不少變動。」說到這裡，停了停，這次小玲並沒有接「我也是耶。」小璋接著說：「寫完了之後，我發現我對上次談的每一件事，都更明白了，所以我覺得寫一寫真還有意想不到的用處。講完了。」小玲這時說：「我也覺得寫過一遍有很多好處，但是寫的時候好難喔，下次我要學哥哥先做大綱。」

「這就是文字的效用！」尹伯伯一字一字地說。兄妹倆一時會不過意來，眼睛裡都是問號。尹伯伯看在眼裡，接著說：「記不記得上次談到沒有文字時，時間像流水，有文字時時間像水庫呀？現在你們親自經歷了一個蓋小水庫的過程，應該有身歷其境的感受。兄妹倆異口同聲地答道：「對呀！」以前對這個比方以為懂了，可是現在的了解確實和以前的不可同日而語。尹伯伯解釋道：

「經過文字的記錄，我們可以把所知道的，澈底整理一次，不僅整理它們之間的條理，也深入地檢查它們的內涵；有不清楚的弄清楚、缺的補上，錯的改正，這樣才能把所知道的真正地消化，成為自己的知識、學識。這個過程和成效，沒

有文字是沒辦法做到的。可別小看這個道理，很多人不懂的，這是我的絕招，今天秘密大公開，傳給你們兄妹和阿珠。

「是啊，許多學問是不能只靠理解的，沒有身體力行是無法深刻體會的，這就像是古人說的『如人飲水』冷暖只有喝水的人才會真正的知道。」爸爸說：「可是，尹老，良好的人際溝通的第三個條件還在懸著等您哪！能不能談談呀！」原來一向沈穩的爸爸等不及了。希望趕快進入正題。

「不急、不急，濟時。馬上就來囉！」尹伯伯回答著。天空中的烏雲在不知不覺間多了起來，四周的光線也變暗了，不過大家都沒有留心這些變化，暮地風雨大作，使大家都「啊」出聲來。亭子外的青山翠谷、花草樹木一下子都藏了起來，只見白濛濛的一片，山中又是另一番氣象。

己

一場雨，帶來一片清涼，暑氣全消。尹伯伯見個人皆準備好了，便啟開了這場談話，他說：「上次說到哪兒啦，小玲？」小玲道：「上次尹伯伯談的是良好的人際溝通要做到三點：一個適當別人和我們溝通時，我們一定要有回應。第二個是要體諒別人的需要，主動地**告訴對方**作充分的告知。至於這第三個嘛，正在等您向我們「告知」，上次您沒告訴我們知道，就是溝通不良。」

「哟，好厲害的小丫頭，竟然『以子之矛，攻子之盾』，用我的話來編排起我的不是。」尹伯伯苦笑著說。媽媽忙著接著道：「小玲，別沒大沒小的。」尹伯伯連說沒關係道：「其實，就事論事，小玲說的沒錯。可不就是溝通不良，讓大家都等了一個禮拜嗎。」爸爸笑著說：「說得也是。然而，在實際的生活裡，總會有種種限制，許多干擾，不見得事事都允許做到盡善盡美。像上次是因為太晚了只好中止，不是大家都能體諒的嗎？」

媽媽似乎不同意爸爸的論調，說道：「話雖如此，但是『是非』是一回事，『體諒』是另一回事，不能因為要體諒就不分是非。」雷叔叔打了個哈哈，接著道：「對呀！大嫂說得。大嫂事事分明是很合乎科學的方法的。可是，科學的方法把什麼都分解，分解成一個個小小的獨立的個案來看時，也有其限制的，那就是常常無法照顧到整體的依存關係。」

當雷叔叔開始講話時，小璋以為他贊同媽媽的看法，可是聽到後來，又覺得不像，於是他問道：「尹伯伯，雷叔叔究竟贊成媽媽說的，還是爸爸說的？」阿珠也在一旁向小玲**嘀咕**，說她有聽沒有懂。尹伯伯說：「其實，雷叔叔是都贊同，也都不贊同。媽媽的看法是對的，沒有錯，可是，如果堅持只有這個看法才是正確的，那就有『失於偏頗』的問題，因為科學方法把問題切割局限了，其論點就只能在此局限內有效。比方說，它忽略了與環境互動的複雜情況，其論點就不能**適用於此**。反過來說，爸爸的看法是比較宏觀的，除了對事，還加上像體諒這種倫理的價值觀，這就以包含人的因素、考量。爸爸的觀點也是對的，可是，同樣的，如果爸爸堅持只有他的看法才是對的，那就也變得偏頗了。總之，基於不同的立論基礎，是會導致不同的觀點的，重要的是，在這種情形下，不同的觀點並不相互排斥，是可以相容的，若堅持一己之見而容不下不同的觀點，那都是看得不夠周全而偏差的。這道理很深，你們三個現在不懂也沒關係，只要記得有這麼回事，日後會有機會弄懂的。」其實，尹伯伯心裡在想，濟時和弟妹都未必懂。這時媽媽說話了：「好了，我看話題又越扯越遠了。如果今天談不完，下次我可不會再為你們張羅另一次的遠足囉！」

「好、好、言歸正傳」尹伯伯自己也覺得該談正題了，於是接著想阿珠道：「阿珠，你也別閒著，我問你一個問題好嗎？」也不等阿珠回答，尹伯伯連著說：「我們剛剛說過，在實際的生活中不見得能做到事事盡善盡美。如果一則『回應』我們業已盡力了，二則『告知』我們也作了最大的努力，可是我們卻發現溝通的情形仍然不如理想。這時候，妳想想看，還有什麼辦法能改善溝通的情形呢？妳如果沒把握回答，特准你們三小先會商一下，再回答我。」

阿珠想了想，說道：「尹伯伯，我真的沒把握，等我們商量的之後，再回答吧。」說完，拉著小璋、小玲走出亭子，到一棵樹下開秘密會議去了。這時，雨已停了，四個大人樂得休息一會兒，起身走走，瀏覽一下初霽後的山色。這時，尹伯伯和爸爸都在欄杆前俯視山谷中一層層的茶園疊翠，爸爸說：「尹老，這一個星期之中，我暗地觀察我們辦公室內溝通的情形，竟然發現，該回應的沒回應，發生了一些問題，該告知沒告知的情形，還真不少，當然這些毛病也導致便公室內發生了一些問題。你說的這兩個溝通的要點，還真是把住了溝通的綱領，我真要謝謝您。我想，我既然知道了問題的癥結，我就有辦法逐漸改善的。」

尹伯伯回答道：「濟時，你能善用這些要點，我很高興。其實，我說的都是一些常識，並不是很深奧的學問，你有沒有發現，現代的知識份子似乎人人都有一身深奧的學問，但是奇怪的是，好像人人都缺少了常識……」這兩人，只要一啟開話頭，就停不了。

又過了一會兒，三小回來了，一路上似乎還在爭執些什麼似的。這時四個大人已經就坐等待了。阿珠說道：「尹伯伯，我們想出了幾個答案，但是很難決定是那一個。」尹伯伯笑著說：「別擔心，有答案就很好了，一個個都說來聽聽。」阿珠說：「第一個可能的正解，是小璋哥提出的，他認為是要善用溝通的工具，像是行動電話、電腦網路、電子郵件，達！達！達！」阿珠常把『...』讀作答達達。「小璋哥，我說的對不對？你要不要再自己說一下嘛？」**阿珠問小璋**。小璋道：「妳說得差不多了啦，我只想補充一點，古人說：『工欲善其事，必先利其器』，溝通的工具是很要緊的啦！」尹伯伯不置可否，追問道：「那第二個答案呢？」阿珠說：「第二個答案是小玲提出的，小玲還是你自己說吧，我怕又說不清楚。」

「好吧！」小玲接著說道：「其實，我想到了兩個。一個是語文能力很重要，也許是我做上次會議記錄時，痛苦的經驗給我的啟示吧。我以為語文能力不夠會妨礙溝通的，反之，語文能力好，就會對溝通有幫助。第二個是我想到了道德的問題，比方說，如果說謊，不是會把溝通越弄越糟糕嗎？所以要溝通得好，是一定要重視道德的。可是，我也同意哥哥說的工具很重要，還有阿珠說的，她等下會說，都很有道理，再加上我的，這麼多答案，我實在弄不清楚應該是那一個。」

不等尹伯伯點名，阿珠接著說：「其實，我覺得小璋哥和小玲想到的答案都比我的好，我的答案好像比較是屬於枝微末節這小地方的。坦白說，我只是想到，說話時，話太多了不好，不說話也不好，還有說話的時機不對也不好，由這些推想到溝通要把握重點，掌握時機。唉，我知道這些都不是尹伯伯要的標準答案，對不對？」

聽完了三位年青人的說明，尹伯伯說道：「好得很呀，你們說的都是對的，而且每件所說的都是重要的。所以，不要心虛，你們要有自信才對。可是，你們所說的，都是屬於溝通的技術層面的問題。換句話說，如果從溝通技巧的角度來看，你們所說的都極正確，這絕對不是我安慰你們的話。然而，我說的是三個要點，是超越了技術層次的，是在原則的層次，所以你們的答案都落選了。什麼是原則層次呢？讓我用例子說明，比方說要有回應這一點，這是原則，它沒有告訴我們

該怎麼回應，因為一說到怎麼回應就落入技術層次了，而且技術層次是會隨環境而改變的，原則層次則不會。談原則時雖然沒有談到技術問題，但是這並不表示忽視技術。其實，正好相反，就是因為不談技術問題，所以對採用何種技術都沒有加以限制。所以，你們所提出的解答，事實上是已涵蓋在原則層次所界定的範圍之內的。」

「尹老真會吊人胃口，說到現在還是沒有說明白究竟你的第三點是什麼？」爸爸忍不住問道。

「好吧，濟時，那我問你」尹伯伯問：「溝通不良會不會造成對他人的傷害呀？」爸爸答道：「會呀！這還用說嘛。」尹伯伯接著說：「大家注意聽著了，第三點就是一旦溝通不良造成了傷害，就要誠心誠意全心地補救。這是對溝通行為該肩負的責任，也是維護人際良好溝通關係的承諾。夠簡單吧。」說到此處話鋒一轉道：「濟時呀，弟妹說你溝通不良，以我來看，你就是這第三點做得不夠好，今天回到家後，好好檢討檢討，向弟妹多賠賠不是，多補救補救你多年來造成的傷害吧，哈，哈，哈」

庚

尹老柏的一番話，想把快刀，把拖宕已久的議題，迅速地斬斷，作了結束。眾人滿足地放下期待的心，會場散了，可是下山的小公車還要的一個小時以後才來，所以，爸媽和尹伯伯到農家去買茶葉，小璋和阿珠去訪野花、找蝴蝶，只剩雷叔叔和小玲還在亭子裡；雷叔叔端了杯茶若有所思，小玲則在翻閱她的記事本。

「雷叔叔」小玲小聲問道：「我能和您談談嗎？」

「好啊，有何不可？」雷叔叔收回了遠眺的眼神，和善地說。

「根據我的記錄，你要談的主題『溝通和知識的處理』還沒機會談到，而且已經拖了好久了耶，說不定大家都忘了喲。」小玲邊查記錄邊說。

「我可沒有忘記，放心吧，我會說的。妳不覺得我們這樣不拘形式，自由自在地談話不是也很好嗎？雖然常常迷失延宕了主題的討論，但是岔進來的每一個問題不是更切合大家的興趣和需要嗎？」雷叔叔解釋著說出自己的看法。

「說得也是！是我多操心了。」小玲回應著，「雷叔叔，其實，延宕的不止是您的主題耶，尹伯伯的『溝通和文明』似乎只說了一半。還有，尹伯伯說他想請教您『資訊科技對家庭和生活的影響』，似乎連八字都沒一撇呢！」

「那我們就多聚聚呀！」雷叔叔真是老神在在，接著換了個話題：「對了，小玲，你的記錄做的真好，無論大事小事，事記得不止多，而且絕大部份都是正確的，雖然記錄的形式、內容組織、和修辭方面還可改進，但是以妳的年紀來說，已經是太難得了。」聽到雷叔叔談自己的記錄，小玲是既期待又怕受傷害，聽完了雷叔叔的這席話，小玲放心了，不禁深深地舒口氣，露出了如釋重負的笑容。雷叔叔又接著說道：

「妳看，就是因為妳記得詳實，才能把該談未談的是一條條地清理出來，這不是說明了做記錄的另一項重要好處嗎？」小玲笑了，顯得有點得意，不過又眉頭一皺，說道：「可是，查記錄也真累耶。要從頭看到尾，花好多時間哪！」雷伯伯這次用小玲的常用詞回答道「說得也是」，接著又說：「要檢索方便，就必須要把記錄的結構做些特別的規劃，才能達到目的。最常見的結構就是書本後面的索引表，另外圖書館整理的檢索詞表、主題詞表和電腦中的超鏈接 (hyperlink) 都有這樣的作用。」

「哦，我明白了」小玲的眼睛亮了起來，「只用作文的體例，是不方便檢索、找資料的。」雷叔叔接著話題說：「對，其實，妳可以把每一篇記錄中挑選幾個重要的詞彙，不用多，通常在十個以內就夠用了，放在標題之下，名為關鍵詞。如果有這樣的結構，至少下次找資料時，不需逐字遍覽全篇，只要一查關鍵詞這一欄，就立刻對這篇文章可知道個八九不離十了」

「耶，好酷啊！」小玲覺得她又學到了一個絕招，雀躍不已。雷叔叔見了，亦覺孺子可教，頗堪告慰，不自覺地也提高了對話的興趣，說道：「小玲，媽媽要求你們做談話的記錄事有很深的用意的。妳看，上個星期你整理記錄所受的苦沒有白費吧！做記錄是整理資料的一種，沒有親自整理資料的體會，是不容易切切實實的明白：資料有多重要，資料整理得條理井然有什麼好處，以及資料有什

麼用處，什麼功能的。當然更不會明白在整理資料的過程中可以學到非常多，就像尹伯伯說的：整理資料的過程中，我們可以再咀嚼、再消化，在重組這些資料所承載的知識。」說到這裡，雷叔叔心想，我該多舉些例子，別再說大道理了，這樣小丫頭也許更容易聽得進去、聽得懂，於是接著道：

「妳知道林語堂這個人嗎」

「知道的，他是有名的文學家、世界知名的語言學家。」

「對的，林語堂先生編了本很有名的英漢字典，幾十年了到現在還很適用流行。他花了許多時間、精力，逐字逐詞的整理、撰述，才完成了這本大作。許多人笑他傻，以他的名譽地位何必這麼辛苦地做這麼久的苦工，去整理資料呢？殊不知這個論點正好倒因為果，正是因為他一個字一個字、一個詞一個詞地，把基本的語文資料，全盤地整理過一遍，才奠定他在語言學方面無與倫比的紮實學術基礎，在這基礎上，一般的學者怎麼能和他相比相提並論呢？所以是整理資料的苦工夫成就了林語堂，這才是正確的因果關係。小玲聽雷叔叔講名人典故，這是她最喜歡聽的了，聽得入了神。雷叔叔停了停，接著又說道：

「換個話題吧。一般的老闆都有秘書，對不對？」小玲說對。「那麼秘書做些什麼呢？」小玲搖搖頭。雷叔叔說：「秘書最主要的工作，就是幫老闆整理資料。根據美國網路流行之前的統計，秘書的工作有一半以上的時間，甚至到百分之七十的時間，是在打字，再整理或處理檔案，這都是典型的資料整理工作。」

小玲插嘴說道：「對了，有一次爸爸帶我去他辦公室，正好看到他的老闆正在向秘書要這個資料，要那個資料的。給我印象很深的是：老闆是做指揮的動物，秘書是像蜜蜂的動物。」

聽小玲天真無邪說得有趣，雷叔叔不禁撥著大鬍子開心仰頭大聲笑著。笑完了，雷叔叔一臉正經地說道：

「小玲，好好聽著，我接下來要告訴你一個很重要、很重要的觀念，那就是：『一個人的一輩子成就跟他整理資料的能力是成正比的』。」說到這兒，停了停，像是要讓小玲牢牢記住這段話的樣子，接著便說道：

「就拿剛才老闆和秘書的例子來說吧，想想看，老闆沒有了秘書，怎麼指揮？怎麼做決策呢？老闆的事業做得越大，地位爬得越高，秘書的工作就越重，當他秘書的人也就越多。這次因為位高權重之後所謂『日理萬機』，所需要的資料也就範圍越廣，成分越雜、數量越多的緣故。比方說，行政院長吧，就要有一個處那麼多的人力—秘書處，來幫他一個人處理相關的資料。」

小玲邊聽邊想，對呀！這道理並不難懂，這現象也不陌生，為什麼我就想不到呢？雷叔叔接著又說：

「像我們，無權無錢，沒有人幫我們整理我們要的資料，就只有靠我們自己了。妳想想看，如果我們想要什麼資料時找不到，或找到錯誤過時的資料，我們要做的事，能做得好嗎？事若都常做不好，會有大成就嗎？」小玲聽得叩頭如搗蒜，她是真真正正完全明白了。

「所以呀」雷叔叔要做結論似的「因為每個人都擁有的資源有限，像是每個

人每天只有二十四小時的時間，每個人每天只有有限的體力、精神來做事...，所以，一個人如果能很有效率地釐清他所有的資料，就成了他事業成就上的關鍵。如果人比人的話，假使擁有的資料相同，才智相當，那麼個人資料整理得較有條理的人，所獲得的資料就更正確，能投入事業的資源就越多，當然他就更有機會比別人的成就更大了。」

「所以；」小玲接著說道：「媽媽叫我們整理討論記錄還有這麼深遠的意義，對不？我的辛苦是絕對值得的，對不？我以後也還要天天這麼辛苦地整理資料，對不？」小玲一口氣問了一串『對不？』惹得大鬍子叔叔大笑。

「對對，都對！只是小玲如果能善用工具，講求方法，資料整理的工作就會變成日常例行的是，絕不會像上星期那麼辛苦的。」大鬍子說。

大夥兒都回來了，媽媽說：「你們老少倆談些什麼呀，笑得那麼開心，滿山遍谷都聽得到。」小玲搶著說：「雷叔叔教我秘招，不能傳給別人的，雷叔叔，你說是不是？」雷叔叔說：「對，有誰要學的話，可以拜小玲作老師，當我的徒孫！」

小型公車上灑著滿車廂的黃金夕陽，回到台北時，已是燈火黃昏。

辛

自從小玲在茶園裡聆聽了雷叔叔的一席話，得到了不傳之秘「整理資料」的概念之後，讀書的方法和作息似乎起了很大的改變。原先自那時起，小玲立志要學習把身邊的資料整理得很好，希望在要用的時候，要什麼就可以得到什麼。她首先注意到的，就是上學的資料。課本、參考書、筆記本、作業本不會再亂七八糟地散在房子各處了。爸爸為了獎勵她這麼做，特別買了一個好大好漂亮的書櫃給她。當然囉，哥哥也有一個，不過他可沒有小玲那麼有心，也少了些耐心，所以房子裡的東西仍然是只有「亂」字可以形容。

不久以後，小玲開始注意到上學之外的資料了，像家裡和她的電話簿啦，行事曆啦，等等都整理的清清楚楚。在這段日子裡，她也學會了用一些整理資料的小工具，像是卡片資料夾，名片簿，檔案盒、標籤、目錄表和電腦等等。最讓她難以忘懷的，是有一次老師要查閱某次平時考卷的題目，怎麼找都找不到了，只好問同學們，有誰還留著過去平時的考卷，想借來一用。小玲在第二天，把一本收藏平時考卷的資料夾帶給老師時，老師驚奇的眼光，真叫她一輩子都會記得。老師看見的資料夾，首頁是一個目錄表，清清楚楚地列著每次考試的日期、科目成績和主要內容等。接著是以標籤區別了每個科目的考卷，再照日期次序排列得整整齊齊的考卷。從這樣的資料夾中要找資料，真是舉手之勞。從那次以後，老師見到人就誇她，並且請她作幫忙做整理班上資料的助手，小玲的名氣也就在這種情形下，在學校中船傳了開來。

這天是長週末，阿珠一早就到小玲家來做功課。自從小玲把上學的資料整理清楚以來，阿珠就喜歡到小玲家來做功課，因為查起資料來實在方便的緣故。其實，阿珠不是不會這麼整理資料，可是整理資料是要花時間、花錢的。既然小玲這兒的允許她用，就不免偷懶一番。

這時，已十一點出頭了，兩人正在聚精會神地計算最後一道數學題目，只聽見門鈴響了，接著是媽媽去應門的聲音，和傳來的：「哟，是狀仔啊，好久不見了，有一個多月了吧……」。小玲一聽到是雷叔叔，功課也不做了，把筆一丟，飛奔而去，口中喊著：「雷叔叔」。

原來自從上次茶園一聚之後，雷叔叔緊接著出國兩次，一次美國，一次歐洲，再加上上課、補課，開會、做研究計畫等等事情，把大鬍子忙得不亦樂乎。在這種情形下，自然就沒時間到小玲家來了。

「是啊，大嫂，我有一個半月沒來了，大家好嗎？」雷叔叔說：「昨天晚上，我從南部回來，南部的芒果又大又好又便宜，所以我忍不住就帶了一箱，請大家嚐嚐。」

「噯，你還真客氣，其實不用這麼麻煩的。濟時出去了，中午會回來的，您就留在這吃個中飯吧；有沒有時間？可以嗎？」

「有時間，有時間，我這個時候來，就是有心想叨擾一頓，哈哈」雷叔叔回答著；接著小玲和阿珠說：「小玲、阿珠，你們好嗎？」小玲迫不及待地說：「雷叔叔，這一個多月以來，我有好多好多事想告訴您，也有好多問題要問您，今天

有空和我們談談嗎？」雷叔叔回答說：「我今天是打定主意想輕輕鬆鬆休息休息的，過去這一個多月生活得像一張弓，一天到晚都緊繃著，今天啊是把弦解了下來，全鬆了，什麼正事都不管了。所以小玲要談多久，我就奉陪多久。」

「耶！」小玲一邊歡呼一邊拉著雷叔叔在客廳坐定，就一五一十地從她的檔案夾、新書櫃，一直到她怎麼整理資料，怎麼幫老師的忙等等，咕咕咕、喳喳喳、唏唏唏、呵呵呵地說個不停。偶爾一旁的阿珠也插幾嘴，有時三人都笑彎了腰，一直聊到媽媽叫道，「要吃飯了，該停啦！」才收場，在此之間，雷叔叔也提供了些很好的建議，自不在話下。

飯後，照例有水果時間，小玲一家人都到齊了，再加上雷叔叔、阿珠，又在水果之前擺起龍門陣來。小玲邊吃水果邊說道：「雷叔叔，您答應下午還要陪我的，我還有些很重要的問題要問您，可不能黃牛啊！」小玲生怕爸爸、哥哥約走了她的雷叔叔，所以就先發制人了。雷叔叔回答道：「趁著大家都在這，妳就開始問吧！」小玲道了聲好，接著說道：「雷叔叔，資料和資訊是不一樣的呢？還是一樣的？」

雷叔叔哈哈一笑道：「好問題，好問題！」接著轉過頭來面對小璋道：「小璋，你說說看。」小璋說：「我記得資訊課本是這麼說的：資訊就是從資料中抽取出來的有用的信息。」雷叔叔似乎對這樣的答案不很滿意，因為他重複小玲的問題又問小璋一次。小璋回道：

「資訊和資料一不一樣？這怎麼說呢，根據書上所說的，好像關鍵在『有沒有用』上面吧？如果我認為沒用，那麼從資料中再怎麼抽，所得到的都還是資料，對不對？」小玲接著道：「照這麼說來，資料和資訊指的是同一種同一種東西，所以它們是一樣的，對不？」阿珠道：「不對吧？資訊有用，資料沒用呀，所以不是一樣的。」這時小璋自言自語地說：「不對，不對！這有問題，大有問題！」大家七嘴八舌議論紛紛，小玲看這情形似乎討論不出個一致的結果來，於是說道：「好了，我們聽雷叔叔怎麼說吧。」

雷叔叔說：「好，不過先注意這個」他拿起小玲的數學課本，然後接著說道：「我是不是可以稱它作『書』？也可以叫『教科書』？也可以叫『數學課本』？」大家隨著他的話一路點頭，「所以囉，同一件事物可以有許多不同的稱謂，對不對」大家說對，接著雷叔叔說：「如果小玲的『一不一樣』的問題，意思是在問資料和資訊是不是指同一件東西，那麼答案是是的，可以指同一件東西，用小玲的語詞回答，那就是『一樣的』。」聽到這裡，阿珠忍不住插嘴道：「可是一個是有用的，一個是沒有用的，這又怎麼解釋呢？」

雷叔叔笑著說：「這是我正想要解釋的問題。」說著他拿出幾張新台幣，並問大家：「這是不是新台幣呀？」這當然沒人反對啦，接著問：「它有沒有用呢？」真是笨，這種問題還要問，阿珠心裡這麼想。「新台幣在台灣有用，在美國有用嗎？」大家答得很爽快：「沒有用，新台幣在美國不能買東西」「那麼新台幣要美國就不能叫作新台幣是不是呀？」大家脫口而說道：「不是！」可是說完了不是之後，大家都愣住了，都意識到這一問一答之間，以解開了一個重大問題。這時，

雷叔叔慢條斯理說道：

「所以，在我們的語言習慣裡一個東西的稱謂，是不可以隨它有沒有用而改變的。所以『有沒有用』這個情形，不適合用來作區別稱謂的條件。」「啊呀！」此時只聽到小璋大叫一聲，手足舞蹈地叫：「好呀！好呀！妙呀！妙呀，哈哈，我想通了！」

「小璋，您想通了什麼？」爸爸問。

「就是關於書本上對資訊的界說啊！當我第一次看到『資訊就是從資料中抽取出來有用的訊息』的時候，並不覺得有問題，反而覺得這個界說簡單明了，很好。但是後來，在許多實際的場合中發現，用這樣的界說來區分資料和資訊還真不容易，常常大家的看法不一致。好在大家並不介意這種區分，反正把資料和資訊隨便混著用，也就沒事。今天小玲提這個問題，又把我覺得此事好像不對勁的感覺引了回來。可是，我想來想去不明白問題出在那裡。最後，聽到雷叔叔說的『不可依用途改變稱謂』才一言點醒夢中人。真正的問題就在這界說中「有用的」這三個字。」一口氣說到這裡，小璋興奮的漲得滿臉通紅。

「很好！」雷叔叔以讚賞的語氣說：「我認為你是真正想通了這個問題。不過，你剛才說的一大串，別的人不一定聽得懂，能不能舉個例子說，讓大家聽個明白呢？」

小璋喘了口氣，定了定神說道：「好的，這麼說吧，有沒有用著個論點，實在是因人而異的。比方說這個對我有用，對小玲就沒有用」這時，這時他從身後的櫃子裡拿出一個籃球。「可是，小玲和我叫它作籃球呀，是不是？如果小玲不叫它作籃球，不管她叫它作什麼，那我和小玲之間的溝通，就會因為它產生問題了。」說到這兒，小璋停了停，望大家一眼，好像大家對他所說的都同意似的，便放心再說下去：「拿資料和資訊這兩個詞彙來說，如果它們之間的關係就像是書本中所說的，那麼就會有某一些資料我認為它有用，你認為它沒用，於是我稱它作資訊，而你稱它做資料了。這樣，就產生了名稱不一的問題，就像剛才籃球的比方。如果這時來了個第三者，他聽到你我都在用資料、資訊這些名詞在敘述著事情時，那他怎麼可能弄清楚我所指的是什麼，你所指的又是什麼，而我所指的和你所指究竟是同一個東西，還是不同的東西呢？」這時，小璋看到小玲一臉安詳且有笑意，知道她懂了。阿珠卻好像還有三分茫然。然後，他吸了口氣，正色地說道：

「所以，我的結論是：書上的界說錯了！雷叔叔，你說我對不對？」說罷，滿臉期望地盯著雷叔叔。

雷叔叔也正襟地說道：「小璋，恭喜你。你如果是我的學生，我會給你滿分。你今天表現的，實在比我現在的學生都優秀。」雷叔叔這番話，給小璋極大的鼓勵，像是雷叔叔的認可霎時轉變為巨大的能量充斥著小璋的信心。

「可以歇會兒了嗎？暫停一下子吧，我去弄下午茶。」媽媽說完，談話暫告一段落，小璋仍難掩興奮之情。

在座之中，可能只有雷叔叔一人，能真正體會小璋此時的感受。本來，要挑

出書中的錯就已不易，要挑教科書中的錯，更是難上加難。如果能挑出教科書的錯，可以嘉惠千百萬學生，是終身的榮譽。可是近年來的台灣，教科書的水準日益低落，找個錯，就變得不是那麼難了，至於榮譽嘛，有多麼難說。

然而今天的事，對小璋來說，並不在於榮譽，而是在於完成了一件事——解決了一個學術上的問題——所帶來的喜悅和成就感這件事，由疑雲重重，到山窮水盡，再到豁然開朗，正是一個完整的成就的歷程，這對小璋就意義非凡了。此中的感覺，也不是局外人能切實體會的。

小璋見雷叔叔閒著，就問道：「雷叔叔，教科書為什麼會錯呢？」雷叔叔答道：「這件事說來話長，把資訊界定為有用的資料這件事，並不是杜撰，而是很早便從一本很有名的牛津字典中翻譯過來的。雖然這個界說有毛病，但是對於一般民眾來說，不失為一個簡明的入門導引。這也許就是你初看它時能立刻接受它原因吧。不過學術界做研究時，從來不用這樣的說法，這就表示學術界早就知道它不是個合理嚴謹的界說了。至於我們的教科書為什麼選用它，我猜想可能有兩個原因，一個是資訊界說很複雜，而且各領域的看法不一致，找不到一個大家都認可的界說，其次嘛，也許編者認為對高中生而言，這個界說就夠了吧！」

聽到雷叔叔這番話，小璋像是從雲端又落到地面，苦笑著說：「我剛才還在作夢，我這發現有多偉大，教科書要怎麼改呢。」雷叔叔笑笑說道：「你獨立地發現了這個問題，並且找到了答案，這已經完整地經歷了一個求新知的過程，當然是了不起的成就。我先前稱讚你的話，句句屬實，難道還不夠嗎？小璋，做一個真真正正的學者，他所追求的，就像你今天解開問題的那一剎那間的喜悅和成就感，而不在於世間的歌功頌德或物質報酬。中國人說『古來聖賢皆寂寞』，外國人說『作為學者，要耐得住寂寞』這都是說：學者所得到的喜悅和成就感，是外人無法體會，也無法分享的。今天你難得有此經歷，還不值得慶幸嗎？何必被世間名利沖昏了頭？」

「對，說得也是！」朗朗的自信，愉悅的笑容又出現在小璋年輕、充滿朝氣的臉龐上。