



態度決定高度

文／海笑 圖／編輯部

相信各位應該有過類似的經驗：當對方有錯在先，但卻很主動、態度很溫和地一再向你賠不是的時候，你應該或多或少會選擇原諒他吧！而且你的「火氣」也會隨著他的誠意，慢慢熄滅！

前些日子，到一家銀行辦事，因為行員是新進的人員，對於我的業務，不甚瞭解，又修改又刪除，又是上網查資料又是打電話求救，前前後後花了將近 20 分鐘才搞定，但我選擇原諒他。照理說，以這樣

對客戶的需求不甚熟稔，又專業性不足，應該可以直接向該單位客訴；然而，因為他的態度非常溫和，也不斷向我道歉，我反而告訴他：「沒關係，慢慢來，萬一弄錯反而不好。」。

他只是一位年近 30 的年輕人，我判斷應該是退伍不久，或是剛讀完碩士。回想當初我剛踏入職場，也是新手上路，有賴他人的包涵，才能在多年之後，逐漸得心應手。對我而言，我認為專業是慢慢由經驗中逐漸累積的，而態度則決定在這些經驗中，你帶給他人的感受。

我很欣賞他的處理方式：他始終面帶微笑，忙而不亂，不斷向我道歉，擔心我站久了，還請我先稍坐一會兒。不久，隔壁的行員奉上一杯溫茶給我，並囑咐我一旁有報紙，並連連表示那位年輕行員是新進人員，可能有些業務不熟，希望我能多多諒解。約莫 20 分鐘，總算辦好了，我不斷感謝他，我知道在這個焦急的當下，他需要的是客戶的鼓勵，而不是擺一張臭臉與指責——至少在我們彼此都具有某種程度上的修養與脾氣上，我們都做得到。

有句話說：態度決定一個人的高度，品格決定一個人的人格。」；縱使他的專業度不如人，但是態度卻可以彌補專業的不足。況且，專業也是在經驗中慢慢累積而圓熟。正如同許多企業家，出面表示他

們最欣賞的職員，第一為態度要溫和謙卑，第二為重視團隊合作，第三為肯主動學習。專業度當然也需要，只是幾乎已成了最基本，也不再是求職中最必要的出線條件。

然而，我也看過許多傲慢的人，一副唯我獨尊，目中無人的心態，甚至連自己犯錯不承認，態度不佳時，還得勞煩其他人代為出面緩頰：「他的個性原本就如此，我們也束手無策，拿他沒輒！」，正是這種把無禮當作性格，把傲慢作為當然，才會發生勞資糾紛或是頻頻的投訴案件。孔子在論語中說道：「過而勿憚改」，有錯何妨，貴在反省與修正呀！

做事無怨無悔，是上等之人；做事有怨無悔，是中等之人，做事有怨有悔，是劣等之人。我也在職場上不斷叮嚀自己，任難任之事，要有力而無氣；處難處之人，要有知而無言。頭過，身就過；低頭，便學會反躬自省。每個人要學習的，便是用和善的態度面對群眾，以和為貴；以禮為人。謙謙君子虛心以自牧，因為，自我的價值由自己決定，自我的高度也由政府掌握呀！

有良好的態度，才能讓受服務的人備感溫暖。我總喜歡這麼形容：服務的人，就像小船一般；被服務的人，正像一汪海洋，水漲則船高；被服務的人，自己覺得受到尊重；服務他人的人，身價才會高。🍵