

幸福 ing—樂在工作、敬業樂群悅讀會

主題：心機或用心

(第一次讀書活動)

書名：后宮甄嬛傳教我的 80 件事

日期：102 年 04 月 16 日 地點：傳院電台

出席人：蔡佩穎、盧瑞均、裴倫、黃心怡、邱郁姿

【讀書心得 / 討論內容】

這次讀書會先讀最近很夯的書：后宮甄嬛傳教我的 80 件事。

雖是很紅的連續劇，劇情所帶給大家生活與工作上的啟發引起很大回響。這本書主要告訴大家：「事情往往有正反兩面，即使此刻身在逆境亦無需灰心，若在順境得意之時，也莫忘殺身之禍或許轉瞬即到。」本書共分六個章節如下：

- 甄嬛這樣看人生
- 甄嬛這樣教處事
- 甄嬛這樣談工作
- 甄嬛這樣教管理
- 甄嬛這樣看愛情
- 甄嬛這樣看友情

而本悅讀會主要讀的內容為工作與管理兩個部份，主要歸納結論如下：

在職場上要低調：許多人得意忘形愛出風頭反而成為同事箭靶。

要努力：努力未必有成果，但不努力一定不會有成果。許多人以為在工作上得過且過，甚至不敬業，這些都是不好的工作態度。需知努力不見得主管看得見，但取巧很容易被發現喔！

不能邀功，學習與他人分享榮耀：在職場上成功不是偶然的，也不是自己一個人的能耐造就出來，應該想到若非組織制度良好或主管賞識、同事間互相合作、業務往來單位或客戶提供機會，怎可能成功呢？與他人分享榮耀才能讓大家更樂於幫助你。

同儕間相尊重：雖然同事可能認識多年，但畢竟在職場上還是工作上的關係，即使私交甚篤，但不能因此失了對彼此的尊重才能讓職場更和諧。

本次討論主題引發熱烈討論，會員們也分享彼此在工作上遇到的狀況，成果良好。

幸福 ing—樂在工作、敬業樂群悅讀會

主題：用心才會成功

(第二次讀書活動)

書名：成功，你只要多做一點什麼

日期：102 年 04 月 23 日 地點：傳院電台

出席人：蔡佩穎、盧瑞均、裴倫、黃心怡、邱郁姿、張宗洲

【讀書心得 / 討論內容】

這次讀書會讀的書是日本作者野地秩嘉訪問七位職場達人，瞭解他們在各的領域中成功的秘訣，教大家如何“聰明上班、突顯個人價值”。

老爺大酒店集團執行長沈方正為這本書寫的序，以“多做一點什麼，在平凡中看見偉大”，揭示了本書的核心精神—行行出狀元，謹守工作崗位、用心服務(無論是對待客戶或是同事)。沈方正提出在職場上每天面對不同的環境和客戶，雖然無法了解每個人的需求，但本著工作的“初衷”為他人著想、解決問題，確立此一觀念後任何狀況都和突破，各種問題都可解決。他的話給了我們很大的啟發，悅讀會會員們在傳院負責各種重要的任務，除了行政事務還有教學。每天面對主管的要求、同事的協調、學生的問題的確難面精疲力竭，多數人在此情況下都會抱著“多一事不如少一事”的心態，然而這本書提醒了我們—莫忘初衷，教育是良心的事業，我們有幸在教育機關工作更不能因循苟且成了學生的壞榜樣。然而即使不辭辛勞的工作，在繁重的日常工作中如何把工作做好呢?答案就是:多做一點什麼!

從何多做起呢?我們開始從前言「多做一點什麼，能凸顯你個人特色」進入了這本書的世界，作者專門訪問職場達人，多年的經驗讓他工作不外乎服務的官店，他認為現今工作幾乎都是透過工作提供服務，只是呈現形式不同罷了。他舉例說 21 世紀無論公務員、學校老師、警察、消防隊員…傳播媒體、藝術工作者…工作內容都含有「服務」這個要素。援此，每個人都應練就“真”本事才能在競爭激烈環境生存下去。而他所指的真本事就是「基本技術加上誠意，你就與眾不同」。他建議先學會工作技術，而且必須誠心誠意(這點倒是服務業較難做到的)，光有技巧沒有心無法讓人感動；然而有心卻沒有技巧會讓人覺得笨拙。大部份的人在工作崗位待久了技巧純熟心卻冷了，應該要異地而重新了解工作的價值。而新進人員滿腔熱情若未經過職前訓練，真的越做越挫顯得笨拙呢!

其實每個人都很重要，但要出類拔萃就必須要想多做點什麼，這不需等人開口、更不應計算成本，應該超越主管的要求仍繼續努力才能練就真本事。讀到這裡大家開始覺得越來越難了，敬業是應該的，但自我要求超越主管卻不是一般人能做得到的。

接下來我們選了本書採訪七個達人裡的「記得四萬人的門僮」、「日本第一的秘書」、「藥廠超級外務員」這三個工作分別瞭解第一線接待人員、公司最重要的行政人員秘書、以及跑外務的業務人員瞭解三個人怎麼做。

一號人物:田中良雄是橫濱新格蘭飯店門僮，也是該飯店的門面，因為他不但記得每一位客人的名字與臉孔，也記得該市八成以上計程車司機的名字，這際能讓他的工作很方便，許多客人也因他親切招呼給很多小費。有人問他是怎麼記得了那麼多的人，他只回答:因為門僮很無聊，所以把記客人名字用來打發時間，雖然門僮沒落了，但他卻還是飯店的招牌人物。原來因為門僮沒有工作夥伴工作時間長又無聊，卻造就了他 4 萬個人脈!

二號人物:中村由美，日本第一的秘書。他的兩點特質讓三任社長用她三十年。其中之一是笑臉迎人，讓人不知不覺受到他的照顧。他通過秘書簡定，將秘書工作分三點:1.替上司作時間管理 2.以上司名義對外聯絡接待訪客 3.處理人情世故、一般事務。他的工作雖然可以見到大人物，卻秉持著不管是誰都一視同仁的接待他們，這也是秘書基本守則。他也嚴格要求「接電話的人說話一定要有禮貌，而且絕對不可重複問客人的姓名」。如此嚴格要求則其他禮儀更不在話下了。雖然有人質疑新科技產品可取代秘書的工作，但中村卻能繼續得到高的評

價有賴於他豐富的聲音表情是 email 無法取代的，而秘書知道的事情很多所以也需要守口如瓶。雖然他的工作就是溝通，但也懂得事實的保持沉默，突顯發言的價值才不會得罪老闆讓老闆下不了台。

三號人物:本多美喜夫是位藥廠超級外務員，他有三千多位客戶，他的業務筆記很值錢。以前的日本偏遠地方流行藥廠放藥箱在客戶家中，採先用後利的方是先用後收費，然而他遇到無法付藥錢的客戶並不會立即收回藥箱，而是給他們寬限時間免的這段時間家人生病卻無藥可吃。這種貼心愛心感動了許多客戶，也使他的客戶忠誠度高也會幫他介紹新客戶。除此之外，他也很用心記錄各家的用藥情況做好需求分析，更關心偏遠地區小朋友帶小禮物給他們，也幫村莊裡面的人傳遞外界的訊息，或替著不同村的人捎口信，這些用心建立他個人品牌，在後來健保普及藥箱需求不再的時候，老客戶還是願意家裡放著他的藥箱替代去藥房買藥。本多的服務哲學是:做業績要提供加值服務不能光打折扣。錢不是賺一次就好，要專注經營廠久關係，這些訣竅使他的業務筆際價值連城。

從這本書三個不同人物 “多做一點” 讓自己比他人出色的方法，提供我們很多啟發，本次討論主題引發熱烈討論，會員們也分享彼此在工作上遇到的狀況，並希望有機會能在課堂上與學生分享，成果良好。

幸福 ing—樂在工作、敬業樂群悅讀會

我是誰？我在社會上將成為甚麼樣的人？

(第三次讀書活動)

書名：要比別人幸運，就靠這 50 個好習慣

日期：102 年 05 月 07 日 地點：傳院會議室

出席人：蔡佩穎、盧瑞均、裴倫、黃心怡、邱郁姿、張宗洲

【讀書心得 / 討論內容】

這次讀書會討論兩本書，一本書教我們怎麼養成好習慣，另一本書則是知名學府—哈佛大學熱門課程內容教我們如何認識自己、發覺自己。導讀的同仁分別是張宗洲、黃心怡。

一、要比別人幸運，就靠這 50 個好習慣

人生由各種元素組成，有好的有壞的，但你可以自己決定自身的未來是否正走在正向的軌道上，你的未來由你自己決定，不只人生，就連小說故事都有起承轉合，沒有一帆風順的章節，曲折的劇情才是真正的精華所在。

我們接受了完善教育，進入了主流文化，朝人生理想目標前進、追求時，或許會遭受批評，但我們不能退縮，而是要更勇敢面對；陷入絕境時保持樂觀的信念，咬緊牙關堅持下去，必將遇到伯樂，人生中的所有事不一定能讓所有的人都接受，但有批評便是有人討論、有人記得，我們應該高興、精進才是。

許多人遇到挫折時，臉上必定是垂頭喪氣、滿面愁容，因為愁眉苦臉所以生命力低落，人生越來越黑暗，看起來運氣就很差，理所當然遇到你的人都會離你而去，當然幸運也會遠離你。

每個人都是幸運的，在人生的旅程中奇蹟一定會降臨，但是否能夠抓住生命中的奇蹟，取決於瞬間爆發力、持久力，瞬間爆發力讓你在奇蹟降臨時，心無旁騖地飛撲向它；持久力則讓你在抓住奇蹟之後，決不放手。

二、記得你是誰：哈佛的最後一堂課

在這本書中的「話說從頭」的章節裏提到，教授在最後一堂課講述自己的故事，做為送給學生的結業禮。這句話深深的撼動著我！

每個人的身上都有自己和別人不同的故事，閱讀一個人的故事往往超乎想像精彩。故事的背後，或許是甜美的果實，或許是苦澀的淚水，或許是實驗室裏難以想像的氣味，或是某堂課上昏昏的記憶。拾取教授的經驗，往往是課堂上最寶貴的一課，這堂課，花再多錢也買不到！

就像廣播節目中，我們會把每一個橋段加上的音樂和音效，放在人生中，就會是美麗的樂章，時而驚心動魄，時而甜美。課堂上，我也和學生們分享過自身的經歷，獲得的回應往往精采。這樣的教學相長，也能觸動每個人心底最深的經驗！

最棒的一次經驗，是我在收聽節目時聽到主持人要我們想出自己的二十個夢想，我在課堂最後一節與同學們分享，每個人很認真思索未來夢想的那一刻，眼神中有過往經驗的縮影，二十個夢想，不只集結了自己的生活經驗，也考量到了自己的能力！

寫好的紙條，我們放在時光寶盒中，約定十年後再來一起打開！如果教授的經驗一般，我們用時間來驗證自己。

記得你是誰嗎？或許我們都可以多多聽聽別人的故事，來想想自己。

三、討論內容與感想

兩位同仁分享的內容非常精彩，大家也討論非常熱烈，經過這兩本書的洗禮後，不禁回想除了內心自我對話外，我們在行動上還能做些什麼，可能才是更具積極行動力的思維；受教育時，願意虛心受教育，才能獲得他人支持；出社會時，上司說的即使無法接受，還是要先試著做一次，不要一次都沒試過，就連珠炮似地追問這麼做的理由，否則只會顯露出自己無知。

學期初全校教師研習會校長提到了「全人教育」，這個名詞對我們來說很陌生。我們許多人從業界回到學校服務，一直以為專業是我們要教給學生最重要的知識，但「全人教育」讓我們重新思考健全的人、健全的人生應該要具備甚麼樣的修練與條件？

身為佛教哲學家與教育家的創價學會會長池田大作將促進世界公民的倫理作為教育事業的一個焦點。所謂世界公民教育，就是要培育對於全球人類共同體的歸屬感與責任感。懷有身為世界公民的自覺，人便會強烈認同人類共通的人性，打從心底關注世界和平與繁榮。畢竟，導致戰爭出現的主要原因，就是因為無法看到他人所擁有的人性。

他在美國哥倫比亞大學發表的演講中，勾勒出世界公民的三個特徵：

1. 智慧——讓人洞悉生命的相關性；
2. 勇氣——讓人不畏懼或排斥差異，勇於尊重、理解和接觸來自其他文化的人，從中取得成長；
3. 慈悲——讓人體恤其他人的痛苦，無論對方距離如何遙遠。

幸福 ing 要追求的不是一個人的幸福，也不是一時的相對的幸福，希望我們與學生共同朝全人、創造價值的世界公民目標邁進。本讀書會也希望藉由本學期閱讀的書籍帶給自己與學生下列啟發：「要磨練出堅韌的個性，方能從各類的知識中創造無限價值，並且秉持世界公民的身分，成就人類的幸福與和平。」