



## 知心好辦事

我們日常工作需要面對很多人，要對所有人皆了如指掌，可算是沒可能達成的任務。但所謂「知人口面不知心」，若對同事、上司、客戶、合作夥伴的「心」一無所知，卻又會為工作帶來不少衝突。怎樣才可以提升人際相處能力，避免衝突，做到面面俱圓，事事順利呢？答案就是要更認識「人心」，亦即「個人性格」。

### 性格分析表

性格分類	鷹 (對事、主動)	貓頭鷹 (對事、被動)	孔雀 (對人、主動)	白鴿 (對人、被動)
特點	<ul style="list-style-type: none"> <li>☺ 高效率</li> <li>☺ 果斷</li> <li>☺ 控制環境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☺ 謹慎</li> <li>☺ 著重思考</li> <li>☺ 有邏輯</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☺ 善於表達</li> <li>☺ 帶動者</li> <li>☺ 善交際</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☺ 友善</li> <li>☺ 和諧</li> <li>☺ 有耐性</li> </ul>
宜	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 減速</li> <li>✓ 聆聽別人意見</li> <li>✓ 耐性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 與人接觸</li> <li>✓ 輕鬆些</li> <li>✓ 表達個人喜惡</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 減速</li> <li>✓ 檢查細節</li> <li>✓ 冷靜集中</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 加速</li> <li>✓ 多表達意見</li> <li>✓ 相信自己</li> </ul>
忌	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ 忽略他人看法</li> <li>✗ 專橫</li> <li>✗ 著重自己</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ 離群</li> <li>✗ 忽略感受</li> <li>✗ 完美主義</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ 太多說話</li> <li>✗ 不設實際</li> <li>✗ 無耐性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ 被動</li> <li>✗ 慢</li> <li>✗ 只滿足他人</li> </ul>
與這類人相處貼士	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ 清晰迅速</li> <li>✦ 表示尊重</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ 準備充足</li> <li>✦ 給予空間</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ 多攀談</li> <li>✦ 多欣賞</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ 接納鼓勵</li> <li>✦ 具人情味</li> </ul>



©MCT

所謂「三歲定八十」，中國人這句說話也頗有智慧。現代的性格理論大多認為性格是天生的，但在成長過程中也會因為學習和經驗而發展出有別於兒時的性格，以助我們適應社會和人生。

### 性格沒好壞之分

每人的思想和行為，也會不自覺被自身性格所影響。更重要是人人各有性格特點，並沒有好壞之分，並非某類工作只適合特定性格的人擔任，甚或是某些人相處一定水火不容。其實，只要我們了解自己及他人的性格類型，日常工作與同事相處時多了解大家的差異，掌握互相協調的策略和技巧，互相協調尊重，工作間的人際衝突便自然減少，人際關係自然不再困擾你了！

### 了解人先了解自己

要了解別人，必先了解自己，你可知道自己是屬於哪類性格呢？請參考附表，看看自己較傾向哪一種。首先檢視自己，是積極主動的人還是較被動安穩，第二是反思自己是較關注要完成的工作和客觀事實，還是更重視人際關係呢？你可以利用這兩大傾向，分辨自己較近似哪一性格分類，並作為參考。此外，你亦可觀察身邊同事，了解他們較傾向哪一類。

### 「鷹」與「白鴿」和平相處

你會發現各人的關注點也不同，例如「鷹」著重「事情」，關心工作能否完成，但著重人際關係的「白鴿」則留意工作是否能和平地完成，如果大家不了解對方的關注點，「鷹」便會認為白鴿工作又慢又沒用，可能會瞧不起這同事；相反，「白鴿」同事會覺得「鷹」同事太急進，而且沒有人情味，令他不願與對方接觸，人際問題便由此而起。

不過，若他們可以了解對方的特性，「鷹」同事便不會催促白鴿，給予對方多些耐性，而「白鴿」也不會視對方「對事不對人」的態度為針對，同時亦會加快一點自己的步伐，雙方自然相處融洽。

總括而言，只要互相了解性格的異同，彼此協調尊重，工作人際關係便自然和諧。

#### Profile 張錦紅



香港基督教服務處僱員發展服務總經理。香港基督教服務處於1991年成立「僱員發展服務」，另於2005年設立「富達盟信顧問有限公司」，致力為各大公司及機構的僱員提供專業個人諮詢及輔導服務、員工發展、培訓、管理諮詢及突發危機事故壓力管理等服務。  
網址：[www.fourdimensions.org](http://www.fourdimensions.org)