

觀察的力量閱讀心得

當初在選書時，書單上條列的每一本推薦書目，書名都閃耀著一種積極正向的光芒，甚至懷疑書本有極大渴望想把它所擁有的一切知識傾洩而出，在還不瞭解書本內容之前，懷揣著游移不定的心情我選擇了如字面般簡潔明瞭的「觀察的力量」。選擇這本書無疑是因為「觀察」這件事在生活中無所不在，或大或小、可輕可重，端看它存在於不同個體之中的意義。

本書的開頭到最後，都在教我們如何以「全新」的眼光看待「平凡」的人類活動，用以破解社會規則，甚至以此發展事業。而許多日常生活中所出現的東西，原本都有存在的意義與目的，我們必須發現那些細節與事實，進而從中找到機會與商機。我是一位平凡無奇的技術員，進出在白色巨塔裡，沒有宏大的事業藍圖，更沒有征服世界的慾望，但我知曉，「觀察」在生活中的重要性，配備著觀察事物之枝微末節的能力，能夠在旅途中發現更多創新的視界。

身為一個工作新鮮人，對於一份新工作的初來乍到，要在平凡之中勝過平凡之人，首先觀察平凡人們的第一份招呼。透過第一句話來描繪出對方的個性輪廓、團體地位，藉以勾勒出互動模式的雛形。那不平凡的人呢？人之所以不平凡，可能來自於他們的外表、地位、或是潛在使人震懾的氣場，這樣的人或許得先融入他的生活圈，以他

的視角來看待世界，才有機會琢磨的對象。

在我的工作之中，時常需要面對的人是：自己、同事，以及患者，如此而已。觀察自己的過程中，簡單卻漫長，太過於了解自己而簡單，卻也因為自己正隨著環境在改變而逐漸困惑。當你踏進你的工作環境時，問問自己的感受如何，是感到雀躍還是很不愉快？是期待著自己今日要好好大展身手，或是覺得正在浪費生命。工作沒有絕對的優選，一個你羨慕許久但得不到的工作，別人可能正在其中痛苦著，而在之中達到成功的辦法就是找到讓自己感到快樂的來源。如果這份工作使你倍感挫折，那我要恭喜你，挫折能讓你更清楚的知道自己想要的是甚麼，帶給你朝著下一站前進的勇氣，更進一步找到自己人生的答案。透過反覆的挫折、觀察、成長、收穫，你將越來越了解自己，亦更加擁有為自己的人生做出正確選擇的能力。

一個好的同事，他可以帶領你，告訴你如何駕馭這份工作，並且讓你走在捷徑上省去許多跌跌撞撞。想要擄獲他的心，你得給他一點東西讓他「滿足」。而這個東西每個人想要的不一樣，舉個例子，一個自尊心崇高的人，通常敏感而防衛，他可能會說出你不愛聽的話，而當你知道他沒有惡意，僅僅個性使然，若你願意把他說出來的話用自己的腦袋重新解釋一次，衝突或許就不會產生了。改變別人永遠是最難的，調整自己的心態才是相處之道。這樣一瞬間小小的轉換，那

位就可能成為你的良師益友，自尊心高的人做事一向嚴謹，追求完美，排除過於極端的部分，必定有許多值得汲取學習的地方。有的人沒辦法壓抑情緒，硬是要和對方硬碰硬講理，戰到最後滿頭灰一身是傷，才是最傻的行為。一個人的成功與否，並非以你的專業能力來斷定，但這不代表專業能力並不重要，善用相處之道，觀察每個人的不同之處，姑且不談對方是否是一位值得尊敬的對象，你若是珍惜現有的這份工作，沒必要跟相處時間相較於家人還更長的同事處於交惡關係。人與人之間良好的互動關係，本來就是要花心思去經營的，有的人說他個性本來就比較懶惰、或是他覺得自己講話的方式原本就是直白不加掩飾，諸如此類的都只是藉口，不想負責任的推託之詞，出了社會心態上也要跟著成長，沒有人會管你的個性如何，自己要懂得保護自己的方式，順應社會並不是所謂的做作，學習與人的相處也不是心機的行為，而是努力去成為一個成熟的人，學習為自己的人生負責。

來來去去的患者，要給予他們的是應有的尊重與醫療權利。當他們遭遇到和自己認知不相符的情況時，以氣憤的情緒寫下一封投訴信，等事後我們在毫無預警的情況下收到，回覆事小，汙名事大。控訴的內容完全以他們的角度，用他們看到的、聽到的來判斷事情的對錯，他們不會知道，其實你也很委屈。一位患者家屬說她陪著先生來做檢查的時候，先生就感到身體不適。受檢結束回到病房休息時，病

情也確實有我們無法控制的變化，因此控訴該單位在做檢查期間「缺乏專業知識」、「不幫忙患者緩解不適」、「只顧做自己的工作」、「終於理解為何會有如此多的醫療疏失」、「這樣的人讓醫院蒙羞」等等的控訴。以我們的立場，他若是感到身體上的不適，應當馬上回病房休息，再使用替代的檢查方式，才是「緩解不適」的首要之道，而不是硬撐著身體離開病房。迅速的完成檢查工作，使患者能夠盡速回到病房休息，沒有技術上的疏失，但在他們的觀點就是「只顧做自己的工作」。至於「缺乏專業知識」、「讓醫院蒙羞」等言語，無從爭辯。

如果你配備著一雙更細心的眼，你可以在患者受檢時發現他是否有生理上的不適，如果當下沒有能力替他緩解身體上的疼痛，可以用幾句叮嚀如：「待會離開時不急，動作慢一點。」、「我速度快一點，不要耽誤你太長時間，回去病房記得跟護理師說明你的狀況。」，來緩解他在心靈上的疼痛。或許，他們要的不過就是那一句同理心，給了他們要的，沒有投訴，也沒有怨恨。如果你配備著一雙更細心的眼，你可以發現到不同個性的人要用不同的模式來相處，多付出一點觀察，多贏得一份友誼，多獲取一些機會在職場上的順遂。透過在生活中不停的觀察、審視自己的改變，例如說，小時候不敢吃青椒，覺得這是一種很臭的食物；長大之後有天卻突然發現它的美味，這就是一種改變。原本的你，或許以為自己就是不在乎別人的眼光，只做好自

己的事情，以為這是對自己的負責。而現在的你，願意用另一種角度來看待事情，發揮同理心，更圓潤的解決生活中的零零碎碎，發現原來你做得到，而且可以做的更好，更可以讓心靈得到滿足，這何嘗不是一種成長呢？

此外，在工作之餘，陪伴在身邊的人不外乎就是家人、朋友、情人。照顧好身邊的人，也是對自己的一種負責。

有一次和朋友們去逛街，在一個人來人往的文創市集裡，有一對夫妻推著販賣造型棉花糖的攤子，在現場銷售各種造型的棉花糖。我和朋友們靜靜的在一旁觀察了一個小時左右。短短的一個小時之間，棉花糖夫婦一共賣出七枝造型棉花糖，製作一枝從挑選款式到包裝完成大約花七至八分鐘不等，一隻文創造型棉花糖售價一百五十元，粗略估計一小時可以賺進一千零五十元，一天擺攤八個小時可賺取八千零四百元的營業額，是我們工作薪資的 5.6 倍，當然這還不包含所需付出的成本。自從脫離了名為學生的保護傘，人生無一刻不是在為所屬的公司打拼，為那五斗米折腰，給予自己和家人一份溫飽。而就在棉花糖小販衝擊我們內心的當下，一股強烈的慾望告訴我們是時候該為自己打拼了，我們打鐵趁熱，立即著手研究相關資訊如：比價棉花糖機及功能、品牌行銷與命名、兜售商圈人潮量時段調查、路邊攤法規規避、食用色素糖資料蒐集、食品材料行調查等等，也發現對於棉

花糖結合飲品、冰淇淋或其他甜品等等仍鮮少發展。現在埋下的小小種子，雖然我們還不能馬上放棄現有的工作，但夢想的種子在我心中醞釀逐漸成熟等待時機萌芽，等我們做好準備了，或許這又是人生的另一個轉捩點。

觀察的力量存在生活的每一時刻，藉由觀察的力量，我們能夠更快適應新的職場，更拓展你的人際關係，在工作中發現快樂的泉源，並且找到自己想要的人生方向。亦如本書所要發揚的主旨：「藉由不同的眼光來觀察社會，並且試著去發現既有事物的另一面，創造出嶄新的商機，同時也對於不同時空背景人物之行為模式有更進一步了解。」但擁有了新的眼界之後，想創造新的商機也要有開始與失敗的勇氣，先做出最壞的打算，將得到最好的結果。時時刻刻配備著不一樣的眼光，嶄新的視界也將帶領你朝向更美好的世界前進。