

脾气来了，福气就没有了

2018-7-2

在职场工作中，“沟通”是一件很重要的事。不管是对上司、属下、同仁、客户，或对各接洽商谈的单位都需要更好的沟通技巧，这亦即所谓的“人际沟通”。

然而，在职场中，难免会碰到许多不如意的事，也会遭遇挫折。这时，自我心情的调适，或自我不断的激励，就是所谓的“自我沟通”。

有时我们在沟通时会不自觉地用一些“否定式”、“命令式”、或“上对下”的说话方式。例如：“你错了，你错了，话不能这么说。”或是“唉呀，跟你说过多少次了，你这样做不行啦。你怎么那么笨，跟你讲你都不听……”

一般来说，人都不喜欢“被批评、被否定”。但是，有时我们在言谈间却不知不觉地流露出“自我中心主义”和“优越感”，觉得自己都是对的，别人都是错的。

可是，有句话说：“强势的建议，是一种攻击”。有时，即使我们说话的出发点是良善的、是好意的，但如果讲话的口气太强势、太不注意到对方的感受，即对方听起来，就会像是一种攻击一样，很不舒服。

所以，有时候我们的心中会有一种慨叹：“你知道吗？其实，我满赞同你的想法，但我很不喜欢你‘讲话的口气’”。“其实，我满同意你的见解，但我很不喜欢你‘讲话的态度’”。

有时，我们会说：“我这个人很理性啊，你看，我的门都是开的，大家随时都可以进来和我沟通啊。”可是，如果“我们的门是开的，心却是关的”，又有什么用呢？

因此，在沟通时，必须注意到对方的感受，毕竟每个人都有“自我尊严感的需求”。每个人都希望被肯定、被赞美、被认同、被附和，而不喜欢被否定、被轻视。

所以，即使双方意见不同，但必须做到“异中求同、圆融沟通”，有话照说，但口气要委婉许多。

中国人造字很有意思，想想“我”这个字，是哪两个字的组合呢？是“手”和“戈”。“我”字，竟然就是“每个人手上都拿着刀剑、武器”。

所以每个人都常做“自我防卫”，来保护自己。但是，在沟通时，人除了防卫自己之外，也要站在别人的立场来想。善用“同理心”，也学习控制自己的“舌头”。在适当的时候，说出一句漂亮的话；也在必要的时候，及时打住一句不该说的话。

因此，我们必须学习，“不要急着说、不要抢着说，而是要想着说”，绝对不要“逞口舌之快”，而后悔，因为说话是没有“橡皮擦”、没有“立可白”的，不能再把话擦掉呀！

另外，职场沟通中，我们必须学习“情绪忍耐力”和“挫折忍耐力”，因为，“脾气来了，福气就没有了”。在我们碰到棘手的问题时，必须先静下来、勿冲动行事，也学习“先处理心情、再处理事情”，免得事情愈来愈糟糕。

有句话说：“生命的长度是上帝所给予的，但生命的宽度却掌握在我们自己的手中”。

的确，我们虽然不能控制生命的“长度”，但我们可以控制生命的“宽度”。我们都可以在工作中，学习做更好的沟通，使人际关系更圆融，也使生命过得更漂亮、更有意义，不是吗？