

創造良好溝通之鑰

當我請託新進的年輕同事辦理一位即將退休老同事的歡送任務時，他一口答應而且顯得躍躍欲試，當場提出了多項創意十足的方案，忙得不亦樂乎。有位前輩熱心地提出了一些看法，但這些看法剛好與其他有所背離，他就不顧職場倫理予之挑釁，長官訓斥他幾句而已，他竟將歡送的籌備任務置之不理，延宕的結果，差點誤了退休事宜之辦理，令人傻眼。我一陣錯愕，心想，怎麼前三分鐘熱情十足，後三分鐘卻不見人影？

當上級交付任務予我和一位年輕同事處理時，新進的年輕同事理直氣壯地告訴我說：「我今天心情不好不想做事！」經旁敲側擊始知，他昨晚熬夜上網和網友有些不太愉快的爭執，心情不佳，進而影響工作情緒。這些是和年輕同事共事的常見狀況，他們總是有著貓型性格，凡事一頭熱，一陣混亂後又習慣很自我地袖手旁觀，如此缺乏對處理事情的忠誠度與持續性之貓型性格，令人不敢恭維。

經過本年度員工協助進階班一系列「職場世代溝通」的相關課程後，才瞭解這是年輕一代的特色，他們幽默樂觀，喜歡正向地看待自己的生活，多元發展而花樣百出、創意十足，討厭一切教條化的典章制度，善用網路搜尋對自己有用之經驗法則。他們是「吞世代」人類，是他們的共同性格特質與我們這一代產生了代溝。

吞世代，顧名思義，其資訊與知識的取得是以快速且簡易的型態，囫圇吞棗而不加咀嚼；其人格是因綜合傳統束縛，以及追求流行時尚享樂主義的奔放思維，而產生性格上的分裂與矛盾。這沒有對錯的問題，他們也有諸多的優點，我們看不慣，是我們自我設限劃上一條鴻溝，即使跨時代，經過溝通後認清彼此，也可共事合作愉快的。所以瞭解年輕人的行事舉止及思維，是溝通的第一步，是創造良好溝通重要的一把鑰匙，它將帶來彼此間的諒解。

（出自台灣電力公司《同心園地》第147期；文/鄭益順 林口發電廠）

