

## 從《馮媛客孟嘗君》看如何處理複雜的職場人際關係

韓雲婷 老師 108/01/20

在職場工作中，「溝通」是一件很重要的事。不管是對上司、屬下、同仁、客戶，或對各接洽商談的單位都需要更好的溝通技巧，這亦即所謂的『人際溝通』。

然而，在職場中，難免會碰到許多不如意的事，也會遭遇挫折。這時，自我心情的調適，或自我不斷的激勵，就是所謂的『自我溝通』。

有時我們在溝通時會不自覺地用一些『否定式』、『命令式』、或『上對下』的說話方式。例如：『你錯了，你錯了，話不能這麼說。』或是『唉呀，跟你說過多少次了，你這樣做不行啦。你怎麼那麼笨，跟你講你都不聽……』。

一般來說，人都不喜歡『被批評、被否定』。但是，有時我們在言談間卻不知不覺地流露出『自我中心主義』和『優越感』覺得自己都是對的，別人都是錯的。

可是，有句話說：『強勢的建議，是一種攻擊』。有時，即使我們說話的出發點是良善的、是好意的，但如果講話的口氣太強勢、太不注意到對方的感受，則對方聽起來，就會像是一種攻擊一樣，很不舒服。

所以，有時候我們的心中會有一種慨嘆：「你知道嗎？其實，我滿贊同你的想法，但我很不喜歡你『講話的口氣』。」「其實，我滿同意你的見解，但我很不喜歡你『講話的態度』。」

有時，我們會說：「我這個人很理性啊，你看，我的門都是開的，大家隨時都可以進來和我溝通啊。」可是，如果『我們的門是開的，心卻是關的』，又有什麼用呢？

因此，在溝通時，必須注意到對方的感受，畢竟每個人都有『自我尊嚴感的需求』，每個人都希望被肯定、被讚美、被認同、被附和，而不喜歡被否定、被輕視。

所以，即使雙方意見不同，但必須做到『異中求同、圓融溝通』，『有話照說，但口氣要委婉許多』。中國人造字很有意思，想想『我』這個字，是哪兩個字的組合呢？是『手』和『戈』。『我』字，竟然就是「每個人手上都拿著刀劍、武器」。

每個人都常做「自我防衛」，來保護自己。但是，在溝通時，人除了防衛自己之外，也要站在別人的立場來想。善用「同理心」，也學習控制自己的『舌頭』。在適當的時候，說出一句漂亮的話；也在必要的時候，及時打住一句不該說的話。因此，我們必須學習，『不要急著說、不要搶著說，而是要想著說』，絕對不要『逞口舌之快』而後悔，因為說話是沒有『橡皮擦』、沒有『立可白』的，不能再把話擦掉呀！

另外，職場溝通中，我們必須學習『情緒忍耐力』和『挫折忍耐力』，因為，『脾氣來了，福氣就沒有了』。

在我們碰到棘手的問題時，必須先靜下來、勿衝動行事，也學習『先處理心情、再處理事情』，免得事情愈弄愈糟糕。

有句話說：「生命的長度是上帝所給予的，但生命的寬度卻掌握在我們自己的手中。」

的確，我們雖然不能控制生命的『長度』，但我們可以控制生命的『寬度』。我們都可以在工作中，學習做更好的溝通，使人際關係更圓融，也使生命過得更漂亮、更有意義，不是嗎？

## 二、職場溝通技巧的九個觀念

《一個人的心情整理簿》的作者大野裕指出：「在人與人的關係中，不要變成一個過度追求完美的人，在可能的範圍內，請與不同的人，維持不同深淺程度的交集與往來。因為，在這樣的人際交往關係中，一定能遇到生命中重要的邂逅。」

曾經出版過多本著作的千田琢哉在他的其中一本著作《兩分鐘改變自己》中談到了63個關於改變的觀念，其中有關於改變人際關係的九件事如下。

### 1. 兩個孤獨的人相遇，是命運的安排

不用害怕一個人吃飯，也不用老是要接受每個人的邀約，有時候自己一個人行動，反而會遇到另外一個同樣也是一個人行動的人，這種相遇就是命運的安排，你們很可能會因此變成彼此很要好的朋友。

### 2. 面對討厭的人，不妨認為是人際關係的「隨堂考」

生活中你一定會遇到自己討厭的人，也一定會有人不喜歡你，當你無法避免的遇到自己不喜歡你的人，不妨就將它讓為是一種隨堂考，考驗自己的臨機應變能力。因為面對自己不喜歡的人，就讓自己的情緒受到影響，這是很不值得的一件事。

### 3. 第一次見面時不要虛張聲勢

有些人太過注重面子，覺得第一次見面一定要勝過對方，於是喜歡虛張聲勢，這種人太過注重面子勝過裡子，等到別人跟他變得比較熟了以後，才發現他不如自己原先表現的那樣，這時對方就會在心裡大大的扣分。

人際關係中，謹記第一次見面時不要虛張聲勢，自己懂多少才說多少，以免言多必失造成不可彌補的缺漏。

#### **4. 對別人打招呼不理不睬的人曾經遭霸凌**

對別人打招呼不理不睬的人，過去可能都在人際關係中受過傷害，於是慣性地替自己築起一道高牆，他們害怕別人跟自己親近。遇到這種人的時候，不妨持續主動地打招呼，打招呼久了，對方一定會卸下心防，下次碰到你可能就會對方主動跟你打招呼。

#### **5. 所有的批評都是自我介紹**

喜歡批評別人的人，通常自己的表現都沒有好到哪裡去，因此，喜歡藉由貶抑別人來得到抒發感。面對別人的批評，沒有必要因此感到消沈，只要持續集中精力在自己正在做的事情上即可。

#### **6. 沒有好笑的事就不要笑**

真正發自內心的笑，會讓人感到一種親切感，而故意勉強擠出來的笑容，則是一種皮笑肉不笑的尷尬感覺。真正發自內心的笑容，才能讓別人感到好感，下次當你覺得不好笑的時候，就不要硬擠出笑容，反而可能會因此讓別人感到不舒服。

#### **7. 猜拳時投機慢出拳，是減少人脈的禍根**

一個人誠信與信譽就是這個人最好的招牌，猜拳時老是慢出的人，贏了當下卻輸了誠信，因此永遠不要在猜拳時慢出，那是破壞自己人際關係的兇手之一。

#### **8. 猜拳時先出拳，應贏得眾人的支持**

猜拳時先出拳，無論有沒有贏，都能獲得別人的信任，別人將不會認為你是一個投機取巧的人，你也因此贏得了誠信。猜拳時喜歡慢出拳的人，總是想猜測別人想出什麼拳，這樣雖可能贏得了拳賽，卻輸了別人對你的信任與尊敬。

#### **9. 逼迫對方說「謝謝」的打招呼方式太卑鄙**

「感謝」必須讓對方打從心底說出口，任何人都不想被逼迫說出「謝謝」、「對不起」。所以，在人際關係的處理上，永遠不要逼迫別人對你說謝謝或對不起。「謝謝」與「對不起」必須讓別人主動的打從心底說出口。