2017-05-08

**陳如月**

**注意說法與傳達方法**

在動物世界裡，當它們感受到比自己優越物種的威脅時會試圖消滅之。你可能在電視上看過，當有地盤之爭時，或是獸群首領的地位有被年輕者威脅之慮時，鄙視的情景，這都是保護自己的自然動作。

在職場上，我們對部屬或是後輩是否做過類似的事呢？古今東西，最大的工作壓力源是主管的存在。說話故意刁難的主管可能是害怕你的存在.....。如果是這樣的假設，你要確信你的所作所為能被主管接受嗎？

另一方面，讓我們從主管的角度來思考。當你看到你的部屬，並清楚地感覺到他們的能力比你好時，說不定你覺得你的地位岌岌可危。一旦感覺到了，部屬的存在就變得可怕，不知不覺接觸方法和語調說不定就變嚴厲。

但是，我們是人，不是動物。

為了彼此的幸福，要能控制情緒。可以思考和採取行動怎樣做對部屬和自己和組織來說最好。讓我們思考在辦公室裡經常看到的情況。

**話要看怎麼說**

正如俗話說的「話要看怎麼說」，溝通的好壞取決於「說法和傳達方法」。根據「說法和傳達方法」可以激勵人，反之亦然。

譬如，想像一下，營業處招募候選人做事，如果直截了當地說，「從來沒有做過這個工作的人請務必來候選」，此時那些被鎖定目標的人會覺得尷尬，氣氛會更糟。取而代之的是，「我們會好好地支援那些以前從未做過這個工作的人。請放心來候選。」，至少不會引起反感，並且比前者更有可能「如果那樣就試試看。」

即使沒有任何人舉手，結果必須指名時，前者的說法會比後者更容易讓被指名的人接受。

這個以外也有人事評量面談。這個面談是主管告訴部屬訊息的重要機會，不過，部屬是「用叛逆的心對所說的話作出反應的類型」，還是「讚美延展的類型」，如果沒有根據接受者的類型改變傳達的方式，就無法傳達本意。

在面談時，主管往往是夾雜著期待和改善點。關於這種方法，要是對方是叛逆類型會有效果，但如果是讚美延展類型將帶來失望和反感。關於讚美延展類型，先讚美優秀的部分是很重要的。再者，傳達改善點時，用「為了進一步發展，嘗試這些事情看看？」這樣的語氣，對方會誠心接受。

**不自覺地責備他人**

當諸位被主管問及︰「那個工作，結束了？」有什麼樣的感覺呢？「結束了？」說法的言外之意，包含有「還沒有看到報告，還沒結束吧？」，或者「做事很慢」等指責與輕蔑的心情。許多人對此會感覺不愉快。

如果回答，「是的，(當然)已經結束了」心情會好，不過，如果是「對不起，還沒」，或是「我想現在去做」支支吾吾搪塞。剩下的唯一的東西就是內疚和沮喪，以及「因為很多工作，所以不能唰~一聲快速結束」這樣的不滿和牢騷。

我們在職場有很多類似的例子，所以我們對於「那個工作，結束了？」簡單的一句話也會感到緊張的人，需要注意。即使沒有嫌惡的感覺，不是責備的口氣，如果被對方接受也是一樣的事。

在這種情況下，主管該怎樣問部屬才好呢？例如，希望自己擁有自主權的，有一種搭話的方法，「什麼時候對那個工作做評核呢？」如果是這種說法，並不是直接地問工作是否結束了，接收者可能沒有受到責備的感覺。「評核什麼時候做？」之外又加上「現在有什麼困難的事情？」幫助的話，對方會坦誠地面對。

且說，到目前為止我們談的都是從主管的角度思考，從部屬的角度如何能和主管溝通更好的方法。正如在開頭提到的，主管可能害怕部屬的存在，由部署站在主管的立場可以減輕這種害怕。

譬如，企劃提案時，如果請求主管的建議，能提高主管的重要性。出示可供選擇的方案讓主管選擇，可以讓主管有主導權。自己一個人能進行的議案也時常諮詢，可以得到「自己被依靠」，也提高主管的自尊心。不必卑躬屈膝，但要知道唯有部屬能減輕主管的害怕，讓我們從自身改善關係。

※　　　※　　　※

良好的溝通是指不被對方討厭，沒有反感。用言語溝通很難，但可以透過訓練學習，再稍微注意說法與傳達方法，雖不中，亦不遠矣！

–End–