

競爭不鬥爭，衝突不迷途 — 陳漢傑

有人為了爭取客戶、衝刺業績，主動加班，搶奪公司的資源，避免他人捷足先登；有的公司為了爭奪訂單，在會談桌前花招百出，使出渾身解數，只為了要讓客戶點頭，在合約上簽字。在節奏迅速的職場裡，從人際關係、製造產品、企業管理，處處都有相互競爭的影子，彷彿是人人必備的 DNA，少了就別想生存。

競爭的氛圍瀰漫四周，人們苦思捉摸一套存活的方法。員工們加強專業，磨練職場技能，提昇能力以應付競爭的環境；管理階層則引進評估指標，考覈員工，提供整套的訓練課程，然後汰弱換強，期望打造員工的競爭力，讓營收倍增，獲利長紅。但實情可能是，員工競相鬥爭，為了雞毛瑣事斤斤計較，在蠅頭小利上汲汲營營；存活下來的戰戰兢兢，不適應的人就非議同事、批評主管，將這一切歸咎他人，內心充滿了不安與忐忑。

你自己又是如何面對競爭，處理競爭呢？是匆匆跟著別人的步伐，被競爭的引力吸去，失去工作的重心；還是厭惡競爭的環境，手上明明忙著處理業務，心裡卻充斥著謾罵；或者你能保持身心清明、以不紊的心情面對職場裡的競爭？

身為 Friday's 美式餐飲集團總經理的林知美，為了讓員工瞭解競爭不是鬥爭，帶領公司營造開創性的工作環境，不斷開拓發展的空間，設立更高遠的目標，就是要讓每位員工都有適合的位置，在彼此良性的競爭下，朝寬廣的未來挺進。此時，競爭就是一種持續進步的動力。她表示，員工也必須瞭解自己的才能，瞭解工作的價值、目標，做起來才能得心應手，樂此不疲。而這就是禪法「止、觀」帶給她的觀念。

職場、企業中的競爭，難免造成人人心理上的壓力。想要找出因應之道，讓自己或公司不落人後，不被淘汰，關鍵就在於誰能看清楚自己具備的優勢，擁有的資源，不被競爭的形勢拖向一個生疏的異地，成為俎上肉。默照禪法中的「止」、「默」，就是穩定軍心的第一步，「止的時候，心中沒有雜念」，聖嚴法師告訴我們在競爭之下，止的功夫能讓我們「心緒平靜安定，不受刺激困擾而又清楚明淨」。

止是認識自我、認識環境，之後再以「觀」、「照」的方法，將自己的視野打開。「基礎方法剛開始用時，是觀照自己身體的全部，觀整體不觀局部。」聖嚴法師進一步闡釋默照禪的體會。這是對外在環境的清明了然，不為他人的意見舉措所動，不為環境的變易所惑，就像宏智禪師在〈田地虛曠〉裡的描寫，「進可寺丞，意清坐默」，意思是說一個意識清晰的人，不論位居官場，或歸隱山林，同樣怡然自得。

因而在「止」的狀態下能分明自我，有什麼可以和別人競爭，哪些方面則處於劣勢？透過「觀」的方法，進行正確的分析、詳細的規劃，才能擬定策略，決定是否補強汰弱，加入競爭的舞台，或者就此釋懷，放下這個領域。

相較於競爭，衝突彷彿是更加對立，更為火爆的場景。但許多人常將衝突、爭吵、打架畫上等號，卻忽略了衝突的本質，除了人的觀念、角度和立場原本就存在著許多差異，還有內心如何看待差異的問題。曾受政府委託，研究職場心理的台北大學社會工作系副教授楊蓓指出：

「人之所以發生衝突，不只是在事情上的見解、看法不同，其實是因為自己內心預設了某種目標，有了某些期待，當事情不如自己設想的發展，就挑戰了自己內在的需求感。」

內在，唯恐他人挑戰了自我的需求感，導致外工作上的無法合作共事，打擊彼此的生產力和績效。曾在哈佛大學任教，著有《調解衝突技巧》的丹尼爾·丹納（Daniel Dana）統計，衝突不僅造成時間浪費、決策失誤、員工流失、甚至導致員工破壞設備、偷竊資料、傷害同事等報復行為。許多人就是因為無法解決衝突憤而離職，在他調查的轉職新人中，竟然高達百分之五十是因為職場衝突而另覓頭路。

因此，從內在推及外在，是解決衝突必要的途徑。聖嚴法師表示，有些人以為衝突可以靠智慧來解決，但自我中心的智慧不客觀，是主觀的；一旦有了主觀，就有利害衝突的關係。就像一個行銷人員，注重的是市場行銷的包裝，但一個工程技術人員，見到的是產品的功能，以及技術的創新，兩者針對產品的設計，看法不一，如果彼此堅持各自的論點，衝突在所難免。

面對衝突，解決衝突，人們往往等待主管裁決，將責任交到主管肩上。然而衝突留在心理的陰影，卻成為白領階級訴苦埋怨的主要話題。難道衝突只能依靠外在的權力來平息嗎？

專營汽車零件外銷，立煒工業副總經理吳貞嬋就是透過止觀的禪法，數次調解衝突的場面。在一次商務的聚會中，她見識到不同出身背景，不同專業考量，引發的衝突。「因為是新開發的案子，充滿了風險和不確定性，當然獲利和機會也是無窮的。只是與會者出於各自立場，有既定的專業考量，所以很難協調」，這種衝突引起的負面結果，小則案子延後再議，大則決策草率，造成公司重大的損失。

當時的吳貞嬋，很自然地運用禪法的止、觀功夫，靜靜地聽著，不同意見混雜著不同音量，此起彼落，會場有時尷尬得死寂，有時卻像殊死決戰，咆哮廝殺。但「止」的功夫，讓吳貞嬋很自然地抽離混亂的場面，音波的震動彷彿只是平常的閒話，內心沒有隨之起舞，也沒有斷然地決定支持某位對象；利用「觀」的方法，迅速體會不同立場，瞭解不同觀點的出發點，尋求異中相同的部分，思考互相調和的可能性。最後，吳貞嬋表示，會議在她屢次中肯的發言後，漸漸達成共識，原本衝突的氣氛轉而喜悅、和氣，不僅成就了事情，也讓在場的人心中舒坦。

職場究竟是人生成長的道場，還是互相格殺的競技場？端看你如何把握自己的觀念，運用成就人、成就事的方法。在競爭的時代，止、觀的默照禪法，將內心安安穩穩，瞭解自己的競爭位置，以及競爭帶來的正面效益；在衝突的場合中，止、觀的默照禪法，讓你安然度過衝突的風暴，甚至成為化解衝突、找出共同利益的最大贏家！

《人生》雜誌 271 期