

行政溝通之理論與實際

湯 絢 章

每一組織維持生命所必需保有之血液為觀念與情報之交換，組織與外界環境之一切交互行為，皆基於某些溝通方式，因此溝通方式又可視為組織與外界聯繫之主要關鍵，同時組織以內情報——觀念及裁決——溝通對於其運作十分重要，所以組織系統亦可視為組織內在運作之中央神經系統。機關裁決作成所必需之情報通過之路線：

溝通乃指以任何方式，如視覺、聽覺、符號、圖畫、文字等工具為媒介，從事人與人間思想和觀念的交換，簡言之，溝通乃為消息情報的交流。也就是說溝通乃人們藉此各種通訊工具為媒介，將各自的觀念、意見和消息和事實互相傳遞，並期能彼此瞭解，進而接納的程序、方法與活動之謂。按溝通產生的過程，一個人當一件事之發生，透過視覺、聽覺及其他感覺，而受到刺激，如此有力的衝擊，傳達到人體的分泌腺及筋肉，產生精神上之緊張，而後依其經驗與態度的背景，形成為思想，透過語言文字及記號來表達，使對方瞭解或接納。每一個人是政治動物，也是感情動物，因此溝通不僅為人的生活所必要，而且為人類之經常活動，每個人經常要花費百分之七十時間，從事聽、說、讀、寫之意見溝通。註一

在任何組織，溝通為組織各個份子相互行為之程序。而機關首長非發號施令不能推動工作。故溝通人員意見為一般首長之基本本能，缺乏溝通則組織將失去功效。

一、溝通之目的

設置組織主要目的為服務社會，此項任務之成功與否，大部份基於對於社會知識瞭解的多寡而定

；獲得此項知識唯一方法乃為搜集具有影響社會羣衆的愛好和行為的資料。此乃基於組織的溝通內容素質有效性如何，每一組織日常有許多裁決措施，裁決者能够有有效運用的溝通內容確無誤，則此項裁決的素質亦必明智。一般言之，溝通的目的如下：

註二

1 解決問題：溝通之目的之一，乃為交換所需要的情報知識，以解決問題，情報知識的方式，可靠性、地點、時間等因素，對於此一組織所應設置的溝通系統素質影響甚大。

裁決的指示如須傳送大多數人知悉，則須使用羣衆溝通媒介，例如廣播或電視，但裁決指示如須使接受者有較為明確與清楚概念，則須採取個別接觸方式，例如電話交談，可以立即交換意見和知識具有迅速反饋作用，要之溝通系統必須儘可能切合裁決者特定的需要才是。

2 接納意見：無論說服，通知或教導皆須雙方意見溝通，因此溝通的功効之一乃為使對方接納成為意見，因為傳遞信息主要作用即為影響人員行為和態度以求達成組織目的，個別接觸雖然甚有效果，但在多數種情形是不可能的，只有採取非個別接觸途徑溝通——例如傳播或通報皆是。要之首長如要達成任務，自必須具有說服他人接納意見的才能。

3 推動創始：溝通另一主要目的為發動組織，進行處理作業。這些過程包括搜集資料——審查整理——作成裁決，然後發佈指示，或命令。在一切過程中皆不能離開團體協同作業與相互配合不可——一切裁決有效與否，除非傳遞雙方經驗知識適當——則任務無法完成。