

罵人 不是好方法

◆ 文 / 林俊龍 慈濟醫療志業執行長



罵人不是解決問題的方法。為什麼不是呢？

很多主管，一碰到事情不如自己預期的結果，或是遭遇挫折時，第一個反應就是先罵人。

舉個例子來說，可能大家聽說過，過去許多醫生在急診室或開刀房覺得工作不順手，就會開始罵人，更生氣的甚至會摔東西、丟手術刀。但是發完脾氣之後呢，事情卻不會因此而更順利。當然現在這種情形應該比較少見了。

在很急的情況下，其實，我們應該要更冷靜地找出問題癥結所在，才能真正解決問題，而不應該忙著發脾氣。特別是許多問題並非在一時之間發生，而是已經累積了幾個月或幾年，像這種長年累月積下來的問題，一定要先找出問題的根源才能解決，不要一昧地情緒反應。

許多管理模式是主管高高在上，用命令的、指使的，要屬下去做事情。但是我們的管理，是要「委託」、「授權」，給同仁空間發揮，而做不好的責任，就由主管來承擔。如同美國前總統杜魯門在白宮辦公室桌上的座右銘：“The

Buck Stops Here”，意思是：「由我負最後全部的責任。」做主管一定要扛起責任，不推託、不找藉口；同仁幫忙做事，主管要心存感激；如果同仁做不好，一定有原因，主管要找原因，協助同仁解決問題。

危機即是轉機 逆增上緣

當遇到問題，不但不用生氣罵人，反而可以從另一個角度切入，那就是「危機就是轉機」。英文「Crisis」這個字，中文翻譯得很傳神，就翻譯成「危機」，「危」字指危險，如果沒有處理好，可能會造成相當大的問題；「機」字指機會，你把它當成一個機會來改變，那麼危機就會變成轉機；一個不順暢的流程，可能因此而改善，這就是一個好機會。也就是佛法所說的「逆境就是增上緣」。

佛法常說，修行要「藉事練心」，藉由一件事情的發生來改善它的流程，修練自己的內心，這不是很難得的機會嗎？

佛法也說，「煩惱即菩提」，當你碰到困難、不順的時候，就是你修行最好的機會，可以從中去了解體會。

如果凡事都能以罵別人來解決的話，那還真簡單。其實若不能深自反省、不能了解問題癥結所在的話，問題永遠會持續發生下去，沒有改善、沒有解決的一天。我們做主管的「程度」到哪裡？在遇到衝擊、衝突時就會呈現出來。

衝突出現時，要想想證嚴上人常說的：「山不轉，路轉。路不轉，心轉。」還有另一句靜思語：「生氣，是拿別人的錯誤來懲罰自己。」要保持平心靜氣，去找出事情癥結的所在，解決問題才有用。

平息自身的憤怒

生氣、發怒，代表缺乏自信。另一個心態，就是覺得自己是被害人，覺得被人家陷害。不過當你一直處在生氣、不平靜的狀態，就不會去想自己會不會哪裡有做錯了。而為了爭一時之氣，經常會造成許多遺憾。

人在憤怒的時候，常常失去理智，沒有辦法客觀地針對事實評估，做最好的決定，所以上人常常說：「生氣是短暫的發瘋。」也在《法譬如水——慈悲三昧水懺講記》中告訴我們「貪瞋痴」三毒會讓人生起無數的煩惱，「瞋」是發脾氣，會使一個人的人格受到破壞，讓人人害怕、人人遠離、人人討厭，也因此上人開示提醒：「瞋怒傲慢是修羅因，常時與人爭長論短，無有道理心生無明，易動怒氣結惡業報。」所以發脾氣動怒、甚至罵人，實在要不得。

部屬如何面對主管的情緒

那麼，如果主管罵人或是情緒失控，部屬又該怎麼應對呢？讓我先分享自己在實習、住院醫師訓練時期的經驗。

大約五十年前的大醫院裡，老教授們非常令人敬畏，我們這些菜鳥一定要被電得「金光閃閃」的才能「出師」。跟診時，教授會拿起病歷，打開一看立刻生氣地說：「寫那什麼東西？」接著菜鳥們嘔心瀝血的傑作就被摔在地上。如果是你，你會怎麼做呢？能被老師的情緒影響嗎？那還怎麼學習？最好的方法，就是把被摔到地上的心血撿起來，然後跟老師說「抱歉」，讓對方的氣頭過去就好了。順道一提，早年這種「尊師重道」的禮節，還是值得推崇的。

對於有情緒的主管或長輩，不要馬上回嘴，馬上回嘴的話就等於是火上添油，越燒越烈，結果絕對不是我們樂意見到的。「反駁」、「互嗆」都不是解決問題的方法，心中一定要有一個認知：「只要是對的，事情總有水落石出的一天。」空間和時間都會站在你這一邊，不要急於一時。因此，對於別人負面的反應要學會「慢半拍」，忍一時，天長地久；退一步，海闊天空。

慈濟管理的核心價值之一，是有因就有果，種什麼因得什麼果，佛經也說：「因果循環，歷歷不爽」，因緣果報，你我對於後果的承受是怎麼樣都跑不掉的。所以，在職場中，不管是主管、是部屬，或是在生活中，都不要遇事就開罵。