

# 態度決定工作的價值

## 「微笑的力量」閱讀專書報告

### 一、前言：

你累了嗎？找回工作熱情。職位大小不是決定工作意義大小的因素，關鍵是要看你的做事態度。何謂「態度」，指的是你如何看待自己與環境—觀察事物的角度、你的性情，以及情緒性的觀點。

蕭萬長分享從科員到副總統 50 年來的公職心得，其表示從威權到民主時代，他都經歷過，也知道公務員面臨的環境更複雜，但只要公務員有心把事情做好，無私無我、犧牲奉獻，所有的困難都會克服。讓筆者學習到利用溝通、協調，不是靠口才，贏得對手的信任，忍耐下去的艱辛和委屈，都化作微笑的力量！我們的生活及工作價值可以透過「微笑的力量」這本書，反思平凡、平淡及務實的工作態度，一個人的工作態度會反映人生態度，而人生態度則決定我們一生的工作成就，就可以活得精采。

筆者對於蕭先生體悟到微笑至少有十大力量，與大家分享，如下：

第 1 是自信不急躁。

第 2 是更懂感恩，如果心中常懷感恩，一定笑得出來。

第 3，微笑面對讓人可以忍辱，因為工作難免有委屈，但忍耐可以找到更正面價值。

第 4，微笑有助包容、協調，這是現在推動任何事都需要的特質。

第 5 是務實，微笑是務實力量的展現；他長期在談判的領域，發現談判時，大家針鋒相對，爭的都是面子，反而不重視裡子；但他反其道而行，微笑而務實的談裡子。

微笑的第 6 個力量是無欲，是一種不屈不撓的態度。

第 7，微笑有益交朋友。

第 8，微笑有益健康，他 4 年前得了一場大病，依然微笑以對，現在成功克服疾病，不少人還想找他代言。

第 9，微笑可以更美麗，因為微笑是心裡散發的美。

最後，微笑的第 10 個力量是和平，微笑對人類的和解、和諧，世界的和平發揮重要的價值。(中央社記者吳佳穎台北 22 日電)

## 二、話說「微笑老蕭」的故事-「有禮走遍天下，無禮則會寸步難行」:

蕭萬長先生出生於嘉義市西區北社尾人，父母親生育有五子二女，蕭萬長先生於家中排行第三，曾在日治時期時就讀幼稚園，戰後就讀北園國小，直到四年級轉學。1951 年畢業於嘉義市大同國小，之後考取了嘉義商職、嘉義工職和嘉義中學（今嘉義高中），當時他想多讀點書考取大學，而捨棄商職選擇嘉義中學。1957 年畢業於嘉義中學高中部，1957 年至 1965 年就讀國立政治大學外交系、所。

我們中國素有禮儀之邦的稱號，做事情要講道理，做人更要講道理，「有禮走遍天下，無禮則會寸步難行」，但是，當自己的「理」與他人的「理」相衝突時，有些路就走不通了，所以我們需要將心比心，得人心者，天下順行。而蕭先生是一位台灣少數從基層擢升、兼具國會、外交、經貿、大陸事務與政黨事務經歷的民選談判人才，故在政壇上有「微笑老蕭」之美稱。蕭萬長笑談自己得到「微笑老蕭」的稱呼，是在國貿局服務的時候，那時他代表台灣和美國談判貿易進口，遭到基隆養雞農民蛋洗，但仍然微笑面對，因而獲此稱號。他說，當時微笑是因為將心比心，所以甘願受；有衝突壓力，何嘗不是有助談判的助力。

筆者認為人與人之間相處，難免為了一些小事而發生不愉快的爭吵，大部分的人喜歡堅持己見，常常造成兩敗俱傷。所以面對別人的無禮，就要自躬反省，反問自己做到了多少？作家吉布倫說：待人親切溫和，並不表示軟弱與沒有信心，而是力量與果斷的標誌。多一分禮貌，就多一分和諧。這樣相處起來必然和和氣氣，還會減少不必要的磨擦或衝突(1)。

### 三、家庭教育對其人格特質的影響—平凡、生活平淡、待人平易：

「所以我說，很幸福」，從書中描述蕭先生的生活背景，可以看出『家庭是最重要的後盾』；父親留下清白傳家的家風，很在意做人留下的名聲，對蕭先生的影響是無形中養成。遵守著父母在世時的叮嚀，做一個奉公守法的人。蕭先生的人格特質為盡人事、聽天命、堅毅不懈、正向思考、勇於面對、不急功近利。他自稱是個平淡的人，雖遇到一些不如意的事情，蕭先生會當成那是一種磨練，一個很好的機會，修練的功夫，那就是有目的的「忍」。

他認為，吞忍下去的艱辛與委屈，都可以化作微笑成為力量。談及溝通協調，就是要把心中所想的讓人家知道，而不是包裝、做秀。他相信，只要低調、圓融、不攬功，就會有人幫忙一起解決問題。平凡就是不需要去等待那些片刻，那些片刻可以成為你的自然生活之中。事實上證明，他做到了。

筆者反思為什麼「家庭教育」是重要的？為什麼老蓋茲能教出出類拔萃的孩子？

原因是因為老蓋茲營造的家庭氣氛、他信奉的人生哲學、他待人處事的方式，都一點一滴的身教成為最有滲透力的教養！所以聰明的父母要帶給孩子的不是成功的途徑，而是成功的品格；聰明的父母要

告訴孩子的不是「應該要做什麼」，而是給他更多的機會去發現「自己想要做什麼」。比爾·蓋茲成功後，很多人恭維他，說他的兒子是天才，這位父親自己說，孩子是不笨，但是跟他一樣聰明的孩子多得是，他孩子比人強的地方在於他有熱情，能鏗而不捨去追求夢想，成功不是僅靠聰明，智慧和熱情兩者缺一不可。我認為他這個做父親的真有智慧，懂得放手，想想中國的父母親大概很少能像他一樣，孩子哈佛唸到二年級肯讓他輟學去追夢(3)。

#### 四、深入民間了解民情—再次展現平凡特質，不平凡的作風：

「低調，非常低調」展現他如何深入民間，找到跟人民溝通的語言，推動政策、改善經濟危機。不管環境如何困頓，他始終面對問題，並想盡辦法解決，也體恤人民所苦，中油五輕是一個指標。五輕案子已延宕四年，歷經李達海部長、陳履安部長到蕭萬長，如果都沒辦法排除後勁居民的抗爭，民間當然更沒有勇氣來投資。所以蕭先生說，五輕是一個指標計劃，障礙要優先排除。雖然「後勁到晚上看起來真的是很恐怖，暗暗黑黑沒有火星，家家戶戶都插著「誓死抗爭到底」的旗子。其嘗試民眾的報怨，苦民所苦，去了解民眾反對的原因，用此精神去推動政策、改善經濟危機。他也以他的恩師、長官們為榜樣，見賢思齊。這是他的職場生涯表現，就我們而言，此種精神是值得學習的。

筆者觀看日常生活中，行走在大自然之間的人，顯示給我們「美」可以在日常生活那些簡單和平凡的事情當中找到。我們很容易將我們所居住的這個漂亮的世界視為理所當然。清理房子、照顧花園、煮飯，當你能夠很全然地去做這些世俗的事情，帶著愛，只求將那些事做好，沒有想到要被承認，或是得到什麼報酬，那麼最世俗的事情

也會戴上神聖的品質。

反觀，現代年輕人大部分缺乏骨氣、缺乏志氣、更缺乏勇氣。但是，每個時代有每個時代的難度，現在物質上的富裕也是一種難處，生存在不安的年代，思考我們需要的不是名牌奢侈品般的學歷，而是「別人無法取代的實力」。看到新聞媒體上報導各國企業的大起大落，讓年輕人無不對自己的前途憂心忡忡(4)。蕭先生總是全力以赴、知難不退，而且不辱使命，他要告訴年輕人，有為者亦若是。成功人士身上幾乎都有相似的態度，例如堅忍、自信、樂觀、企圖心，以及不屈不撓。你如何解讀周遭環境、如何創造機會、把握機會，基本上就取決於你對自己的期望及面對事情的態度。

#### 五、一路走來始終如一反觀護理職場：

蕭先生公職生活 50 年，想想護理工作又可以走多久？

「該不該走公職這條一路？公職好像很難考？但是公職的福利比較好，考上就可以固定領薪水」尤其是景氣不好的時，總是有特別多的人關心這樣的問題。蕭先生總是全力以赴、知難不退，而且不辱使命，他要告訴年輕人，有為者亦若是。所以我們任職公職職務者，冥冥中雖自有安排，當然也要歸功於自己的努力。考試當上公職不容易，但是要堅持到 50 年，且一路走來始終如一，就不是一件容易的事了。需堅忍的性格才能達到。故不同領域的工作，需要不同特質的人，每個人都有屬於自己的一片草原，找對了草原，自然會擁有自己的大地。

話說護理界，工作需要熱忱，護理生涯從加冠典禮開始，心中就默默期許，希望自己成為一個服務守護生命的白衣天使；然而到進入臨床職場，在各式各樣的病人、病情與照護工作中，忙碌之中透過醫

護團隊的努力去搶救生命。追求專業的過程中，不斷的進修，總希望可以對照護的對象有更多幫忙的能力，可以運用實證護理協助個案痊癒進而達到健康。

現在護理人員短缺情形越來越嚴重，天下真的沒有不可教的孩子，每個人都有天賦給他的能力與追求這個能力的熱情，全看我們怎麼去啟發他，只是他的熱情常被我們澆熄、能力被我們扼殺，面對現在的新進人員，身為資深護理人員也要反思其中的道理，明白社會新鮮人的苦處及想法，每個人在生命的過程中，都會有幾個重要的關鍵點，這個點或許會因此改變每一個人的一生。

面對醫療環境討論熱烈話題:醫療糾紛，我們以蕭萬長先生做事的態度，將發現職場雖不同，但用相同的模式做事，50年的公職一路走來，無怨無悔，盡忠職守到全身而退，實在令人感動。學習前輩的優點，見賢思齊，從他們身上學習如何照護的技巧及溝通能力；護理工作要持久，使命感是一非常重要的思想中心，正向思考會化解所面對的問題。讓我們更有前進的動力。

聖嚴法師語錄:面對它、接受他、處理他、放下它，勇於面對，也是支撐蕭萬長先生走過艱辛路的功臣，我們也應該學習他的勇氣，並充實自己的學識，學以致用，知道的越多，可以處理的更多。另外「與人為善」增加自己的人際關係，採納他人的長處為自己的長處，吸取他人做善事的經驗，持續行善並推行於他人，等於幫助他人行善。所以君子的至高美德，就是幫助他人行善，為善最樂！孟子曰：「子路，人告之以有過則喜。禹聞善言則拜。大舜有大焉，善與人同。舍己從人，樂取於人以為善。自耕稼陶漁以至為帝，無非取於人者。取諸人以為善，是與人為善者也。故君子莫大乎與人為善。」；認識資源並能運用資源，更能自助天助，助己助人，正所謂：知識、情意、

技能，自然能發揮無遺。

故現代社會醫療糾紛層出不窮，動不動就要提告，在這樣的工作環境下，公務員需「忍辱才能負重」，現在擔任公務員，好像動輒得咎，但不要洩氣。蕭萬長提到，時代在變，法也要變，如果認為法已不合時代潮流，公務員有責任站出來推動修法，以符合時代需要。他說，公務員應秉持「多做多對」，只要不是為自己圖利，而是為國家利益，為福國利民，公務員都要做。

站在病人及家屬的角度，我們要運用「同理心」來思考，即使我們深刻的瞭解他人的感覺與思想，但如果什麼事也沒做，我們並不能算是有同理心的人。如果我們只是坐在那裡，分享他人的情緒，但沒有辦法或不願意將感覺轉化為行動，便是否定了同理心的自然進展(2)。同理心必然是行動導向就不會覺得他們的要求不合理，換個角度來看，轉換不同的心情，嫣然一笑，並解釋會盡力幫忙，再向資深同仁醫師或其他跨團隊成員協助處理，相信可以避開無所謂的爭執。

一日公職、終身公職，這是現實的一面，現在的護理環境也是一樣，說好聽是能者多勞，但實質上是鞠躬盡瘁死而後已；我們經常抱怨著，但蕭先生卻以忍耐功夫、感恩的心及正向思考的態度將公職之路完美落幕，蕭先生他總是誠實面對自己、平實面對工作、務實面對問題，勞者多能也是我們學習的榜樣。

## 六、結語：

蕭萬長表示「我服務了五十年下來以後，唯一最大的感觸就是「感恩」。為什麼我會感恩？因為我從一個非常平凡的家庭，沒有什麼特殊的才華，但是我五十年做了很多不平凡的事。為什麼我可以做這麼多，我老實講，因為我隨時心存感恩。

家庭教育的影響下造就蕭萬長先生這樣的人才，有實力不居功，並竭盡所能的付出；亦要歸功於蕭先生柔軟的身段，因為他不是為自己做事，是為國家、人民福祉做事。

他勉勵公務員，「忍辱才能負重」，現在擔任公務員，好像動輒得咎，但不要洩氣。他說，公務員應秉持「多做多對」，只要不是為自己圖利，而是為國家利益，為福國利民，公務員都要做。50年來，100場台灣對外最關鍵的經貿談判溝通、協調，微笑老蕭不是靠口才。贏得對手信任、稱讚，吞忍下去的艱辛和委屈，都化作微笑的力量！

其個性不跟人家爭，所以不會有強勢領導的風格。不過，蕭先生心中有一個方向感，這個方向感使他不偏離，帶領他到達所要的目標。運用同理心與民眾博感情，後勁居民改變先前對五輕一味反對到底的態度，開始進入討論實質補償與興建的程序，安靜低調的動工典禮。蕭先生表示「如果我有機會，我就會奉獻、要服務，所以我才會慢慢的成長」。讓年輕人作為立志的參考，讓他們曉得蕭萬長這樣的出身，這樣子的奮鬥，也可以有這樣對社會國家做小小貢獻，「有為者亦若是」，這也是這本書的意義。

我們在工作中得到滿足與成就感，是因為我們尊重並熱愛自己的工作，確立工作正面的意義及使命感，用心去經營，都會有它金牌等級的價值！

筆者綜合以上種種顯示，處事心念轉個彎，海闊天空，不要讓自己的心靈陷入黑暗中，逆境不是絕境，我們人活在世上，一定要懂得感恩，別人將恩惠的種子種在我們的身上，我們就要努力報答「受人點滴，湧泉已報」，讓感恩的花朵盛開。希望每個人因微笑生力量，讓自己的生活、工作更美好，工作價值是由自己決定，價值不是別人對你的期待，而是人生意義的延伸和實現。



## 七、蕭萬長其經歷、事績總回顧(維基百科)

1978年美國與中華民國斷交時，擔任國貿局副局長赴美進行談判為中華民國爭取到「永久最惠國待遇」。

1990年，擔任經濟部部長，並於1992年首先提出「亞太區域營運中心」構想。擔任經建會主委期間，曾代表中華民國以(中華臺北)名義在1993年及1994年兩度參加亞太經合會領袖會議。

1994年台北市長選舉，有傳國民黨黨務系統曾希望蕭代表國民黨參選，但他個人沒有意願、民調顯示勝算不高、加上好友宋楚瑜等人的反對，故未參選。

1995年底第三屆立委選舉，獲中國國民黨提名回到家鄉嘉義市參選，擊敗民主進步黨的蔡同榮當選立法委員。後因出任行政院長辭去立委職務，隨後的嘉義市立委補選，則由先前落敗的蔡同榮當選。

1996年底，李登輝召開國家發展會議，由他代表國民黨與民進黨協商。

1997年中，因司法院大法官會議解釋連戰以副總統職務兼任行政院長有憲政疑慮和可能影響連氏仕途，李登輝遂於8月21日知會時任立委的蕭萬長繼任組閣，並於8月28日由國民黨臨時中常會通過提名，蕭萬長由此成為中華民國政府遷播台灣後第一位出生於台灣的行政院長。

院長任內負責執行總統李登輝自1996年起宣誓的「戒急用忍」政策，但仍戮力推動亞太區域營運中心計劃，卻因國內以及兩岸的客觀環境不利而失敗。

1998年行政院長任內，國內爆發本土型金融風暴，包括東隆五金、禾豐集團、國揚實業、台中企銀、順大裕等上市櫃公司，當時紛

紛成為地雷股。

1999 年底，連戰得到國民黨提名競選總統，蕭為副總統候選人搭檔競選。

2000 年，國民黨總統選舉敗選，政黨輪替，卸下行政院長職務。年中被任命為國民黨副主席。

2005 年 3 月，以「世代交替」為由，辭去國民黨副主席一職，隨後被聘為國民黨中評會主席團主席。

2006 年，主持年代新聞節目《藍海年代》，分析全球經濟發展趨勢。

2007 年 6 月，因財經背景與橫跨兩岸各黨派的特質，受國民黨總統候選人馬英九邀請，二度被國民黨提名為副總統候選人與馬英九搭配。

2008 年 1 月 27 日完成登記參選副總統。

2008 年 3 月 22 日當選第 12 任副總統。

2008 年 4 月 12 日以「兩岸共同市場基金會董事長」之名義參與博鰲論壇，與中共中央總書記胡錦濤會面，此海南博鰲行被稱為兩岸融冰之旅，提出兩岸互動之十六字箴言：「正視現實，開創未來，擱置爭議，追求雙贏」替兩岸經濟及政治對談帶來新的局面。

2011 年 5 月 31 日宣布不會再和馬英九總統搭檔參選 2012 年大選尋求連任。

2012 年 1 月 23 日赴翠山莊向前總統李登輝拜年，蕭早年被視為是李登輝人馬，是李登輝屬意的台灣團結聯盟創黨主席，但蕭推卻。

參考資料:

1. <http://zh.wikipedia.org/wiki>、楊孟瑜，《閱讀蕭萬長》，天下遠見，民 89，維基百科，自由的百科全書
2. Ciaramicoli, Arthur (2009) · *你的感覺，我懂！——同理心的力量，創造自我了解與親密關係*（陳豐偉、張家銘譯）· 台北市：麥田（原著出版於 2009）[Ciaramicoli, Arthur · The Power of Empathy: A Practical Guide to Creating Intimacy, Self-Understanding and Lasting Love Taipei city City, Taiwan, ROC.]
3. 老比爾·蓋茲&瑪麗·安·麥欽(2010) · *比爾·蓋茲是這樣教出來的：成功的關鍵，就在人格的養成！*(洪蘭譯)·平安文化[Bill Gates, Sr.、Mary Ann Mackin: Showing Up for Life—Thoughts on the Gifts of a Lifetime]
4. 山本真司寫(2006) · *給生存不安的年輕人：突破未來的完全工作策略*·台北：先覺

