

[Life]

會做人

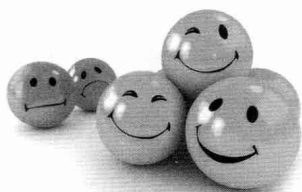
才能把事做好

王淑俐／著



「人」只有兩撇
寫起來簡單，做起來難！

會做人



才能把事做好

Clife

生命・生活・生涯

精神・活力・新生

發現生命的價值 肯定生命的可貴

國家圖書館出版品預行編目資料

會做人，才能把事做好 / 王淑俐著. -- 初版二刷. --
—臺北市：三民，2009
面；公分. -- (LIFE系列)

ISBN 978-957-14-4992-0 (平裝)

1. 人際關係 2. 溝通

177.3

97002246

◎ 會做人，才能把事做好

著 作 人 王淑俐
企劃編輯 黃麗瑾
責任編輯 關瑋茹
美術設計 陳健茹
校 對 王良郁

發 行 人 劉振強
著作財產權人 三民書局股份有限公司
發 行 所 三民書局股份有限公司
地址 臺北市復興北路386號
電話 (02)25006600
郵撥帳號 0009998-5

門 市 部 (復北店) 臺北市復興北路386號
(重南店) 臺北市重慶南路一段61號

出版日期 初版一刷 2008年2月
初版二刷 2009年3月

編 號 S 541320

行政院新聞局登記證局版臺業字第〇二〇〇號

有著作權・不准侵害

ISBN 978-957-14-4992-0 (平裝)

<http://www.sanmin.com.tw> 三民網路書店

※本書如有缺頁、破損或裝訂錯誤，請寄回本公司更換。



叢書出版緣起

現代人處在緊張、繁忙的生活步調中，在承受過度心理壓力而不自知的情況下，逐漸形成生理與心理疾病，例如憂鬱、躁鬱、失眠等，這種種的問題，不僅呈現在個人的身心層面，更可能演變成爲家庭破碎的悲劇，甚至耗費莫大的社會成本。我們從近年來發生的自殺、家暴、卡債族、失業問題等種種新聞中，不難發現問題的嚴重性，這些可能正發生在我我身邊的真實生命故事，也讓許多人不禁發出「我們的社會究竟怎麼了」的喟嘆！

面對著一個個受苦而無助的靈魂，我們能夠爲他們做些什麼？而身為對社會具有責任的文化出版者，我們又能否爲社會做些什麼？這一連串的觀察與思考，促使我們更深刻地反省，並澄清我們的意念，釐清我們想帶給社會一些什麼樣的東西，讓臺灣的社會，朝向一個更美好、更有希望，及更理想的未來。以此爲基礎，我們企畫了【LIFE】系列叢書，邀集在心理學、醫學、輔導、教育、社工等各領域中

學有專精的專家學者，共同為社會盡一分心力，提供社會大眾以更嶄新的眼光、更深層的思考，重新認識自己並關懷他人，進而發現生命的價值，肯定生命的可貴。

要解決問題，必須先面對問題、瞭解問題，更要能超越問題。從這個角度出發，

【LIFE】系列叢書透過「預防性」與「治療性」兩種角度，對現代人所遭遇的心理與現實困境，提出最專業的協助，給予最真心的支持。跳脫一般市面上的心理勵志書籍、或一般讀物所宣稱「神奇」、「速成」的效用，本叢書重視知識的可信度與嚴謹性，並強調文字的易讀性與親切感，除了使讀者獲得正確的知識，更期待能轉化知識為正向、積極的生活行動力。

值得一提的是，參與寫作的每位學者，不僅在學界與實務界學有專精，最令人感動的是，在邀稿過程中，他們與三民同樣抱持著對人類社會的理想與熱情，不計較稿酬的多少，願對人們的身心安頓進行關照，共同發心為臺灣社會來打拼。我們深切地期望三民【LIFE】系列叢書，能成為現代人的心靈良伴，讓我們透過閱讀，擁有更健康、更美好的人生。

序

二十年前，我開始上「人際關係與溝通」這門課時，我覺得很「心虛」，因為自己「太單純」，沒什麼人情世故的歷練。而且覺得「溝通」這種事，好像在成家立業之後，自然而然就能學會。

二十年過去了，我才發覺，自己還是「好單純」，並沒有因為成家立業，而自然學會「溝通」技巧。好像敵人比朋友多，常常弄得自己傷痕累累。但是，還是不能白活，也不能白白受苦；所以自以為「醞釀」出了一些溝通的「智慧」，誠心誠意地要奉獻給你們。

奉獻給我在天之靈的父親，我知道您一直在眷顧著我。

奉獻給生我的母親，謝謝您賦予我生命。

奉獻給我最愛的丈夫、兒女，你們是我每天快樂的泉源。

奉獻給我血緣之親的手足，不論在哪裡，我們都彼此關心。

奉獻給我上進、可愛的學生，我好喜歡看到你們。



奉獻給我志同道合的好朋友，因為有你的提攜，我才有表現的舞台。奉獻給我的讀者，你是讓這本書變得更有價值的關鍵。

其實，至今我仍是「人際溝通」這所學校的「小學生」，而且是「笨學生」，要努力學習的地方還有好多好多，例如：

如何面對不守信用的人？

如何面對會罵我笨的人？

如何面對有話直說甚至是惡言惡語的人？……

期待下一本書，繼續向大家報告我「跌倒」與「爬起」的歷程。

王淑俐

民國九十七年二月

會做人，

才能把事做好

目次

叢書出版緣起

序

第1篇 「會做人」之必要

「會做人」是門大學問

第1章 耐操、耐磨的「獲利」

第2章 如何成為「人氣王」？

第3章 會做人，才能把事情做好

第4章 我在「不希望你注意」的角落

第5章 我的超級阿嬤

第6章 我怎能不自卑？

第7章 惡作劇的代價

第8章 人們總是追隨成功者



44 38 33 27 22 16 10 4 2



第2篇 溝通技巧實作

溝通技巧需要自己練習

第1章 聽不到

第2章 愛你，不是因為你的美而已

第3章 輕輕的把話說出來

第4章 怒不可遏？

第5章 語言暴力

第6章 臺上三分鐘

第7章 養成溝通的習慣

第8章 「成功日記」的妙用

第9章 為什麼會陷入「惡性循環」？

102 95 89 83 77 71 64 58 52 50

第9篇 職場倫理與溝通

溝通中的人性因素

第1章 不要搶我的小皮包

第2章 學著做不喜歡的事

第3章 成功的人很少抱怨主管嚴厲

第4章 你知道上司被你氣得高血壓嗎？

第5章 一定要懂得自我推銷

第6章 我是軟柿子？

第7章 你必須具有的競爭力

第8章 圓滿處理「人」的問題

第9章 只要是我喜歡，有什麼不可以？

162 156 150 145 138 132 126 120 113 110



第4篇 兩性相處與情愛溝通



相知比相愛更重要

第1章 相信愛情

第2章 新好男人

第3章 當總統或第一夫人

第4章 女人的夢想

第5章 為什麼你不能「以我為傲」？

第6章 我不會吃不到麥當勞早餐

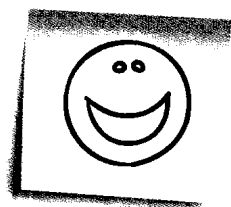
第7章 陪伴

第8章 我背叛自己

208 203 199 194 189 184 178 172 170

第1篇

「會做人」之必要





「會做人」是門大學問

從小到大，父母師長最注意的是我們的學業成績；畢竟考第幾名、上榜的是不是明星學校，最容易衡量成功與否。他們錯了嗎？當然不是！只是離開學校後，學業成績對於事業或人生的成功，決定性可能愈來愈小。逐漸的，我們會感覺到，有些事情，並不能靠考試得高分的那個腦袋來完全控制，例如：人際相處，就是一個很好的例子。年齡愈大，愈覺得要了解及說服別人，好難！對於父母、朋友、親密愛人、子女、老闆、顧客的心思，也覺得愈來愈難以正確掌握。

長大後，我們不能像孩子般任性、發脾氣，要求別人都必須了解我、包容我。也不能像學生時代那樣，只跟「死黨」在一起，而且任意的與不喜歡的人「絕交」。成功的標準已從「考高分」變成「會做人」，做人有多困難？有多重要？且看下面這首歌。

人 演唱：黃乙玲 作詞：紀明陽

人字若要寫，只有兩撇是真簡單，要做比登天還困難。

交情若讚，互相就到相牽，得罪若翻臉，使人膽寒。



的確！「做人」比登天還困難，所以歌詞的最後一句才說：「會做人是最希罕」（臺語，意指難得、少見）。人際關係是一輩子都學不完的功課，好還可以更好，就像我的瑜伽老師說的：「瑜伽的進步是沒有止境的。」人際關係也是一樣。



第1章 耐操、耐磨的「獲利」

——談「社會交換理論」的價值

剛讀大學時，因為家境清貧，為了填飽「扁肚皮」，一定得設法賺到錢，才能活得下去。看到課外活動組門前，貼了一張「校際演講比賽」的公告，第三名就有獎金一千元！我立即就毛遂自薦。但學校根本不打算派一個大一新鮮人參加，經我一再「糾纏」，他們終於不敵我的「厚臉皮」攻勢而降，並且找了一位最好的老師——每戰皆捷的鄺如丘學姐來指導我。

寫完演講稿交給鄺學姐批改，等著得到她的讚賞。不料，學姐卻將講稿退還給我，上面還打了好幾個大叉叉；這段要重寫，下段要重寫，下一段也一樣。還好我實在缺錢，為了這個第三名的「酬賞」，不論花多少代價，都願意承受。在第二次、第三次……第N次演講稿的修改後，我已飽嚙焦慮與挫折，只剩「嘔心瀝血」的感慨。那場演講比賽，我真的得了第三名，

讓我確信：付出「代價」是值得的！而我為什麼一直鎖定第三名？因為，我有自知之明，第一次參賽就以第一、二名為目標，太難達到啦！但又不能得第四名，因為那就沒有獎金了。



大學期間我參加各種比賽的「獲利」一直很好，因此我看待「貴人」的角度也就不太一樣。愈是對我有意見，一再要我修正的，愈是我的貴人。日後面對許多挑我毛病的情境，包括：學生、演講的聽眾、出版社的編輯、論文的審查等，我都分外喜悅，因為挑剔愈多，獲利愈大。當然，我也學會了自我挑剔，也就是先說出別人想到及沒想到的缺失，這不僅可為對方省事，而且別人也會覺得你很謙虛或有改過的誠意，就不會再挑剔了。

碩博士論文撰寫期間，我的指導教授賈馥荪恩師就「虧大了」，她不僅要我重寫，許多地方根本是在幫我重寫。真不知她的算盤怎麼打的，為什麼要為學生付出那麼多？她所看重的「報酬」又是什麼？報酬減去代價之後，還有利潤嗎？我只知道自己絕對是「賺方」，而她呢？

而今，我拿到博士學位已十七年了，對老師仍是依依不捨或說糾纏不清，一、兩個月就去馥茗恩師那兒「挖寶」一趟。什麼問題都想問，只希望八十二歲高齡的恩師能傾囊相授，而恩師也確實如此。我賺的實在太多，常常感到不安。



對於別人的挑剔，一般人都會反駁：

「我覺得這樣已經夠好了，為什麼還要改？」

「你太挑剔了，這樣我做不到。」

「天啊！要我怎麼做你才會滿意啊？」

從「社會交換理論」(Social exchange theory)來說，人是利己且極端自我中心的動物；選擇朋友時，也選那種能給我們最大「酬賞」(reward)的人。酬賞不一定是物質或經濟效益，也包括：美好的感覺、讚美、榮譽、實質的幫助、