

個案研討：春嬌與志明的關係

志明與春嬌都在大發房屋仲介公司上班，春嬌這幾年來業績表現相當令人羨慕，是公司超級業務人員；而志明才剛加入大發還不到一個月，以前也沒幹過這行；兩人的辦公桌庇鄰而坐。

志明剛開始了解房地產仲介這行業及公司的一些販售制度等細節時，春嬌十分熱心地教他，在彼此聊天之際，春嬌發現志明是一位電腦專家，而且隨時都在用筆記型電腦；由於春嬌也正打算買一台筆記型電腦，於是她向志明請教，那天傍晚志明犧牲了每週一次打網球的聚會，留在公司示範他的電腦給春嬌看，並教他一些購買電腦的訣竅。

有天，志明早早就到公司上班，一坐下來就接到一通電話，原來是春嬌的一位很有潛力的大客戶，有非常急的事找她，結果志明輾轉了好幾通電話，終於找到春嬌。由於志明迅速傳話的關係，春嬌做了一筆大生意。她找了一天邀請志明上一家豪華餐廳吃午餐，在言談之間，聽到志明談到新進人員的一些挫折，整整聽了一個小時的苦水，她又花了近二小時教志明各種成功的要訣。

再隔沒多久，一對新婚夫妻拿著春嬌的名片，來到了大發公司，當時春嬌正與另一位可能的買主講電話，於是她一手遮住話筒，請志明協助招呼幾分鐘，並替他們倒杯茶。她這通電話講了半個鐘頭，志明則浪費了他寶貴的時間在聽那對夫妻抱怨房子有多貴。春嬌終於講完了電話，與這對夫妻交談後才發現，他們連買車都有問題，於是，她很有禮貌地送走這對夫妻。

然後；她轉向志明，請他協助她複製一把房子的鑰匙，剛好志明正要出門，心想順路；同時，春嬌告訴他，只要報她的名，打鎖一定有打折。當志明正準備離開時，春嬌又拜託他，請他順路將鑰匙放在那幢房子大門的信箱上，而這棟房子也正是春嬌最近一個新的銷售案。不料，志明不但發現鎖匠根本不認識春嬌，也沒有打折，而且那棟房子離城裡蠻遠的，根本不是春嬌所講的「順路而已」。隔天，他請春嬌幫忙替公司的廣告想個

絕妙好辭，此外，他拜託她向經理提一下，是否可以將他的的辦公桌換一下，因為他背面的陽光實在太大了，照得背部挺不舒服的。

此時，春嬌湊巧有急事要外出，當她要離開之際，仍不忘答應及時回來幫志明的二件事，同時，她告訴志明，麻煩他為她跑跑電腦，把最近的一些房屋行情列印出來，一方面可以供她決定一個新案子的價格，一方面也可以讓志明多熟悉這行業。

志明花了一個多小時，才將資料跑出來，他覺得這份資料相當不錯，自己也多跑了一份。春嬌回來後因為各忙各的，所以並沒有提到那份資料之事，但志明一直在觀察，春嬌似乎並沒有在為他想廣告詞及找經理傳答他的辦公桌事情。

第二天，一大早，春嬌遇到志明就尋問他，資料之事，志明推說忘了列印，因為他實在忙不過來了，其實根本就是不想拿出來。春嬌還再次拜託他，今天一定要幫他跑一下，志明不知如何回答，只是問她那二件事，春嬌拿出了一張紙，想了想寫下了幾個字，告訴志明，這是她花了一個晚上才想出來的，另外辦公室之事，她奉勸志明還是不要提為妙，因為經理相當重視風水，不輕易動……。

問題：

- 1.請分析為什麼二人關係愈來愈不好？
- 2.如果你是志明的話，你如何處理？
- 3.你認為二人關係要改善的話，原則為何？

解析

1.請分析為什麼兩人的關係愈來愈不好？

Ans :

(1)一般而言，人際關係主要包括「工具性關係」與「情感性關係」，兩項因素。

(2)所謂「工具性關係」係以利益為基礎，運用人際交往達到利益的獲取為目的。此項關係涉及公平交換的原則，假使雙方均認為對方的行為有助於自己的利益，則此項「工具性關係」將繼續發展，類似「以物易物」的行為，強調的是公平法則的判斷。

(3)所謂「情感性關係」則係以人情為基礎，其中「面子」是十分重要的因素，運用人際交往過程中建立及維繫彼此情感。俗話說：「留得一線情，日後好相看」，也由於情感的因素作為人際關係的評價，因此，人際互動涉入了情緒、感情，而變得無法客觀地評量。

(4)志明與春嬌在認識且共事之初，彼此「工具性」與「情感性」關係互動頗佳，但由於志明從協助春嬌處理客戶開始，志明無法得到他期望的報酬回饋，或者是春嬌提供了較少的補償給志明，所以心有不甘的志明，開始懷疑春嬌的居心，彼此逐漸陷入「不信任」的關係狀態，愈演愈糟糕。

2.如果你是志明的話，你如何處理？

Ans :

(1)首先你必須衡量改善與春嬌關係及對自己的價值程度。

(2)如果自認為是低價值的話，則你可以與春嬌維持目前狀況，心中若覺得吃虧，那你要學習如何拒絕別人，不必太勉強自己；而你若不知如何拒絕，則最好抱著「吃虧就是佔便宜」的想法，將事情往正面的方向設想。當然，最忌諱的是向春嬌提出指責或批評的口氣，如此事情會愈弄愈僵，同時也顯示自己風度太差，不夠成熟。

(3)如過自認為與春嬌恢復較佳的人際關係對自己是有意義的話，你最好相信春嬌的確也是在協助自己，不妨感謝春嬌的協助與提醒，消除自己心中的疑慮，而最重要的是信任對方。

3.如果兩人關係要改善的話，原則為何？

Ans :

請把握人際互動「三 F」及「三 C」原則

「三 F」

Fate : 相逢自是有緣，珍惜緣份

Face : 給彼此面子，不忘時時讚美對方

Favor : 受人點滴，抱以泉源

「三 C」

Credit : 有信用，不以小人之心度君子之腹

Consist : 說到做到

Commit : 君子重承諾

VITALIC版權所有