

青少年溝通理論與技巧

香港理工大學應用社會科學系 導師

項志銘先生

I. 前言

自嬰孩呱呱落地一刻開始，便需要和別人接觸、建立和維持關係。在交往的過程中，個人會確立在團體中的獨特身份和角色，從中獲得接納和認同，因此，人際溝通對個人的社交、自我形象、以至成長發展均十分重要，正如溝通理論權威薩提爾(Virginia Satir)所說，人不能不與人溝通。在日常生活中，我們經常與不同的人 and 團體透過有效的溝通，建立、維繫及強化我們與不同的人 and 團體的關係。

II. 目標

透過本課程訓練，希望能協助達致如下目標：

1. 認識溝通的功能和定義；
2. 掌握溝通過程的重要元素；
3. 認識單向和雙向溝通；
4. 區別語言溝通和非語言溝通的功能和作用；
5. 分析影響溝通的因素和造成溝通障礙的原因；
6. 了解一些能達致有效溝通的方法；
7. 認識薩提爾的溝通模式及其溝通形態、特色和對人際相處的影響；及
8. 檢視個人溝通形態並認識有關轉化現有溝通形態的方法。

III. 內容

1. 溝通的定義和功能

1.1. 溝通的定義

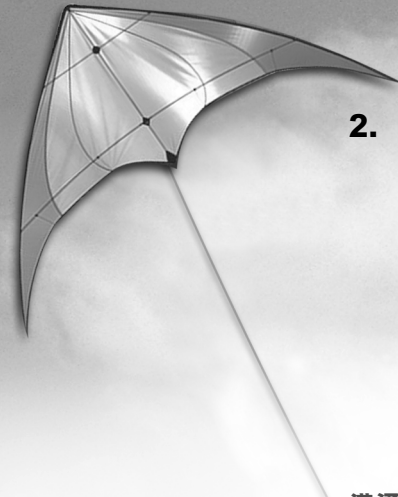
所謂「溝通」，這是指兩個或以上的人或組織，透過特定的渠道來互相交換和傳遞訊息的過程。這些訊息包括了雙方的生活經驗及經驗中的感受、想法和行為。透過不斷的訊息傳遞交流，讓雙方可以達致溝通的目的。

1.2. 溝通的功能

透過不斷的訊息交流，可以達致：

- 資料、思想和情感的協調和交流 — 讓雙方建立理解和體諒的關係，促使雙方包容和合作，甚或設立共同目標。
- 分享訊息、價值觀和興趣 — 透過互相影響和依附的關係，加強互信互賴的關係，以強化某些組織的功能。
- 藉著與人分享交流、傳遞訊息、表達思想和情感，使我們能表達自我，滿足個人社交需要，發展興趣，藉著其他人的回饋，了解自己或建立自己的人生目標；從而強化自我身份的認同，聯繫到我們的文化、社區以致整個世界。

概括而言，溝通過程能讓我們更了解自己 and 便於與人建立關係，一同合作完成成功。



2. 溝通過程的各種元素

在溝通過程中，包括以下基本元素：

- 發訊者
- 訊息
- 接收者
- 溝通渠道
- 編碼 / 解碼
- 障礙
- 回饋

溝通的過程：

在一般的溝通過程中，**發訊者**會透過不同的**溝通渠道**(如：電話、電郵、面談、身體語言等)對**接收者**發放訊息。**訊息**包含發訊者的想法和情感。發訊者會就他想表達的訊息，選擇適當的文字、語言、身體語言，甚至圖像去讓接收者明白他的訊息。那便是發訊者的**編碼**。而接收者則會憑著他的感受、文化和語言系統去理解和詮釋發訊者的訊息。在溝通過程中，稱之為**解碼**。然而，在溝通過程中，往往因為溝通的情境、環境上的限制或因編碼和解碼失誤，造成不少溝通的障礙。不過，透過發訊者提問以及接收者回應的**回饋**過程，訊息可以獲得澄清和修訂，甚至可以強化有關訊息，發訊者和接收者更明確理解對方的意思和想法。

以西方人的習慣為例，他們大都會以身體語言，如：微笑、張開手，甚至擁吻到訪客人的面頰，並以「Welcome」來表達歡迎的訊息。當應邀者收到訊息後，亦會因應其文化背景及場合去解碼，大多會詮釋為熱烈歡迎的行為，因而會做出相應回饋。同樣的行為，在不同的文化、社區、場合，不同的接收者，也會有不同的理解和回饋。當對象換成了牛頭角「順嫂」，在繁忙的地鐵月台發生這種相遇和反應，便有可能會被解碼為「搏懵」，甚至被視為「侵犯性」行為。

3. 單向和雙向溝通

學習活動

活動目的：透過循環不斷的相互訊息傳遞、回饋，我們便不斷與周遭的個人／群體交流，產生雙向溝通過程。透過以下的遊戲活動，希望學員能辨識單向和雙向溝通的分別。

道 具：圖畫，畫紙、畫筆若干（每名學員最少一張畫紙、一枝筆）

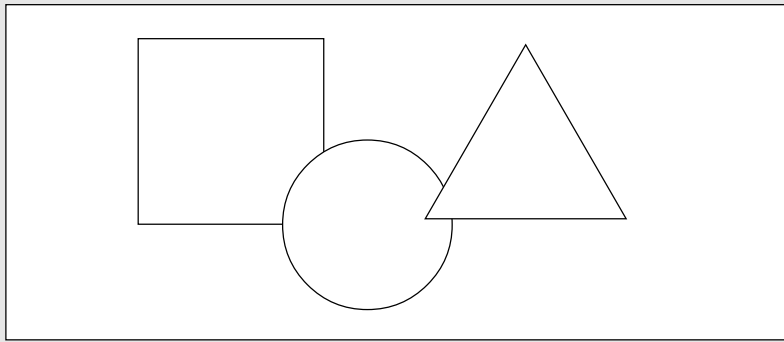
活動流程：

第一部份活動：單向溝通遊戲

活動名稱：「有你講，無人講」

1. 預先密封起圖畫，並貼在白板上。
2. 把學員分成兩組，背對背並排而坐。
3. 一組學員面向圖畫（組別A），另一組學員手背向圖畫（組別B）。
4. 掀開圖畫後，組別A的學員盡量將圖畫的內容、細則和特徵，告之組別B的學員；組別B的學員依靠組別A學員的描述，用筆盡量準確地繪在畫紙上。
5. 過程中，只有組別A的學員向組別B的學員做介紹、描述；組別B的學員不得借用任何方法向組別A發問。
6. 5分鐘內完成後，大家一起看看繪畫的成果。

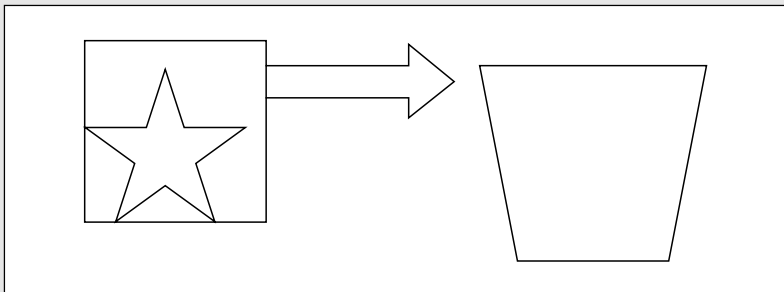
7. 圖畫可參考下圖：



第二部份活動：雙向溝通遊戲

活動名稱：「有問有答」

1. 組別 A 和組別 B 的學員合作繪畫另一幅圖畫。
2. 今次，負責描繪的組別 B 學員可以發問有關該圖畫的問題，而組別 A 的學員亦可以即時澄清和回應。
3. 同樣限時 5 分鐘，完成後，請把兩幅圖畫作出比較，那一幅與原稿較為近似。
4. 圖畫可參考下圖：



限時 20 分鐘（包括分組及活動後的重點分享）

活動小結

把兩部份活動的圖畫比較，只憑「單向溝通」描述出來的圖畫，其真確程度大多不及由兩組學員「雙向溝通」後所描繪的圖畫。這反映雙向溝通能讓發訊者和接收者更明確掌握對方的意思，減低在編碼和解碼過程中發生的錯誤詮釋。

日常生活中，我們經常會在接收訊息後作出回覆和反應。比如說：「哦」、「唔」、「知道」、「OK」，以表示我們已收到對方發出的訊息。我們亦可能會提出一些問題，再檢查一下收到的訊息是否真確。以約會為例，我們會查問清楚約會的地點、時間等。與此同時、發訊息的人便成了接收者，他亦同樣會作出回應，這過程會循環發生，直至雙方認為彼此達到共識為止。

雖然「雙向溝通」能有效交流訊息，但有時候「單向溝通」亦有其優點。如發出命令、指引，由於沒有討論的空間，只要求遵從和落實執行，故多會選擇以「單向溝通」的方法。譬如軍人要求下屬絕對遵從指令，使指令更快更有效執行。

4. 語言和非語言溝通（包括書面溝通）的功能和作用

人與人的溝通途徑，大抵可以分為「語言溝通」、「非語言溝通」和「書面溝通」三種。

溝通途徑	溝通形式
語言溝通	面談、通電話
非語言溝通	有別於說話和文字的溝通方法。通常是指身體語言所提供的暗示，如：外貌、儀表、面部表情、動作、聲音、空間距離（位置）、願付出的溝通時間和態度。
書面溝通	以文字和符號進行溝通。如書信、電郵、告示、周刊、備忘和上網（ICQ）。

學習活動

活動名稱：默劇試映室

活動目的：讓參與學員了解甚麼是非語言溝通，並體驗非語言溝通的特點。

道具：信封、指示卡 20 張

活動時間：約 15 分鐘

- 活動流程：
1. 預先預備指示卡，並分別放入 2 個信封內。
 2. 把學員分為兩組，輪流派代表抽出一個信封，依據信封內的指示卡，以非語言的方法（即不可說話及用文字、符號）向同組的學員表達指示卡的內容。
 3. 每組限時 5 分鐘，或在之前最快完成的一隊為勝。若做默劇的代表或其他組員犯規（如偷看指示卡），每犯規一次便減少 1 分鐘的演出時間。
 4. 指示卡的內容可由工作者或另一組學員預備，又或參考以下指示卡內容。

指示卡

指示卡（A 組）		指示卡（B 組）	
銷門	牛仔褸	洗碗	運動鞋
結婚	叉燒飽	生子	糯米飯
踩狗屎	福星高照	攪肚痛	一本萬利
食慾不振	打麻雀	皮膚乾燥	踏單車
尷尬	歡迎你	興奮	一陣見
搭飛機	去拜山	追女仔	扒龍舟
榨橙汁	砌西瓜	無帶錢	耍太極
劍橋	北極熊	康城	短吻鱷
尊敬老師	紫禁城	孝順阿媽	峨嵋山
雲吞麵		油炸鬼	

學習活動



活動名稱：殘酷叮叮—超級演員大比拼

活動目的：讓參與學員了解甚麼是語言溝通，並體驗如何運用語言、詞彙，更有效表達訊息。

道 具：信封、指示卡 40 張

活動時間：約 30 分鐘（遊戲 15 分鐘，討論 15 分鐘）

- 活動流程**：
1. 如之前的玩法，預先預備指示卡，並分別放入 4 個信封內。
 2. 把學員分為兩組，輪流派 2 位代表抽出一個信封，依據信封內的指示卡，以非語言及語言的溝通方法（即可說話及用文字、符號）向同組的學員表達指示卡的內容。但不可直接說出指示卡的內容（不論是用英語、廣東話、普通話，或其他語言），亦不可說出有關內容的同音或近音字。如果難以表達，演出的代表可略過該卡，表達另一指示卡。
 3. 每組每代表限時 3 分鐘。若演出的代表或其他組員犯規（如偷看指示卡），指示卡便作廢。那一組成功讓組員估中最多指示卡的獲勝。
 4. 指示卡的內容可由老師、另組學員預備，或參考以下指示卡內容。

指示卡

指示卡（A 組）		指示卡（B 組）	
第一信封	第二信封	第一信封	第二信封
秘密	威尼斯	大三巴	意見
哭笑不得	哥斯拉	七情上面	唐老鴨
信耶穌	浪漫	拜觀音	驚險
牛肉湯	大懶蛇	艇仔粥	膽小鬼
無厘頭	白骨精	包頂頸	豬八戒
李世民	打銅鑼	陳圓圓	彈鋼琴
交功課	遙控器	利是	發電機
我愛你	萬能膠	掛念你	鉛芯筆
摘芒果	糾纏不清	換尿片	貨如輪轉
收買佬	橡皮糖	售貨員	柑桔蜜
瘋人院	深藏不露	舞蹈館	活潑天真

活動小結

遊戲中學員須有良好的聯想能力 (association ability) 才能勝出，因為在默劇中，學員須憑抽象的身體語言來推想答案，而殘酷叮叮亦要學員將答案用其他詞彙或動作來表達，無論是表演者或是猜答案的學員，均須要聯想正確的答案。聯想就是我們對此事物的認識。這些知識是我們接收訊息後再將之演繹的參照資料 (Frame of Reference)，不同文化背景便產生不同的參照資料，譬如：台灣人將蠔叫作蚵仔；日本人稱飯盒做便當。

5. 影響溝通的因素和溝通障礙的成因

學習活動

活動名稱 : 非洲酋長的情深告白

活動目的 : 透過角色扮演讓學員體驗溝通障礙，並嘗試了解溝通障礙的成因。

道 具 : 角色扮演的對白（卡）

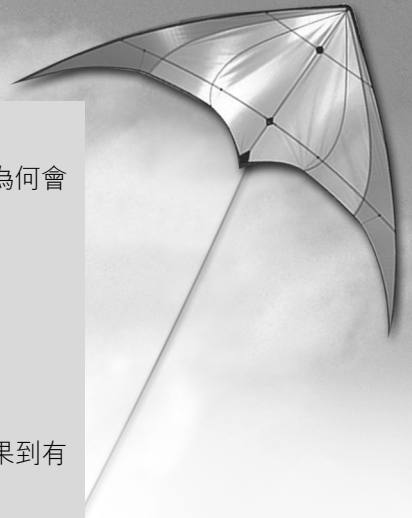
活動時間 : 約 25 分鐘

活動流程 :

1. 請一位學員扮演酋長角色，並由各學員估他想傳遞甚麼訊息。試寫出演出學員想表達的內容。
2. 演出的學員按下列的內容自由地其他學員溝通、交談，但事前班中的學員不可預先知道「非洲酋長」的內容、對白。
3. 導師可告知學員以下資料：非洲酋長因當地語言關係，所以他說話速度極快，像急口令一樣，而且說話每句中經常加插土話：包括「BB 吧吧」、「嘰嘰咕咕」、「瓜咕瓜咕」。
4. 溝通內容如下：

非洲酋長：

- BB 吧吧去睡嘰嘰咕咕士好瓜咕瓜咕吳 BB 吧吧好。
- 李瓜咕瓜咕 BB 吧吧上吳尚嘰嘰咕咕去睡 BB 吧吧事看語偶。
- 嘰嘰咕咕我上 BB 吧吧同你瓜咕瓜咕去睡 BB 吧吧事笑裡嘰嘰咕咕風猾說聲瓜咕瓜咕奇四 BB 吧吧寄德戴嘰嘰咕咕 BB 吧吧裝鼻坐睡瓜咕瓜咕事航 BB 吧吧胸 101 號 BB 吧吧基果到嘰嘰咕咕油雨牛曹原和楓好正
- 嘰嘰咕咕鰻部魚揚祥 BB 吧吧笑瓜咕瓜咕小勁拾芬嘰嘰咕咕浪 BB 吧吧漫。
- 嘰嘰咕咕鵝 BB 吧吧好呆瓜咕瓜咕李。
- BB 吧吧深敢銅利瓜咕瓜咕一棄蠔 BB 吧吧杏福
- BB 吧吧瓜咕瓜咕建李一笑鵝嘰嘰咕咕奏 BB 吧吧深瓜咕瓜咕跳。



討論重點

5. 你知道非洲酋長的溝通內容嗎？(只要把土話刪去便可知道酋長的深情告白)為何會出現這困難？甚麼原因造成溝通的障礙？

非洲酋長的真情告白內容

1. 去瑞士好唔好？
2. 你想唔想去瑞士看乳牛
3. 我想同你去瑞士少女峰滑雪，星期四記得帶裝備，坐瑞士航空101號機。果到有乳牛、草原和風。好正！
4. 漫步於羊腸小徑，十分浪漫。
5. 我好愛你。
6. 心感同你一起好幸福。
7. 見你一笑，我就心跳。

活動小結

雖然在日常生活費中，我們多以雙向溝通過程來與人交流和傳遞訊息，當中也會透過回饋過程來澄清訊息，然而，許多時仍會遇到溝通的障礙，令我們未能完全理解雙方的意思。


「溝通障礙」便是指那些在溝通過程影響訊息接收的清晰程度的各種因素。其實，溝通是一個極複雜的過程；就算我們以積極聆聽的態度和方法，並不斷提出回饋來澄清訊息；我們亦未必可百份百掌握對方所發訊息的每一個含意。所以，透過盡量認識溝通障礙的成因，相信才較易達致有效的溝通。

溝通障礙是潛藏的，難以細繖分野。粗略地，可以分成四類：

語義 (Semantic) 障礙

我們對事物的了解、認知，以致我們的經驗、想法、情緒、價值觀受身處的環境所影響。故此，當我們接觸到與我們文化、想法、情緒、習慣不符的訊息時，我們憑自己一貫習慣的模式去收集和處理訊息。當中可能出現演繹上的差異。如阿甲說「有困難！」對阿乙來說可能理解成阿甲處理事情遇到困難；但對於阿丙來說可能接收到是被阿甲拒絕的意思。於是當中便可能產生不同的溝通障礙。尤其是較抽象的詞彙，如：公平、浪漫、逍遙等。

某些詞彙和表達方式並非人所共知。當我們用一些專有名詞或只在某一群體、文化階層使用的修辭時，看不懂或聽不明白的人，便可能難以理解，甚至缺乏動機去弄清訊息。例如：一些新近港式的俚語，稱醜陋的女子為豬扒；稱呆笨的人為一碌葛；稱年長缺乏知識的婆婆為阿毛等，並非每一階層的人士所熟悉。

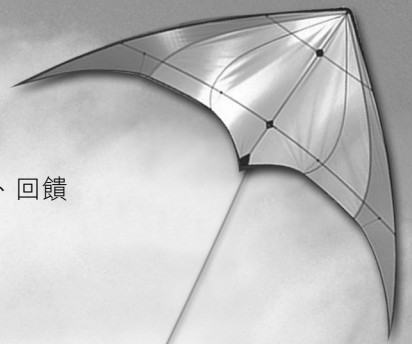


個人在因素產生的障礙

- 個人身體不適、精神或情緒不佳、缺乏耐性，以致未能客觀冷靜地去接收及分析訊息。
- 發訊者的訊息表達含糊，可能包括多個或多層次的訊息，以致接收者未能完全掌握訊息，而加以回應。譬如：「儘快」、「或者可以」等都是較難表達確實意圖的訊息。
- 發訊者未能以恰當的訊息編碼，如：恰當的語言、字彙、速度和渠道發出訊息，讓接收者明白其說話內容。像剛才酋長說話的音調節奏改變，如把「我」講做「鵝」，其他人便較難領悟其意思。先入為主的態度，亦容易把訊息扭曲。
- 過於重視所發訊息的對錯、是非，可能令我們忽略了溝通過程的非語言訊息，尤其是溝通過程的感受和想法，會因過於重字面的意思而容易產生誤會、扭曲或以遍蓋全。
- 太重視自己的觀點和價值取向，傾向只從個人的立場和需要出發；以致過於控制對方的內容和流程，影響與對方真誠開放地溝通。
- 因宗教、文化、地位、和價值取向而產生偏見、誤解和定型，這種先入為主的態度使我們無法互相信任，平等對話，也難以互相接納和詮釋對方的訊息。
- 因自尊心不足和自信低，以致較少運用回饋來澄清訊息，在表達上，也會表現畏縮和不能有效表達自己的意思。

外在環境引起的障礙

- 如果環境噪音太大、雙方距離太遠、溝通時的燈光不足都可能影響溝通的效能。
- 沒有足夠時間或機制去作回饋以澄清訊息，使訊息受到扭曲。
- 因應環境、溝通對象、和文化不同而衍生溝通規則和溝通常模。如：當有人正在演說時，工作人員即使交談，也得壓低聲浪，免得對其他人士造成滋擾，亦是對講者的尊重。
- 因權力不對等或雙方的熟諳程度，也會影響雙方是否有機會去進行平等坦誠的溝通或作回饋。譬如：上司與下屬的關係。
- 又或是機構 / 公司缺乏足夠而有效的溝通回饋機制，也會引致下情不能上達。因過量資訊而導致的障礙
- 發訊者一次過發放過多訊息，令接收者無法吸收和進行詮釋。
- 發訊息發放大量且沒有組織和分類的訊息，接收者無法以一思考架構去詮釋。如：非洲酋長的溝通方式，反映過量的資訊令接收者難以一時間處理過多訊息，於是只好選擇性地加以詮釋。再加上對於接收者來說，那是缺乏組織、系統的訊息，於是接收者就更難明白了。
- 接收者接收太多訊息，由於無法作深入的探究，便傾向以推敲、估計和假設的方式來詮釋有關訊息，也會容易把訊息扭曲。



6. 達致有效溝通的方法

有效的溝通就是指發訊息者能清晰地以多種渠道表達訊息，而接收者能透過積極聆聽、回饋等方法，去詮釋並理解這些訊息。故此要達至有效溝通可以考慮以下方法：

作為發出訊息者

- 清晰表達溝通內容，如：人物、時間、地點、事件、原因、過程等。
- 注意接收者的文化、背景和能力，如：與小孩談話與上司對話所用的字彙、修辭和語調便明顯有不同。
- 發出多個訊息時，稍作停頓，讓接收者作回應。並儘量避免同一時間發出過多的訊息。

作為接收訊息者

- 給予適當回應，澄清有關訊息。
- 憑對方的身體語言、面部表情、身處的場合、情境等理解發訊者的訊息以便完整地掌握全部的訊息。
- 避免先入為主的看法。
- 耐心聆聽，避免打斷別人說話或太早下判斷。

7. 認識溝通模式

每個人都有其獨特的溝通模式，有的說話時多從個人情感出發，有的著重事件分析，有的常帶批評責備，有的滿口甜言蜜語，惹人討好。其實，人與人之間的溝通十分複雜，而溝通障礙往往跟個人因素有重大影響。故此了解個人的溝通模式或許可提昇個人的溝通技巧，進而建立良好的人際關係。

根據溝通理論權威薩提爾（Virginia Satir），她提出五種溝通形態：

溝通形態	特色	行為表現	對人際關係的影響
討好型	用逢迎方法取悅他人，期望獲得認同和接納。	接受批評和讓步，但缺乏自我。	容易過度抑制自己；被人操控。
責備型	苛責、敵意，不顧他人感受，自我、獨裁。	自卑化為自大，愛批評及責備，不容易認同其他人的意見和要求。	表現優越、獨裁，難與人建立親密的聯繫。
超理性型	不流露感受。側重事件的理由和細節，忽視自己和他人感受。	言論、行為均講求完美；說話內多資料性。	予人嚴格、沉悶的印象，故社交較退縮和自我。
打岔型	對自己和身邊事物似乎毫不在意，以嘻笑來轉移焦點。	說話不切題，混亂、欠主題或方向。	難獲他人信任，因而影響與人建立真誠關係。
一致型	懂欣賞自己和他人，尊重自己和他人感受。	說話內容清晰真誠，表裡言行一致。	接納自己和他人，互相尊重、親切，能與人建立真誠的關係。



8. 功能不良的溝通形態對人際關係之影響

學習活動



- 活動名稱** : 邊種至係型？
- 活動目的** : 讓學員透過討論了解功能不良的溝通形態對人際關係的負面影響。
- 道 具** : 大海報紙 4 張
- 活動時間** : 約 30 分鐘
- 活動流程** : 把學員分成5組，分別討論具討好型、責備型、超理性型、打岔型溝通模式的人之行為表現和特式，並估計該「型」人士的人際關係，然後分組匯報。

活動小結

溝通模式與個人的自尊自信有極大關係。討好、責備、超理性和打岔型的人其溝通模式反映其自尊感太低，而他們行為表現往往令他與人難以平等、真誠和開放地溝通。

9. 科技發展下的溝通形態

隨著科技發展，十多年前流行的傳呼機，至現時的流動電話，甚至可發短訊的視像流動電話，都是時下香港人常用的溝通媒體。電腦的普及應用，互聯網迅速發展，成為現今最流行的溝通媒體之一。這些媒體的誕生，帶動現世代新溝通形態的出現，例如：ICQ、SMS、電郵等。

在這種溝通形態底下，訊息傳遞更快捷和方便。人與人的交流不再需要面對面進行，只須透過這些媒介便可以進行溝通。換而言之，資訊的交流和傳達不再受時間、地域、空間的限制。溝通的質量因而大大提昇，促使資訊的交流和傳遞增加，並加速了個人或團體的溝通互動，交流更為頻繁，有利社會和商業發展，例如：商業上促進了全球一體化的貿易。

新的溝通形態亦締造了ICQ文化、SMS文化。在使用ICQ、傳送短訊時，溝通者會使用最簡略的用詞，甚至符號與對方溝通，以達致快速地表達和回應。如：會把「YOU」寫成「U」，「AT」寫成「@」等文字詞彙表達訊息。但由於這種書面溝通形態，不著重正確使用文法和字彙，故有批評者表示青少年慣常使用這溝通形態容易影響正統的語文運用和發展。

而部份依賴這種溝通形態與別人溝通的人士，(例如：時下不少青少年都愛玩ICQ和傳送短訊)漸漸缺乏與人進行語言及非語言溝通的機會，一定程度或影響其社交和表達能力。

由於不用直接面見對話，容易將真正身份隱藏，有機會構成虛擬的網上友誼，扭曲了人與人之間真誠的交往。甚至有不法之徒利用這種溝通形態進行種種詐騙罪行。

總括而言，這種溝通形態，一方面促進了人際溝通交流的活動，另一方面亦有機會受到科技發展的束縛，被太多的訊息控制，因而減少了人們反思的時間。

IV. 結論

這節工作坊介紹了有關溝通的基本理論，透過遊戲和討論，讓大家明白單向和雙向溝通的分別，以及溝通過程中訊息傳遞媒介（語言及非語言）的作用。同時，亦利用有關練習使大家知道引起溝通障礙的成因。最後以薩提爾的溝通模式理論來協助學員反思自己的溝通風格。希望在完成這次訓練後，進一步的認識溝通，明白到原來溝通是一個複雜的過程，並能在訓練中增進對自己的了解。

V. 要旨重溫

以下是這一課的主旨，可以幫助你掌握本課的要旨：

1. 何為溝通及其功能？
2. 什麼是溝通的重要元素？
3. 單向和雙向溝通有何分別？比較兩者之強弱？
4. 請指出語言溝通和非語言溝通的分別及用處？
5. 達致有效溝通的方法有那些？
6. 薩提爾的溝通理論對人際相處有何影響？
7. 新一代溝通形態有何利弊？

VI. 參考書目

Benton, D.A. (1998) *Applied Human Relations: An Organizational and skill Development Approach: (6th ed.)*. USA : Prentice Hall.

Greenberg, J. & Baronm, R.A. (1995) *Behavior in Organizations: understanding and Managing the human side of work*. USA: Prentice Han, Inc.

Gudykunst, W.B. (1998) *Bridging differences: Effective Intergroup Communication*, (3rd ed.). HK: Sage.

PRIMEDIA Workplace Learning (1998): *Improving Communication Skills* (Video recording)

黃惠惠（2000）。*自我與人際溝通*。台北：張老師出版。

葛茉莉原著，林沈明瑩、陳登義、楊蓓翻譯（2000）。*薩提爾的家庭治療模式(The satir model - Family therapy and Beyond)*，台北：張老師出版有限公司。

薩提爾原著，吳就君譯著（1998）*家庭如果塑造人 (the New Peoplemaking)*，維珍尼亞。台北：張老師出版有限公司。