

生活進行式】黑幼龍 / 親和力與笑容

2020-11-15 00:00 聯合報 / 黑幼龍



圖／腦大

一次難忘的經驗

我不想盡跟你談順心的事。人的一生本來就是起起伏伏的，我要跟你談一件讓我悶了好多年的事。

多年前我帶著太太一起去阿拉斯加，參加一個國際論壇。第一次去這麼一個冰天雪地的地方，真的很興奮。

我們好像比別人早到了一天。在一間報到的會議室裡，我遇到了一位在台灣很有名的企業家，我相當熱情地過去跟他打招呼。令人震驚的是，他什麼反應都沒有，一臉撲克牌的面孔，毫無表情。由於我先伸出手，他勉強地跟我握了一下，立即收回手，然後轉頭看向他處，慢慢地晃開離去。一句話都沒有，更沒有絲毫笑容，簡單說，就是連個招呼都不想打。

當時我愣在那兒，像是中了箭似地，傻站了一會，不知所措。

他平常的日子是怎麼過的？他的集團少則有上萬人（服務業），這些人會想接近他嗎？他有好多位總經理、副總經理，會想跟他說真心話嗎？在這樣的老闆下面工作，會全心投入嗎？會快樂嗎？

家人呢？兒子女兒大概都很怕他，家中氣氛應該常是冷冷的，冷到只能讓人頭皮發麻。他的日子好難受，他周圍的人的日子，料想是更難受。

那是一次難忘的經驗。但你相信嗎，我沒有懷恨在心，也很少跟外人提過這件事，尤其是他現已離世，我更沒有理由還念念不忘。

但這件事卻讓我更進一步體認了笑容、親和力的關鍵影響。笑容的最大受惠者是他自己，冷漠的最大受害者也是他自己。我要時時提醒自己面帶笑容。面對家人、公司裡的同事，特別是基層工作人員，我要常常微笑問候；面對朋友、社團人士、飛機上的空姐、高鐵捷運車廂裡遇到的陌生人，適時面帶笑容點個頭，至少不要一臉兇巴巴的樣子。這樣我的日子會更開心，相信也會影響到他們。

十五秒的親和力

卡內基先生從 1912 年創辦卡內基訓練，到 1936 年，靠實驗累積了寶貴的三十條人際關係的原則；其中第五條就是：經常微笑。可見中外一致，笑容代表著友善、關心、尊重、親和力。卡內基更認為，笑容是內心的熱忱展露在外面的表徵。

有些人可能很友善，也很關心別人，只是沒有保持笑容的習慣而已。甚至覺得人不該假裝笑，硬要假裝笑，好像有點虛偽；這就有點嚴重了，也該由你自己去判斷，自己去決定。我只想提問：既然你很友善，為什麼要讓別人誤會你是個冷漠的人呢？

二十多年前，有一次我在奧蘭多開年會，世界各地的卡內基訓練同仁都來了。大會期間，有一位外界來賓演講，他的比喻是，現今好多人胸前掛了一個牌子，牌子上寫的是：請勿打擾。這樣的人，在辦公室裡真的很多人不敢來打擾他，家裡、社交場合，別人也離他遠遠的。要是一個機構的負責人給同事這樣的印象，溝通的管道一定常常是關閉的。問題是，那個人自己不知道胸前掛著「請勿打擾」，要是知道的話，他早就把這塊牌子丟掉，換上微笑。

《大趨勢》這本書的作者奈思比，有一次訪問北歐航空公司總經理卡松先生，問他是怎麼把一家每年賠錢的公司，轉變成賺錢的公司？卡松的回答是，他做過一個調查，旅客從辦理登機手續，到拿了行李走人，航空公司平均只能抓住他十五秒鐘的注意力；而卡松就是帶著同仁好好利用這十五秒鐘。十五秒鐘能做什麼，多半就是一個笑容吧！

全世界大概有上千家航空公司，它們的飛機都是一樣的，不是波音公司就是空中巴士，飛行的航線、高度也是一樣的，起飛落地的跑道也是一樣的，管制塔台、海關、出入境、安全檢查都是共用的，連最終的行李盤也是共用的。卡松說，北歐航空唯一能與眾不同的，就是笑容。善用了寶貴的十五秒。

想不到我在笑容方面與你談了那麼多。笑容是那麼的美好，它會促使別人更接近你，更想跟你談心，更願意與你交往。然後呢？哈佛大學做過那項為期七十五年的調查研究，證明了影響我們成功、健康、快樂的最大因素是深厚的人際關係、真誠互信的溝通。親和力是溝通人際關係的先決條件。

笑容能幫助我們成為具有親和力的父母、主管、同事、朋友。

謝謝你這麼有耐心。可能你現在已經想像得到，我此刻的笑容了。

●摘自天下雜誌出版《好想與努力的你分享》

轉自: <https://udn.com/news/story/12663/5012695>

聯合新聞網