

當別人生命中的貴人

通識教育中心 吳淑華

所謂的「貴人」，並非狹義的指，幫助別人有形的財物。而是泛指當別人有任何需要時，隨時提供援助，包括心靈上的、實質上的。

曾看過一篇報導，各大企業在招募員工，栽培成為高階主管人選時，“品德”正是他們的首要考量。因為他們認為人才是可以“後天”訓練的，但人才若缺乏品德，闖的禍反而比庸才更大。數年前，英國霸菱銀行被一個二十八歲的年輕人弄垮，即是一例。

去年，兒子從美國拿到MBA碩士學位回來，想要申請更好的學校，再回美繼續深造。利用在台灣的時間，先找個工作，取得職場經驗。他將自己的履歷，放在104人力銀行網站，沒多久，好幾家公司通知他去面試，但最快通知他去台北考試的是玉山銀行。經過一連串的筆試、英文口試、……最後獲得錄取。在受新人訓的期間，有一天，有一個學員沒到，且未告知公司。人力資源長去電詢問，對方告以感冒不能去上課，隨即被告知，公司最重視的是「對顧客的承諾」，「你生病連打一通電話請假都做不到？將來如何能對顧客做到『誠信』，以後不用來了！」就直接被取消錄取資格。

受訓期間，在台北總公司集中上課、住宿。公司一直強調「品德教育」（要知福、惜緣、感恩），要有「團隊精神」（董事長言：成功不必在我，但成功當中一定有我）。宿舍的福利社，採自助式，無人看管，食品陳列在架上，價錢標示清楚，自己需要什麼，自己投錢、取用，完全採榮譽制度。上課時，一直強調行員的操守非常重要，一定要站在顧客的立場著想，顧客的滿意就是公司的成功，因此不強調個人的業績，故不因為了增加個人業績，推薦不利顧客的業務，所以他們整組的工作夥伴，不會勾心鬥角，相處得很融洽，兒子很喜歡這樣的工作環境，且無形中與很多同事變成好朋友。因為兒子的工作氛圍，使我更欣賞這樣的企業形象，也很放心兒子的品德不會有偏差。

幾年前，日本有一對老夫婦到台灣旅遊，在機場等計程車，一上計程車即被趕下來（因為目的地太近）。另一輛車馬上趨前要載他們，老夫婦說：「我們要去的很近。」司機說：「沒關係！」到達後行李放下來，老先生要付車資，司機說：「這趟免費，算是我為國人的行為，向您們道歉。」老先生一聽，向他說：「我們在台一週的時間，可否搭乘你的車子，到各處看看？」司機欣然接受。老夫婦回國後，將自己的遭遇告訴他們的員工及同行（原來老先生是退休的企業界老闆）。此後，很多日本客人來到台灣，都指名要搭這位司機的車。

很久以前，美國某個州舉行慶典，當地所有的飯店，住滿了來自各地的觀光客，一個老先生問遍了所有的飯店，沒有一家有空房，非常疲累的

走進最後一家很普通的旅館，櫃檯的年輕人滿懷歉意的告訴他，沒有空房了。不過他說：「讓我問問附近幾家還有沒有，好嗎？」老先生知道都已客滿，很沮喪的準備離開，年輕人趕緊告訴他說：「在這樣風雨交加的夜晚，沒地方住是一件很難受的事，如果您不嫌棄，可以到我的房間暫住一晚，非常小但還可以睡就是了。」老先生很高興的接受。隔天要離開時，拿出幾張鈔票要付帳，年輕人拒絕了，他說只是將自己的房間借他睡，而不是租給他。老先生看著年輕人，有感而發的對他說：「有一天，我要請你經營一家全美國最大的飯店。」年輕人以為老先生只是隨口說說而已，並不放在心上。

幾年後，有一天年輕人接到一封來自曼哈頓的信，邀請他去一趟。他想了很久，才想起幾年前那個風雨夜所發生的事，出於好奇他去赴約。在一棟很豪華的建築物前，老先生告訴他：「這是為你建的飯店。」年輕人成了這家飯店的總經理。

玫琳凱女士是世界知名化妝品公司的創辦人，有一次她開著一輛老舊的汽車，到福特汽車展示中心去，打算為自己買一輛新車。當她走進去時，業務員看她所開的車，斷定是一個買不起新車的人，推說已近中午，與人有約，就離開了。她要求見業務經理，表達買車的意願，工作人員告訴她經理不在。她只好失望的到對面，展示較高級車的地方，業務員一見她進來，馬上熱誠的接待她，但她說：「我目前沒有那麼多的預算。」業務員說沒關係，我向妳介紹這種車的性能及汽車常識就好。玫琳凱女士告訴他，今日是她的生日，想為自己買一部新車，但沒有那麼多的預算買這種高級車。業務員一聽，很有禮貌的請她稍等一分鐘，他要辦一點事情，在徵求同意後，走進辦公室。一分鐘後又走出來，繼續與玫琳凱女士聊天。十五分鐘後，花店送來一束非常美麗的鮮花，業務員接過來，很誠懇的送給她，並祝她生日快樂。最後玫琳凱女士買了這輛超出預算的車，但她仍然很高興的向友人推薦自己的新車，很多人因此而到展示中心，向這位業務員購買新車。

有一年，我和一群同事到日本旅遊，有位同事的女兒把錢包忘在飯店的廁所洗手台上，大約過了一個多小時才想起來，回去找時，錢包仍在原處。我們走在路上，看到路上有人掉了皮包，皮包內的鈔票露出一半在外面，整條街上，人來人往，甚至也有流浪漢，就是沒有人把它撿起來據為己有。一個民族性能做到如此，實在值得我們學習。

曾有一個專班的學生，我看他每次下課，一定把自己使用過的桌子、抽屜，清理乾淨，椅子放好才離開。我在想接著使用那個座位的同學，心裡一定很高興，因為每一次都有乾淨的桌椅可以使用。有時上課，一進教室，看到教室的黑板乾乾淨淨，講桌上、抽屜內一塵不染，心情就特別高興，感謝勞作教育負責的同學，如此盡心盡力，提供一個舒適的環境讓老師使用，也會想，這樣的孩子，將來在社會上一定也是個好公民。

有些事情看似小事，但是，大部分人若能扮演好自己的角色，自然能

使生活在其中的人，感覺身心自在。而當我們誠心誠意為別人服務時，無形中也獲得某些利益，就像上述所舉的例子，在別人有急需時，即時伸出援手，竟獲得那麼大的回報，這是他們始料未及的。這是否意味著，有機會當別人的貴人，有時候別人反而成為我們生命中更「貴」的貴人。

學校實施「勞作教育」，不也是一種品德教育的延伸，當我們在認真打掃的過程中，是否也在掃除心中的塵垢，藉由打掃的動作，使自己的心靈更加清明，更能培養一顆謙虛的心及為他人著想的同理心。