

## 情緒管理之我思故我在

現代人所指的情緒管理即是所謂EQ，如同作者王邦雄老師所提到，EQ並非讀幾本書就能夠學會，不同於課本所學的知識，EQ包含了修養、道德、包容等等要件所構成，需要長年累月的累積。隨著工商業發達、經濟起飛到現在公民意識抬頭，每一樣都述說著台灣各階段的成長與發展，但是以前的鄉土人情味卻也隨之殆盡。現在的人們忙茫盲，小時候要認真念書、補才藝才能夠迎頭趕上其他人，高中、大學、研究所更是要以國立、甚至前幾志願為目標，課業壓力非常的大。即使到職場上，每個人都為了工作賺錢而活，忙碌似乎已是家常便飯，早早出門晚晚回家，這樣的成長背景及生活環境，讓我們養成〈自掃門前雪〉的習慣，我們甚至連鄰居長怎麼樣、叫什麼名字，可能都不知道。更可悲的是，通常我們遇到了互有利害關係的狀況時，常常出現針鋒相對的火爆場面，例如車禍、大樓管委會開會等。在在都顯示出我們社會的病態一面，常常「得理不饒人」，有理的一方咄咄逼人，理虧的人大聲嚷嚷，如同兩頭山羊要過獨木橋一般，誰也不讓誰。問題出現了嗎？我們的情緒管理呢？

記得孔子曾經說過，「修身齊家治國平天下」，王者欲得天下，必先能夠治理好自己的國家，要想管理好一個大國，則必須撐起自己的家庭，而修身養性更是做好所有事情的根基。換言之，做好自己的情

緒管理，則是邁向成功的第一步。

道德品格的養成是從小做起，在學校念書，除了求知還要求德，所以老師在教育小朋友時，占了舉足輕重的地位。舉例來說，前些日子，我大姊的小孩回來我家玩玩，我在跟他玩耍的時候，他嘴邊常常掛著「學校老師說．．．，學校老師說．．．」。這代表著老師的一句話，可以帶給他很大的影響，所以身為表率的老師，可以教導我們EQ管理。小孩子吵架是在所難免的事情，這時候適時教育他們，讓他們自然而然記住，得饒人處且饒人的道理，這會關係到他們以後的成長過程。

一個人IQ高，EQ卻很低，這樣的人如同王邦雄老師書中所提，有知識力沒有包容力的人，往往會陷入我比任何人強的迷思中，「比較」會是他的重心，在職場上，他就是要贏別人，要表現給老闆看，讓老闆認為沒有我，公司的運轉會出現問題。這樣的人受歡迎嗎？答案是肯定不會的。這樣的人沒人喜歡接近，以致常常獨來獨往，也是我們常說的孤鳥。能力強固然是好事，但不得人緣，在自己面臨困境時，會得不到援助，甚至會認為只有自己才能夠解決問題，除了競爭外還是競爭，這是孤鳥的典型寫照。最近在籃壇最有話題性的不外乎湖人隊當家後衛K O B E所說的，夢幻十隊比夢幻一隊強的議題。不論是否話題炒作，但這就是典型的比較心態，我就是要比別人優

秀，我要證明一切。不同的時代背景，真能比較嗎？再者，於美國職籃比賽收視率屢創新低的今年，又成功的朔造了一個話題人物，就是尼克隊的林書豪，備受球迷喜愛的他，不僅僅是球技精湛，更難能可貴的是他的謙虛，他把自己的成功歸功於他的信仰。今天我們不是要討論是哪個信仰帶給他成功，而是如同各大家的思想，孔孟、老莊、儒家、道家、法家，給了我們什麼啟示？修身養性是成功的根基，才能齊家治國平天下。

書中提到老子曰：「吾之所以有大患者，為吾有身；及吾無身，吾有何患？」所謂大患，就是以自我為中心，這是我們常常陷入的迷思當中，舉例來說，新聞常常報導，某個地方又出現飆車族砍人事件，原因只是受害者看了他們一眼，就慘遭毒手。這就是所謂為自我，飆車族常常認為自己很酷、很帥，想吸引人目光，卻又做出如此荒誕的事情，豈不可笑？！所以我們應該要放棄執著自我，要堅持的是活出自我，我不跟別人比較，我要的是如何提升自己。

在大學的求學階段，我們學生總隊的莊總隊長德森說過，「軟實力」的培養，是目前我們所面臨的課題，當然也是我們比較缺乏的能力。何謂軟實力呢？從消防系的火災學來說，如同燃燒四面體（燃燒＝燃料＋氧氣＋熱源＋連鎖反應）的概念，軟實力＝謙虛為懷＋虛心求教＋挫折容忍＋連鎖反應＝好人緣。當然，還要有其他的能力來輔

助，這會讓我們在職場上可以更加順心，工作的氛圍會更加愉快。

課本所學的知識，研究所培養的實驗精神，累積了我們的智慧財富，當我們這麼富有的時候，身邊的人也正需要援助的同時，「謙虛為懷」的人會是讓人求教的第一選擇，無形中也累積了我們的好人緣。沒有人是十全十美，也不是超人，總有需要協助的時候，所謂患難見真情，就待此時，一定有朋友會伸出援手來幫忙我們。

趾高氣昂的驕傲小子沒人喜歡，能力相當強的狀況下，會讓他迷惘，自視甚高的心態，常常演變成目中無人，即使碰到自己最薄弱的區塊時，也不會向其他人求教，往往會做出令人扼腕的決定，步入難以挽回的地步。反之，若能虛心向人求教，相信會有很多人願意花這個時間，為你解惑。

再者，常言道：「身在公門好修行」，即是說明要我們能夠有挫折容忍度，不能因為一點小事就發脾氣，倘若將負面情緒帶到工作崗位上，則會影響自己的工作效率及工作品質。舉個例子，我自己所唸的中央警察大學與其他大學相比，最大的不同就是所謂的「養成教育」。在這四年，課業上老師要求我們要有獨立思考的能力，因為我們往後的職場是攸關生命財產，不僅是民眾也有自己的弟兄，所以我們必須很清楚知道我的敵人（火災、水災等）在哪裡？我怎麼去殲滅它。此外，團體的生活講求團隊合作，所以必須遵守既定的規則，包括長官

所交代的任務。做錯事的時候，挨罵是理所當然的，重點是我們必須從錯中記取教訓，而不是一直發牢騷，於事無補。而且世界上沒有哪個人可以獨立完成所有事情，更何況是第一線面臨的災害，在我們的領域當中，沒有個人英雄，只有團隊合作。

書中另外提到，人人身上一部經典，經典來自於每個人的經驗累積、人生體驗。沒有哪一部的經典是一樣的，所以我們可以從其他人身上觀察到自己所欠缺的想法及理念，來彌補自己的不足。

記得我在局本部擔任科員的時候，一直對外勤充滿著憧憬，看到許多學長到外勤之後，氣度跟處事態度有很大的改變，讓我這個毛頭小子更是躍躍欲試。但當我確定可以到外勤一償夙願的那時，緊張的情緒卻遠遠超過我的興奮，我開始懷疑自己是否有足夠的能力呢？於是腦筋一直運轉，我該找個人來學學。此時，某位長官送給我一句話，要我學著做好自己，不要模仿。這句的含意是什麼呢？我帶著疑惑報到了，在與前任分隊長做交接及經驗傳承的同時，這位學長也送給了我一句話，要做出自己的格調來。我細細體會著這兩句話，其實就是書中所提的人人一部經典，我可以從前人所種的樹下乘涼，從前輩打拼下來的天下來展現我的理念跟想法，他是我無法模仿的對象，唯一能做的就是自己的格調，這一年來，我也創造出自己的一片雲彩，沒有所謂好壞，但是肯定是有自己的色彩。我期許著自己在外勤的這段

時間，我能夠帶給分隊一些貢獻。

再舉個例子，本分隊及大灣分隊義消兄弟們代表本市參加全國義消競技大賽著裝比賽，練習的過程中相當辛苦，每個星期練習四天，才能夠取得如此殊榮。其中，在大家練習時遇到瓶頸，本隊請到其他有經驗的教練前來指導，在在說明著別人身上的經典，給我們閱讀的同時，會讓我們突破自我，更加速到達顛峰的狀況。

所謂「書中自有黃金屋、書中自有顏如玉、書中自有千鍾粟」，這本書卻給了我不一樣的感受。王邦雄老師提到要追尋自我、突破自我，讓我想起以前在局本部擔任科員的期間，毛頭小子從學校剛畢業分發，展開我的公職生涯，公文時常被退回重寫，挫折度滿百，但我不氣餒，天底下沒有學不會的事情，這些被退回的公文將會累積我的實力。果真，倒吃甘蔗的我慢慢累積寫公文的觀念、細節及計畫的擬定，在步入軌道後，突然接到科長電話，我要換業務了，因為學長要到外勤去，我去接手承辦義消的業務。我知道這是重要的業務之一，滿腔熱血的我，也希望能夠藉此學到更多層面，畢竟這個業務還必須學會如何待人處事。歷練了一年多，我也認識了好多義消，從一開始的碰的一鼻子灰，到大家都知道我是承辦人的階段，其實還滿有趣的，但是我開始思考，我是不是該到外勤歷練了呢？那要如何開口呢？想了想，有位科長建議我自己去向局長毛遂自薦吧，練練膽量也

好，倘若連跟局長講話的勇氣都沒有，做不了大事。在跟局長親自面談後，很順利地到外勤來磨練，尤其是可以到永康這個地方來工作，各種勤業務都相當繁重，這會讓我成長快速。我重新找尋自我，如同前幾段所述，我要做出我的格調，不管面臨什麼問題，都能夠迎刃而解。還記得剛剛所提的軟實力嗎？正符合我現在的寫照，我是一塊海綿來到分隊，盡情也盡可能的吸飽外勤所給我的經驗累積，有很多人跟我說來到這裡你可以挖到很多的寶，但就看我自己要怎麼挖了。

其實當一個基層幹部還滿辛苦的，也需要用很多心，業務的分配、勤務的運作、每個人的性格都是必須掌握的。要怎麼跟小隊長配合，誰要扮黑臉、誰要扮白臉、說話會不會太嚴苛、給同仁的壓力會不會太大，在在都是要拿捏得剛好。不過我倒是樂在其中，不懂的事情，找學長、前輩請教，肯定會有許多建議，這讓我累積好多經驗，我認為我是幸運的小子，整個大隊的經驗相當豐富而且完整，讓我覺得在這短短的一年多中，學習了很多，也突破了在內勤劃地自限的自我。果真內外勤都必須歷練，是有其必要性。

在分隊中的成員形形色色，雖然都來自不同的家庭背景，但是我們分隊還是有共通點—「年輕」，年輕的分隊相對很有活力，許多觀念上的溝通可以契合，不過也隱藏了最大危機，就是不夠圓滑，彼此的意見溝通、做事的態度，會比較衝動，當然在整體的互動上，或多

或少會有摩擦，如何做好情緒管理即是重要的課題！成長是來自於摩擦，來自於衝撞，如同警大教授簡老師總是提到，「制度就是要有衝撞，才會有進步」。但經驗老道的老前輩抓得到衝撞的程度，知道何時該言、何處該說，亦能將一件事情很委婉地表達，但年輕人總是沒想好接續可能演變的狀況，就一股腦兒地說了出來，這就是衝動。我也曾經犯過這些錯誤，但我會在夜深人靜、星月高掛的時候，細細回想我該怎麼做會更好！（天底下沒有一本情緒管理的書，你看了就學會如何高EQ，你只能經驗累積。）

王邦雄老師在文中曾說，他對道家的思想上甚有研究，也諸多撰述。記得有篇文章寫道「相逢即是有緣」，既然來到了這個世界，難得大家會聚首在一塊，很多事情的摩擦及衝突，相形之下就細微多了。「十年修得同船渡，百年修得共枕眠」，你我修得少說也有五十年吧，才能夠一同共事或是相遇，很多很多事情都可以一笑泯恩仇，能有什麼深仇大恨需要彼此憎恨呢？我認為情緒管理可以說很難，但也可以說不難。一個樂觀進取的人，每天帶著喜樂感染身邊的人，微笑掛在臉上，沒有什麼是可以計較的，人生短短數十年，歡笑也是一天，何必生氣呢？

最近看了幾部歷史連續劇，康熙帝國、雍正王朝、李衛當官、李衛辭官等，都是清代鼎盛時期的皇帝及忠臣間的故事。帝王心術並非



常人所能想像，有時候明知蟲子在哪，卻抓不得。最典型的例子就是年羹堯，他是雍正皇帝潛邸的奴才，一路由雍正刻意安排磨練成長，終成可用之臣子。在康熙傳大位給雍正後，雍正面臨內憂外患，內有爭奪嫡位未成的八爺黨扯後腿，外有西北叛軍騷擾邊境，再加上十三爺體弱多病，無法帶兵前往西北打仗，只好依靠年羹堯擔任大將軍王鎮守西北。誰知年羹堯胃口養大，對於西北戰事要打不打，要銀子要權力，雍正只好通通答應。忍，是雍正當時候僅僅能做的事情，為了保住國家，不得不屈服於年羹堯的跋扈。忍耐或許是化解干戈的一個策略，套用在我們的生活中，我認為不要傷害到自我尊嚴的狀況下，忍一時海闊天空，未嘗不是一件好事。

書中提到老子的一段話，「挫其銳，解其紛，和其光，同期塵」。意喻「尖銳的地方能夠磨得更加圓滑，排解內心裡的紛紛擾擾，收斂起過分突出的鋒芒，與萬物同為存在」。這段話其實帶給我很大的省思，人會因為能力強而自大，自大讓人長出鋒角，與身邊的同事、朋友相處時，常常磨破別人的自信、想法，無法接納他人的建議，實為待人處事之一大缺點。有些人則是煩惱擾人，面臨很多問題及挑戰時，時常困擾自己，想的太多讓自己做起事情來綁手綁腳，心裡的答案拿不定，更無法下作好的決策，往往會錯失第一先機，所以老子才會說〈解其紛〉，實為要自己能夠排解煩惱，煩惱從何來？從自己的心

來。

舉例而言，「不立文字，直指人心」，意涵不需要依賴文字的記載，佛經的教義就在我們的心裡，我們又何須煩惱？要跳脫心裡的框架，才能夠讓自己真正昇華。論語，公冶長篇提到季文子三思而後行。子文之，曰：「再，斯可矣。」其實三思代表多慮，多慮則會帶來煩惱，所以孔子說再思考就可以了，意味著煩惱其實是自己內心裡的掙扎，掙扎越久陷入泥沼會更深。

鋒芒太過顯露的人必招來妒忌，但並非不要展現鋒芒。該表現的時候，請拿出自己的實力來，身為幕僚的我們，要能夠適時提供決策者適當的決策，才有利於整體的成長，這樣的領導者才能帶領我們邁向正確的方向。莫札特在年輕的時候展現相當驚艷的才華，讓當時的上位者相當喜愛，非常受到歡迎，但是他的放蕩不羈、自大的個性卻招來當時另一個宮廷音樂家的忌妒，最後不能善終，葬於亂葬崗裡。至於同期塵並非同流合汙之意，我認為我們應該要能夠融入自己的生活及工作環境，換言之，就是要打成一片，這樣我們才會清楚知道別人的感受及想法，而且能夠培養自己的軟實力，讓自己能夠掌握時代的脈動，在這個不進則退的世代中，我們不懂得求新求變、不懂得與人相處，達爾文的物競天擇論將會印證在我們身上。

去年的北海道自助旅遊是我第一次出國，讓我很深刻體驗到，其

實世界不是只有我們，原來我的生活圈是這麼的狹隘，我的一些想法是如此短淺，世界是很大的，我內心的視野也藉由這次出遊擴展了許多。有些人很自我，認為公司或是工作團隊沒有了他會倒，其實不然，每個人都是小螺絲釘，雖然少了你，但總是有人會即時來遞補，鋒芒太顯露、鋒角太尖銳的人是不受歡迎的，記得時時刻刻要保持自己的實力，做好自己的情緒管理。現今的時代是高EQ的人受歡迎，光憑有高IQ是不夠的。記得培養自己的軟實力（謙虛為懷＋虛心求教＋挫折容忍＋連鎖反應＝好人緣），或許有哪天會讓你受用無窮。

嘴邊嚷嚷要做好情緒管理，不夠！光閱讀書本，不夠！累積自己的經驗，閱讀別人身上的經典，要多思考不要多煩惱，情緒管理不會太難，送給自己一句話：「我思故我在」。

