

# 任何改變，只要開始就是好事



最近生活中連著發生幾個小故事，突然讓我有個很深的感觸：用一句話簡單歸納，就是六個字：「開始就是好事」。

第一個故事的主角是一位長輩的兒子。這個年輕人非常優秀，明年就要從台灣最頂尖的大學畢業。因為對觀光旅遊有興趣，所以打算去英國深造，而且已經一口氣得到五個研究所的入學許可，還有好幾個獎學金。也正因如此，他感到難以取捨，所以來找我，請我提供意見。

見面後，這個年輕人興奮地一口氣介紹完所有錄取他的學校，然後苦惱地問：到底該選哪一所？有沒有實習、靠近什麼區域……這些不同的條件，到底有什麼差別？

## 開始體驗，是件好事

我沒有直接回答，倒是先反問他：「你說對觀光旅遊有興趣，你打過工嗎？」「你想像過畢業後回國，會從事什麼樣的工作？」幾個問題下來，他的答案都是「沒有。」大學四年間，他只當過家教，從來沒有相關經驗，對未來的想像也只停留在可能做行銷、管理等相關職務的「概念」上，不是具體的理解。

聽完之後，我說：「我勸你先不要出國留學。」如果真的想進這個領域，最好的辦法，是找家餐廳或飯店先去做一、兩年。假使一、兩年後仍然覺得有興趣、有熱忱，還想學習，到時自然會知道去哪裡念比較好。

現在選擇英國，理由是學費便宜，但是工作幾年存了錢，選項更多。假使以後想去海外發展，可能該去美國；假使有教書的規劃，去英國拿學位比較快；假使要精進實務，最好去



瑞士……有了清楚的目標，知道哪裡不足，自然就知道該往哪裡去。年輕人滿腔熱血，當場像是被我潑了桶冷水。所以我又補充說明了一下：要是出國拿個碩士，是為了豐富人生體驗，拓展視野，對長遠的生涯有所幫助，當然還是可以去，可是想法要對，回來後才不會後悔。畢竟，換成一個高職餐飲科畢業的學生，在學校學了三年，當你讀大學時，他又做了四年事，等你念完研究所，他已經有八年半的資歷了。在很多能力上，你是不如他的，若是又抱著薪水、職務都要比他好的念頭，在職涯展開之初，就會碰上很大的落差。

對這個年輕人來說，早點開始親身體會工作的本質，才真正是件好事；而第二個故事，也和它有些相互呼應。

### 開始實踐，是件好事

最近我到一所餐飲相關學校演講，因為服務業需才孔急，老師告訴我，同學們每個人平均有五到七個工作機會，希望我傳遞正確的工作態度給他們。我一方面為他們覺得高興，一方面也不希望太嚴肅，所以開場時，先拋了個問題問大家：「同學們，你們自己覺得自己最欠缺什麼？」

換成年輕時的我被問到這個問題，說不定會回答：「我缺錢」、「我缺時間」。但讓我十分意外的是，當天很多人回答的是：「我缺信心」、「我缺選擇的判斷力」、「我缺創造力」……都是非常棒而且非常成熟的答案。

於是我對他們說，能夠意識到自己缺少什麼，也是種很珍貴的能力。只是，若因此而過分踟躕猶豫，那就是想太多了！既然每個人都有好幾個工作機會，何不從中找個環境相對比較好、可以學習的，就去做



吧！你們真正缺的，是這種「一股腦兒勇往直前」的熱忱！

不用管自己創造力夠不夠、自信夠不夠，去做了之後，這些你不確定的能力，自然會在過程中建立，像花朵般一一綻放開來。

第三個故事回到我身上。以前覺得自己工作、學習都很努力，所以碰到其他同事犯錯，經常直接批評。一旦有同事來問我問題，因為忙碌，總是直接下指令，要對方在期限內完成。遇到效率不彰、表現不好的主管，溝通也向來直指核心，從不拖泥帶水。

然而，不管是看書、聽演講、上課，都告訴我：管理要用鼓勵代替批評，用建議代替指示，用詢問代替制式的規範。問題是，儘管知道，就是改不過來。

### 開始改變，是件好事

這幾年，我的工作內容愈來愈複雜，繼續沿用過去做法，發現愈來愈無效，「非改不可」的訊息愈來愈強烈。所以，我終於下定決心，一定要改變。我開始在桌上自己看得見的地方，貼上小紙條寫著「先發問」或是「先忍住」，就像二十幾年前站櫃台時，在底下貼著紙條寫「記得笑」一樣，提醒自己無時無刻去面對個性中的缺點。

慢慢嘗試下來，開始有人告訴我：「你好像講話不一樣了。」這時候，最快樂的人反而是自己。因為改變自己雖然困難，但是自己先改變了，別人才更有改變的可能性。我發現，它的影響比只有單向要求，力量更大。

不管是別人的例子，還是自己的經驗，我都深深感受到，只有先開始，才有接下來的故事。所以，你說開始是不是件好事？當然是！

