



鼓勵的力量

洪蘭 中大教授 2011-04

四十年前我做嬰兒實驗時，我的老師傳授我們使嬰兒不哭的秘訣，他說：微笑是國際語言，是一切溝通的基本，包括跟動物的溝通在內，當你板著面孔快速的接近你的寵物時，牠會逃走。受虐兒對人面孔的表情尤其敏感，他們在偵察憤怒的表情上比一般人快了千分之廿秒。你看待別人的方式反映你自己是個什麼樣的人，他說微笑才會得到好...

四十年前我做嬰兒實驗時，我的老師傳授我們使嬰兒不哭的秘訣，他說：微笑是國際語言，是一切溝通的基本，包括跟動物的溝通在內，當你板著面孔快速的接近你的寵物時，牠會逃走。受虐兒對人面孔的表情尤其敏感，他們在偵察憤怒的表情上比一般人快了千分之廿秒。你看待別人的方式反映你自己是個什麼樣的人，他說微笑才會得到好的實驗結果，用蜜糖抓到的蒼蠅比較多。

老師的話最近被證實了，桃園航警局副局長來信告訴我，在全球一百多個國家，二四〇個機場的安全檢查比賽中，他們拿到第一名，打敗了日本的名古屋和韓國的仁川。我看了非常高興，想不到一點點的鼓勵可以產生這麼大的效應。

原來有一次我出國，在經過安檢時，看到前面的旅客行色匆匆，忘記把已經通過X光機的外套拿走。旁邊的航警很快就發現了這件夾克，就大聲的問：「誰的外套忘了拿？」連問數聲都沒有人應時，他馬上拿起「大聲公」開始廣播。那時我已在排隊準備通關，聽到他的廣播又看到物主絲毫沒反應（大概太全神貫注在等通關了），忍不住上前去拍拍那個人的肩膀說：「那不是你的夾克嗎？」那人才彷彿大夢初醒，前去把夾克拿回來。

這雖然是小事，我卻對航警的熱心非常感動，這不是他分內之事，他的責任只是站在檢查站旁監督旅客過關，但是他額外多做一點，舉手之勞就使那位旅客下了飛機免去受凍之苦，這才是服務的真諦。因此回國後，在聯合報名人堂上把這件事寫了出來。

當時桃園機場正因建築老舊會漏雨、裡面的食物又太貴被立法委員叮得滿頭包，短短一篇讚美的文章鼓舞了士氣。當士氣被提升起來後，航警值班時更有笑容，服務也更親切，正回饋的結果使他們拿到了安檢第一名，這消息令人高興也令人感嘆。

不知為何，中國人總是吝於給別人掌聲。有研究發現，在一般的家庭中，小孩子每接受十句的負面評語，才會有一句是正面的，學校中，責罵和讚美的比例則是七比一，難怪我們的孩子在成長的過程中，總是覺得自己是失敗者，因為我們大人不停的灌輸這個訊息到他腦海中。

「親子天下」曾做過一個調查，父母對孩子說話中，頻率最高的一句是「快去念書、快去寫功課」，父母只在乎孩子分數，不在乎他的感受。漫畫家幾米說得好，當風可以這麼溫柔的對樹說話時，為什麼父母總是學不會溫柔的對孩子說話？

心理學家馬斯洛(A. Maslow)說：「如果你手上僅有的工具是鎚子，那麼你會把所有東西看成釘子」。其實好人也有做不對事情的時候，壞人偶爾也做些好事，相信別人最好的一面，常會激發出他最好的表現，柏拉圖說：「善行給我們自己力量，也激發別人行善」。我們何不在看到好的行為時，嘴張開來讚美他，手伸出來拍拍掌多鼓勵一下呢？

