

改變，遇見幸福 —「理直氣平」讀後感

【佳作・黃甘杏】

壹、前言—青青子衿，悠悠我心¹

幸福 (happiness)，是近年來最常被引用的詞句，人人都嚮往過得幸福，只是，怎樣的生活才算是幸福？富有？成名？健康？極致享受？抑或全部俱足才是幸福？幸福，其實是一種覺知，有人定義為「家庭美滿」、有人認為是「工作順利」、有人相信「身心健康」才叫幸福，可是也有人以為在極渴時能喝到一杯白開水，幸福感就盈握在手，終生難忘。幸福似乎很抽象卻又很容易，例如在無聊的等候時刻，只要掀開一本書，在文字穿梭間就可以找到一份觸及心底的感動，然後在嘴角漾起滿足的微笑！任時光悠悠轉著，您是否記得，最近一次的感動或幸福的輕飄感是在什麼時候呢？

幸福是長久而有意義的體驗，它和「吃口冰淇淋得到短暫快樂」不同，是「一種內心的滿足感，只有發揮個人長處且體會到樂趣與意義時，才能感受得到。」²然而，對於追求物質生活日日自強不息的現代人而言，「幸福」似乎是項得來不易的奢侈品！您是否覺得「生活比以前富裕，卻比以前不快樂……不再感受到辛苦耕種後收成的喜悅，對生活不再有感

改變，遇見幸福—「理直氣平」讀後感／佳作・黃甘杏

¹ 參東漢・曹操〈短歌行〉，《中文經典 100 句—昭明文選》第 286 頁。

² 參吳和懋〈哈佛人都搶著上的幸福課〉，商業周刊第 1210-1211 期，第 176 頁。

激之情。」³這種缺乏感動及喜悅的日子，難免讓人自忖：所有的努力是為了什麼？如果汲汲營營的是未來衣食有保障的生活，眼前可不可簡單的找到「有意義、滿足又有樂趣」的幸福？

2010 年 8 月英國的《金融時報》(Financial Times)一篇「幸福生活的七大秘訣」文章提及，幸福生活的秘密就在我們「已擁有」的人、事、物裏⁴。所以，幸福其實離我們很近，只是我們都忘了靠近，「幸福是需要練習的，只要改變腦中的程式，設定從正面思考，幸福將不遠求。」⁵而閱讀，我想就是觸手可及的幸福！

「打開一本書，就打開了一個世界」⁶洪蘭教授如是說。因為大量的閱讀可以架構豐富的背景知識、增進聯想力、創造力、理解力、記憶力和溝通力，亦即蓄積未來的競爭力。只要我們願意掀開書本扉頁，就啓動了一個充滿智慧與自信的世界，當我們不斷汲取前人在時光長河裏累積的智慧，逐漸改變我們陳舊的觀念時，當下就遇見了幸福！^{VICE}

享受助人的幸福也是一種成就！洪蘭教授多年來為城鄉學子的教育，投注了無數的時間、精力和金錢，並且樂在其中。她謹守其父「50 歲以後回饋社會」的家訓，為人儉樸，卻對別人慷慨解囊，對於窮鄉孩子的贊助，她說：「錢就像肥料，不用會發臭，用在對的地方，就會長出好東西。」對於山地貧童的服務，她說：「成功是替自己增加價值，成就是為別人增加價值。」⁷成功可能是短暫的快樂，而成就卻是回味久遠的幸福，我們每天都在創造自己生命的成就！只要願意將自

³ 參《講理就好》第 43 頁。

⁴ 參單小懿〈我學到的幸福〉，《商業周刊》第 1210-1211 期第 143~144 頁。

⁵ 參郭奕伶〈寫下你的幸福日記〉，《商業周刊》第 1210-1211 期第 20 頁。

⁶ 參《講理就好》第 11 頁。

⁷ 參朱芷君〈把別人的孩子當自己的疼〉，《康健雜誌》第 119 期，第 235~236 頁。

己的心靈格局，放大至社會或世界，思維就能產生奇妙的改變，而改變就能遇見不可思議的幸福力量。

貳、重點歸納

一、溪花與禪意，相對亦忘言⁸

本書內容主要涵括家庭教養及學校教育兩大類，除推薦序及自序外，共分為 6 篇，包括品格局力、學習力、競爭力、神奇的腦、溝通力及生命力等，合計彙集了作者發表於聯合報、國語日報、天下和遠見雜誌專欄的 83 篇短文。作者以其細心觀察的社會現象，坦率闡述其看法或提供個人經驗良方，輔以學理或實驗佐證；同時以正直無私的眼光，敏銳的剖析現行的教育缺失或揭露師生及家長的迷思，提出具體的建議或省察。文中多引用具體的生活事例，讀來親切自然、至誠感人，更重要的是讓讀者增長不少見識，理念容易契入人心。

NATION 有「臺灣旅館業教父」之稱的嚴長壽總裁說，服務的熱情和敬業的態度是 21 世紀競爭最重要的條件。⁹而綜觀本書各篇章的理念，無非與嚴長壽總裁的想法如出一轍！每個人無論在學或就業，都需要鍛鍊出永續的學習力、競爭力和溝通力，才能鑄成「百鍊成鋼」的敬業態度；而在優良品格局力不斷形塑中，啓動神奇腦的正向觀念和知足感恩的生命力，方能產生對社會關懷源源不絕的熱情，在人生的各行各業中，綻放滿園的鮮妍。

世人雖有千百種態樣，但作者始終散發著殷切的熱情，鼓舞大家努力提升個人和國家的競爭力。從前學校

⁸ 參唐·劉長卿〈尋南溪常道士〉，《唐詩三百首》第 245 頁。原文：「一路經行處，莓苔見屐痕，白雲依靜渚，青草閉閑門，過雨看春色，隨山到水源，溪花與禪意，相對亦忘言。」

⁹ 參專書第 17 頁。

的文憑可能是找份理想工作的「護照」，而今學校的文憑頂多是進入職場的「簽證」而已。出了校門，名校的光環將於真實的工作和績效成果中淡化於無形，因此我們要改變的心念是：「人生很多想不到的機會，所以，不要拒絕工作，抱著學習的態度認真做，每一份工作都能教你些新的東西。」¹⁰ 本書副標題「勇於改變才會進步」，即在揭示，改變心態、改變觀念就能觸及幸福底蘊。人只要不畫地自限，每個人頭上都有一片天。當我們秉持正直的理念，以平心靜氣的情緒，努力經營生活天地，待人處事「理直氣平」，幸福自然隨之到來！

本書諸多潛藏在生活故事中精簡而寓意深遠的觀念，自然如水畔溪花、如舒心禪意，每每教人低迴再三，爰按作者彙集的篇章架構，擷摘書中文意精要的「關鍵觀念」為根，輔以「延伸思考」的觀點做為深入探索或應用的莖幹，再以個人的「閱讀筆記」開枝散葉，形成心得¹¹，期能契入本書精髓並與同好分享。

二、君心若似我，還得到其中¹¹

(一) 童蒙養正的品格力

日常待人接物及衣著整潔的基本禮貌，就是個人品格的展現，幼童於啓蒙時期，即需建立「正知正見」並找到良好的典範，繼而學習處事的沉著與膽識，培育人文素養，才能受益終生。品格的涵養不在師長的耳提面命，亦非侷限於學校的教學，而是在日常生活及應對中點滴養成，因此一個人自幼

¹⁰ 參專書第 140~141 頁。

¹¹ 參《詩人之國》第 46 頁。唐·寒山子〈寒山子詩一首〉，原文：「人問寒山道，寒山路不通，夏天冰未釋，日出霧矇矓，似我何由屆，與君心不同，君心若似我，還得到其中。」

即需在家庭中學會自制與自律，出得門去才能尊重別人、建立同理心，成為高尚的社會分子。

關鍵觀念：「凡是不能做的事，都需要教。」¹²

延伸思考：「沒有人可以做所有的事，但是每個人可以做一些事」¹³讓世界臻於美好。

閱讀筆記：「善是青松惡是花，看看眼前不如它，有朝一日遭霜打，只見青松不見花。」¹⁴翠綠青松乍看之下似乎不如豔麗花朵討喜，但是一陣風狂雨驟的人生考驗後，只有如同青松一般的良善品格能夠屹立不搖。人之本性固然善良，尚須加以調教，為孩子建立日常規範及奠定品格基礎如同扶植青松，其實是為抵擋未來人生風雨而做紮根夯實的準備。

(二) 彈性趣味的學習力

無論在學或就業，學習永無止境，作者認為，成功者的背後必定有個好老師，而偏鄉更需要好老師的引導。求學期間，要讓學習富有彈性而不疲乏的方法，除了正向的學習情緒、動機和養成閱讀的好習慣外，定期運動也很重要，因為運動能促進巴多胺、血清素和正腎上腺素等神經傳導物質的釋出，使心情愉快、思想靈活、延緩老化，使學習永續化。

關鍵觀念：「學習重在思考，不在記憶」¹⁵

延伸思考：「學校是暫時的，但教育是永久的，假如你希望有個成功的人生，找出你最感興趣的東

¹² 參專書第 26 頁。

¹³ 參《理所當為：成就公平正義的社會》第 20 頁。

¹⁴ 參明·劉伯溫詩，《廬山煙雨一星雲說偈 2》第 8 頁。

¹⁵ 參專書第 114 頁。

西，全力投入。」¹⁶

閱讀筆記：「咬定青山不放鬆，立根原在破巖中，千磨萬擊還堅勁，任爾東西南北風」¹⁷學習只要具備正向心態，無論過程如何艱辛，一定可以找到適合自己的方法，經由思考和理解，運用之妙，自然趣味無限。學習之路，初由良師引導，繼而養成終身自我學習的習慣，必能左右逢源，無入而不得。

(三) 創意展現的競爭力

每個人都有屬於自己的天賦，願意創新思考、態度堅持及運用積極的執行力，才能展現活力盎然的創意。家長或教師，別要再用相同的標準或尺度去衡量各具特色的孩子，讓孩子依其個別天賦，像大自然的蘋果樹一樣成長，從磨練中找到自己的出路吧！培養孩子具有國際觀及勇於改變的態度，認真執行和體驗，即是提升競爭力的最佳良方。

關鍵觀念：*實作是一條通往教養真正的路，雖然進度很慢，卻是唯一的路。*¹⁸

延伸思考：將既有的思維「打破、顛覆、超越」、「尋找優勢，放大格局。」¹⁹展現創意的競爭力。

閱讀筆記：「山光如灑（灑），湖光如練，一步一個生綃面。」²⁰人生如行於山水之中，心中有創意和感動，乍見灑藍色的青山巧妙搭配白色光潔的湖面，目光所及之處皆是令人驚豔的風景畫面。生活只要用心觀察和體會，勇於實地嚐試和適當表達，

¹⁶ 參《學習要像加勒比海盜》第 23 頁。

¹⁷ 參清·鄭燮〈題竹石〉，《歷代詩詞名句析賞探源（補篇）》第 22 頁。

¹⁸ 參專書第 143 頁。

¹⁹ 參《做自己與別人生命中的天使》第 64 及 69 頁。

²⁰ 參《中文經典 100 句一元曲》第 171 頁。

食衣住行和工作無不具有創意和樂趣。

(四) 化平庸為神奇的腦

實驗證明大腦會依外在的刺激而改變內在神經迴路的連接，也會自動修正認知的失調，因此運動可治療憂鬱，強化記憶，有益於健康。後天的學習可以改變先天的設定，因此我們可以從改變想法來改變心情，快樂不是客觀的條件，而是主觀的内心感覺。與人共事，放棄比較和計較，人沒有理由不快樂！

關鍵觀念：「快樂掌握在自己的意念中」²¹

延伸思考：「天薄我以福，吾厚德以迓之；天勞我以形，吾逸吾心以補之；天阨我以遇，吾亨吾道以通之。天且奈我何哉。」²²

閱讀筆記：「閒將往事思量過。賢的是他，愚的是我，爭什麼？」²³我們不能選擇自己的遭遇，卻可以選擇面對遭遇的心態。心態決定我們活在天堂或地獄，樂觀坦然則人人皆是天使；哀傷怨恨則處處是敵人。「改變心念」是開啟一扇好運之門，引領我們進入理想境界。

(五) 辭才無礙的溝通力

良好的溝通力包括口語、文字和行為的表達，閱讀是訓練口語及文字組織力最好的方法，多讀書才能寫出感動人的好文章，而欲寫出好文章，就要學會觀察、感受與表達。我們可以多讀報增加詞彙，以「說故事」和「寫日記」方式，使文字表達

²¹ 參專書第188頁。

²² 參《新譯菜根譚》第100頁。

²³ 參元·關漢卿〈閒適〉，《詩人之國》第127頁。原文：「南畝耕，東山臥，世態人情經歷多。閒將往事思量過。賢的是他，愚的是我，爭什麼？」

流暢，論理更具說服力。在學習溝通的過程，不妨以欣賞的眼光看待，使學習者感到被尊重和了解，良好結果自然可期。

關鍵觀念：「多讀書才能寫出好文章」²⁴

延伸思考：「讀書必須深入，才不會人云亦云，先從有興趣的著手，循序漸進，最後登堂入室，進入學問之門。」²⁵珍惜每一個學習的機會，把夢想付諸實現。

閱讀筆記：「文章做到極處，無有他奇，只是恰好；人品做到極處，無有他異，只是本然」²⁶心誠為溝通之本，閱讀為溝通之道，而「心悅誠服」才是改變行為最有效的方法，用「讚賞」取代「要求」，口語或文字溝通能力自然水到渠成。

(六) 感恩惜福的生命力

生命教育的核心是「珍惜」光陰、資源和生命。欲實踐生命教育必須從實做中去體驗，沒有體驗不會有感動，沒有感動就不能有良好的學習效果。我們心中只要存有希望，再困苦也活得下去，一旦能從食衣住行中真切體驗「物力維艱」，就能知足惜福，心存感恩，人事皆美，處處幸福，至於如何學會感恩惜福？實地參與志工行列，從助人工作中最容易產生「見苦知福」的滿足與幸福，所以鼓勵孩子從實做中了解人生的意義，生命會更豐碩而美麗。

關鍵觀念：「做善事看似幫助別人，並實受益最多

²⁴ 參專書第219頁。

²⁵ 參《通情達理—品格決定未來》第222頁。

²⁶ 參《新譯菜根譚》第113頁。

的是自己。它使自己心情愉快，遠離病痛」²⁷

延伸思考：「不昧己心，不盡人情，不竭物力。三者可以為天地立心，為生民立命，為子孫造福。」²⁸人生苦短，自利利他，必能創造人生最大的價值。

閱讀筆記：「山光悅鳥性，潭影空人心，萬籟此俱寂，惟聞鐘磬音」²⁹人生快意事莫如看淡名利、助人為樂。在複雜多元的生活中，唯有「真誠以對」最為自在快活，懂得尊重和珍惜生命與物力，知足感恩，生命自然展現充沛活力。

參、專書評價—雲來山更佳，雲去山如畫³⁰

一、開啟生活的智慧

本書作者是具有法律知識背景的認知心理學專家，既是熱情的教育家，也是充滿生活智慧的學者。基於天生敏銳的感覺，流露出對社會萬象的關懷，以平易近人的筆觸和說服力，解開我們對科學常識的迷思，例如揭發日本七田真「超右腦革命」乙書—左腦負責語言、右腦負責圖形的謬論³¹，呼籲父母別再用錯誤的方法訓練孩子的大腦。又如反對學校把高三生的體育課調為英

²⁷ 參專書第 247 頁。

²⁸ 參《新譯菜根譚》第 200 頁。

²⁹ 參唐·常建〈題破山寺後禪院〉，《唐詩三百首》第 206 頁。原文：「清晨入古寺，初日照高林，曲徑通幽處，禪房花木深，山光悅鳥性，潭影空人心，萬籟此俱寂，惟聞鐘磬音」。

³⁰ 參元·張養浩〈雁兒落兼得勝令〉，《中文經典 100 句一元曲》第 160 頁。原文：「雲來山更佳，雲去山如畫，山因雲晦明，雲共山高下。倚杖立雲沙，回首見山家。野鹿眠山草，山猿戲野花。雲霞，我愛山無價。看時行路，雲山也愛咱。」意指：山之靜，屹立不改，雲雖變幻多端，山任雲飄動，仍不改本色。

³¹ 參專書第 100 頁。

文、數學課程，以科學的角度疾呼，運動才能提高學習的情緒和動機，讓學習彈性不疲乏³²等，引領著我們體會健康、和諧的學習樂趣。

在求學和做人態度方面，作者亦企圖把「敬業」和「熱情」渲染進讀者的人生畫作裏，例如看到學生上課時「吃泡麵、打開電腦看電影、趴在桌上睡大覺」，心痛得直言：「學生也要敬業」、「敬業是一種操守…不敬業的人，能力再好也不會成功。」³³除了建立誠信品格與正確學習方法外，作者亦認為藝術可以陶冶性情，應該「替學童打開藝術教育之門」³⁴培育人文素養。諸如此類實用的生活智慧，極具說服力，不僅對學生教育有益，亦是職場人自我學習的最佳教材，令我們閱讀其文采時，忍不住拍案或嘆息，彷彿與其參與了內在省思及社會關懷、與世界接軌、與地球共生息，心量也在不知不覺中增加了寬度與廣度。

NATIONAL ACADEMY OF CIVIL SERVICE

二、樂觀生命的導引

生活在臺灣看似富足平安，其實仍有未可預測的危機四伏，天災、學校的霸凌、意外傷害等，作者感傷之餘總能提出具體建議，讓人對未來得以樂觀期待。好比八八風災重創臺灣，當受災者哀痛欲絕，媒體不斷報導失去家人及財物的悲慘畫面之際，作者卻能從樂觀角度導引我們勇敢面對，她常援用丹麥哲學家齊克果的話：「人生只有走過才能瞭解，但是必須往前看才活得下去。」所以她認為「危機的確是轉機……當一切重新開

³² 參專書第 72 頁。

³³ 參專書第 153-154 頁。

³⁴ 參專書第 248 頁。

始時，我們有機會從生活教育中把品德帶起來。」³⁵ 對於孩子的教育發展，本書著墨甚多，諸如請父母別擔心孩子受到挫折，因為「失敗比不會有過好……停在港口的船是最安全的，但那不是造船的目的」³⁶、「生命會自己找出路……在神經學上沒有輸在起跑點這回事」³⁷、教養孩子要有耐心，像種樹一樣「種下去了，不要時時挖起來，耐心等待，它自然會以茂盛的果實來回報你。」等，一語道破現代父母的迷思，可謂樂觀生命的正確導引，為社會帶來一股積極正向的清流。

心態要常保樂觀進取，最佳的方法是閱讀。作者除了教書及研究外，更是馬不停蹄的四處演講，極力推廣閱讀的好處，她相信：「只要改變老師和父母，就有機會改變孩子的未來。沒有比這更划算的投資。」³⁸ 本書不乏作者推廣閱讀好處之理念，包括具體舉例如何以一本書改變了原住民孩子的世界、對青春期難搞的孩子，建議不妨讓他們多閱讀，可以紓解情緒及建立正確認知，而多閱讀也能改善口語及文字表達能力，進而提升競爭力等。本書已融入兒女教養和生命輔導方法，讀之，可快速切入正確的人生學習之途，掌握有限時光做有意義之事，讓生命發光燦亮。假日午後，我常獨自與本書對話，時而驚豔，時而莞爾，時而陷入思考，感覺生活如此精彩而親切，如入知識百科之域，欣得一趟豐碩之旅。

³⁵ 參專書第 57-58 頁。

³⁶ 參專書第 151-152。

³⁷ 參專書第 148-149 頁。

³⁸ 參朱芷君〈把別人的孩子當自己的疼〉，《康健雜誌》第 119 期，第 233 頁。

三、意猶未盡鴻鵠志

本書各篇文章特色是：以生活周遭的平常事件為引，直探事件背後的起源，對於錯誤的現象，有撥亂反正之功，惟文章係網羅作者刊登於各報章雜誌專欄之短文，難免囿於文字篇幅，無法以完整的系列文章，深入探討現有的教育制度和社會迷思，提出更多精闢見解或建議，從字裏行間可窺見作者福國利民的鴻鵠之志，而讀者掩卷卻難免生出意猶未盡之憾。又作者秉性「忠果正直，志懷霜雪，見善若驚，疾惡若讎」³⁹ 故書中盡是理性的正義之言，縱稍有提及人文素養或藝術美善之論點，卻只能淡筆輕刷，未能有細緻的感性文義去調和理性的人生道理。其實作者一向對原鄉服務樂此不疲，想必是浪漫之性情中人，關於生命力之啟發部分，如能多報導志工服務弱勢學子的不凡事蹟，將更能感動讀者，
NATIONAL ACADEMY OF CIVIL SERVICE
引發更多迴響。

總之，本書處處無不蘊涵著作者對人生熱情的堅持，一如嚴長壽總裁所言「生有時，死有時。栽種有時，收獲有時……只有愛，與對人的付出，時時。」⁴⁰，書中所牽引綿綿無盡的關懷與期待，無非是「一唱萬夫唱，再唱梁塵飛」⁴¹ 的宏大氣魄，值得再三研讀與體會。

肆、心得啓示

一、改變信念，價值無限

生活像耕耘著一畝田，能否播下幸福的種子，就在一念間。信念改變，命運改變，人生價值無限。改變信

³⁹ 參東漢・孔融〈薦禰衡表〉，《中文經典 100 句一昭明文選》第 120 頁。

⁴⁰ 參《做自己與別人生命中的天使》第 229-230 頁。

⁴¹ 參西晉・陸機〈東城一何高〉，《中文經典 100 句一昭明文選》第 146 頁。

念的關鍵首重思考！而思考的目的在於「理出事情的前因後果，事情演變的緣由，從中汲取教訓。」⁴²人生如果不是「得到」就是「學到」，善於思考的人，才能在挫折中學到教訓而不再重蹈覆轍。

(一) 深耕教養，打造將才丰采

股神巴菲特的合夥人查理·蒙格 (Charles Munger) 說：「如果想變得聰明，你必須不停追問：為什麼、為什麼、為什麼？」⁴³是以觀察世上事業有卓然有成的「將才」之人，莫不善於思考問題的脈絡，把握持續學習的機會。蒙格說：「這漫長的人生當中，沒有什麼比持續的學習，對我幫助更大，再拿巴菲特來說，如果你拿著計時器觀察他，會發現他醒著時有一半時間是在看書。」⁴⁴養成看書和思考的好習慣，其實是成功者日日勤練的基本功！

人生是條永無止境的學習之路，我們應該思考些什麼才有益處呢？黃崑巖教授建議：「多想如何生活，如何建立有尊嚴及風格的存在。」⁴⁵生活，不是流於每天的穿衣吃飯、上網聊八卦，而是如何在食衣住行、應對進退表現得宜。以穿著而言，我們會發現許多年輕人因為率性而流於隨便，甚至在參加碩士甄試時，竟然穿著 T 恤、短褲、夾腳拖鞋參加口試，在口試委員眼中「不僅是對老師不尊重，也是對自己的不尊重。」⁴⁶口試未通過自是意料之事了。嚴長壽總裁也認為在社交場合，服裝、言行不

⁴² 參《黃崑巖談教養》第 16 頁。

⁴³ 參王之杰〈想成功先想怎麼搞砸〉，《高業周刊》1223 期第 127 頁。

⁴⁴ 同上註。

⁴⁵ 參《黃崑巖談教養》第 16 頁。

⁴⁶ 參專書第 21 頁。

合禮儀，不管來自哪一國，都會被人瞧不起。他說：「你的服裝、你的言行舉止，都代表你的國家、你的公司、代表你個人。」⁴⁷ 服裝禮儀是品德教育的一環，在職場上，服裝儀容是最直接的形象識別，因此，公關學者方蘭生教授說：「服裝儀容是你另一張文憑」。衣著固是個人尊嚴與風格明顯的表相，其他如飲食禮節、應對進退亦然。我們的精神內涵無異是展現個人教養的基調，對自己有信心的人固然「自我感覺良好」，但也要「自我表現良好」才能培育出將才不凡的丰采。

(二) 用心學習，累積快樂資糧

努力學習是學生考上理想學校的鐵則，而終身學習更是進入職場後成就與否的關鍵。王爾德說：「教育是件好事，但是值得學習的東西常常是沒有辦法教的。」⁴⁸ 離開學校後，生活的智慧就靠自己主動的學習來補足。

您也許看過這麼一則三格漫畫，資深職員對新進職員分享其工作心得：「上班，一開始是為了賺還助學貸款的錢，接著賺汽車貸款的錢，然後賺房屋貸款的錢。」新進職員小心翼翼的問：「當這些錢都繳完了之後呢？」，只見資深職員愁著臉回答：「那就差不多開始一賺看病的錢了！」您正在過著這樣慘淡的「賺錢人生」嗎？從小夙夜匪懈努力讀書的結果，難道只為了畢業找到清償貸款及賺「看病錢」的工作？工作與自己之間，若無熱情連結，工作只是謀生，人生樂趣何在？

⁴⁷ 參吳錦勳《你可以不一樣—嚴長壽和亞都的故事》第 244 頁。

⁴⁸ 參《學習要像加勒比海盜》第 14 頁。

享譽臺灣財政及教育界的李模先生，年輕時遭逢中日戰爭成為流亡學生，不得不在一個稅務機關當工讀生，從收文的工作做起，因為認真、努力，很快地就把許多工作一起完成，最多曾一人兼七個工作。問他為什麼兼這麼多差？他說：「一方面是要多賺些錢，準備大學唸書，另一方面我認為怎麼有這麼好的事，在工作中學到了好多本事，不但不要繳學費，竟然還有有人付我薪水？因此我就努力多學多做，因為這是拿別人的薪水，學到的是我自己的本事。」⁴⁹

大哉！「別人付薪，我學本事」！當公務員不就是「別人付薪，我學本事」的好差事麼？通過嚴格而競爭的考試進用後，服務的機關願意讓我們從一張白紙似的經歷，逐日累積工作方法與處事學問，領薪之日從不延誤，還教我們學了一身的本事，世上還有這麼好的事嗎？如果不能升起感恩之心，勤奮不倦的讓自己「每天早上都比昨天聰明一點」，我們領這份「人民託付」的薪水，恐怕難以心安吧？感謝自己擁有「公門修行」的好福氣，在每一個做人處事過程中用心學習，才能不斷累積人生快樂的資糧。

(三) 珍惜當下，做最好的自己

快樂的人並不一定擁有最好的東西，他們只是珍惜人生道上遇到的每一樣東西。蘋果電腦執行長賈伯斯罹患癌症後，對有限的生命有了更切身的體會，他說：「生命在事業，不在歲月；生命在思想，不在呼吸；生命在感覺，不在時間；生命在內涵，

⁴⁹ 參《自慢 4：聰明糊塗心》第 99 頁。

不在表相。」⁵⁰ 每個人都和賈伯斯先生一樣，遲早要面對死亡，重點是此生一定要活得有價值！他在某個學生的畢業典禮上說：「死亡是世上最好的發明，它汰舊換新，今天你是新，很快的你是舊。」所以「時間有限，別浪費時間去實踐別人的期望。」他用的方法是，早上醒來，看著浴室鏡子問自己，「如果今天我就會死，我還會不會去做今天要做的事？」如果連續數天答案都是否定的，就代表「你該改變你的人生」⁵¹！改變心態就能改變人生。

改變就在當下，別等到生命受到了威脅才幡然憬悟。美國歐普拉（Oprah Winfrey）的脫口秀風靡全美，只因為她有一股獨特魅力能激發觀眾樂觀的「過自己最好的人生」，所以大受歡迎。歐普拉奉行的金科玉律是「掌控自己的人生」她出身貧困，卻以自身的經驗，讓美國的觀眾相信：「你如果夢得到，就做得到！」⁵² 而這種激發夢想的動力不正是我們所需要的嗎？回想我們初次擔任公務員時，不也滿懷熱誠與夢想？一如航行海上張滿帆的船，信心十足的告訴自己：「就算是謀得一份人稱有保障的『鐵飯碗』，也要做得有聲有色、做出讓民眾認同的滿足感！」可是多年以後為什麼我們忘了初衷呢？那些曾有的夢想，看來已逐年枯萎失色？我們其實也很想改變現狀，讓工作產生幸福感，不是嗎？

看到賈伯斯正在與生命時間賽跑，為蘋果電腦公司竭盡所能「做最好的自己」多令人動容？如果目前的工作是我們自己當初的選擇，就從現在起，

⁵⁰ 參 2011 年 2 月 28 日人間福報第 2 版社論。

⁵¹ 參 2011 年 6 月 13 日聯合報第 A4 版，王文華〈別再祝他們鵬程萬里〉。

⁵² 參 2011 年 5 月 28 日人福報第 A5 版〈歐普拉造就美國獨特的文化力量〉

我們也可以省思琢磨讓自己做到最好，實現揚帆的夢想！

二、改變心態，成果再現

(一) 系統思維，締造團隊契機—企鵝的冰山商機⁵³

競爭力是個人和團隊不斷追求和努力的目標，可是實務上我們會發現無論是為民服務或組織溝通協調時，大家本能的往自己的立場站，處心積慮捍衛自己的專業或抱怨別人的推諉，把力氣耗在無用之處，解決不了問題又讓別人看笑話。有人無奈的說這是「公務員的宿命」，不過，既然要改變心態，我們不妨從挑戰這樣的宿命開始。

話說在北極圈某個冰山上，住著一群企鵝，企鵝愛吃深海的蛤蜊，但牠們體型小，肺活量不足以一口氣潛到海底撈蛤蜊，而海象也愛吃蛤蜊，牠有強大的肺和鰭，可以潛到海底撈蛤蜊。擁有蛤蜊採收權的企鵝為了飽食蛤蜊，和海象達成合作盟約—(1) 海象為企鵝收成蛤蜊 (2) 企鵝提供蛤蜊食用權給海象 (3) 海象不可吃企鵝。合約簽訂後雙方合作成功，彼此都能飽食蛤蜊，企鵝還研發了各種蛤蜊食譜，其他冰山的企鵝也紛紛前來消費，使得企鵝必需引進更多外勞（海象）採收蛤蜊，以滿足日益殷切的需求。

此後冰山上住進更多海象，海象將更多蛤蜊帶上岸，接著又引來更多的企鵝食客，美食商機熱絡異常，冰山上的空間卻愈來愈擁擠，企鵝被壓扁的情形時有所聞。即使企鵝在合約上增加備忘錄，請

⁵³ 參《五項修練的故事—冰山的一角》。

所有的海象留意背後有沒有企鵝，而擅長計算的企鵝也認為冰山上還可容納更多倍的企鵝和海象「因為數字不會騙人」，但是衝突依然有增無減。

冰山上動亂四起的消息傳開後，不再有新的企鵝和海象前來，商家紛紛關門和移居他處，企鵝大老們召開緊急會議研商結果，終於發現居住空間太集中，重量增加，導致冰山開始下沉，使居住的空間更狹窄，衝突日增，商機由興轉衰。經由大家揚棄自己的立場，進行系統化思維的討論後，在「培育出供應量豐富且美味的蛤蜊，讓所有北極圈的居民都吃得到」的目標下，集思廣益想出了許多好創意，包括「建立運輸系統，將蛤蜊運送到其他的冰山」、「嘗試在大陸附近開闢新的蛤蜊養殖區」。從此以後，冰山上開啟了網路商務新契機，全世界的企鵝都可以利用網路訂購蛤蜊，使企鵝和海象的關係進入了新紀元。

每當團隊內部或跨部門溝通協商時，我常想起這個冰山一角的企鵝商機，只要暫且拋開立場，把格局放大至系統思維上，就能真正解決問題，達成雙贏的目標，建議您不妨試試！

(二) 挫折容忍，磨練成功價值—幸福之道學吃苦

苦難是化了妝的祝福，唯有在挫折中學到克服困難的經驗，我們才會成長。國內知名主廚「阿基師」鄭衍基先生成名前，也曾經歷窘困生活和各種烹調學習的嚴厲磨練，因此他說：「想在人前露臉，必在人後受罪。」⁵⁴ 人們總是見到別人風光一面，以為上天獨厚於他，其實成功者在風光之前，都曾有

⁵⁴ 參 2001 年 4 月 15 日人間福報〈廚房裡智慧人生，阿基師細說從頭〉。

過刻骨銘心的努力與修爲。

想要孩子成功，就要讓孩子學會克服困難及做事方法，日常生活中最簡單的方法就是教孩子學做家事。根據教育部 2011 年 5 月 13 日公布的「中小學生做家務事」調查發現，有二成五的學生不會幫忙做家務，而且學生年紀越大越懶得幫忙。問卷調查的主持人周麗端教授表示：「更令人憂心的是有二成五的學生，房間不是自己整理，連摺棉被都由家人代勞！」⁵⁵ 不會整理房間的結果，長大與人同住宿舍時，可能因爲髒亂懶惰而破壞人際關係。

許多父母認爲孩子的本分就是「把書讀好，考出好分數」，不必做家事。甚至在孩子面前嘲笑那些付出勞力掙錢的人說：「你不好好讀書，將來就像這樣辛苦工作賺錢，沒有前途！」⁵⁶ 像這樣的孩子如果考進公務機關，將來會不會做出缺乏同理心而無厘頭的決策呢？難怪有位國小女老師說：「我們在培養無數的晉惠帝，也許很聰明、功課很好，但？有同情心。」⁵⁷ 孩子在父母的寵愛下，會缺乏同理心，如果還有女傭代勞日常瑣事，就連綁鞋帶或擠牙膏等簡單的生活能力都付之闕如了。父母溺愛孩子怕他們受苦、怕他們經歷風雨，就像高糖高脂損其健康一般，如果我們爲孩子搭起一切的保護棚，孩子就如同生在陰影下的樹木，恐怕只能看他們柔弱無能的成長。過度照顧和保護孩子，就是剪斷他們的翅膀，飛翔不得，又豈是我們的心願？

至於該如何教養孩子呢？香港首富李嘉誠在別

⁵⁵ 參 2011 年 5 月 14 日聯合新聞網〈二成五的王子和公主從來不做家事〉。

⁵⁶ 參 2008 年 8 月 27 日聯合新聞網〈考試沒教的事—第一課同理心〉。

⁵⁷ 參 2008 年 8 月 27 日聯合新聞網〈考試沒教的事—第一課同理心〉。

人請教其教養兒女之道時，簡要的回答：「讓他們吃苦！」⁵⁸ 李嘉誠的兩個兒子在美國求學期間，只給他們基本的生活費，所以他的兒子在麥當勞賣過漢堡、在高爾夫球場當過球童打工。臺灣首富王永慶也讓王家子女在海外打工養活自己，他們用心良苦，為的是讓孩子儘快在挫折中學會獨立與自信，因此無論中、外的大企業家們，打造接班將才的共同方法就是：「吃苦等於幸福」。十九世紀俄國大文豪屠洛涅夫說：「你想成為幸福的人嗎？那麼首先要學會吃苦，能吃苦的人，一切不幸都可以接受，天下沒有跳不出的困境」⁵⁹

教養子女如此，自我學習亦然。人生沒有白受的苦，我們只要時常回顧自己是否還抱持著進入職場的初衷，然後用心也用力的活出生命的力量，才能增加做人處事的功力，磨練出可以讓團隊利用的成功價值。⁶⁰

(三) 敬業合作，做中學學中悟一態度決定價值觀

敬業，是職場上基本的態度，也是對工作的尊重，但聰明的學生畢業後，未必能做到敬業及團隊合作，難怪大企業徵求人才時說：「不用絕頂聰明的人，而會錄用可以跟別人合作的人。」⁶⁰

最近在報上看到一則新聞，報導「臺大研究生

⁵⁸ 參賀桂芬〈首富也信奉的育兒學—讓他們吃苦〉《天下雜誌》2011年4月20日第470期，第82頁。

⁵⁹ 參賀桂芬〈首富也信奉的育兒學—讓他們吃苦〉《天下雜誌》2011年4月20日第470期第86頁。

⁶⁰ 參2009年9月20日中時電子報，曹秀雲報導〈股王用人，合作比聰明更重要〉。該文報導「聯發科財務長喻銘澤透露，聯發科進用新人，當需要在兩個人擇一作選擇時，不用絕頂聰明的人，而會錄用可以跟別人合作的人。」

學會」公布「臺大研究生勞動調查」指出，有 15% 的碩士生和 17% 博士生「淪為高工時、低時薪」的「血汗勞動族」。乍看之下，以為研究生都跑去打工了，細讀之餘，原來該調查認為，生農、理、工學院的研究生，多屬於「實驗室勞動」，工資（獎助學金）固定，而工時（實驗過程所耗時間）卻無上限，因而向校方爭取「勞動權益」。臺大教務長則回應說：「研究生是來學習，不是來工作，校方提供研究獎助學金，也是出於學習概念，不能與全職研究助理的『工時』概念相提並論。」⁶¹如果學生過分重視金錢而不在乎工作目的，如此的學校或家庭教育是否出了問題？定居在台已有 20 年的臺大外文系鮑曉鷗教授說：「態度決定金錢以及消費方式和價值觀，而這些都需要教育和學習。」⁶²看到一流學府學生懂得表達自己的意見固然可喜，但是把學習當成勞力用金錢計算價值，使力在錯誤的方向，可能令人質疑，將來進入社會能否帶領一優秀的團隊締造佳蹟呢？

「金錢和工作不該是人生最終的追求，它們只是過程。」⁶³金錢和工作是使人生更美好、對社會更有貢獻的過程，而非目的，所以人生歷程中每次的學習都是珍貴的經驗，我們樂在做中學，也在學中悟出可貴的敬業與合作態度，進而享受愉悅美好的人生。

⁶¹ 參 2011 年 5 月 28 日聯合報第 A2 版〈臺大研究生：成血汗勞動族〉。

⁶² 參《老師沒講的 24 件事》第 45~46 頁。

⁶³ 參上註第 47 頁。

三、改變未來，勇敢向前

(一) 滿意無他，勤練職場五力

企業管理大師大前研一說：「所有上班族都處在滅絕的危機之中。」⁶⁴ 如果在地球上的某個角落，也存在著和我們工作相同的職業，那我們的工作很快會被取代，所以我們應該仔細思考一個根本問題：「我們所學習的職能、技能具有多少程度的安定性呢？」⁶⁵ 世界趨勢瞬息萬變，公營事業已然面對民營事業的市場挑戰，公務員也需學習民營企業的服務績效，提升競爭力，簡而言之，每個人都該思考「未來，我們將靠什麼維生？」以前的「鐵飯碗」是指「在一個地方吃一輩子」，現代的「鐵飯碗」應該定義為「到任何地方都有飯吃」，想到任何地方都吃得開，我們必須跟著時代腳步努力學本事！

上班族要如何使脫離「滅絕的危機」呢？不是每天埋首工作或成為抱怨一族，而應當在職場提煉出「避免變成淘汰郎」的競爭力，才能使我們個人和組織創造出具體成果而立於不敗之地。以服務民眾而言，我認為至少應練就「職場五力」，亦即預知及管控未來風險的「敏銳力」、解決問題或克服障礙的「突破力」、說服或使民眾認同的「影響力」、產生效率及成果的「工作力」、以及與同事共同成長的「人際力」。

為民服務中，就算最基本的電話接聽服務，也必須熟練「職場五力」的運用！具有相當的「敏銳

⁶⁴ 參《研磨商業力》第 46 頁。

⁶⁵ 參上註。

力」才能聽出民眾的需求或抱怨；解決民眾的問題或進行跨部門的連繫、追蹤時必須運用「突破力」；至於應對時理直氣和，使民眾認同我們的立場才算是夠格的「影響力」，溝通時聲音清晰熱誠，還要能聽出微笑的聲音，做好時間管理，進而學習新方法都是「工作力」的展現，最後就是發揮與人分享經驗或協助同事共創團隊佳績的「人際力」。有這「職場五力」的「加持」，每天工作都能充滿活力，而反覆運用的結果，我們才能在電話服務的兩端、在民眾與我們之間，開出一朵名為「滿意」的花朵。

(二) 戲在工作，微笑立於舞台

2009 年 5 月，開平餐旅學校第十八屆的「拜師大典」上，嚴長壽先生對 400 多位學生說：「在過去，廚師只是廚匠，只是一份工作；現在這樣的想法被推翻了，你們是為了一個理想，……為尋找自己的天分，自己的志趣而去發展。廚房不是一件簡單的工作……是一種藝術的、創意的工作，可以海闊天空，發展自己的未來。」⁶⁶

身為公務員，接近民眾的服務工作是鍛鍊自我的最佳機會，也是充滿藝術和創意的工作。有人認為日復一日、處理例行性業務相當無趣，但我相信創意來自想像力，善於運用想像力可以使工作變得趣味橫生。就以擔任民眾洽公的營業廳導引工作為例吧！輪值的導引者我們稱之為「巡迴服務員」。為了讓工作有趣，我們練就了「五大法寶」一面笑、嘴甜、腰軟、手腳快、奉茶。只要有人進了營業廳，無論他（她）有無露出一臉「求救」的樣子，

⁶⁶ 參《你可以不一樣—嚴長壽和亞都的故事》第 236 頁。

都要趕緊趨向前去招呼（面笑），說道：「歡迎光臨！請問您申辦業務或繳費？」（嘴甜）、「好！這邊請」【欠身彎腰（腰軟）】，接著，拉開櫃台的座椅，請民眾坐下（手腳快），最後是「奉茶」。

當民眾臨櫃服務的五大法寶練到極致時，常會受到讚美鼓勵，每當民眾稱讚我們的服務貼心時，基本上很容易滿足我們單純的心，忍不住就會更加賣力，渾身解數地重複運用「五大法寶」，非要民眾有 VIP 的感覺不可。這是一種良性循環，心中的滿足感，讓人彷彿置身天堂。

對我而言，在營業廳來回忙著推送椅子迎坐、汲水端茶、去難解惑，其實是很愉快的經驗。我常想像「巡迴服務員」好比交響樂團的指揮，申請櫃台是大、小提琴和長笛；收費櫃台是鋼琴；銀行櫃台則是單、雙簧管和法國號；「巡迴服務員」舉手投足、哈腰欠身的指揮動作，都是為了鼓舞團員共同奏出美妙的樂章。

洽公的民眾多時，我們演奏的是孟德爾頌的 A 大調 4 號「義大利」交響曲（活潑快板）；民眾少時，是海頓的 D 大調 101「時鐘」交響曲（行板）；民眾不多也不少時，是韋瓦第的「四季」協奏曲；無論快板或行板，隨時都是一場令人心醉的音樂會。

二十一世紀服務的競爭力愈來愈顯得重要，而擔任第一線「面對民眾」的櫃台工作，有點單調、瑣碎又走不開，好像「繫」在工作，但只要我們心甘情願地「把民眾當作寶」，例行的工作也能像遊戲般饒富趣味，像「巡迴服務員」這樣簡單的工作，只要來點創意，我們就能「戲」在工作，而陶醉其

中！認真經營一份工作，如同站在自己的舞台上，微笑代表自信、熱情和準備妥當，所以服務時我們就像太陽馬戲團一樣，樂在其中，永遠面帶微笑，因為我們站在舞台上⁶⁷！

(三) 感性體會，型塑未來人才

在資訊發達的現代，蒐集知識已易如反掌，「知識不再是力量……感性才是力量」⁶⁸，知名的趨勢作家丹尼爾·品克者（Daniel H. Pink）認為，未來在等待的人才是具有「高感性（High Concept）」和「高體會（High Touch）」能力的人。高感性的人擁有「創造藝術及精神性美感、辨認趨勢和機會、敍述精采故事，以及連結表面無關事物成為新發明的能力」；而高體會的人具有「體察他人感受、了解人際微妙互動、尋找自身和激發他人的生命喜悅，以及超越紅塵俗務，尋找生命意義的能力。」⁶⁹乍看之下頗有道理，可是身為公務員受限於法令規章，工作不是隨心所欲的創作藝術品，該如何培養高感性和高體會的能力呢！

每天做同件事，即使非常專業，亦難免失之平淡，好比公車司機，雖然駕駛技術精湛也遵守交通規則，但每天坐在固定位置，瀏覽相同風景，工作也許只是無奈的勞力代價而已，毫無樂趣可言。不過我卻遇見了一個最快樂的司機！話說有天下了班，我在永和某捷運站搭乘免費的接駁公車，公車照例要等 15 分鐘，當乘客陸續上車快滿載時，司機突然起身面對眾乘客，彎腰行禮說道：「各位

⁶⁷ 參《百億打造的十堂服務課》第 71 頁。

⁶⁸ 參《未來在等待的人才》第 7-13 頁。

⁶⁹ 參上註第 65 頁。

女士先生，感謝各位搭乘本次公車，明天起小弟就要到其他公司服務，非常感謝各位這段日子以來，與小弟共渡許多快樂時光，希望以後還有機會為各位服務，謝謝大家！」多數乘客如我，一陣錯愕和驚喜，原來這位「即將轉換跑道」的司機是在發表「畢業生致辭」？接著司機播放節奏明快的西洋老歌「Stand by Me」，彷彿希望得到乘客的支持，多數乘客們在音樂感染下，忍不住以手腳暗自打著節拍，心情隨之快活起來，上班的疲憊紛紛丟出了窗外。遇年老者下車時，司機先生說：「慢慢來，我會等你。」小朋友下車時，司機先生又說：「乖！過馬路要小心喔！」讓每位乘客都有賓至如歸的感覺，而我在「I Will Follow Him」的音樂聲中下車，望著漸行漸遠的公車，突然想到—這位快樂的司機應該就是「未來在等待的人才」吧！。

NATIONAL 很多時候，我們在流水般的生活中，只要不經意的嵌上一個貼心的創意，心情就能從地獄至天堂，忘卻煩惱。即使是繞固定線路的公車司機，也能細心體察乘客的感受，激發自己和別人的生命的喜悅，對他而言，公車不只是交通工具，更可以是調劑心靈的音樂殿堂，縱然即將離職，他還能勇於發表令人感動的致謝辭，把乘客當成捨不得分離的同事看待。我於是在這位「認真工作還懂得製造樂趣、不只是賺錢還講究意義」的公車司機身上，學到了到高感性和高體會能力的意義！每當工作忙碌或不順遂之際，我常想起這位散播快樂的公車司機，讓自己轉念而樂在服務中，期待自己和團隊也能成為「未來在等待的人才」。

伍、結論—既見君子，云胡不喜⁷⁰

一、溫一壺月光下酒

身為公部門的一員，我們從事的都是服務業—不是服務內部顧客（員工）就是服務外部顧客（民眾）。接觸顧客時，如果擺著臭臉，好像掛著一張牌，寫著：「剛灑農藥，請勿靠近」，人見而遠之，如何做出好的服務呢？

服務過程只要運用得宜，其實每個人都可以在其領域中，像大廚師般做出一道道浪漫而色香味俱全的佳餚。我們努力運用理智的規章食材，配上感動服務的醬汁與火候，用心擺盤，端上桌時，讓我們的「顧客」聞出蔬菜成長時和煦陽光與清新空氣，品嚐出瓜果成熟時的甜美與香氣，然後把我們樂觀敬業的心態和創新服務的熱情，化做月下一壺酒，在服務的舞台上，我們就是要做出讓顧客滿意的「溫一壺月光下酒」！

NATIONAL
國

一句貼心的問候或提醒，細心的追蹤直至問題完全解決，甚至發現服務過程中有小瑕疵時，立即進行服務補救，別等到客訴才花更多心力處理……等，從事公務服務多年來，我常能從每個服務案例和經驗中，找出「可以再更好的細節」，與團隊共同討論後，將這些可貴的體驗做成標準作業程序（SOP）並彙集成冊，就成了我們永遠學不完的服務聖經！今年我們服務團隊把「溫一壺月光下酒」當成我們創造感動服務的浪漫理想，期待這一飲而盡的幸福能長長久久，更希望所有公務人員都能創造「讓民眾有月下飲美酒」般的幸福感受。

⁷⁰ 參詩經·國風·〈風雨〉，《詩經今注今譯》第143-144頁。原文：「風雨淒淒，雞鳴喈喈，既見君子，云胡不夷？風雨瀟瀟，雞鳴膠膠，既見君子，云胡不瘳？風雨如晦，雞鳴不已，既見君子，云胡不喜？」

二、聞滿室玫瑰馨香

您覺得現代職場上最難改變是誰？有人說，是固執的上司；有人說，是頑強的部屬；其實最難改變的是自己！為了推卸公事，我們可以花一天時間去解釋，卻不肯費一小時去完成；為了顏面，我們和民眾爭得面紅耳赤，卻不肯說聲抱歉，化解不悅的情緒。每天站在服務的舞台，我們真的夠敏銳嗎？為了創造感動服務，我們改變了什麼心態？又做出了什麼成果？我們每天都在寫自己的服務傳記，而這本傳記可有值得歌頌之處？有人見到高中生走在路上還要家中女傭揹其書包隨侍在後，認為此種含著金湯匙出生、備受富裕家庭溺愛出來的孩子，可謂「金湯匙裏的毒藥」⁷¹。但如果我們手捧著「鐵飯碗」卻做出冷漠傲慢的服務態度，是否也會成為「鐵飯碗裏的毒藥」？

身處公門，我們日日修行的課題是敬業與熱情，為了避免捧著「鐵飯碗裏的毒藥」，我們是該勇於改變了！在進行內外部顧客服務時，小心翼翼的提起所有的感覺—視覺（察言觀色）、聽覺（傾聽並滿足需求）、嗅覺（聞到便民服務的氣息）、味覺（嚐試並學習別人更好的服務方式）。如果優質、感動的服務如同一縷迷人的玫瑰芳香，我們真的應該多讀書、讀人、讀民眾心聲、讀美感……培養我們「聞滿室玫瑰馨香」的敏銳度，每天都做得比昨天更進步、更幸福！

三、撰人生幸福札記

工作是內心滿足、喜悅的來源，只有在做自己喜歡

⁷¹ 參《金湯匙裏的毒藥》第 183 頁。

的工作中，才能創造出成就，產生幸福感，然而幸福的工作不是「追」求來的，而是「做」來的，我們在工作上至少要做到「勝任」，才能敬業。整個工作團隊的運作，好比舞台上樂團的表演，每個人都掌控著一項拿手的樂器，光是「喜歡，想要」還不足以完成令人激賞的曲目，還需要加入持之以恆的勤勉和紀律，才能收一個叫人滿意的結尾。

其實人生真的好美，美在我們不曾特別注意的地方！如果您願意讓自己的工作更覺幸福，您會如何改變呢？心理學家馬斯洛說：「一個人最好的運氣和最大的福分，就是有人付錢請他從事他衷心喜愛的工作。」⁷² 幸福快樂與否來自於我們的工作與職場，亦取決於我們的態度。因此，「工作態度比工作本身更能製造樂趣。」⁷³ 就從此刻起，讓我們開始撰寫勇於改變的幸福札記吧！還要將這份幸福感傳承下去，願所有「樂在服務」的人員都能遇見幸福！

陸、參考文獻

一、書籍

- (一) 洪蘭 (2001)，《講理就好》，臺北市，遠流。
- (二) 洪蘭 (2011)，《理所當為：成就公平正義的社會》，臺北市，遠流。
- (三) 洪蘭 (2008)，《通情達理：品格決定未來》，臺北市，遠流。
- (四) 星雲大師 (2000)，《廬山煙雨—星雲說偈 2》，新北市，佛光文化。
- (五) 衡塘退士編選 (1992)，《唐詩三百首》，臺南市，漢

⁷² 參《更快樂：哈佛最受歡迎的一堂課》第 155 頁。

⁷³ 參上註第 162 頁。

- 風。
- (六)季旭升教授總策畫(2007),《中文經典100句—昭明文選》,臺北市,商周。
- (七)季旭升教授總策畫(2010),《中文經典100句—元曲》,臺北市,商周。
- (八)吳家駒注譯,黃志民校閱(2011),《新譯菜根譚》,臺北市,三民。
- (九)王雲五主編,馬持盈註譯(1991),《詩經今註今譯》,臺北市,臺灣商務。
- (十)羅蘭(1987),《詩人之國》,臺北市,吳氏圖書。
- (十一)呂自揚(1992),《歷代詩詞名句析賞探源(補篇)》,高雄市,河畔。
- (十二)嚴長壽(2009),《做自己與別人生命中的天使》,臺北市,寶瓶文化。
- (十三)何飛鵬(2010),《自慢4—聰明糊塗心》,臺北市,商周。
- (十四)吳錦勳(2010),《你可以不一样—嚴長壽和亞都的故事》,臺北市,天下遠見。
- (十五)大衛·哈金斯(David Hutahens),劉兆岩譯,(2004),《五項修練的故事—冰山的一角》,臺北市,天下文化。
- (十六)鮑曉鷗(Jose Eugenio Borao Mateo)(2010),《老師沒講的24件事》,臺北市,聯經。
- (十七)詹姆斯·巴哈(James Marcus Bach),洪蘭譯,(2009),《學習要像加勒比海盜》,臺北市,遠流。
- (十八)黃崑巖(2004),《黃崑巖談教養》,臺北市,聯經。
- (十九)大前研一,陳柏誠譯(2008),《研磨商業力》,臺北市,天下雜誌
- (二十)高野登,黃郁婷譯(2009),《百億打造的十堂課》,臺北市,漫遊者文化。
- (二十一)汪培珽(2011)《汪培珽手記—金湯匙裏的毒藥》,新

北市，愛孩子自己工作室。

- (三)丹尼爾·品克(Daniel H. Pink)，查修傑譯，(2010)
《未來在等待的人才》，臺北市，大塊文化。
- (三)塔爾·班夏哈(Tal Ben-Shahar)，譚家瑜譯(2009)，
《更快樂：哈佛最受歡迎的一堂課》，臺北市，天下雜誌。

二、期刊

- (一)吳和懋(2011年1月)，〈哈佛人都搶著上的幸福課〉，單小懿〈我學到的幸福〉郭奕伶〈寫下你的幸福日記〉《商業周刊》，第1210~1211期，第20~144頁。
- (二)朱芷君(2008年10月)，〈把別人的孩子當自己的疼〉，《康健雜誌》第119期，第232~236頁。
- (三)王之杰(2011年5月)，〈想成功先想怎麼搞砸〉，《商業周刊》第1223期，第126~131頁。
- (四)賀桂芬(2011年4月20日)，〈首富也信奉的育兒學—讓他們吃苦〉《天下雜誌》，第470期，第82~86頁。

三、網站

- (一)聯合新聞網(<http://udn.com>)
- (二)中時電子報(<http://news.chinatimes.com>)

專 · 書 · 閱 · 讀 · 心 · 得 · 作 · 品 · 集



國家文官學院