

朱正中長老職場系列講座
突破職場關鍵：天國領導力



職場上得勝的人際關係

(大學生的職場入門指南)



免費提供使用，請勿翻印販售

進入職場前必須知道的事

敬拜詩歌

永遠敬拜



靈修經文

馬太福音七章 12 節

所以，無論何事，你們願意人怎樣待你們，你們也要怎樣待人，因為這就是律法和先知的道理。

歌羅西書三章 13 節

倘若這人與那人有嫌隙，總要彼此包容，彼此饒恕；主怎樣饒恕了你們，你們也要怎樣饒恕人。

傳道書四章 9 節

兩個人總比一個人好，因為二人勞碌同得美好的果效。

主題信息

據統計，大學生對未來職場最關心的問題，第一，如何能夠順利找到心中理想的工作？第二，如何才能在工作上盡快得心應手？第三，工作內涵與在學校所學沒什麼關聯，怎麼辦？第四，職場上要如何建立良好的的人際關係？最後，我們會有足夠的時間做好工作嗎？我們很忙，現在就很忙，會有時間嗎？我要回答這幾個問題，帮助大家順利地進入職場，並且能在現在的職場中適應得更好。

如何順利找到理想的工作？

學校的成績，在過去是滿重要的。但在今天，學校成績已經不那麼重要。尤其是在高科技工作與服務業，成績與被雇用的關係不是很直接。所以剛進職場的人可能會很沮喪，因為發現自己在大學四年所學到的東西根本就沒什麼用。究竟哪些才是我們在職場所需要的基本技巧？

首先是面談技巧，我們能跟老闆、顧客在一起談天，是有技巧的。有些人說：「我性格很急、很直爽，希望我講的話不要傷害到你。」講這種話的人，已經傷害到別人了。我跟大家分享一個自己的經驗。在大學時我參加了校園團契，給我相當大的幫助，因為我開始學會在眾人面前報告、講一些話。剛開始我都不知道該怎麼講，到後來越講越精彩，大家都喜歡聽我講。所以，口才是可以學習和操練的。

回答問題也需要技巧，回答得好可以讓別人知道你理解他的問題，才能延續對話溝通的時間。如果你跟顧客能夠延續對話約十分鐘，基本上把產品賣掉的或然率，會從 20% 提升到 40%；如果能延續超過十分鐘，賣出產品的或然率就高達 75%。回答別人問題的時候有很多技巧，可以藉著回答別人的問題展現自己的優勢。

有一次我面試一個年輕人，我問他家裡有沒有兄弟姊妹。這個年輕人的回答我永遠都不會忘記，他說：「我有兩個弟弟、一個妹妹。我的兩個弟弟都很皮，我的妹妹很乖，兩個弟弟常常欺負妹妹。所以我學會告訴他們男孩子該怎麼樣幫助女孩子、怎麼和女孩子相處。我告訴妹妹，當哥哥欺負妳的時候要如何處理中間的衝突。」他在告訴我什麼？他在告訴我一個很基礎的技術——解決衝突。回答問題為什麼很重要？回答問題時我們能夠表現出自己的優勢。藉著我們和人的溝通，可以傳遞很多訊息，所以回答問題是一個很重要的技術。

另外，我們要能表現自己的優勢。華人有一個缺點，當我們有一些優勢，別人稱讚我們時，通常我們都回答：「沒有啦」、「我不會啦」、「我很差的」。這是虛偽，聽到別人稱讚我們，我們回答：「是的，謝謝。」就可以了。表達優勢不是驕傲，因為那是事實，如果不是事實而是假冒為善的話，那是虛偽。但如果是事實，就該承認自己有這樣的優點。任何優勢都可以成長，我們要學會把自己的優勢最大化，擴大我們自己的強項。

如何盡快在工作上得心應手？

在職場上當菜鳥，跟在別的地方很不一樣。如果今天公司要雇一個高階管理人員（比如首席營運長，COO / Chief of Operating Officer），我們要知道他所有的經歷：他在前公司有沒有不法行為？在倫理上是不是非常守法？以及，我們要知道他的品格如何，還有他過去的經歷必須具備管理公司的能力。然而，剛從學校畢業進到職場的人沒有任何經歷，只能靠著證明自己的能力在工作上穩定下來；品格就成為其次的考量。

我以自己為例。我在學校主修化學，後來做管理的工作，最後我到市場上作營銷副總裁。市場營銷跟化學、管理是三個不同的世界。當我做市場營銷的時候，我跟自己說，公司給了我這樣的機會非常難得，所以我要努力學習。

可口可樂公司的產品，根本就沒有什麼奧祕，它真正的奧祕在其市場經營策略。

它把產品包裝、廣告做到一個地步，人看到這些廣告畫面，心裡就會想：「我要喝這個飲料！」一個公司的市場能夠做到這個地步，裡面的東西是非常奧祕的。比如可口可樂公司研究男性走到超市裡，是往左走，還是往右走？女性是往左走，還是往右走？都有不同趨向。當我們能夠掌握消費者心態的時候，才知道貨架空間該怎麼擺放，這叫「貨架陳設」。

當我在可口可樂工作時，我跟自己說，有這樣好的機會，我一定要在六個月內學會所有市場營銷的技巧和知識。所以我每週都到超市、便利商店看人怎麼買飲料，真的讓我學到很多。有一天我看到一個小孩走進商店，他拿了一罐藍色包裝的飲料（別家公司的飲料）就走了。我問他：「你為什麼選那個藍色的飲料，卻不選紅色的飲料？」「我喜歡藍色飲料包裝上的那個明星。」這一句話點醒我，我們的包裝還是用傳統的包裝，別人卻把明星擺在包裝上。

學校與職場的落差

學校裡學的東西跟我們工作的內涵無法接上，這是一個很大的現實問題，而且是不可避免的。這不應該成為你焦慮的事，因為每個人都會面臨這個狀況，重點反而是我們該如何處理？第一，學習謙卑的態度。不管你是什麼學校畢業都要謙虛，因為你還是個菜鳥，若你進到公司裡說我是什麼學校畢業、是學電子工程還是物理、我的 IQ 有多高……，那又怎樣？你要謙卑，謙虛的人才能讓人喜歡和你一起工作。

工作上你所知道的事，別人不一定在乎！不要炫耀自己的證書、專業，應該謙虛。在學校裡學的專業，之後到公司裡真正能夠用到的，其實少之又少。在學校裡應該多花時間去學溝通的能力、解決衝突的能力，學怎麼負責任、怎麼積極主動、怎麼提高 EQ……這樣你所得到的成果，會遠遠大過於在物理學、電子學拿到 A 的成績。

我不是學工的，所以面對電腦時常常像個文盲。我在管理公司時，電腦一有問題我都會打電話請教電腦部經理。有一天我的電腦又有狀況，他第一句話竟然是說：「這個問題很簡單啦！」這個人聰不聰明、機不機警，從這裡就可以看出來了。如果他說：「這是個很有意思的問題。」他就不會傷我的自尊心。他說這個問題很簡單，意思就是說我很笨！做人處事的道理就在於，也許我們在某些事上知道很多，但我們跟不懂的人打交道時，怎麼樣才不會傷到對方的自尊心，還能把問題解決，而且讓人很喜歡我；這才是最重要的事。

建立良性互動的職場人際關係

在會議中不講話的人經常會被忽略，所以我勸大家學會在會議中發言。沒有什麼蠢問題，只有不敢問的問題，所以我們要訓練自己發言的勇氣。譬如別人講了一些東西，我們可以沿著人家講的再延伸問一些問題，這樣通常不會出大錯。問問題的時候

不要挑戰人「對」或「錯」，而是問一些開放性的問題，像是：「可不可以請你再解釋一下，再多說一點」、「為什麼你的想法是這樣，而不是那樣？（「那樣」是我們自己的想法）」。我們可以用一些技巧，表達自己的想法。

另外，在公司裡面盡量說正向樂觀、有建設性，而不是毀滅性的話，不要說人糟糕或負面的論斷。喜歡抱怨的人是最令人討厭的人！我自己管理企業，如果看到一些人抱怨一些公司的事或人的事，我一定請他走。因為這種人就是個麻煩製造者，是造成許多問題的人。

良好的人際關係還有一個祕訣，就是要和人建立信任的關係。要建立彼此信任的關係，首先給人的第一印象一定要好，千萬不要讓人覺得我們很怪、很壓抑、不快樂。大部分東方人都有這個問題。我曾經請一個非裔美國人當祕書，他來了兩個禮拜後問我：「所有事情都好嗎？」我說：「很好，沒有什麼事。」過了兩個禮拜，他又問我一切都好嗎？我說一切都好。等他第三次問我，我回問他：「你為什麼一直這樣問我？」他說：「You look sad.」（你看起來很悲傷）我到鏡子前看，我真的看起來很悲傷，因為我都不笑！我們在學校時就要練習笑。笑可以給人好印象，最起碼「伸手不打笑臉人」。

第一印象為什麼重要？有第一印象之後，別人就開始探索，證明他對我們的印象是正確的。如果別人發現我們好像比較被動、負面，沒那麼樂觀，這樣的印象一旦形成，就很難再翻轉他對我們的既定印象；尤其如果對方是老闆，就更難了。所以在學校裡盡量學會積極正向、樂觀、開放性的思考，不管別人的想法多負面，我們仍然要保持比較正面的看法。

接下來，我們要快速地學習，一定要快速，因為現在的速度都非常地快。

結語：學生時期就培養品格、累積實力

成功與快樂的職場生活絕對不容易，很多人因此延畢，但遲早我們都要面對現實的工作和社會。然而從另一個角度看，職場是讓我們更加成熟、蛻變、成長的地方。我以前性格很害羞，但不斷鍛鍊後，現在可以在新加坡、亞太地區向做直銷的人演講。所以我要告訴大家，性格是可以改變的，沒有事情是不能改變的。尤其是一些基本的技術、技巧，都是可以學習的。因此在學校裡不要浪費時間玩樂，而要認真學習對職場有用的技巧，重要的是把品格樹立起來。等你進到職場，不論職場怎麼變化，你都能平靜安穩地處理、面對。（整理／吳俊德）

問題討論

1. 面對職場，你最大的問題是什麼？今天的信息給你什麼啟發或提醒？

2. 職場必備的一些基本技巧，你具備了嗎？你覺得自己最擅長的是什麼？最不懂的又是什麼？
3. 關於品格，你覺得自己是否已經具備足夠好的品格？為什麼？信仰對你的品格有什麼幫助嗎？

禱讀經文

歌羅西書三章 12-13、16-17 節

¹²所以，你們既是上帝的選民，聖潔蒙愛的人，就要存（原文是穿；下同）憐憫、恩慈、謙虛、溫柔、忍耐的心。¹³倘若這人與那人有嫌隙，總要彼此包容，彼此饒恕；主怎樣饒恕了你們，你們也要怎樣饒恕人。……¹⁶當用各樣的智慧，把基督的道理豐豐富富地存在心裡（或譯：當把基督的道理豐豐富富地存在心裡，以各樣的智慧），用詩章、頌詞、靈歌，彼此教導，互相勸戒，心被恩感，歌頌上帝。

¹⁷無論做什麼，或說話或行事，都要奉主耶穌的名，藉著祂感謝父上帝。

完勝職場秘訣

敬拜詩歌

耶穌基督



靈修經文

羅馬書十二章 14-15 節

¹⁴逼迫你們的，要給他們祝福；只要祝福，不可咒詛。¹⁵與喜樂的人要同樂；與哀哭的人要同哭。

主題信息

學校、職場以及商場，有什麼差別？它們之間的差別相當大。如果我們搞不清楚狀況，以為在職場跟在學校一樣，肯定會吃虧，創業也肯定失敗。最大的問題是，失敗了也搞不清楚自己怎麼失敗的。所以，我們一定要清楚這其中的差別。

學校、職場與商場的差別

首先，在學校學生基本上自我管理，自己管自己，老師也不管我們。你能不能夠管理自己？若是不管理自己，我們很可能睡到早上十點鐘、十一點鐘，甚至中午十二點才起床！一早上不上課也沒人管我們。而職場呢？基本上是個人和團隊的綜合表現。自己表現要好，再加上所在的團隊好，這兩項加總在一起，才能有凸出的表現。個人要好，在團隊裡表現又要好，一定要有相當的自律性。一個人在團隊裡如果沒有相當的自律性，開會遲到、該做的事沒做……這個團隊肯定出問題。

在商場上，除了個人自律與內部團隊的表現之外，還有「協同效應」。什麼是「協同效應」？商場上有很多環節是跟公司以外的人有關的，譬如我們開一間店，有供應商、顧客，這些都在整體的形象裡。所以我們必須考慮：供應商的服務品質好不好？顧客滿不滿意（所以我們必須知道顧客的回饋是什麼）？這些東西加總在一起，都會影響公司的業務。

其次，在職場上待人處事要面面俱到，而且要能把軟體和硬體的技術綜合在一起；否則，我們在公司就沒辦法處理很多工作。到商場，還要隨機掌握市場的變化，因為市場的局況瞬息萬變，需要很多機制來管理企業。而且商場還有資本投入、投資者的問題，所以，我們也必須要考慮怎麼樣才能夠幫助到企業，盡快地回收投資成本；這都是很大的挑戰。而在學校裡努力地念書、考試，就可以算是一個好學生。但在職場上，光努力是不夠的，我們更要有一個正確做事和做人的態度。

再者，從學校跨進職場有一道相當大的鴻溝，有很大的落差，因為學校的教學方式到目前為止仍然著重在教授／老師的灌輸。所謂教授／老師的灌輸，是他們把自己的經驗和學識教給學生，而學生所會的、所得到的，不會超過教授／老師知道的。尤其再加上現在的大學考試，經常是以老師所教的東西為準，我們所學的就更受侷限。

今天在公司裡所需要的是知識的衝撞（Collision of Knowledge），知識衝撞就能創造更多新的知識，創造更高的價值。我們如果想在職場上真正具備高價值，我們要學會用自己擁有的知識和訊息和別人碰撞。跟別人碰撞不是件容易的事，因為別人可能會挑戰我們，也可能會拒絕我們。這種情況下，我們有沒有足夠的心胸來面對？有沒有足夠的技巧能跟人討論？有沒有足夠的專業把別人的東西整合起來，變成一個新的想法？如果我們有這些能力，就是一個非常高價值的員工。

面對複雜化的人際關係

最後，學校裡人與人的關係非常單純，就是教授跟學生之間。但是進入職場後，人際關係就變成多面向。你跟老闆之間的關係不僅是你跟老闆之間的關係，因為很可能你老闆的老闆也參與在其中做決策，他有很大的權力決定你將來事業的發展，所以人際的關係變得很複雜。

另一個造成職場人際關係複雜的原因，是同事。同事很重要，很多時候老闆想要知道我們是個怎樣的人，他會去問我們的同事，不會直接問本人。當同事說：「這個人相處很不錯，他的為人……」，同事可以幫助我們，也可以不幫助我們，甚至反對我們，所以在職場上就會有相對複雜的人際關係。

第三個造成人際關係複雜的因素就是競爭、政治的問題，這會把職場上的人際關係變得非常的複雜。如果我們沒有具備基本能力，比如「EQ」，當我們沒有同理心、也無法認知到自己的短處和強項時，就會碰到許多瓶頸。職場有直接的利益關係，當我們賺錢的時候，就可以拿到紅利和獎金，所以利益衝突非常的直接。我希望大家明白，從學校進入職場和商場時，你所面臨的環境將不再像是學校那麼單純了。

為進入職場預備自己

1. 塑造你的品格

在今天的職場上，真正的能力、真正的優勢是從你的「品格」整體性地呈現出來。當品格加上知識和技術，力量就非常非常大。這是什麼意思？講一個比較簡單的比喻。如果我們有積極主動、非常負責任的品格，再加上能力和知識，我們所做的事情就會變得非常地好。有些人做事能力普通，另外有些人做得還可以，而我們做的事情因為負責任和積極主動，變成非常好；這中間就造成了差異性。

如果我們要真正準備好進入職場，最重要的事情是在學生階段就塑造品格，並且塑造基本的能力、技術、知識。這些準備好以後，我們就可以進入職場，發揮作用。學生時期是建造基本品格、素質和能力最重要的時期。在大學裡，很多人交朋友、談戀愛、玩網路遊戲，但我不覺得這些是重要的事情。如果我們把很多時間花在這些事上，我們所得到的回報不會很高。

2. 提升你的 EQ

很多人都認為自己的 IQ 很高、很聰明，等到 16、17 歲才發現自己原來不夠聰明！到那時，我們只能怪兩個人：爸爸和媽媽，因為是遺傳。但 EQ 可以學習，EQ 幫助人認知自己、有同理心、能調控自己的情緒、認識別人的情緒、能激勵人，這些都能使人願意靠近我們、跟我們做朋友，所以 EQ 在工作上很重要。

哈佛大學規定所有 MBA 的學生都必須修 EQ 的課程。EQ 是什麼？心理學家丹尼爾·高曼（Daniel Goleman，哈佛大學心理學博士）曾對 EQ 提出五個層面的探討。

① 自我認知（自己的情緒）

最上面一層是自我認知。現在究竟有多少年輕人，真正地能夠認知到自己的問題、強項、短處，以及該如何面對和調整自己的情緒？有很多 EQ 低的人根本不知道自己的情緒在變化（心跳已經提高、血液速度已經加快），於是他們很難調控、管理自己的情緒，就常常在人際關係中發生衝突和問題。所以很多 EQ 低的人明明在生氣，卻偏偏說：「我哪有生氣？」

② 調控自己情緒的能力

因為認知到自己的情緒，就能調控自己的情緒。請注意！EQ 沒有叫我們不要有負面情緒，任何情緒都有正面和負面的意義。如果沒有「悲傷」的心情，詩人就不會寫傷春悲秋的唐詩三百首；而「恐懼」讓我們警惕，不致犯下大錯。所以任何情緒都有正反兩面，不見得完全不好。當我們有情緒的時候，要知道自己正處在什麼情緒，我們才知道如何控制情緒。有時候生氣是好的，因為可以告訴別人：「你已經踩到我的底線。」我們的情緒是可以自己來調控及使用的。

③ 了解別人情緒的能力

有一次我在飛機上，坐我隔壁的年輕人把報紙攤開，就逼得我也必須看報紙。我跟他說：「年輕人，能不能把報紙摺半，我不想看你的報紙。」他就把它摺起來，過了十分鐘又打開，所以我在飛機上一半的時間還是在看報紙。EQ 低的人也不會想到別人，只想到自己，在很多行為上是沒有意識的。若我們不只了解自己的情緒，也了解別人的情緒，我們會知道對方可能正處在一個難過的狀態，就可以安慰、幫助他，不會再去刺激他。這樣我們就可以交到一些很好、很親近的朋友。

④ 激勵的能力

怎麼激勵？答案是動機（Motivation）與啟發（Inspiration）。動機和啟發分二種：外在和內在。99% 的成功人士都是能從內在自我激勵的人，當走到非常艱難的地步時，他們可以自己激勵自己，重新從人生的低谷走出來。但現今的基督徒不同，因為我們擁有最有力量的內在激勵——藉由創造萬物的上帝幫助我們、勉勵我們，我們可以把憂傷、焦慮卸在祂腳前，並且在祂的帶領下度過人生最艱難的處境。外在激勵（External Motivation）是有侷限的，它所維持的時間非常短暫。講一個比喻：如果老闆給你加薪，那個加薪的激勵可以維持多久？你相不相信加薪後的一個禮拜你就會問：「下一次加薪是什麼時候？」但自我激勵可以隨時激勵自己。

⑤ 維繫融洽人際關係的能力

維繫融洽的人際關係，這是職場上最大的挑戰。在職場上的社交很重要，但今天大部分的社交是透過 Facebook、Twitter，這已經走樣了！社群媒體上的每一個人都在炫耀自己的生活，已經失去了社交的作用。真正的社群媒體，是能藉著媒體知道彼此生活的處境、碰到的困難，彼此幫助，才真正有價值。高 EQ 能幫助我們與人相處，理解別人的情況，使我們有同理心而能換位思考，知道別人處在什麼狀況之下。不是同情心，而是同理心。在公司裡想和人合作，同理心扮演了非常重要的角色。

我在上海時，曾在公園看到一個爸爸帶著五歲的小孩在練習騎腳踏車。孩子一騎就摔跤，爸爸連忙說：「起來繼續練，練得很好。」我想說這個爸爸很不錯，很會鼓勵人。不過接下來孩子摔得很重，膝蓋已經有一點流血了。你猜爸爸說什麼？他說：「不痛的，起來再練。」這個爸爸真的沒有同理心，因為都流血了。如果我是爸爸，你猜我會怎麼做？我一定跪下來保持和孩子同樣的高度，對他說：「你的膝蓋流血一定會痛的。哭吧，你可以哭的。」這就是同理心。有同理心的人願意離開自己的位置，和人同等高度、講同樣的話，而不是訓誡對方。

結語：改變心態，是進入職場的首要事項

我要再次強調，學校與職場是完全不同的處境，想要以同樣的心態、方式在職場

生存，肯定行不通。我們必須在學校時就先預備好自己的品格，增進自己的 EQ，去面對複雜、瞬息萬變的職場。這樣當我們進入職場，才不會無法適應，也不至於在職場失敗了，還搞不清楚自己到底為什麼會失敗。（整理／吳俊德）

問題討論

1. 透過今天的信息，你知道職場與學校的差別在哪嗎？你覺得自己可以如何準備進入職場，或更好地在職場工作？
2. 你通常都用什麼方式自我激勵？基督信仰是如何幫助你面對生活中的難處？
3. 你覺得自己的 EQ 高嗎？為什麼？如何才能提升自己的 EQ？

禱讀經文

彼得前書三章 8-12 節

⁸總而言之，你們都要同心，彼此體恤，相愛如弟兄，存慈憐謙卑的心。⁹不以惡報惡，以辱罵還辱罵，倒要祝福；因你們是為此蒙召，好叫你們承受福氣。¹⁰因為經上說：人若愛生命，願享美福，須要禁止舌頭不出惡言，嘴唇不說詭詐的話；¹¹也要離惡行善，尋求和睦，一心追趕。¹²因為，主的眼看顧義人；主的耳聽他們的祈禱。惟有行惡的人，主向他們變臉。