

應對的重要與技巧

本篇文章刊登：稅務旬刊第 2005 期

文/李家堯

壹、前言

在忙碌的工商社會裡，人與人之間的互動日趨頻繁，能令人留下深刻印象的，多半是舉止有節、禮貌周到的人。他們的言行舉止和良好形象，在不知不覺中為自己種下了未來無論是工作業務或私人情誼上繼續發展的契機，也使得人際關係有了好的開始。但是放眼四周，絕大多數的人，仍然依照自己的思維及行為模式為人處事，以致於做出失禮或失態的言行而不自覺，而和許多機緣失之交臂，這是很可惜的事。

不可諱言，時下國人往往忽視人際關係的存在與重要，職場上也少有相關的課程與指導。一個優質文官的養成，需要長期栽培和歷練，本處為提升同仁的素質，加強同仁在應對進退上合宜得體的表現，近年來不斷的將美學概念、生活禮儀及應對技巧，以漸進而多元的方式列入訓練課程，由於內容務實而不空泛，獲得廣大的回響，謹在此提供大家分享。

貳、人我關係的耕耘與修練

人是群體的動物，不能離群而索居，在群體生活當中，無可避免的總是環繞著和他人的互動，彼此牽引，互相影響，如何經營人我之間錯綜複雜的關係，其中大有學問，值得我們深思；而自我形象的建立、自我成長的要求，更是現代人不可忽視的課題。我們仔細的觀察，那些成功的企業領導人、團隊的總規劃或醫療小組的主事者，本身的專業技術是否都是其中最頂尖的？恐怕未必，他們的長

處往往是因為擅於為人處世、長於溝通協調、運籌帷幄、調和鼎鼐而受人尊重。正如同一個婚姻美滿的家庭，未必是郎才女貌，而在於雙方彼此的尊重體諒與關係的融洽。

人際關係學家戴爾·卡內基認為「一個人成功只有百分之十五靠專業技術，百分之八十五卻要靠交往互動、有效說話等軟科學本領。」但是我們的教育卻是過分偏重百分之十五的專業，對剩下的百分之八十五可說是置之不理，實際上那才是最重要的部分，才是成功的助力。因此，在追求專業領域的精進之餘，更不能忽略人文素養的啟迪和研習。

參、辦公室的禮儀

一、打招呼的禮儀

中國人一向較為冷漠，要克服木納的個性，養成主動向人問好的習慣，無論認識或不認識的人，不分卑尊、不分貴賤，均應以主動、友善及微笑的態度面對。

二、電話禮儀

(一)和長官長輩通話，如內容具隱密性的可以直接撥打，但前題是要審度與對方關係的深淺。較為禮貌的方式是透過第三者，例如：秘書，一則可瞭解狀況，一則不致於顯得唐突、冒失。同時儘可能對所要談的內容稍作概略的說明，以便對方有初步的瞭解。

(二)電話不可用作聊天之用，也不可在談笑之中接聽，應先將情緒調整好再行對話，才顯得莊重。

(三)離開座位時，應請人代接電話，千萬不要任由電話作響而無人接聽。

(四)和長官電話交談，應先問好、再報告或請示。

(五)與其說「某人不在座位上」，不如直說到某地辦理某事，可避免不必要的揣測；辦事地點及返回時間說的越明確越不會引起誤會。

三、面見長官的禮儀

(一)長官約見

平時應養成事先作功課的習慣，一旦接奉長官約見時即有心理準備，考慮可能被垂詢之相關問題，並攜帶筆記本或相關資料前往。

(二)面報長官

- 1、先洽秘書預約時間，並可大致說明報告的主題。
- 2、進入長官辦公室時，應先輕叩門扇，等候回應再行進入。
- 3、長官坐辦公桌前，則站立報告；長官示意就座，則依指示坐下對談，無需推辭或客套。
- 4、「面報」應簡單扼要，如報告內容較為複雜，則應以「簽報」為之。
- 5、進入長官辦公室切忌扭捏，平時要多訓練自己的儀態和口才，臨場方能言談得體，舉止大方而有自信。
- 6、長官指示事項較多時，應打開筆記本依指示作綱要。
- 7、進入長官辦公室或住處，應牢記「客隨主便」的原則就座，一般而言，單張座椅為主人位置，二人座椅為主客位置，其餘則為陪客位置。如長官蒞臨或主客輩分較高或位階較尊，則將主人位禮讓款待。
- 8、面對長官垂詢應本著「知之為知之，不知為不知」的原則，提供正確資訊，不可應付敷衍或模

稜兩可。

- 9、與長官對話時，應注視對方，並應注意坐姿、站姿保持端正莊重，不可晃動身體或翹足抖腳。

四、請假的原則

- (一)遵守請假規定，主管更應以身作則，才可上行下效。
- (二)無論公假、事假、休假，都應事先報告，並經核准，然後再將業務交代職務代理人。
- (三)請假前如有與長官見面或電話交談之機會，可順便報告請假事宜。
- (四)請假期間儘可能與辦公室保持聯繫或留下聯絡電話及聯絡方式。

肆、開會的禮儀

會議因各種不同的目的、不同的性質而有不同的形式，例如：業務會報、聯繫會議、座談會、演講會、發表會、記者會、討論會、講習會、訓練等等，所以要針對不同的性質，做不同的安排，內部會議除了通知書、邀請函、準備資料和紀念品、會場布置、任務分工以外，最重要的是會議桌的排列方式，座次的安排以主席為中心、右大左小為原則。

出席會議或上課一定要準備詢問意見提問，且做好筆記，以免臨時辭不達意或掛一漏萬。開會發言先舉手表明身分及代表機關，報告內容應分點逐條說明，不可說「沒有意見」，可說「認同○單位意見」或「有不同的看法」或「想補充說明」，若未盡瞭解，可說「想要進一步瞭解○問題或○部分」等等。並注意：

- 一、會議中手機一定要關閉。
- 二、開會時不可和鄰座交頭接耳，必要時僅可用筆談，不可用口談。

- 三、外單位派員到本機關參加會議，應事先或於休息時間告知洗手間位置。
- 四、如開會場合不適宜用水果點心，則無需準備。
- 五、中午如需準備餐盒，儘可能事先徵詢與會者有無特殊忌諱，餐盒送達時機應掌握妥當，太早或太遲都不宜，不可疏忽。

伍、餐會的禮儀

- 一、有些餐會是例行的聚會，例如尾牙、春酒、歡送會、慶功宴、旅遊用餐，可視為工作的延伸，將它當作公事一樣的重視，有聯誼性質的餐會，如無特殊或重大理由儘量抽空參加，不得已而無法參加時，應提早向長官或主辦同事說明。重點是「拒絕要委婉，參加要熱忱」最好全程參與，特別是有長官在場時。
- 二、餐會時依長官指示入座，如為交誼性質或長官較隨和，則不需太拘泥。
- 三、餐會以氣氛融洽為要，但如有上級長官或德高望重人士在場，則不宜太喧嘩或情緒太高亢。談笑應輕聲，態度宜莊重。原則上首長作東宴請賓客，身為部屬者，均應以主人自居，協助張羅、幫忙打點並主動負起接待的責任，即便與賓客不認識不熟稔，也可主動趨前作簡單自我介紹並安排客人就座或奉茶等服務工作。

陸、接待的禮儀

- 一、長官來訪應由主管親自或指派人員到門口迎接，特別是對受訪機關環境較生疏者，更應提早就接待位置。
- 二、茶水點心的遞送，可請工友或同仁代勞，無需主人親為，以免不斷起身打斷雙方的交談，奉茶時叮囑所屬一定要順便帶上客氣用語，並適時提醒主人或主席請

客人享用，如場面不適合食用點心或水果，則無需準備。

- 三、長官、貴賓來訪，應先告知洗手間方向，以免訪客左顧右盼。
- 四、若來訪者較年長，應特別注意安全，攙扶送出門口、送上車。如對方謙辭，則送至電梯口或門口亦可，一般民眾來訪則可視情況而定。
- 五、與民眾有約或外出拜訪，陪同人應陪同在長官身旁，隨時聽候指示或記錄要點，原則上股長陪科長、主任，科長、主任或秘書陪長官，因時、因地得體、得宜。如遇長官巡視，應在前方導引，不宜走在後方；送客則請客人或長官走前方。辦理講習或演講時，引導講座，身為主人一定走在前方半步。
- 六、注意行進間的禮節，兩人並行，右為大；三人行，中為尊；男女同行，女士優先；上下樓梯，有扶手的一邊，讓客人使用。上樓梯時，女士、客人及長官在前，下樓梯時，則相反，以防不慎踩空時，可加以扶持。共乘電梯，應替訪客按開關鈕，一手按住電梯門，為客人服務；在電梯內，身體稍為斜側，不要背對訪客，也不要正面相對，避免尷尬。
- 七、與長官共乘，應注意坐車順序，有司機的轎車座位，以後座右邊為最大，左邊第二，中間第三，司機旁前座最小；如主人擔任駕駛，則主人旁邊位置最大，後座右邊第二，左邊第三，中間最小；搭乘計程車，則前座最小，後座位大，右大左小。

柒、穿著的禮儀

- 一、身為主管，無論外出拜訪、參加會議或接待訪客，均代表機關的形象，所以對服裝有一定的要求。

二、原則上男士穿西裝、著襯衫、繫領帶。可以不打領帶但不表示可穿休閒服；可以不穿西裝但不可以穿運動服，西裝、套裝要合身，顏色要素雅，質料要高尚，襯衫、領帶搭配得宜，鞋、襪以深色為主。女性主管一律穿套裝，也可穿洋裝、加外套。穿著不可太隨興，太不正式。穿著得體與否，可以顯示個人的成熟度，代表個人的風格和想法，也代表了專業、紀律和說服力。

捌、說話的禮儀

語言是建立人際關係最直接的工具，適度的掌握語言表達的技巧，是與人建立良好關係的基礎，所謂「一言足以興邦，一言足以喪邦。」可見說話的重要。個人認為良好的說話的藝術，在於「適當的場合，適當的時機，對適當的人，說適當的話」。

夫妻、親子、長官部屬之間的對話，抱著寬容體諒的心，「多鼓勵、少責怪」、「多讚美、少埋怨」、「多尊重、少諷刺」、「多商量、少命令」，可以減少不必要的磨擦。凡是批評的話，要有建設性，不可無的放矢。當然，良好的言語表達，要本於真誠、發自內心，並不是只靠華麗辭藻的堆砌，才不致顯得言不由衷、華而不實。平日多充實本身的知識，讓言語有深度，才能發揮最大的功效。與人交談目光溫和的注視對方，不要只顧自己表達，逞個人的發表慾，不任意插嘴，也不在辦公室任意放聲調笑、談天說地、毫無顧忌或高談闊論，引人側目。平時忌談公務機密、個人隱私或揭人瘡疤，例如他人不光榮的過去、不愉快的回憶、打聽個人收入、年齡、財產、健康、婚姻等狀況。

玖、拍手的禮儀

無論參加慶典或觀賞演出，作為一個觀眾，通常都要以掌聲來作回應。拍手時應雙手置於胸前略為偏左，雙掌虎口交疊輕拍，姿勢較為優雅；次數以五至十下較為恰當。欣賞歌劇或古典音樂會應在整首曲子表演完畢之後方可為之，否則將影響後續的表演，也會貽笑大方。也可以等待指揮或表演者向觀眾鞠躬時，再予鼓掌，或者跟著懂得的人拿捏時機，也是保險的方法。

拾、洗手間的禮儀

洗手間的維護，不應完全依賴清潔人員，使用者應發揮公德心，隨時注意衛生，保持乾淨，確保「不髒、不亂、不溼、不臭」四大原則，管理者每日作定時檢查、巡視。洗手時，開啟水龍頭應注意出水適量即可，避免水花四濺，也不亂甩手，以免沾濕洗手台及地面。

拾壹、結語

所謂「做事容易做人難」，在現代社會中，人際關係是每一個人必須面對的問題。作為一個現代知識份子，所追求的就是全方位的學習，無論在那一個領域、那一個層面，都要廣泛的接觸，持續的投入。

要處理好各種紛繁複雜的人際關係，主要的是自己要懂得日常生活的禮節和禮數，累積自己的優勢，尊禮、守禮、行禮，並不是做給別人看，而是一種自我修為和提升，不是為了超越別人，而是超越自己，培養自己並且帶動周遭的人，成為有風度有氣質的現代人。