

古書今用 – 善用三十六計融和於物業管理的工作中

物業管理三十六計之 【佛教廣結 善緣與人際 溝通技巧】

本文是物業管理研究者的歷史見證，集人文科學及社會科學於一身，將社會心理學及物業管理學科融會貫通，為中國傳統文化與現代社會科學，創建出以【中學為體，西學為用】的學問指南，這是編者的心願：「為往聖繼絕學，為社會開太平，士不可以不弘毅任重而道遠」。

名家品評

- (一) 澳門大學校長薛壽生教授：東亞精英，弘法利生，中西薈萃，古往今來。
- (二) 中國文化研究院院長邱逸博士：實務老師，推廣中華文化，難能可貴，好學近乎知、力行近乎仁、知恥近乎勇，則近道矣！
- (三) 中國哲學文化協進會創會榮譽會長曹展碩教授：楊啟明老師於 1993 年協助本會出版社擔任出版校對的工作，耕耘三十載，大器晚成，知者樂，仁者壽，啟明大道，潤澤蒼生。

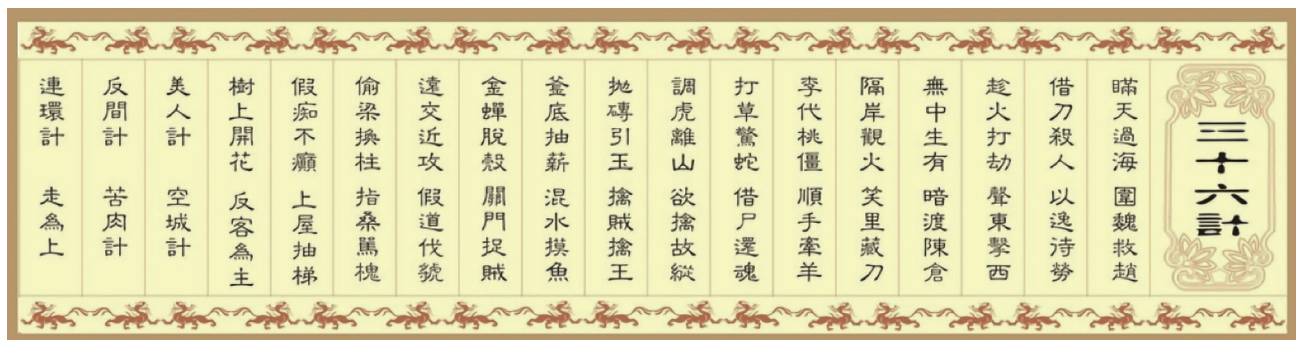


編寫及校對：楊啟明教授 Buddy Sir
瑞士蘇黎世諾貝爾商業學院榮譽博士

專業資格： 中國哲學文化協進會首席研究員、世界紅卍字會宗教哲學資深研究員及香港大學專業進修學院生命教練導師、香港地產行政師、香港物業管理師、香港設施工程師、瑞士蘇黎世諾貝爾商業學院東方哲學系教授、香港都會大學「自在人生自學計劃」生涯規劃及宗教哲學學科講師及香港導賞員學會「生涯規劃組」總監。

- (四) 匯星同學會榮譽顧問 R.r 吳耀海先生：楊啟明老師，學貫中西，是香港大學、嶺南大學及都會大學等院校的專業導師，桃李滿門，為社會培訓精英，為國家儲備人才。
- (五) 前房協主席及屋宇署長鄺滿海博士：啟明賢弟近作「佛教廣結善緣與人際溝通技巧」，真是當頭棒喝，如人飲水、冷暖自知，結緣不結怨，增值不爭利，法雨遍施，潤澤蒼生，善哉善哉！

兵法



(六) 前水務署長，東江水之父高贊覺教授：佛陀教導眾生，言談舉止要溫和，面帶笑容要問好，廣結善緣利益眾生，正是人際溝通技巧的入門。

佛教廣結善緣與人際溝通技巧

前言

我們認識到何為人際關係以及發展良好人際關係的要素。人與人之間的關係之所以可以維繫，其中一個重要元素是溝通。正如英國詩人約翰多恩 (John Donne) 所說：“沒有人是一座孤島”，意思指人類是群居動物，必須透過和其他人接觸、聯繫及相處，方能滿足個體在生理上、心理上及社交上的各種需要。

由出生的那一刻開始，我們便需要和外界接觸，和不同的人建立及維持關係，由我們的父母、家人、親人，一層一層的擴展開去，藉着這些關係獲得接納和認同，並慢慢建立自己的獨特身份。而建立良好人際關係的關鍵，就在於和其他人接觸和溝通時，能夠準確和有效地把訊息傳遞，並同時接收、理解對方的意思，然後因應對方意思作出適當的回應。

透過溝通，我們可以結交良朋，可以尋覓知音，可替我們釋出善意，也可以傳達愛慕。但同時間，溝通不當的話，可以令我們辭不達意，或者愈描愈黑，有時甚至會令朋友絕交或成為敵人。是載舟還是覆舟，有時取決於溝通的過程。這亦是人際溝通技巧重要的原因。因此，人際溝通對個人的社交、自我形象、以至成長發展均十分重要，也是每個人都要學習的一個課題。我們在本文中將認識到人際溝通的模式、人際溝通的基礎，以及維繫良好溝通的策略。最後我們會介紹如何應用這些溝通策略到處理客戶的投訴上，讓你有機會把學到的理論和策略應用到工作上。

佛經說：“未成佛道，先結人緣。”

所謂結緣，就是和他人建立融洽的關係和良好的溝通。

人生最可貴的一件事就是“結緣”，為了我們自己的生活愉悅，也為了大家的生命快樂，廣結善緣實在重要。

過去，有人在路上點一盞路燈跟行人結緣，有人做個茶亭施茶與人結緣，有人造一座橋樑銜接兩岸與人結緣，有人挖一口水井供養大眾結緣，有人送一個時鐘跟你結時間緣，這些都是很可貴的善緣。只要人有善心，自然善緣處處在，善門處處開！

六種結緣方法

(一) 經濟結緣 有時候我們可以用一塊錢跟別人結善緣，不但帶給別人親切感，甚至也許因此救了他人一條命。

(二) 語言結緣 別人灰心的時候，你鼓勵他一句話，對方就有絕處逢生的感覺；別人失望的時候，你讚美他一句話，他就會覺得人生可愛多了。所謂“一字之褒，榮于華袞；一字之貶，嚴于斧鉞”，一句好話有時真可以使人我快樂、天地清平！

(三) 功德結緣 一件小小的善事，一個小小的善心，都可以蔚成大功德。

(四) 教育結緣 我們也可以用知識或技術做法布施，來和人結緣。

(五) 服務結緣 在某些事情上給別人一點方便，有時會成為大家欽佩敬愛的對象。

(六) 身體結緣 一個微笑，一舉手，有時候會帶給大家意想不到的善緣。



廣結善緣很要緊 如何做到的四點方向

(一) 言談舉止要能溫和

與人來往，態度氣勢凌人，或語帶諷刺，容易令人心生畏懼而不願親近。佛門教導學人愛語才能和眾，‘愛語’即是以體貼溫和的語言待人接物。前秦時代，僧伽提婆大師來中土，譯出許多佛教典籍，也開啟南方譯經的風潮。他尤以開朗的氣度、溫和的舉止和悔人不倦的精神，感動當地許多人心，無人不樂於與之親近。可見言談舉止溫和有禮，能廣結善緣。

(二) 面帶微笑要常問好

中國人重視‘見面三分情’，既然有緣相見，經常保持笑容，真心問候，給人感覺如沐春風。好比處在陌生環境，一個微笑，能化解不安的心緒；人我間有了芥蒂，一聲問好，能驅散陰翳。所謂‘嗔拳不打笑臉人’，微笑代表友善與溝通，能相處融洽，減少磨擦；常常與人問好，對方得到你的安慰、鼓勵，彼此間，即已結下一份善緣。

(三) 關懷他人要多讚美

讚美是世間最好的語言，無人不歡喜獲得讚美。尤其別人失意時，你對他適時的關懷、問候，如同寒冬送陽，能激發對方的信心，讓他振奮心情，重燃希望。常言：「口邊就是緣」，對他人施予關懷，也為彼此結下好因好緣。因此，關懷讚美是結緣的最佳妙方。

(四) 有事相求要不推託

人際之間是相互成就的，都需要別人的幫助。因此他人有所困難請求相助時，不輕易推託，花一點時間，吃一點虧，發心與對方結緣。如果自己真的力有不足，所謂拒絕要有代替，也要顧及對方的尊嚴，如語帶和緩婉拒，對方自能感受我們的善意。願意為人付出，播下的善緣善種，久而久之自會開花結果。人我相處，只要願意為人服務，那怕是一個點頭、一臉微笑、一句讚美、一臂助人，都是結緣。

若菩薩有我相、人相、眾生相、壽者相，
即非菩薩。《金剛經》

如果菩薩執迷自我，太注意自己，
對身邊的人區別對待、對佛和眾生有分別心、
對每個人的命根還念念不忘，
那就不是菩薩。

人際溝通模式

先結人緣 — 佛法教您改善人際關係，真正是人生廣結善緣。

所謂「溝通」，這是指兩個或以上的人或組織，透過特定的渠道來互相交換和傳遞訊息的過程。透過不斷傳遞和交流訊息，讓雙方可以達致溝通的目的。

增值不爭利 結緣不結怨

人是依靠因緣而生存在這個世界上，然一個人的力量是微薄的，所以應該多多廣結善緣，因緣越多，成就越大。有時一句好話、一件善事、一個微笑，都能為我們的人生廣結善緣，成就大好功德，所以，每個人都不能輕易放棄任何結緣的機會。所謂「眾生歡喜，諸佛歡喜」，只要起一念利樂有情、慈悲利他之心，心通法界，眾生都能獲益，



無明煩惱減一分，清涼自在即增一分。常行於此，災難自然蠲除，暴戾之氣自然消弭，社會必然安定，世界必然和平。

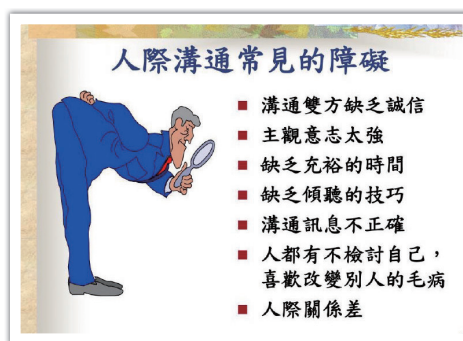
所以說，「結緣」使我們的人生更寬闊，前途更遠大、光明；與人為善，積德結緣的人生，才是幸福、喜悅的根源。

溝通包含下列元素：發訊者 (sender)、訊息 (message)、接收者 (receiver)、溝通渠道 (channel)、編碼/解碼 (encode/decode)、雜訊 (noise) 和回饋 (feedback) 等。



人際溝通的三種模式

1. **線型模式** 行為與其名稱一致，即訊息從發訊者傳向接收者，再讓接收者自行解讀。
2. **互動模式** 和線型模式相似，但發訊者及接收者在溝通的過程會輪流互換角色，並同時加入了回饋元素，雙方不停及快速地將訊息雙向傳遞。這是個不停為訊息編碼傳送、接收、解碼之後再編碼、再傳送的循環過程。
3. **交流模式** 相比之前兩種模式，交流模式更加複雜。它是一個持續轉換和變化的過程，接收者和發訊者可以同時扮演兩個角色，即同時發放及接收訊息，因此兩者均被稱為傳訊者 (communicator)。

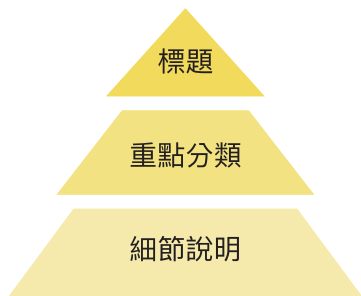


一切有為法，如夢幻泡影，如露亦如電，
應作如是觀。《金剛經》
世間一切事都像夢一樣，是假象，
是朝夕之間的幻影。

人際溝通的基礎

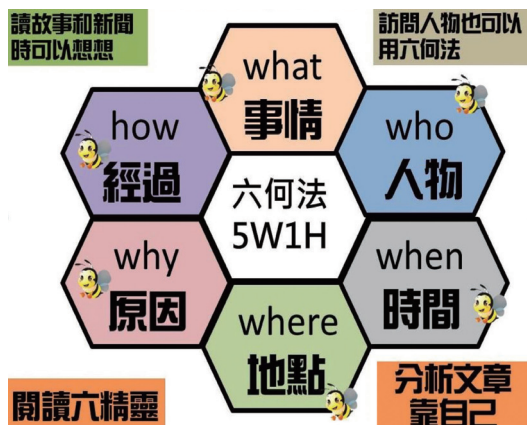
在溝通過程中，很多時候因為溝通情境、環境的限制，在編碼和解碼過程發生失誤（即是將訊息轉化為語言及解讀訊息時），造成不少溝通障礙，也導致很多人際上的誤會。但反過來說，透過改善溝通技巧，自然能改善溝通效果，而人際溝通的基礎則包括有效的表達方式及積極聆聽（active listening）這兩個範疇。

金字塔表達法



有效的表達方式

要把溝通內容有效和清晰地表達，簡單來說就是要把話說得清楚，首先要反思表達的訊息是否具體，確保內容清楚無誤，而且用字須正確和精確。這可以參考英文中的5個W及1個H（Who、When、Where、What、Why和How）。此法又稱六何法，即運用人物、時間、地點、事件、原因及過程等六個提問，反思自己想表達的內容是否清楚。



不是風動，不是幡動，仁者心動。
《六祖壇經》
心如果動了，那就著相了。

積極聆聽

人際溝通是一個互動的過程，一方面傳訊者依靠語言及非語言的表達技巧來傳遞訊息，很多人在溝通的過程中，只顧表達自己的意見和感受，自說自話，而忽略了對方，沒有認真地聆聽對方的話語，不僅在溝通過程中遺失一些重要資料，影響了溝通的質量，甚至影響彼此關係。



避免表裡不一

人際溝通有三個重要元素：自我（self）、他人（other）及情境（context）。

溝通時造成表裡不一致的原因有很多：可能是由於不愉快的成長經歷，或由於家庭的種種影響，或害怕負面情緒的來襲，亦可能是由於身心各項需要未被滿足等。我們心裡真正所想和我們的言行舉止、態度並不一致，表現出來的其實只是對環境而發展出來的一種反應。

凡所有相，皆是虛妄。若見諸相非相，
則見如來。《金剛經》

凡是有相的都是假的，你覺得自己到了什麼境界了，
有了境界的想法，那你修的就是假的佛法。
凡是你修得出來的，不修就沒有了。
只有認識到諸相非相，你就見到佛了，
見到佛的法身了。



選擇合適的時間及空間

要成就任何事情，“天時、地利、人和”缺一不可。溝通亦如是，即使有着良好的聆聽和表達技巧，如果在不適當的時間和空間進行溝通，效果只會事倍功半。

要維持良好的溝通，記緊要安排一個合適的時間和空間進行。如果溝通的內容影響深遠或涉及私隱，我們更要審慎，或起碼要有這意識：假如當時沒有合適的時間或空間傾談，不如另覓時間及地方傾談。例如，有朋友致電給你想和你分享感情的煩惱，但當時你正在擠迫的港鐵車箱內，環境嘈雜，說話又不方便，你可跟她另約時間詳談，或在下一個站下車到較少人的地方繼續對話。

設身處地代入別人處境

每個人都是一個個體，都有獨特的一面，因此我們溝通時遇上不同的看法和感受是很平常，而彼此有不同的觀點和價值觀也很普遍。正因為凡事因人而異，要了解對方的觀點便需要有良好的溝通策略。

遇見別人與自己的觀點不同時，與其質疑，甚或否定對方，何不先放下自己先入為主的觀念，設身處地代入別人處境，設想對方面對的問題，再運用之前學到的積極聆聽方法，細心聆聽對方的話。



注意儀表與禮儀

因為保持整潔的儀表是重視別人的表現，展示良好的禮儀亦體現你尊重對方。

菩提本無樹，明鏡亦非臺。本來無一物，
何處惹塵埃。《六祖壇經》
菩提比喻智慧，明鏡比喻清淨心，人心本來清淨，
又哪裡會染上什麼塵埃？



毋忘身體語言及聲調

身體語言包括眼神接觸、面部表情、頭部的擺動（如點頭或搖頭）、手勢、身體動作及形態、身體距離、儀表等。學習留意對方的身體語言及聲調，就是聆聽對方整個訊息的首要條件。



處理顧客投訴

近年由於消費者對保護自己權益的意識日益高漲，消費者往往因所購買產品的質素或服務水平未如預期而作出投訴。這種現象在現今的香港社會已經非常普遍。

當然，被人投訴的一方一定會感到不是味兒，甚或擔心會因為投訴而失去工作；但其實“顧客投訴”就和其他人際溝通的情境一樣，雖然涉事雙方彼此有不同的立場及意見，但如果處理得宜，顧客投訴也可為公司帶來正面的影響。

法尚應舍，何況非法。《金剛經》
悟到了佛法的含義，就像過了河的船，
都要丟掉。何況那些假的佛法呢？



投訴的性質及類別

在討論客戶或顧客的投訴可以如何為公司帶來正面的影響前，我們應先認識投訴的性質及類別。投訴的原因有各式各樣，如產品故障、不當的推銷手法和服務態度欠佳等。了解客戶投訴的性質及類別是正確處理投訴的第一步。

故障收集	故障分類	故障審批
產品故障知識庫		
故障報告	查詢權限	信息共享

色不異空，空不異色；色即是空，空即是色。《心經》
色一個字，不單是代表五蘊，
連外面宇宙萬有形形色色都包在內。
都是因緣生，無自性，無實體，不可得，根本是性空。
現下雖是幻有，畢竟不可得的，所以即色即空，
並不是色之外另有個空。



成功處理顧客投訴的好處

所以顧客作出投訴其實是給了公司一個挽回顧客信心的機會。如果投訴處理得宜，大部分投訴客戶都願意和公司保持業務的往來。如

果他們覺得這公司行動迅速，把問題改善了，並且效果令人滿意，絕大多數的人會再次與你做生意，甚至把你公司的服務介紹給其他人。

迷人口說，智者心行。《六祖壇經》
佛法不是口裡唸的，是用來修證的。

處理顧客投訴的宜忌

1. **緊記身份** 面對客人投訴時，要時刻提醒自己是代表公司，不要將指責當作一定是對自己的批評。
2. **保持耐性** 顧客投訴時，想必是心存不滿，我們可運用前文提及的同理心及設身處地代入對方角色的技巧去理解他的感受，同時不斷重申公司的立場及處理相關情況的措施，並按實際情況向對方真誠地道歉，務求令對方明白公司的限制。
3. **提供選擇** 盡可能按客人的需要，提供數項選擇幫助他解決問題，這是有效的解決方法。例如，客人投訴剛買回家的風筒不能正常運作，我們可立刻建議客人換一個新的，或以相同價錢換購另一種貨品。（當然，要先查明公司的換貨條款及細則。）

人有南北，佛性無南北。《六祖壇經》
人無論高低貴賤，南北東西，都有佛家的慧根，
眾生來就有佛性。

切忌信口開河

不要為一時之快盲目答應對方的要求，作出不能兌現的承諾，否則只會再一次失信於對方。

是諸法空相，不生不滅，不垢不淨，
不增不減。《心經》
諸法的本來面目就是空相，諸法的實相亦是空相，
諸法未曾離開空相，故云是諸法空相……
一切法的實相是空，是故一切法從本以來，
不生不滅，不垢不淨，不增不減。

亂作承諾

如果對方提出不合理要求，超出公司可能承受的範圍或應當負擔的責任，同樣不要為求盡快息事寧人而亂作承諾，這反而會助長對方提出不合理要求。



最後陳述

我們在出生後，便須和其他人溝通。每一天的生活、工作、學習都是不停地和家人、同事、客戶等進行溝通。加上近年社交媒體及手機應用程式的興起，即使獨處時，我們還是會和外間保持聯繫，人際溝通也在無間斷地進行。當然，要保持良好的人際溝通是知易行難，因為在不同的溝通情境下，我們面對的對象和當時持有的立場都不同，要處理當中的差異其實一點也不容易。因此，人際溝通除了是一門技能，也是一門學問。

探討了人際溝通的各種模式，同時介紹了人際溝通的兩個基礎，包括有效的表達方式和積極聆聽。我們亦學會了一系列有效溝通的策略，例如溝通時要避免表裡不一、需選擇合適的時間及空間、嘗試代入對方的角色為對方設想、要注意的儀容及身體語言。另一方面，藉着認識各類型的投訴及處理方法，你還可以將上述的一些策略應用到相關情境。

佛教廣結善緣與人際溝通技巧結語

學佛法、做功德，有時候不一定要入山修行或施捨錢財，有時候一句好話、一件善事、一個微笑、一點知識，都能給我們的人生廣結善緣，成就大好的功德。

社會要以群體的結合營運才能發揮功能效用，就是個人的生命也要依六根的配合聚會，才能生活愉快。我們日常生活的一切要仰仗士農工商的合作無間，搬有運無，才能衣食無缺，免於匱乏，因此我們要感謝因緣，感謝眾多的人成就我們。

如果我們想要事業亨通、生活幸福，就要和一切眾生結現世好因好緣，甚至結未來善因善緣，乃至和諸佛菩薩結法緣。能夠把握因緣、創造因緣、隨順因緣，相信我們學習了如何與別人有效地溝通後，與家人相處或處理客戶投訴等會更得心應手。良好的人際關係不單是一種優勢，更是一門宗教藝術，也是一個值得花時間鑽研的課題。



〔備註：有關文章圖片來源及編寫法律責任皆由楊啟明老師負責〕