

# 別再問爛問題

◆雲林 陳彥宏

《QBC問題背後的問題》(作者約翰·米勒John G. Miller)，全書以「個人擔當」為主軸，一開始引石底餐廳服務生的積極態度闡述個人擔當，他不是推拖塞責，而是藉由提更好的問題，做出更好的抉擇。有時我們面臨新的狀況及挑戰時，第一反應是抱怨，歸咎他人，但作者認為這並無法幫助整個團體，反而內耗組織生命力，所以作者想出一系列的指導原則，也就是QBC精神——善用不利的狀況，做出更棒的選擇。

這本書是爸爸推薦我一定要看的書。一開始，我以為這種類似企業管理的書，一定有許多專有名詞、市場分析，或想要抓住時代的脈動等資訊，但才看了前面一小部份，我馬上被這本書吸引，它完全指出我們平常在人際互動上所犯的老毛病，以及背後的心態，最重要的是它提供一套完整的解決辦法，完全命中現代人的通病。

在第一個例子當中，看到一位服務生不會因為顧客不在他的服務範圍內，而推拖給他，反而主動上前招呼，並自掏腰包為客人買店內不售的商品。他的行為讓我大開眼界，他不會因為太忙而抱怨，反而很積極為顧客服務。這使我想到了：有一次，在學校舉辦健行，我們當時很興奮，不料這股興奮被早上一場大雨澆熄，學校先是宣布暫緩，視雨勢大小決定，我們懷抱著一線的希望，努力祈禱上天停雨，但似乎上天還有更重要的考量，我的希望

破碎了，這個期待落空的心情轉成怒火，開始胡亂批評：「為什麼不讓我們穿雨衣走？有何不可？」「要不然就叫遊覽車嘛！」「是誰決定暫停的？」當時全班像山洪暴發一樣怒不可遏。現在想起來，才覺得當時太不明智，我們所提的這些爛問題真如作者所說的：對現實一點幫助也沒有，反而內耗組織的生命力，整班、甚至全校心情都不好，完全失去我們辦健行的正面價值。

我覺得在書中所闡述的道理，都很務實且積極正面，對照當時的我，犯下一個很嚴重的錯誤：把責任推給別人，還極力撇清自己的關係，不但很消極，也很容易引起衝突，如此一來，時間與資源只會白白的耗在無益的爭戰。◎◎就是教導我們避免這種事情的發生，包括不能以「為什麼」、「什麼時候」、「誰」做為問題的開頭，要以「什麼」、「該如何」，且問題中必須包涵一個「我」字，例如：「我

能做什麼」的問題，這可幫助我遠離抱怨的大泥淖當中，而且轉化為行動，將眼前看似突發的、新的狀況化險為夷。

這本書讓我震撼的是通篇皆在講內省，而不是外求，你想要改變別人，還不如改變自己，可見作者內省、自我修為的功夫極高。書中的道理很簡單，但要做到，很不容易，而且這是用於任何領域，不只企業當中。像我現在校園中，也很常遇見爭功諉過的情形，而且自己也常抱怨，覺得「為什麼老師這麼嚴？」

「學校沒有合理的解釋」等等，這本書讓我完全了解：我行為背後的心態及帶來的壞處，我也找到快樂的泉源，若老是抱怨，即便我說的

是對的，但是我很不開心，這投資報酬率太差了，還不如作者的高超：先從改變自己做起！看完這本書，我對人際互動上有更新的認識，接下來就是努力實踐，相信一定有美好的果實。

感謝爸爸大力推薦，在這次假期中，得到這本珍貴的書，我學到很多有效快速克服問題的方法，也有許多新觀念的刺激，我好像得到一股很強的推力，將自己推上更高的位置，更可以看清楚所有事情。

（本文為102學年度全國中學生網站特優作品，作者為福智高中二年級學生）

盡心盡力第一，不爭你我多少。