

# 做就是了 活出生命的意義與價值

傅 木 龍

## 壹、珍惜生命 活在當下

科技文明帶給人們豐富的物質生活，但是否充實我們的心靈？是否提昇人性的尊嚴？前蘇俄大文豪索忍尼辛於民國七十一年首次到台演講時提到：「台灣經濟的奇蹟，創造了富裕的社會，象徵兩個重要的意義。其一，象徵台灣是中國人的希望，其二，象徵台灣人即將喪失生存的鬥志。」的確，在物質享受中，心靈容易變得窄化；在追求物質過程中，容易迷失人生的方向。短短二十幾年的光景，國內的自殺率不斷的攀升，人民的生活痛苦指數，也到難以忍受的地步；青少年挫折容忍力更顯得低落，社會上瀰漫著一股茫然、無助的陰霾，把一絲絲希望的曙光綿密的籠罩著。二十世紀末，美國科羅拉多州哥倫拜中學發生駭人聽聞的槍擊事件，之後，在網路上流傳了一篇文章：「時代的矛盾」(The Paradox of Our Time)。其內容大略提到：「我們擁有的建築物愈高，耐性卻愈短；高速公路愈寬，視野卻愈窄；我們花費愈多，擁有的卻愈少；我們買得愈多，享受得卻愈少。…我們擁有的文憑愈多，見識卻愈少；知識愈多，判斷力卻愈少，專家愈多，問題卻沒減少；藥物愈多，健康卻愈少。…我們增加財富，卻降低了價值，我們說得太多，卻太少去愛，太常去恨，我們學會謀生，卻不

懂得生活，我們為生命增加年歲，卻不為歲月多加把勁。…我們能夠往返於地球與月球之間，卻無法和對門的鄰居打聲招呼。我們可以征服外太空，卻無法征服我們的內太空。…我們不斷的淨化空氣，卻污染了靈魂；我們可以分裂一個原子，卻無法化解偏見。…更多的雙薪家庭，更高的離婚率；華麗的房屋，住著破碎的家庭。…在這個時代裡，你可以選擇改變，或繼續逃避…。」此簡短的對比文字，不也刻畫著當前我們生活的盲點與矛盾嗎？

近年來，政治的紛亂、經濟的不景氣，導致失業率頻頻創下空前，多少勞工朋友，擔憂著薪水變薄，掛慮著明日不知是否有班可上，臉上呈現出無限皺折，不是年齡的老化，是那正值壯年基層勞工過度憂愁所導致心靈創傷的痕跡。心中不捨，但又能如何？他們祈求有工作、有錢領，不論多辛苦，都願意，為的只是孩子的教育費以及基本的生存。反觀，為數不少的公教人員，在各種不確定因素的衝擊下，紛紛擇優而退。我曾試著請教那些滿懷退休夢想的前輩，退休後有何打算？多數回答「當志工」，我好奇的調侃：「公教人員服務民衆、教導學生，不就是最好的志工行為嗎？每天上班有薪水，卻覺得苦悶難當，一旦退休，當志工沒薪水，真能樂在其中嗎？」這是一個多元的社會，蘊含著許多的生機，等待我們去開創；也隱含著若干的矛盾，失業的人，拼命找工作；

拾貳、心靈分享





拾貳、心靈分享



有些人佔著職位，卻覺得了無生氣。西方哲人紀伯倫曾說：「生命確實黑暗，除非你懷著熱情，而所有熱情都是盲目，除非你有知識，而所有知識都是無用，除非你工作，而所有工作都是空洞的，除非工作中有愛；當你懷著愛心工作時，你把你自己和其他人及神全都連在一起。」短短數言，蘊含著工作與生活的人生哲理，字字扣入心弦，化作清明悅耳的韻律，引領我們撥開層層迷霧，找回最深層也最簡單的生命動能，那就是「當下」。越南的禪學大師一行禪師曾說：「生命的意義只能從當下去尋找。逝者已矣，來者不可追，如果我們不反求當下，就永遠觸不到生命的脈動。」身為公教人員，面對日漸多元且繁瑣的社會面向，不也更應在服務的每個當下，探索工作的意義，掌握生命的價值，建構生活的品味嗎？

家中陽台地面上擺著兩盆攀延著蛇木的萬年青，是當年搬遷時所擺置的，經過十餘個寒暑的風吹日曬，依舊保持欣欣向榮的翠綠，只是幾許葉片上略帶青黃色的斑點，似乎在訴說著它成長的滄桑與蛻變，也提醒主人要適時給予抗曬、禦熱的水分。在一個假日的早上，陪著小女在客廳藤椅上閒聊，窗外無風，陽台上一花一草依舊昂然，就在我們穿透玻璃凝視之際，一棵十餘年來幾已不再長大的馬拉巴栗，竟釋放一片枯葉飄然落地，它沒有任何的翻滾，也沒有一絲絲的傷痛，好似年高德劭長者壽終正寢般的安詳。小女好奇地問道：「為什麼只有枯葉才會掉下來？其它的綠葉呢？」只見小女好像發現什麼天大秘密般的炯炯眼神，準備掀起一場大自然生死的對話，也讓我心頭翻騰兩三，腦海激盪著思索。純真的孩子，細微的觀察與疑惑，不也是我們曾經擁有的本能嗎？但我們有太多太多的理由與藉口，讓它被隱沒了。葉片在樹枝上迎風搖曳，珍惜著大自然賦予的生命，絕不會在那翠綠茂盛的榮景之

時自我凋零，即使遭逢狂風暴雨，也會展現無比的韌性，堅持到底，絕不輕易放棄，如有摧折，也是尊嚴的回歸塵土，這是它的生命本能。甚且，根據生態學家的觀察與了解，枯黃的葉片掉落前，會先分泌一種酵素，把養分先送回樹幹，然後再落下，連落葉都能秉持「自然」鞠躬盡瘁，何況是擁有理性的人呢？當各種現象顯示，人類社會的自殺率已不斷攀升時，不也顯示在庸庸碌碌的追逐生活中，生命的本質早被遺忘，生命的價值也變得模糊，相較於這些枝葉堅強的生存法則，我們能不悵然的仰天愧嘆嗎？同樣的生命，卻有天地的差別，孰是萬物之靈？孰是生命的主宰？問無垠蒼天，蒼天無語；問孤伶小花，小花莫名；問塵封心靈，可能一片茫然；只好問那枯黃的落葉，看它自在知足的化作春泥，訴說著生生不息的智慧——順其自然，一切都好！

## 貳、建立信念 找回人的尊嚴與價值

人生就像萬里賽跑，每個人都有不同的起點與速度，有的快，有的慢，有的平順，有的波折；它是一連串生命淚珠累積與創造的過程，靠的是持之以恆的耐力與毅力，只有堅持走完全程的人，可以品味甜美的果實。擁有生命，是我們最大的幸福，能創造價值，更顯示生命的意義。同樣的，每個人也有不同的人生方向，我們能否清楚找到自己的定位與方向？英業達前已故副董事長溫世仁先生曾說：「生命只有在舞台出現的時刻，才顯現出價值，死亡跟黑暗就像舞台背後的布幕，形影相隨。」的確，人生只有一次，它像單趟的列車，不斷駛向無盡的旅程，不會倒退，也沒有退回的機會，只有努力的邁進，才能找到方向，達到目標，開展生命的價值。曾經有人說過：「世上有四等人，第一等人，是創造機會的人；第二等人，



是掌握機會的人；第三等人，是等待機會的人；第四等人，是錯失機會的人。」而真正成功的人不就是創造機會、開創機會的人嗎？身為公教人員如能秉持「身在公門好修行」的理念，督勉自己積極創新、努力付出，自然能往第一等人的境界邁進。

發明相對論的科學家愛因斯坦曾經在1932年以「我的信念」為題，對德國人權聯盟發表精彩的演講。他在演講時即提到：「每個人出現在地球上是很奇特的，因為不是自願、也不是被邀請的。我們做了短暫的停留就離開了，不知道為什麼來？也不知道原因在哪裡？」看似簡單的概念，卻蘊含著重要且深層的意涵。管理學大師彼得·杜拉克曾說：「在變革的時代，最重要的是維持基本的價值；面對不同的市場，最應該堅持基本的信念。」法國前總統戴高樂也如此說過：「一個政治家絕對不可以犧牲他的信念，而要活用他的信念。」而第二次世界大戰擔任太平洋聯軍總司令之麥克阿瑟，在總部辦公室的牆上掛著一塊由十九世紀的學者烏爾曼兼猶太教長老所寫的名言牌：「你的信念顯示你的年輕，你的疑慮顯示你的蒼老；你的自信有多強就表示你有多年輕，你的恐懼有多深就表示你有多蒼老；你和你的希望一樣年輕，你和你的絕望一樣蒼老；歲月會在皮膚上留下皺紋，但靈魂的皺紋卻是消極的心刻下的。」每個人來到地球上確實是那麼的偶然，但每個人擁有自己的職業、決定自己的人生，不論是自願或含有些許的無奈，都是一種選擇，也是一種責任。既然我們選擇了自己的工作，是否能為這份角色找到應有的信念與價值？

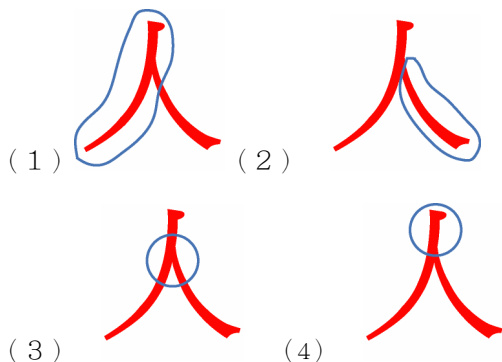
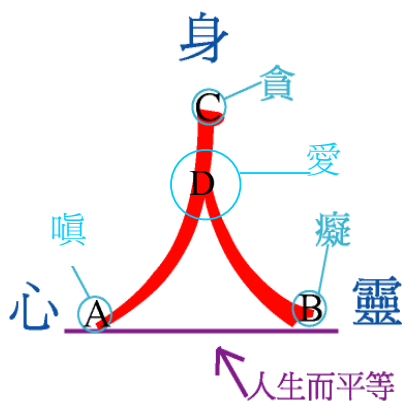
身為公教人員，服務的對象是活生生且擁有喜怒哀樂的「人」。但我們似乎很少對「人」這個字給予明確的分析，因而在生存的忙碌與競爭中，逐漸失去人的品味。在現代文明的社

會，不論科技如何發達、電腦如何進步，都必須藉由人的操作，才能現顯科技的功能與價值。所以，可以這麼說：「沒有人不能做事，沒有人才不能做大事，沒有人品，大事小事都會變壞事。」既然，人品是如此的關鍵，那麼，我們更應對「人」的本質與價值有所了解與掌握，才能活出人的尊嚴與豪氣。人這個字，只有兩筆，看似簡單，我們卻很少深入探討，更遑論賦予它意義與價值？在我們的傳統文化中，人與人之間，常用「角色」的觀念與立場對待彼此，因此，無形中人際間存有許多尊卑、貴賤與威權的文化，造成人與人間互動的障礙與迷失，例如，在公務體系中，各種職位與頭銜，所代表的應是不同的角色與責任，而非上對下的尊卑關係，但長久以來，官僚體系中長官與部屬的角色，卻因威權文化的作祟而被賦予其本質之外更多的尊卑觀念，使得「同僚」間形成僵化與單調的縱，人與人間應有的尊重與關懷被要求與隔閡所取代。凡此，不是基於彼此尊重與關懷的關係，形式的意義多於實質的感受。但反觀西方文化，人際間的尊重，係以「人」為基礎，只要是人，都應被尊重，都應有生存的空間、存在的價值，長官與部屬之間以涵養與服務為根基，更以關愛、引導為前提，長官關愛部屬，是以部屬乃生命的主體，部屬尊敬長官是因其身教與言教的風範，而不是「長官的職銜」這個角色的稱號。如此，長官與部屬同僚間亦長亦友的情誼，自然容易形成並流露於良性的互動中。我常思索，中西方文化的差異，對於人的角色有深遠的影響，但文化是可以學習，可以創新，也可以昇華。既然我們都清楚傳統文化上的缺失，是否更應深切反省並尋求正本清源之道。於此，針對「人」如此簡單的字，我願意試著予以分析、釐清並建立「人」應有的價值與尊嚴。首先，從這兩筆，我們可以發現什麼？



拾貳、心靈分享





(一) 上面左撇部份：從上面左撇部分觀察，隱含著三個層面的意涵：(1) 象徵有能力的人、優勢的團體，教育的目的要培養並鼓勵這些人不斷的往上努力，並止於至善；(2) 象徵人的獨特性與優點，每個人都有不同的天分與成長背景，必須給予尊重與引導自我實踐；

(3) 象徵頂天立地，也就是人的信心與豪氣。

(二) 下方右撇部分：從下方右撇部分思索，隱含著二個層面的意涵：(1) 象徵弱勢的人、弱勢的團體；(2) 象徵支撐的力量，由於下方這撇屬於弱勢的人或團體，反射出上面左撇的優勢者必須不斷努力，才能彰顯其價值並發揮潛能。因此，藉由下方右撇的需要關懷，激勵上方者往上的動力，不也是我們日常生活中存在的現象嗎？英國第二次世界大戰的首相

邱吉爾先生 (Charles Colton) 曾說：「所謂偉大就是在別人身上，看到自己的責任。」因此，弱勢者提供優勢者成就偉大者的機會，不也像是扮演著支持者的角色嗎？

(三) 兩撇的交會點 D 點：從兩撇的交會點，可以體會到：(1) 人是相互扶持，相互關懷。兩撇的交會點，象徵人與生俱來的愛，人與人之間的交集，是用愛來建立起來的；(2) 社會中有優勢的人，也有弱勢的人，必須鼓勵優勢的人或團體用愛緊緊的扶持並拉住弱勢的人或團體，絕不能脫節，只要兩撇脫離，人就失去存在的意義與價值，亦即人就不存在了。

(四) A、B、C 三個頂點：從 A、B、C 三個頂點，我們可以把它視為人的貪、嗔、癡。也可以把它當作身、心、靈。教育的目的就是希望能轉化個人原始的貪、嗔、癡，進而提升人的品質，促進身、心、靈的圓融。

(五) 人只有左右兩撇，代表簡單，亦即人原本是單純的，人與人間本來就應關懷、支持與互愛的；兩撇下方劃一直線，象徵人都站在同一水平線上，人是自身的主體，立足點是平等的，表示人天生是平等且有價值的；此外，兩撇立足於地上，象徵人性本質的踏實與落地生根。

從以上「人」這個字的結構，所賦予人的意義與價值，我們不也應將人的本質與價值藉由服務的過程不斷的啓迪與彰顯，讓人回歸簡單與純真，也就是人與人之間應有的尊重與關懷、支持與合作；也應讓同仁間及與民衆間的關係，藉由彼此的互動，回歸互信與互賴。無可諱言的，在科技文明的社會中，人依舊是一切動力的源頭。當前教育體制培養出許多的大專青年，這些青年朋友在學校受教過程中，學到了知識，但真的能致用，成為有用的人嗎？當社會上層出不窮的智慧型犯罪案件，成為社會治安的一大隱憂時，我們除應反省教育出了



什麼問題？身為公教人員是否也能在服務的過程中不斷傳播一份的善念與價值，藉以型塑溫馨與祥和的社會。

### 參、積極付出 展現生命的舞台

我們常說，在變遷的社會，唯一的不變就是「變」。身為公教人員，能否與時俱進，應變則是重要的關鍵。市面上極為暢銷的一本書「誰搬走我的乳酪」，由史賓賽·強森（Spencer Johnson）博士所著。主要係以寓言的方式，藉由兩個小老鼠和兩個小矮人在迷宮裡找乳酪的過程，來說明人們在面對工作中或生活中的「變化」，所可能會有反應。書中所指的乳酪，是一種譬喻，它可以是我們生命中最想得到的東西，也可以是一份工作、人際關係、金錢財富、健康或是心靈的寧靜……。作者提醒我們，有時我們不願意去改變，是因為我們害怕改變；但有時候，事情就是會改變，而且再也變不回原來的樣子，這就是人生。日子只會往前走，所以，我們也要往前看，而不是一味的在原地踟躕不前。如果不改變自己，可能就會被淘汰，因此，越早放棄舊乳酪，就會越快找到新乳酪。不管期不期待，情況不斷地發生變化是很自然的事。阻撓改變的最大阻力就是自己，除非自己能先改變，否則事情是不會有所改善的。戴爾·卡內基所說「對於改變，應該常保持開放的心態，歡迎它、禮遇它。只有不斷的省察自己的想法及意見，才能保持進步。」我深信每個改變都是新的契機，經過改變後的人生又會是一個新的人生。身處變革社會的公教人員，如何用正確的心態看待「乳酪」、「改革」，如何用有效的行動尋找「乳酪」、配合「改革」，進而找到「乳酪」、主導「改革」，讓政府的形象不斷提昇、發展與彰顯，重新建立公教人員的尊嚴與地位？

「蝴蝶效應」乃當代社會常被引用的術

語。一九六一年美國氣象學家勞倫茲在發表的論文「蝴蝶拍一下翅膀會不會在德州引起龍捲風？」，對「蝴蝶效應」(The Butterfly Effect) 有極為精彩的討論。後來混沌理論大流行，蝴蝶效應再度受到世人矚目，並有更多的延伸論述——北京一隻蝴蝶振動翅膀就會輕微影響氣流造成氣壓變化，然後將連帶改變附近地區氣壓的變化，經過不斷傳遞擴散之後，一個月之後，太平洋對岸的美國芝加哥地區的氣壓也會受到影響改變而開始下雨。也有人取其意涵，認為在混亂不可測的混沌中，即使是極為渺小不起眼的事件或現象，都可能對結果產生極具影響性的關鍵影響。身為公教人員如能根據蝴蝶效應的理念，珍惜工作並積極付出，一定能展現高度的熱忱與真誠的態度，提供高品質的服務。這是一種知福、惜福與造福的過程。

在家鄉住處的鄰近，有幾棵年近半百的老榕樹，枝葉交錯，生意盎然，已成為遮陽避雨的最佳天棚，也是老人談天、小孩嬉戲的溫馨園地。每天清晨，會有早起的長者，拿起竹掃把悠由自在的清掃落葉，問問他們「為何那麼勤快？」老人笑呵呵的帶著滿臉的皺紋「能動就是福氣，掃乾淨，大家好乘涼！」就這麼簡單的想法，讓這些老人滿心歡喜的樂在其中。反觀，我們的政府部門，把每個工作過度的分類，各做各的，各管各的，缺乏橫向的聯繫與縱向的統合，造成許多三不管的灰色地帶，也失去政府「整體」應有的功能與價值，凡此導致本位主義與自掃門前雪的分工方式，不也反應當前我們教育及社會的深層問題嗎？當社會大眾迷失於成績升學、追逐於功名利祿；政府決策取決於譁眾取寵、專業屈服於少數民意、政策擺盪於短視與妥協，相對於那些為了謀生的流浪攤販，我們又何忍苛責與逼迫？英國浪漫詩人威廉姆布萊克（William Black, 1757-1827）在一首啓人深思的（天真之





拾貳、心靈分享



歌)中寫道:「透過一粒沙子可以看到一個世界,在一朵野花中存在著整個的天際,將無窮握於掌股之中,一個瞬間即是那永恆。」(To see a world in a grain of sand, And a heaven in a wild flower, How infinity in the palm of your hand, And eternity in an hour.) (William Black, 1757-1827, *Auguries of Innocence*.) 短短詩句,蘊含耐人尋味的哲理。的確,從公教人員的表現,可以看到社會大眾服務的態度與品質,也可以發現國內人才培育的問題。當民衆感嘆社會治安敗壞、經濟衰退,政府是否願意自我反省、自我檢討、自我改進?當公教人員無奈於社會大眾的不夠守法、感嘆於民意代表的粗俗問政,是否也能深切反思,為這苦難的社會,我們盡了多少的心力?

有位媒體讀者范陽寧馨君,在自由時報(92.07.30,19版)投書寫到,市面上有一本書叫做:「總理住在游泳池」,編者在序文中提到:「太多人寧願坐在家中的沙發上發牢騷,就會對我們的民主政治造成損害。」簡短數語,不也正是我們台灣的寫照嗎?記得,美國1990年波灣戰爭的聯軍統帥諾曼·史瓦茲柯夫將軍曾說:「事情的真相是:你總是知道該做些什麼,困難的是動手去做。」的確,在我們的生活周遭,不也面對相同且簡單的困惑嗎?就以帶手帕為例,是再簡單也不過的事情,我們都知道它的價值與意義,但我們願意重新檢視自己並確實做到嗎?在說得多,做得少的文化中,吃虧的還是無知的人們,身為公教人員,是否願意嚴肅的面對,從己身做起,並適時且持續的在服務過程中,以身教引導民衆,帶動社會的進步。

去(92)年媒體報導喧騰已久的一灘血事件,在證嚴上人放棄上訴後劃下了句點。上人不忍太多的人為了這件陳年公案而奔波受累,選擇放棄上訴。上人放下了自己,卻永遠放不

下苦難的千萬人民,此種大智慧的選擇與慈悲心的憐憫,足為紛擾與爭奪的社會豎立典範;期望更多的社會大眾能在此事件中,獲得啓發並有所感悟,讓上人不捨的胸襟、不忍的氣度能一傳十、十傳百的行至千里並深植民心,才不致於成空谷足音。三之三文化出版之花婆婆一書,傳遞著一個簡單卻有意義的訊息,花婆婆告訴我們:「做一件讓世界更美麗的事情。」每經咀嚼,內心總燃起一股清新的希望,提醒自己能隨時彎個腰撿起地面的垃圾;道聲好,給彼此一份溫馨與祝福;鼓個掌,讓彼此感受尊重與肯定。這些微不足道的小事,人人可做,隨時可行,但我們果真讓它成為生活的內涵嗎?日前在一個星期假日,應邀到新竹和家長分享親職教育的理念與心得。急忙趕搭第一班火車,內人貼心的在前一晚睡前幫我準備麵包。其實,為讓內人在假日多補充睡眠,我也事先買好麵包放在書包內,希望能填飽肚子。搭上公車往火車站,約過三個公車站時,看到一位骨瘦如柴的老人肩上扛著一枝木棒,木棒後頭掛著一包行囊,搖搖晃晃的上車,司機先生催促著趕快坐好,那長者卻似乎舉步維艱,我急忙上前扶他坐下。司機先生又催到,先把公車卡拿出來刷。只見長者癡癡的笑,司機先生又不耐的嚷著:「不要光是笑,趕快刷卡。」除了莫名的笑,那位長者依舊是無動於衷。看著老人的行囊及舉止,心想,可能是位離家的流浪老人,幫他投入八塊錢,止住了司機先生的怒氣,拿出書包的麵包,問他吃飽了沒,還是那副傻笑,把麵包送到他的手上,他竟然有反應的緊緊抓住,啊!食色性也,一位孤單的老人,在窮困潦倒時,吃仍就是求生的最大本能。我先下了車,在進入火車站的門口,看到一位老太太用頭巾裹著只露出瘦弱的臉頰,身體縮著蹲在地上,兩手顫抖的捧著一個鋁製的碗碗,裡有數個十元的硬幣,這又是一個人間



的磨難。我走上前，把書包的另一個麵包拿出輕輕的放進碗裡，並屈身彎腰貼近老太太的身邊，提醒她天氣冷趕快吃早餐。我用餘光望了一眼，老太太用那不太靈光且皮包骨的纖細小手撥開裹著的塑膠袋，細細的咬了一口，我深深的吸了一口氣，一絲絲的溫暖湧上心頭，快速的往前趕搭火車。兩個麵包分給兩位老人，在現今的社會，任何人都有能力，只是我們能否觀察到這些微弱的角落？能否自然的表達一份關懷？而如果要問我為什麼這樣做，我選擇在付出中體會助人的快樂，更重要的是找回人的基本價值與尊嚴！其實，在這簡單的關懷中，不論是心靈或人格的陶冶，自己是最大的受益者，我要深切的感謝這些老人，讓我有機會實踐做人的道理，也藉此，不斷的反省自己。

#### 肆、善用「三明治對話」 創新服務的品質

人際間溝通的方式常因人、因時、因地、因事而有所不同。同仁間的互動更是如此。面對不同背景、不同個性、不同興趣、不同能力的社會大眾，我們更要能針對個別需要採用合適的溝通方式。尤其，面對低落的情緒、沮喪的心情、違規的肇事行為等問題時，我們的一句話、一個眼神都有可能傳遞一份關懷的情意，安撫對方、感動對方。希望得到讚賞，是每個人的天性；渴望被肯定，也是每個人的內在需求。戴爾·內基（1991）認為尖銳的批評跟攻擊所得到的效果都是零。如果一個人只是口服但心不服，他依然不易受影響，觀點也不會改變。在人際互動過程中，如果太直接的指出對方的錯誤，即使再好的意見，也不易被接納，更遑論感動。同樣的，過分的批評、指責與抱怨只會造成對方的惶恐、自卑與逃避，而不會有發自內心的感恩。戴爾·卡內基（1991）提醒我們應該盡量不用責罵的方式去對待他

人，而善解人意跟寬恕需要修養與自制的功夫，因此，他提出處理人際關係的原則：「不批評、不責備、不抱怨」。我也深切的認為，公教人員在服務過程中，面對各式各樣的問題，難免會挫折，也會有情緒與不順心的時候，但要能發揮服務的功能與品質，消極方面，如能試著要求自己做到「不批評、不責備、不抱怨」，深信一定可以轉化許多無謂的鬱悶與內心的衝突；但在積極方面，更應用有效的對話與引導，才能有效解決問題。

人際互動，如果只是用命令式或用處罰的方式禁止不能做什麼，就不易在錯誤中導正行為，也不易學到正確的觀念與價值。因此，如能用「三明治」的對話予以引導，較能激勵不斷學習、成長與超越的動力。「三明治」這個名詞，對一般人而言，或許僅是耳熟能詳的餐點名稱；對教育工作者而言，它也頂多是近幾年來建教合作的學習方式之一。我根據教育、輔導的相關理念及多年從事教學與行政的經驗，將三明治的理念與精髓重新統合，賦予新的意涵與定位，發展出一套簡明易行的「三明治的對話與輔導」策略，對激勵信心、引導對方主動學習、撫平受創心靈頗具功效。所謂「三明治」策略，包括三個步驟，第一個步驟包括二個方法，首先用「同理心」來體會對方的焦慮與不安，緊接著從欣賞的角度，找到對方值得讚美與鼓勵的特質並肯定對方的能力；第二個步驟是要用「問答」的方式，幫助對方從新自我審視、自我反省、澄清問題與困境，並使對方勇敢面對問題；第三個步驟是和對方討論解決問題的可能方法，一方面避免重蹈覆轍，一方面鼓勵對方做有效的決定。以下擬用案例分析三明治對話的過程與內涵：

問題一：小明今天在學校走廊上和同學玩丟球遊戲，一個不小心把玻璃打破了，老師問是誰打破的，只有小明承認。老師就把他罵了





一頓，讓他覺得很難過，回到家後看到媽媽就哭了，媽媽用三明治的對話引導小明呢？

(一) 同理心：媽媽用同理與關懷的語氣告訴小明：「媽媽知道你心理一定很難過，很不舒服！但媽媽相信你一定是不小心，不是故意的！每個人都會有不小心的時候啊！媽媽也是一樣，偶而也會不小心作錯事，像是不小心把盤子打破啊！小寶貝，打破就打破了，太難過玻璃也不會變好，不是嗎？」

(二) 欣賞：接下來，媽媽可以跟小明說：「小寶貝，你今天會那麼難過，表示你一定很後悔打破玻璃，對不對？你也一定懊惱在走廊上玩球囉？其實只要知道自己錯了，下次不要再犯就好了。媽媽覺得你真棒，雖然打破玻璃事件不恰當的行為，但能勇敢的承認過錯，是件了不起的事，很值得其他孩子學習喔！你還記得美國前總統華盛頓勇敢承認砍櫻桃樹的故事嗎？」

(三) 問答引導：媽媽問小明：「你知道今天為什麼會打破玻璃嗎？」小明回以：「因為沒有按照學校的規定在球場打球！」媽媽答以：「你覺得走廊的功能是什麼？」小明回以：「走廊是給大家通行的地方，媽媽再問「那不可以走在走廊打球呢？」小明說：「當然不行」，媽媽回以：「你以後想打球，要到哪裡呢？」小明答以：「到操場、運動場！」

(四) 討論與解決問題：媽媽問小明：「小寶貝，你知道在走廊打球是不對的，打破玻璃更引發安全的問題，你覺得老師如此處分你，該不該？合不合理？如果你覺得老師處分太重，你有沒有更好的建議？另外，打破了玻璃，你覺得可以做什麼補救？需不需要負起什麼樣的責任？」小明：「我覺得我違反規定，老師處分我是應該的，而打破玻璃時，我已和同學趕緊把玻璃碎片掃乾淨，也和老師道歉。我會問

老師，是否需要賠償修玻璃的錢。」媽媽：「小寶貝，你能知錯認錯，又能改過，真是懂事的孩子。以後，如果看到同學在走廊打球，你有何感想？你會怎麼做？」小明：「我會替他們擔心，也會勸告他們...」。

從以上三明治的對話過程及內涵中，可以發現，所用的語言，多屬正向且引導性，較能安撫與激發對方自我反省與自我改進；而經過三個步驟的轉化，也似乎較能調適彼此的情緒，避免直接且指責的批評；更重要的是要讓對方在問題當中自我發現與自我成長。如此簡單的對話，它蘊含著許多教育的理念與輔導的內涵，不論是對孩子，甚至同仁溝通或人際間的互動，如能熟練並妥善運用，都能達到一定的效果。我在和大學生上課時，會鼓勵同學試著列出學生常有的問題，以師生或親師的溝通立場，練習用三明治予以解決，經過一再地討論與角色扮演，同學們常有耳目一新、豁然開朗的領會，也期望公教人員能有所領悟並以致用。

## 伍、秉持良知 做就是了

英國宗教家羅威廉 (William Law) 曾說：「想要提升心靈，就必須改變生活；我們不能做一套，說的又是另一套。」從小到大，我們聽過太多的大道理，也知道無數的哲理，但我們真的在生活中努力的展現它的價值嗎？在順境中，除了享受物質生活，是否選擇豐富深層的心靈？在逆境中，是否選擇勇敢面對，藉由種種的考驗增長智慧？人生的目標除努力的自我成長，更要成就別人，因此，真誠的愛別人和也感受被愛，是我們重要的功課。尤其，面對多元與紛亂的社會，盤旋於苦悶與不滿的泥淖時，別忘了老天給我們最好的禮物—選擇的自由，能清楚且勇敢的選擇面對困難，活出自己的生命。在充滿五光十色、光鮮亮麗的塵



世，如果僅用看得見、摸得著的事物做為選擇的基準，將會有多少的閃失？又會流失多少的價值？誠然，如果我們選擇用心體會、用心珍惜、用心付出，會有多少的美事相伴而來！智慧的選擇，使人性呈現光明；慈悲的付出，使人性保有尊嚴。

每個人都希望有快樂的生活，但真正的快樂從那裡來？作為公教人員認真思考這樣的課題嗎？我曾在相關座談會中試著請基層公務員：「每天起床的第一剎那，想到上班的機關、服務的對象，有沒有一份的感動與喜悅？」只有極少數的人舉手表示有這樣的感覺。我再請問他們：「從事公職是責任還是義務？」許多人顯示出茫然的眼神，對責任和義務未能有清楚的認知。一般而言，義務是一種強制性的措施，它會讓人有被宰制的感覺，例如國民有納稅的義務，每到納稅的期間，總會有部分的人心不甘情不願，想盡辦法要逃稅；但責任則是主動的承擔與付出，在承擔與付出的過程中，會有一份的感動與喜悅。西藏精神領袖達賴喇嘛（2000）在「千禧年的心靈革命」一書中也告訴我們「離苦得樂是我們的天性，真正的快樂是來自於幫助別人之後內心得到的寧靜。」公教人員是最有機會幫助別人、關心別人，所以，就理想上，應是最快樂的人。丹尼絲（1999）「在快樂由心出發」一書中也提到「快樂其實是一種道德責任，我們有責任讓自己努力過得快樂，因為沒有人喜歡和終日悶悶不樂的人生生活，這不是要你隱藏起真實的情緒，而是使自己的行為較高尚；快樂是必須靠奮戰才能獲得的勝利品，而不是光靠等待，就會從天而降的感覺，真正的成就是在努力中達到快樂的狀態；而心志和智慧則是扮演達成快樂的不可缺少的要角。」我也常聽到：「快樂的秘訣，不是做自己喜歡的事，而是去喜歡自己做的事。」這樣的論點，不也在提醒公教人員應適時的經

常回頭檢視從事公職的「初衷」，一個人如果背叛自己最初的價值觀，不能固守著原來對自己的承諾，這是他最無法諒解的事。我也深信，公教人員從事公職，是一種責任，也是一種承擔，更是一種付出，只有積極的肯定自己、奉獻自己，才能找到快樂，也才能展現生命的價值。

已故諾貝爾和平獎得主德蕾莎修女（Mother Teresa, 1910-1997）曾說：「我無法做什麼偉大的事，只能用愛做一點的小事。」她勉勵所帶領之仁愛傳教修女會的修女們以基督博愛的精神，選擇大多數人無法做到的愛，默默專注的用行動服侍窮人中最窮的人（the poorest of the poor），更告誡來自各界的義工：「如果我們不受苦，我們所做的只不過是社會工作。」使所有被照顧的窮人感受到尊重、關懷和愛，幫助那些病入膏肓的窮人，也能有尊嚴而含笑的離開這個世界。德蕾莎修女沒有用高深的哲理，只用誠懇、服務而有行動的愛，來醫治人類最嚴重的病源：自私、貪慾、享受、冷漠、慘暴、剝削等惡行。在「一條簡單的道路」（A Simple Path）一書中有段文字，描寫德蕾莎修女到華盛頓拜訪，一位參議員對她說：「在印度這樣一個困難重重的地方，您所進行的工作都能成功嗎？抑或是無望的嘗試呢？」她答道：「呃，議員先生，我們並非要追求成功，我們求的是忠誠。」她的回答鏗鏘有力，清楚的傳達她「用愛做一點點小事」的信念與決心，正如印度國父甘地先生所說：「行動，但不要企求行動的結果」。這兩位哲人，用簡單的理念、無私的愛與堅決的行動，一再地提醒我們「行動源自於個人自己，那就是成果。不求回報的效勞，不僅造福他人，也造福自己。」因此，在我們能夠做、應該做、可以做的時刻，是否也緊緊的跟著簡單的良知，願意且勇敢的



拾貳、心靈分享





拾貳、心靈分享



付出！

去(92)年，政府積極推動禁用保麗龍免洗餐具及塑膠袋的政策，凡是購物或買早餐，必須自備購物袋，一時之間，造成許多的不便與不適。尤其，習慣於由早餐店提供塑膠袋的顧客，往往因疏忽忘了帶塑膠袋，又沒有額外的零錢可以買個塑膠袋，常感尷尬的不知所措。在一個星期天的早上，我提著裝豆漿的容器及一個塑膠袋前往賣早餐，正當付錢準備離開時，身旁站著一位中年婦人，看起來是要採購全家的早餐，她向老闆要個塑膠袋，老闆說現在已不能提供了，可以拿一塊錢買一個，這位婦人露出無辜的神情說道：「我不知道有這樣的規定，我騎腳踏車，如果沒有塑膠袋，根本無法裝這些早餐，而我又沒有多帶零用錢，可以買塑膠袋。」老闆也愛莫能助的站立著，似乎這個塑膠袋或一塊錢，已讓老闆和這位都市的婦人突然間變的一窮二白。我伸手拿出口袋中預備裝燒餅的塑膠袋送給這位婦人，見她感激的臉龐略帶著不好意思的眼神說：「那你自己的早餐怎麼裝？」我道：「我沒騎車，用手拿著就可以。」看著她如釋重負般的帶著愛心早餐離去，我也小心翼翼的一手提著裝豆漿的容器，一手抓緊幾個燒餅的小塑膠袋口，準備轉身返家，耳邊依稀傳來那位老闆跟他的同夥小聲的重複說道：「那個人真好，那個人真好，自己只有一個袋子，竟然送給人！」聽在耳裡，窩在心裡，真要感謝那位婦人讓我有機會做一點點的小事，也要感謝政府實施這樣的德政，讓我養成自備購物袋的習慣。一個塑膠袋是微不足道的小事，但對需要者卻是那麼的懇切。在我們日常生活中，只要留意，不也充滿著等待我們及時付出的小事嗎？一個彎腰、一句讚美、一次領路、一隻援手……。回到家裡，和內人及小女分享先前的事情，小女及內人都說，如果是她在場，也會同我一般的作法，我

會心一笑，感受到德不孤必有鄰的溫馨。小女若有所思的提醒：「以後我們可以多帶一個，送給有需要的人。」這真是好人所想的好主意，我們都盡量試著多預備一份。尼采曾說：「人的偉大，不在於他是目的，而是橋樑。」我們每個人都可以成為人與人間、人與環境、人與大自然間的橋樑，只要我們有心、願意，一定可以鋪設溫馨良善的道路，為這紛擾的社會注入祥和、美麗的活水源頭。美國作家兼電視節目主持人丹尼斯·霍利說到：「快樂的人採取行動，而非盤算結果。」而丹麥存在主義大師齊克果也說：「人們汲汲營營地追尋快樂，卻與快樂擦身而過。」我也深切的認為，真正的快樂是「做就是了」，在生活現場，太多的人在等待與猶豫中，無法主動表達關懷，也未能積極付出，致使我們潛藏的愛與純真的能量，不斷的流失，因而讓自己的生活陷入單調、乏味與埋怨。面對社會大眾的遲疑，證嚴上人也不勉勵我們：「做就對了！」僅僅如此簡單的一句話，卻是璀璨生命的源頭，更是豐富生活的動力，我們能不有所領會與行動嗎？

德蕾莎修女在為英國電視台錄製「為了神做件美事」(Something Beautiful for God)節目時，告訴英國記者說：「感覺自己沒有人要，是人類所經驗到最糟糕的一種疾病」。因為別的病有藥可醫，唯獨「不被需要」，除了一雙願意服務的手與一顆充滿愛的心腸外，再也沒有一帖藥可醫治。每天都有許多的民眾需要我們，也有無數的社會大眾對我們抱以極高的期望，這是公教人員的價值，也是快樂的源頭，如果沒有積極的轉念、珍惜，內心的掙扎會讓自己失去服務的熱情。一般來說，人們的不快樂常源自於總是喜歡和他人較勁，由不快樂引發更深層的不快樂。因此，找到工作的定位，追求工作的意義和目的，在每個情境中賦予正面的價值，每天給自己的是一個堅定的信念、



一個正向的希望，才能開展視野，放遠未來，擁有真正的快樂。黑人演員摩根·費利曼說：「我個人其實對於美國蓄黑奴的這段歷史並沒有任何的怨恨情緒，如果沒有這段歷史，我現在可能在盧安達，手裡拿著機關槍打仗呢？」每個人都有遇到挫折、失敗的時候，但只有真正樂觀的人，才會化逆境為順境，對於一件事的看法，會因為你所切入的角度不同，產生不一樣的影響。星雲大師（民 88）認為真正的快樂來自我們的內心，擁有寂靜的心，歡喜的心，知足的心，慚愧的心，平等的心，快樂的活水便源源不絕的湧現。從許多的論點中，可以發現，真正的快樂是自己努力、自己找，不是等別人施捨的。快樂應該從「心」做起。應該懂得用另一種眼光去欣賞。其實每個公教人員做的都是有價值、有意義的事，應該很有信心的活得快樂自在，每一天都可以是一個新的開始，充滿著光明與希望。

德國大文豪赫塞的詩，有一段值得玩味的是「人生有光明之日，亦有黑暗之谷，但我卻無法咒罵人生。燦爛的太陽與暴風雨，不過是同樣的天空中兩種不同的表情罷了。命運，不管是甘是苦，都把它當作可口的食糧，享受它吧！」當有些人抱怨工作不好做、不受重視時，是否仔細品味這短短的數語，讓一切回歸平常、回歸自然。諾貝爾和平獎得主德蕾莎修女在印度加爾各答兒童中心收容所牆壁上不也這樣寫到：「你今天所行的善事，明天就會被遺忘；但不管怎樣，還是要行善。誠實與坦率待人常使你受到傷害；但不管怎樣，還是要誠實坦率。眼光遠大的人，會被心胸狹隘的小人攻擊；但不管怎樣，還是要眼光遠大。人們確實需要幫忙，但幫忙後卻遭受攻擊；不管怎樣，還是要幫忙。把你最好的東西奉獻給世界，如果這樣，你的牙齒因而被踢斷了；不管怎樣，還是要把你最好的東西奉獻給世界。」看到以

上的字句，就可以深刻體會到德蕾莎的慈悲與大愛的情操，而我們呢？是否也可以在工作上試著努力做到一點點。

在「牧羊少年奇幻之旅」一書中，老人對牧羊少年說：「當你真心渴望某樣東西時，整個宇宙都會聯合起來幫你完成。」當我們決心為公職播種、為大眾耕耘時，那股來自內在的振奮與期許，將會感動多少身邊的人和我們一起共襄盛舉？美國宣教士孫理蓮說：「人生止有一次，找到一條值得一輩子投入的事，就不虛此生。」我們不也常說「人生重要的不是走哪一條路，而是明白自己為什麼要走那一條路。」我深信，工作的樂趣是自己努力得來，人生的意義與價值也是在付出中展現。身為公教人員如有如此的體認，當能以堅定的「心」，營造溫馨的眾生「情」，重新建構公職的價值與理想。發明沙克疫苗的沙克先生曾說：「我覺得做事的最大報酬，乃是可做更多事的機會」。綜觀社會各行各業，尤其是企業界與服務業都期望業務能不斷蒸蒸日上，反觀公務員及教師卻常抱持朝九晚五多一事不如少一事的心態，把工作當作是謀生的手段，當然無法在工作中找到價值與快樂。圓山大飯店前任總裁嚴長壽先生只有高中的學歷，但他抱持「垃圾桶理論」的精神，做別人不想做、不要做的事，終能成長自己、超越自己。我深信，只要能建立這樣的信念，就能勇敢面對問題，解決問題。菲力布魯克亦曾說：「不要祈求安逸的生活，祈求成為更健壯的男兒！不要祈求與你能力相等的工作，而要祈求你的能力符合工作的需求」。服務大眾的工作是千頭萬緒的事務，難免會遇到不順遂的時候，我們無法要求每個民眾都那麼理性與守法，也無法指望每位長官都那麼慈悲且有智慧，我們所能做，也應做的就是增強本身的專業能力並廣結善緣，在工作中自我肯定、自我成長、自我實現，才能引起共鳴與感動。美國



拾貳、心靈分享





詩人狄更斯如此的說過：「如果能使一顆心免於破碎，我就不算白活；如我能平息一個人的疼痛，或者能緩和他的苦惱，或者幫暈厥的知更鳥回到它的巢裡，我就未虛度此生。」我們不也常說，人生，沒有圓滿，是我們用寬容、慈悲的心，補足了那些缺憾，讓記憶變的圓滿。而茶葉不也因沸水才能釋放出深蘊的清香嗎？工作、生命、生活不也在一次次挫折與一次次的挑戰中，才能留下人生的幽香嗎？印度詩哲

泰戈爾曾說：「生命在世界的需要中找到財富，卻在愛的呼求中找到價值。愛難免也會失敗，這是事實，卻不能當作真理。權力對世界說：『你屬於我。』世界將權力囚禁在她的寶座上。愛對世界說：『我屬於你。』世界讓愛自由進出她的寓所。」仔細咀嚼與品味，我們體會什麼？感動什麼？又能反省什麼？♥

（本文作者現職為教育部訓育委員會專門委員兼秘書）



保安警察第二總隊梁總隊長建銘千金梁國華臨摹莫內 1867 年(阿讓特伊的海灘)作品。