

最危險的職場武器 THE MOST DANGEROUS WORKPLACE WEAPON

近年來職場上充滿了暴力，這讓人感到悲傷。專家們束手無策，不知道原因為何，也不知道解決的方法。但這裡所說的職場暴力和實際的行為形式不同，很少被注意到，但每天卻造成極大的破壞。

這樣令人身心俱疲的破壞和慘重的暴力來自於口舌的濫用。

我們大部分的人會看到這樣的景況，首先是主管不恰當地怒斥下屬。然後同事之間的開始討論引起一股不滿和苦毒的情緒，接著他們彼此互相批評。有時我們也會看到，一個顧客因為收銀員的小錯誤大罵，雖然這個收銀員已經盡了全力去彌補錯誤。

因著新的科技，過去的唇槍舌戰現在已經擴張大範圍了。為了快速，人們會使用電子郵件和簡訊或是語音留言，來表達他們的不滿。我們發現自己不放過任何機會，並且也有更多的媒體管道讓人們有表達的空間。

當然，口舌的問題是個老問題了。在網路還沒出現之前，甚至沒有人聽過簡訊和推特(tweeter)之前，美國的總統杜魯門就已經證實在情緒平復之前的溝通是多麼地危險。他立了一個規矩：每封盛怒之下寫的信件寄出去之前必須在他桌上停留 24 個小時。只有經過「降溫期」之後他的想法仍然沒有改變的話，他才會寄出這封信。據說在他生命的最後時刻，杜魯門已經累積了一整個抽屜的「憤怒信」。

杜魯門總統使用此法來回應數千年以來一直存在的問題：「憤怒」。聖經裡在很多地方也討論這個問題，尤其是在雅各書。「這樣，舌頭在百體裏也是最小的，卻能說大話。看哪，最小的火能點著最大的樹林。舌頭就是火，在我們百體中，舌頭是個罪惡的世界，能污穢全身，也能把生命的輪子點起來，並且是從地獄裏點著的。各類的走獸、飛禽、昆蟲、水族，本來都可以制伏，也已經被人制伏了；惟獨舌頭沒有人能制伏，是不止息的惡物，滿了害死人的毒氣。我們用舌頭頌讚那為主、為父的，又用舌頭咒詛那照著 神形像被造的人。」(雅各書 3 章 5-9 節)

我承認自己也是一個舌頭肇事者。多年來，每當憤怒來臨時，我會用憤怒的字眼來表達我的不愉快。這樣做可以發洩我的挫折感，但是對聽者來說卻是一個大災難。所以，如何處理危險的武器：「舌頭」是一個重要的功課，以下是重點分享：

說話之前，請謹慎思考。我們經常覺得自己是對的，但是如何去表達不造成傷害才是重點。「多言多語難免有過；禁止嘴唇是有智慧。」(箴言 10 章 19 節)

尋求造就、而非破壞。生氣的時候，我們經常會用話語來攻擊人，但是用言語造就鼓勵人是更好的。「污穢的言語一句不可出口，只要隨事說造就人的好話，叫聽見的人得益處。」(以弗所書 4 章 29 節)

勞勃·泰默西是領袖資產協會的傳播部副部長，這是一個總部在美國喬治亞州亞特蘭大的非營利組織。他也是一個有 40 年經驗的退休新聞工作者。他寫過一本書「最佳狀態的商業：箴言給今日職場的歷久

彌新智慧」(Business At Its Best: Timeless Wisdom from Proverbs for Today's Workplace)。他也與 David A. Stoddard 合著一本書「導師之心」(The Heart of Mentoring)。最近他還編輯 Gary Highfield 所寫的书「當『想要』變成『必須』！」要了解更多資訊,可上網 www.leaderslegacy.com 或上他的部落格 www.bobtamasy.blogspot.com 以及 www.bobtamasy.wordpress.com。

省思 / 討論題目

第一、你是否曾經看過有人用言語來欺凌另外一個人?那樣的場景,讓你感覺如何?

第二、沒有恰當地運用舌頭和語言,是否是困擾你的問題?你曾經處理過這個問題嗎?現在你如何處理?

第三、對於經常濫用語言欺凌他人的人,你如何回應?如果這樣的人出現在你的職場上,你認為你該回應嗎?

第四、以弗所書鼓勵我們正面地使用語言,用來造就人而不是傷害。是否有人用言語建造鼓勵你呢?最近你是否也用語言來正面積極地建造他人呢?如果有,這樣的經驗帶給你甚麼感受呢?

註:若你有聖經且想要看有關此主題的其他經文,請看:

箴言 4 章 24 節, 10 章 20-21 節, 11 章 12 節, 12 章 14、23 節, 13 章 3 節, 16 章 23-24 節, 20 章 19 節, 22 章 11 節

— 全文翻譯出自台灣總會, CBMC香港根據英文原文稍作修改

CBMC Hong Kong

地址: 香港九龍彌敦道 580G-K 號彌敦中心 9 樓 905 室

Tel: (852) 2805-1923 Fax: (852) 3905-8789

Email: enquiry@cbmc.org.hk

Web: <http://www.cbmc.org.hk>