



傳播人 你「閱讀空氣」了嗎？

2008-10-26 記者 羅佩雯 報導



天下雜誌407期 閱讀空氣專題封面
／攝影

羅佩雯

天下雜誌407期變動時代的求生新關鍵—「閱讀空氣」。景氣低迷的職場、毒奶粉遍布的市場及股票大跌的商場，這個世界似乎病得不輕！週遭瀰漫著渾沌的空氣，人類需要大口的呼吸，呼吸新鮮的空氣。從職場、商場到政界，抓出精準的溝通方式，明確的執行目標，孕育新世代哲學理論。對具高度敏感性的傳播人來說，走在社會現象的尖端是絕對必要；面對問題一一解決，是唯一使命。

「閱讀空氣」 人際溝通重要課題

什麼是「閱讀空氣」？這是來自日文「空気読めない」（Kuuki Yomenai，直譯為「不會讀空氣」），簡稱「KY」。（引用自天下雜誌）如果用咱們的台灣話來說就是「白目」。資深三立記者謝國安說：「我第一眼看到『閱讀空氣』這四個字，直覺反應就是察言觀色。」交大傳科系黃靜蓉老師則表示：「我覺得察言觀色是陳述一個行為，天下雜誌是在告知社會大眾『閱讀空氣』的具體行動；但其實更重要的是，我們要如何社會中創造出自我的『幽默感』。」現任公視製作部人員的何欣怡談到：「一開始看到『閱讀空氣』覺得很特別，還特地上網查了一下，因為怕跟自己想像的不一樣。事後發現，意思大同小異，只是沒有那麼的文字化。」再往下詢問到交大傳科系四年級學生曾偉曼和吳念慈，他們對「閱讀空氣」也有獨特的闡述方式。個性活潑外向的曾偉曼講到：「剛發現這個名詞時，覺得相當吸引人，想說是不是一個新的閱讀方式？進一步看到天下雜誌的報導，是在說週遭自身的人際關係和相處模式，自認為相當有道理且很實用。」在一旁的念慈口氣委婉的表示：「從『空氣』這兩個字就覺得是和周遭環境有關，接著自然而然的聯想到是對週遭察言觀色的行為。」

根據天下雜誌的定義為，「閱讀空氣」並非只是單純察言觀色，而是培養觀察環境氛圍、提出並溝通改善意見，再加上落實執行的綜合能力。我們都知道生物生存的三大要素為「陽光、空氣、水」，空氣如影隨形的充斥在生命中，它無色、無味，讓人完全無法察覺。如此透明的身分，人們卻不能沒有它。流竄於各個角落的它，總是攜帶著神奇魔力，可以在不同場域中，發揮不同的效用。今天就讓空氣來到「傳播」空間裡，讓我們慢慢揭開其中的問題和現象。

日本慶應義塾大學社會研究科博士內藤誼人，簡單扼要的指出「閱讀空氣四大技術」：一、首先必須掌握週遭狀況，確認在場人的職務與彼此的利害關係，且了解自己和他們之間的關係。二、

媒體歷屆廣告

推薦文章

- 變化自如 幕後的聲音演員
- 那些年 爸爸與芭樂的回憶

- 關余膚色 我想說的事

總編輯的話 / 郭穎慈



本期共有十九篇稿件。頭題〈夢想配方 攝影甜點與咖啡〉忠實刻劃一位科技新貴勇敢出走，開設一間攝影風格咖啡廳的歷程和堅持。

本期頭題王 / 洪詩宸



嗨，我是詩宸。雖然個子很小，但是很好動，常常靜不下來。興趣是看各式各樣的小說，和拿著相機四處拍，四處旅行。喜歡用相機紀錄下感動，或值得紀念的人事。覺得不論是風景還是人物，每個快門的...

本期疾速王 / 吳建勳



大家好，我是吳建勳，淡水人，喜歡看電影、聽音樂跟拍照，嚮往無憂無慮的生活。

本期熱門排行



夢想配方 攝影甜點與咖啡
洪詩宸 / 人物



橙色的季節 唯美「柿」界
陳思享 / 照片故事



老驥伏櫪 馬躍八方
許翔 / 人物



追本溯源 探究大地之聲
劉雨婕 / 人物



變化自如 幕後的聲音演員
張婷芳 / 人物

溝通發言時，選擇適當的詞語。三、隨時注意氛圍形成和變化，抓住發言最佳時機。四、用心觀察每個人的眼神表情，裡頭隱含許多值得閱讀的訊息。

溝通決策 在生活中實踐

到底我們如何靈活運用這些技術？幾個看似簡單的意義，實際去發揮執行又會是什麼樣的體驗？何欣怡從自身所學來解釋「閱讀空氣」，畢業於世新大學傳播管理學系的她，認為媒體也是企業文化的一種，兩者管理的道理相同，其中「服從」為傳播界最為重視的一環。如何在會議中知道誰是老大？誰是執行者？是每個人必須約習的。交大傳科系黃靜蓉老師也提到，通常越是資深的傳播業者，很少開口發言，大部分選擇用聆聽的方式來得知大小消息。但只要他們一說話，全部人的耳多皆豎起，仔細聆聽他們的一言一語，身為資深者就必須學習少說多聽這道理。在正常的公司制度中，上者負責出點子，衡量所有構想及預算，但想辦法執行的卻是下面的人。「漏新聞、少獨家絕對是死罪一條！」謝國安語重心長的說到。何欣怡同樣也認為，除非背後有個強大的靠山，否則犯了職場大忌，只會聽到「死定了！」。主管有自己想聽的文法，不一定要用花言巧語來迷惑，而是要「會說話」。做不到的事當然不能說做不到，一定要設法用較婉轉的字眼，必須在主管失望之餘又替他做足面子。

黃靜蓉老師談到當年在東森的工作經驗，那時她剛從美國念完碩士回來，待在東森新聞部已一年多。有一次新聞部採訪主任一早和靜蓉老師說，希望她可以到台東做現場連線，當作一次進修的經驗。（這時他手上拿著休假表）靜蓉老師面帶驚訝的表示，該天她已安排休假，計畫要前往機場替從美國回來的男友接機。就不好意思的向主任提問說「為什麼是找我去？」主任毫不客氣的回答到「就是單純想找你，不要就不要，不用找這麼多理由！」據靜蓉老師描述，當下她站愣在那兒好幾分鐘，心頭想的是：現在不管有什麼想法，絕不會是好的對策！當天下午依然照常去跑新聞、發新聞稿，等到所有工作告一段落，她才回想今早所發生的事，決定鼓起勇氣再去和主任談。沒想到主任竟完全忘記發生過這麼一回事，反而乾脆的答應讓靜蓉老師休假去替男友接機。這樣的實例，在工作環境時常出現，套句靜蓉老師的經驗之談：「遇到衝突時，當下別有任何反應，就是給雙方時間，時間可以搞定一切！」

已在新聞職場打滾十年的謝國安談到，以前剛進電視台時，他算是衝動派的，對於自己堅持的事相當具理力爭，因為他認為堅持自我沒有什麼不對！直到後來，慢慢的他開始學會「妥協」。只因顧忌到「現實面」，他直爽的表示：「只要不讓我做假什麼都好，做假的事你們自己去幹！」

相較於職場老鳥，還是菜鳥的何欣怡就選擇「慢下來思考」。當主管要求做事時，會衡量自己有沒有能力完成？如果有能力，她會把想法大致上說給主管聽，盡量讓主管了解。假使不幸無足夠能力，她也會有自身一套說詞，讓主管明白完成這些任務可能稍有難度，但仍會盡她所能，想盡任何辦法來解決。

另外暑假剛從業界實習回來的曾偉旻也談到，他覺得有些主管就是如此討厭，不管是做人做事都會讓底下員工感到不滿。講到他剛進電視台實習的頭一個禮拜，上頭會因他是交大生，而多看他幾眼，之後就毫無任何互動。直到有一次他成功幫一個節目透過電話拉到大筆贊助，當時所有組員幫他拍手叫好，從此也受到主管較多愛戴。總歸一句，「現實」決定了一切！



學習做個「閱讀空氣」達人

在傳播界這樣的工作環境中，我們到底需擁有什麼樣的特質和個性呢？首先聽到謝國安這樣說：「不怕苦、抗壓性高。」在極講求時間效率的傳播業來說，經常主管的脾氣都不太好，你必須不斷得替自己解壓縮，展現無比的韌性及毅力，才能在工作中獲得欽賴與肯定。另外何欣怡直接講到，「腦子絕對要動得夠快，且不能太死板；說話前最好修飾一下用詞，切勿出現太過肯定的負面答案，如：『沒辦法』、『我不行』。」這就是所謂，每個人能力大有不同，無論好、壞話都不能說太滿。同事的個性有千奇百種，因來自不同的地方自然就有不同的性格特質。「不過我喜歡面對面觀察別人，所以我可以很輕易地靠平常相處看透每個人的個性。」何欣怡自豪的表示。由此可見，在職場中不想被主管或者同事盯上，全靠自己平時累積的經驗和本身是否有高超的應對技術。

那又該如何讓自己穩紮穩打的生存在事事講求「團體」的傳播環境中呢？在團體中求團隊，勢必有個頭頭在主持大局，這頭頭是否被大家認同，全看他會不會做人。假如出現「利害關係」，這頭頭的權力就易被分散。因為大家都想吃大餅，誰要吃屑屑？！傳播即為很小的圈子，有時候即使換一家公司，流言並不會消逝。時間久了，只會出現白的被說成黑的之情形。

在做任何事情時，都要替自己找出最佳平衡點，先讓自己站的住腳，以免遭受別人攻擊時，呈現不堪一擊的狀態，先想想這個問題是否為自己造成？謝國安說：「我喜歡先說自己要什麼，把想法直接說出來做為和對方溝通的方式，不喜歡拐彎抹角。」何欣怡也說：「我也喜歡把事情先說清楚，討厭被別人誤會，選擇第一時間保護自己。」唯有準確讀出周遭的空氣，才可能進一步保護自己。

如何輕易閱讀出他人的想法和情緒？展現適度的「同理心」嗎？人常說「說話別話中帶話」，從「話中話」去判斷是正面還是負面？正面就得客氣，負面就要懂得客氣回話，何欣怡和我分享了一個「溺水心態」。她說這道理其實很簡單，卻又經常出現在生活中。假設當我和你是同事，我們負責一樣的事情，但主管給我的工作量永遠比你多、比你重時，當下會是什麼心情？根據何欣怡親身觀察結果，為了想在主管面前有好表現，拼死拼活也要完成工作；旁人則不斷使用嘲諷法，像是看人快溺水自己卻在岸邊乘涼那樣。生活週遭存在太多這樣的人，這是種很矛盾的心態，工作量多會哇哇叫，又想把它全部做完，得到主管和同仁的讚賞。何欣怡一語道破說：「總歸一句話，人真的有病！」人都是有私心的，尤其是當權利和利益找上身時。

靜蓉老師也提到，在傳播界簡單分成兩種人，一為很會做事的人，二為很會做人的人。一個很會做事的人，時常為了掌握最佳時機，而忽略身旁的人。另一個很會做人的人，總是太在意每個人，常常感情用事且易和別人妥協。

暑假在東森實習一個月的念慈說，剛進入公司時，她非常的害怕！處在一個人生地不熟的环境中，再加上只是個小小實習生，她說一切從問問題開始。「為了熟悉環境，我連廁所在哪裡也問！」她微笑的表示。想知道身旁有哪些人可能和自己合得來，哪些不行？念慈說：「全靠自己的直覺和日積月累的相處。」

「閱讀空氣」就很像傳播理論所說的「氛圍」，只是把這兩個字弄得更白話些。傳播業不同於商業中擁有典型的「科層組織架構」。因傳播業就是直接的將訊息傳達給閱聽眾，所有的閱聽眾就是傳播業者老闆。透過敏銳的「新聞鼻」，閱讀任何事件相關資料，尋找真正背後涵義，才可能確實引導出受訪者最貼切的回答，及看見受訪者的最真實的心態。最後，無論是正朝自身傳播夢想邁進的你，還是已在傳播職場道路上奮鬥的你，讓自己成為「閱讀空氣達人」，是成功的重要關鍵！



橙色的季節 唯美「柿」界

新竹九降風吹起陣陣柿香，一片澄黃映入眼簾，那既是辛苦的結晶，也既是甜美的滋味。

▲TOP