

教养,就是要让别人舒服

■刘主编

很多年前,余世维在“管理思维”课中讲过一个案例。他说他有一个习惯,每次离开酒店时,他都会把床铺整理一下,把摊在桌上的东西整理好,尽量把房间恢复成他进来时的样子。这样进来清扫的阿姨会对住过的客人刮目相看。

也许客人和阿姨永远不会见面,阿姨高看这一眼也并不会对客人有什么影响,但这就是教养,在看不见的地方更显宝贵。

在研究生入学考试后等成绩的那段时间,我在一家麦当劳参加见习经理培训,培训的第一课就是倒餐盘。餐盘上有餐盘纸,只要不是被打湿或者故意破坏得很严重,清理餐盘是很容易的。只消把餐盘倾斜45度

角插进垃圾桶,餐盘纸和餐后垃圾就会全部滑进垃圾桶,自己的手一点也不会弄脏。

可据我的观察,就是这简单的动作,国内大部分用餐者都不会做。父母更不太会鼓励孩子吃完麦当劳和开心乐园餐之后把餐盘清理了。用好习惯换别人高看一眼?很多人还做不到。

有一次跟同事一起搭飞机出差,吃完飞机餐,我看见他把餐盒、纸杯、废弃物都一样一样整理好,铺平,然后把擦过手的餐巾纸摊开,均匀地盖在餐盘上,再交给空姐。我坐在邻座,瞬间觉得自己之前是多么粗鲁。垃圾本身不是美好的东西,但我们在丢弃它时却可以显示出个人教养。

看得见的教养是容易的。因为慑于群体的压力,但凡有些自尊心的人,都会努力接

近自己跟文明的距离。在干净的环境里,你不好意思乱丢垃圾;在安静的博物馆,你不敢高声喧哗;在有序的队伍中,你不好意思插队;在清洁的房间,你不会旁若无人地点燃香烟。所谓的教养,真实存在于环境感染力中。

难的是看不见的教养。在乌合之众中,谁能保持优雅和教养?在群体无意识中,谁能保持清醒和判断?在舍生取义的时刻,谁能像一个绅士,把生的机会留给妇孺老人?这不是作秀和异类,这恰恰是最能体现教养作为品德的可贵之处。

更难的是那些“慎独”的教养。日本有一种文化,叫作“不给别人添麻烦”。比如不小心把水洒在了地铁座位上,即使下一站就要下车,也要想办法擦干净,这样下一位

乘客就不会觉得麻烦。

虽然没擦可能也不会被人批评,虽然大部分时候并没有机会跟下一位乘客认识,但这种谨慎独处、保有敬畏的态度,恰恰是最能考验有无教养的地方。

再比如之前说到的整理房间、清理餐盘和盖上餐巾纸,听起来都是细微小事,难就难在明知道没有“好处”,还依然坚持,这就比“被称赞的道德模范”好得多,也可持续得多。

教养不是道德规范,也不是小学生行为准则,也并不跟文化程度、社会发展、经济水平挂钩,它是一种体谅,体谅别人的不容易,体谅别人的处境和习惯。

不因为自己让别人觉得不舒服,这就是关于教养的简单道理。

企业人生

接待工作出新招

■周安才

1994年4月,老周背着一个军用挎包只身来到了成都马家花园办公室。望着窗外欣欣向荣,川流不息,接踵摩肩,车水马龙的街道,他感慨万千,思如泉涌……

临走时的前一晚上,有人对老周这样说到:“你有关系,你有能耐……”听后,老周一脸的茫然。

是的,现在人们只看到了老周调走的光鲜一面,却不知道“关系”、“能耐”的背后付出了多少的艰辛。只有在人生道路上打拚磨砺的人他才会明白:污泥可以长出莲花,寒门可以培养孝子,烘炉可以炼成钢铁,困境可以成就伟人。人生不是走路的过程,而是修路的过程。脚下越走越长的路都是自己一寸一寸修筑起来的。并非只要“坚持”就都能达到梦想的终点。路,是靠脑子来走的,边修路,边走路。坚持、努力、奋斗、打拚方能达到胜利的彼岸。

到成都的当天晚上,老周迫切地给远方老婆打电话,告诉她自己已经调十五局成都办事处工作的喜讯。没有想到,老婆说啥也不相信这个事实。在电话的那头连声说“不可能,绝对不可能,你是在逗我玩的……”她怎么都不相信呢?“陈焕生”拉着板板车

都能进城,我为什么不可能呢?老周一脸的茫然了。

办事处办公室的主要工作就是搞好局领导、局机关和南来北往客人的迎来送往、食宿安排和车船、机票的预定。在接待工作中,最难开展的工作就是预定火车卧铺票了。铁路单位职工探亲、出差、访友都使用的是铁路免票,免票坐火车是不掏钱的。大多坐火车的领导、领导的亲戚朋友、铁路员工他们都有共同的要求,那就是:能上车的绝不能在车下等,能坐着走的绝不能站着走,能睡着走的绝不能站着走,有软卧的绝不能坐硬卧。要想次次如愿、趟趟如愿,10次坐车10次如愿,与火车站售票处的姐姐们没有硬之又硬的关系那是绝对不可能如愿的。

作为初来乍到的老周要想开展好这项工作,满足各位领导、每位客人,按点上车、上车睡觉的愿望可谓是难上加难。迎接10次,9次如愿,1次搁浅,就不算完成任务。再难也要干,再难也要干好,这就是办公室主任的工作职责。

老周心想:世上无难事,只要动脑筋,只要肯琢磨。别人能干的,我一定行,我绝对不能辜负领导对我的期望,我一定要让乘坐火车的领导 and 客人们躺着走、坐着走,

绝不能让当年自己在火车上遇到的那尴尬的一幕在领导和客人身上重演。

一天上午,老周正在售票大厅排队购票时,发现窗口上的售票小妹要不要把一个小本递出来交给窗外的人,窗外的人就在本上写上文字。

其他排队买票的旅客根本不会去注意这个细节,可老周却深深地记下了这难得的一幕。

他急忙走到写字的那位男士身边,主动上前问到:师兄,你的字写得真不赖啊,你都写的什么呀。

那位男子若无其事地回答:“客运段领导要检查工作了,叫我给她们写表扬信,就是说好话。服务窗口,女人面子思想又重,喜欢这一口,经常找我给她们写。”“哦,原来是这样。她们那么辛苦,你要写好一点哟。”老周对男子这样说到。

在回单位的路上,老周宽心的笑了。自言自语地说到:写表扬信、写新闻稿,不是我的“强项”吗,我一定要写一篇表扬成都铁路局成都火车站售票室的宣传稿件在报纸上刊登,她们不就更高兴了吗?经过多方了解,老周以一个读者来信的方式连续写了两篇新闻稿件:《拾金不昧的好妹妹》、《排忧解难的好班长》,在《西南铁道报》刊登

后,立即将报纸送到售票室交给售票班长。班长拿到报纸后,售票员争相传阅,特别兴奋,特别高兴,整个售票车间都沸腾了。从此,老周与火车站售票室的姐妹们建立了深厚的友情。只要有领导、有职工和客人需用卧铺票,提前打个电话、写个纸条从窗口递进去,都会得到满足。

但火车站的卧铺票毕竟是有限的,如果要遇到春运和糖酒会,火车票仍然会紧张。老周便有意地乘坐到北京、到广州、到武汉、到太原、到新疆的列车去寻找素材宣传他们的事迹。

1995年11月15日,老周乘坐7/8次列车,采写了消息《蜀道驶出“精品列车”》在《四川日报》第五版上刊登;1996年2月26日,消息《一位老外的悲喜剧》在《四川日报》第三版上刊登;8月24日,消息《真情暖车厢》在《四川日报》第二版刊登。一时间成都铁路局成都客运段的段长、书记非常感激。从此,老周与北京车队、广州车队、上海车队的每个列车长都建立起了深厚的友谊,只要车站售票室解决不了卧铺票,就直接送上火车,车长都会管吃、管睡。

老周的工作积极性受到了各级领导的充分肯定,得到了局领导和办事处主任的表扬。

微镜头



●九寨沟风景

李世明

最受企业欢迎的书画名家作品精选



书法家李世明

李世明 LISHIMING

李世明,甘肃庆阳市人,生于1952年,自幼爱好书法,多年临池不辍,作为书法业余爱好者,辛勤耕耘几十年,苦心临习二王、孙过庭、张孟龙、张迁、王铎及魏碑书帖,博采众长,自成风格,不断提高创新,他擅长行、草、隶书、魏碑和榜书。

现为中国书法家协会会员、中国书法家协会西部教育基地书画研究会副主席、中国书法家协会香港国际部副主席、甘肃省书法家协会会员,甘肃省书画家协会理事、甘肃榜书研究会理事,世界榜书联合会、上海榜书研究会、常务理事,世界“龙”文化研究会副会长,台湾世界书画家总会执行理事,中国中外书法交流协会、新加坡神州书画院,南京长江书画院副主席、副院长等。

他的一笔“龙”、“虎”、“福”、“寿”等大榜书一气呵成,笔意流畅,大气豪放,雄浑苍劲,龙腾虎啸,独树一帜。其形、态、意、气、势跃然纸上。其作品在全国及省、市大赛中获金、银、铜各种等级奖70多次。在美国、加拿大、巴西、新加坡、日本、泰国、韩国及我国港、台、澳门等地展出并收藏,被《中国国际文学艺术博览》、《世界华人名家精品展览》、《二十世纪名家作品精粹》、《世界书画名家录》、《大家书画》、《世界艺术家传》、《一代名家》、《世界名人录》、《第七届全国书画精品展》、《艺术与价值》、《国际榜书大展》、《中国人才库》、《甘肃当代书画家艺术大典》、《中国书画大典》、《艺坛四杰大师风范》等一百多部书目收编发行。并被授予“金奖艺术家”、“银奖艺术家”、“红色艺术家”、“功勋艺术家”、“当代书画艺术名人”、“世界名人”、“德艺双馨艺术家”、“当代中国艺术家成就奖”等。在央视网、人民网、新华网、中国书画名家网、中国书法名家艺术网、中华丹青网、海峡经济网、中国企业报道网、每日甘肃网、书法报、书画导报、江西日报、山东日报、甘肃日报、社科杂志、西北民兵等多家媒体介绍报道。

