

服务者与被服务者 都需要调到那个叫快乐的频道



心事

高叶青, 国家二级心理咨询师, 嘉兴市青春健康教育讲师, 海宁市健康教育讲师团成员, 海宁市作家协会会员。
世界纷繁, 日新月异, 每个人都行色匆匆, 你不认识我, 我不认识你, 但我会在这里倾听你内心最真实的声音。

心事是高叶青在本报的专栏, 已经推出多年, 无论是孩子青春期家庭教育难题, 还是职场上遇到的人际关系问题, 或者是夫妻婆媳之间的烦心事, 高叶青总会用各种案例告诉大家该怎么处理, 获得了读者们的好评。

从今年开始, 心事专栏固定在海宁圈推出, 读者也可以扫码到爱海宁APP上看更多高叶青写的文章。



1
早上七时, 走进24小时营业的超市。店内, 只有我一位顾客和两位站立着的女营业员。她俩正在你一言我一语的对话中, 仿佛没瞧见刚进店门的我。

如果以8小时的工作时间来算, 我也应该是做足了8小时的, 对伐?

这样算出来, 是的。那我就应该拿3500元的工资, 对伐? 嗯嗯, 好像是这样的。

那这事, 我就应该向店长反映, 凭啥不给足我工资, 对伐? 连续蹦出的肯定式问话中夹杂着强烈地不满。

话是这么说的, 估计你反映了也没用的。答话的人口气中透露着淡淡的事不关己的味道。

问答中的两位女营业员年纪应该都在四十岁左右, 两人的脸色都显得苍白而憔悴, 估计是大半夜没睡的缘故。

问话的女营业员, 头发有点凌乱, 满脸的愤愤不平中, 以至于我刚凑上去问她某个物品放在哪边的货架, 她心不在焉地朝前面不知哪个方位努了努嘴, 就再没理我。

我再转过头去问应答中的那位营业员, 她倒是听进去了我的问话, 用手指着左侧排

的货柜, 让我往那边找找。如果再给我加工资, 我就不干了。一句突然加大了声音的吼叫, 又把在那边找物品的我吓了一跳。

服务行业里, 如果服务者本身是带着不开心情绪在工作中, 被服务者们往往会享受不到有品质的服务水平。

2
最近, 媒体报道的一起事件, 上了热搜。事情的起因是: 武汉某区总工会职工服务中心医疗互助办事窗口, 柜台上贴了一张自己打印的A4纸, 上面写着提示语, 咳嗽时请务必掩住口鼻, 注意不要让口水溅在他人身上, 谢谢!。这提示语, 让前来办事部分的市民看了不舒服。其中某位先生就向上级部门反映了此事, 说这样的提示语, 不近人情, 说的严重点让办事群众感受到歧视。

后来, 区总工会职工服务中心进行了调查处理, 并联系了反映人表示道歉。解释说明提示牌为窗口工作人员自行设立, 工会已对该工作人员进行了批评教育, 并撤除了提示牌(这跟大多数服务类的投诉处理结果相似)。

被服务的对象觉得受了歧视, 回过头来, 想想那位窗口的工作人员, 估计也觉得委屈。他(她)有这样的心理很正常, 毕竟是医疗互助报销窗口, 来办事的好多是病人、

老人, 而窗口又是无间隔式的。提醒别人咳嗽时请务必掩住口鼻, 注意不要让口水溅在他人身上, 这不是文明社会里人人都应该做到的吗? 本是好心提醒, 怎么就变成歧视了? 难道因为工作把自己暴露在唾沫飞溅的细菌包围圈里才是对群众尊重的表现?

有人说, 一线服务行业, 面对各式的服务对象, 越来越难做了。率性而为, 是不懂得职业操守。天天挤出一张微笑的脸吧, 人家说你职业表情僵硬。大多数人干一行, 会厌一行。

心理咨询师: 我们喜欢和快乐的人在一起, 这是毫无疑问的。生活很琐碎, 谁愿意每天对这张生气的脸? 特别在各种服务场所, 总希望得到最优质的服务。

服务者与被服务者, 因彼此站立的位置不同, 看到的角度不同, 沟通与理解的基础存在差异, 一方是“明明我不是坏意, 怎么就成了我的错了?” 另一方, “我出了钱, 怎么还享受不到好的服务?” 这就需要双方调整到同一个频道。这个频道, 就是快乐的通道。

人, 生而有各类烦恼, 但是也会具有让自己快乐起来的法宝。估计大家都有体会。快乐的事会因为分享与传播, 让别人和自己都拥有更多。因此, 对快乐的人来说, 善待自己就是善待他人。当一个人能够为自己找到快乐时, 在他周围的人根本无需诉出任何道德和理性, 很自然, 大家也可以感受到爱心、快乐, 甚至是服务品质。

七公老饕醉凡间



阿斐大侠说金庸

金庸, 江湖人称“阿斐大侠”, 现供职于嘉兴市电视台, “侠客小传”首席文化顾问, 金庸金庸研究会会长, 为金庸而定稿嘉评, 迄今已在辽宁、安徽、浙江、上海、深圳、山西等地举办百余场金庸讲座, 矢志于“金庸”研究。

侠之大者, 为国为民, 解读金庸密码, 关照现实人生。

从古至今, 中国人一直爱酒、酿酒、饮酒、论酒, 形成了专门的酒文化。而酒文化与侠义文化, 自古以来就密不可分。

有人的地方就有江湖, 有江湖的地方就有酒。李白说得好: “古来圣贤皆寂寞, 唯有饮者留其名。” 金庸笔下快意恩仇的侠客们大多都是善饮之人, 在“沧海一声笑”之中, 借手中之剑与杯中之酒祛除了多少人间块垒。有剑无酒, 这“难念的经”何以克当?

最近, “阿斐大侠说金庸”围绕“金庸武侠与酒”这一话题, 将持续推出八篇文章, 以“八部”连载来说金庸笔下侠客中的饮中八仙, 共话侠骨柔肠。想看的读者可以扫一扫二维码。本期栏目推出七公篇。



金庸在《射雕英雄传》《神雕侠侣》中塑造的北丐洪七公这一人物, 是一个超级可爱的老头儿。他虽然不如老顽童那样玩世不恭十足可喜, 但在侠义情怀这一点上, 却比老顽童高出好几个华山, 更是教出了侠之大者, 为国为民的北侠 郭靖。顺带多说一句, 按照老顽童周伯通与郭靖是结拜兄弟这一节来论, 老顽童还真是必须得唯老叫花子马首是瞻才行。

所以, 我安排七公老人家作为金庸饮中八仙之第一位出场。

孔子说 好德如好色, 七公却是 好食如好德。七公之江湖译号曰 九指神丐, 就是因为青年时曾经因为贪恋美食而耽误大事, 一气之下将自己遇到美食美酒而 食指大动 的手指一刀剁掉, 从而有了这么个称呼, 也使得黄蓉第一次遇见便立刻确定了他的身份, 后来才有了以美食赚取降龙的故事。

且看书中七公的第一次出场 黄蓉正要鸡撕开, 身后忽然有人说道: 撕作三份, 鸡屁股给我。

两人急忙回头, 只见说话的是个中年乞丐。这人一张长方脸, 颠下微须, 粗手大脚, 身上衣服东一块西一块的打满了补丁, 却洗得干干净净, 手里拿着一根绿竹杖, 莹碧如玉, 背上负着一个朱红漆的大葫芦。

七公酒葫芦不离身, 美酒美食, 是其一生挚爱。后来, 为了专心享用美食, 更是直接把丐帮帮主之位传给了年方二八的黄蓉, 四海为家, 吃遍天下。

在明霞岛上, 被西毒欧阳锋暗算的七公病得不轻, 感觉命不久矣, 居然还想要喝酒, 这可急坏了蓉儿, 毕竟 巧妇难为无米之炊



《射雕英雄传》剧照。(图片来源于网络)

洪七公微微喘息, 道: 我要喝酒。黄蓉大感为难, 在这荒岛之上却哪里找酒去, 口中只得答应, 安慰他道: 我这就想法子去。师父, 你的伤不碍事么? 说着流下泪来。

洪七公顿时慌了手脚, 只得翻来覆去的道: 好孩子别哭, 师父疼你。乖孩子不哭。师父不要喝酒啦。

由此可见, 酒菜酒菜, 酒在前, 菜在后, 实在是高明至极。如果一个人惯常饮酒, 忽然不堪其量, 估计是身体出问题的征兆, 酒乃粮食所造, 也是身体的医者, 只是要把握好度, 方为酒中之乐。

另外, 这个明霞岛的得名, 是蓉儿起的。七公起名曰压鬼岛、吃尿岛, 蓉儿说不雅, 郭靖反倒觉得七公起的名字有趣, 我觉得, 这实在很有趣。

洪七公可谓大情大性之人, 一句 老叫花贪饮贪食, 可是生平从来没杀过一个好

人。既点醒了身处是非善恶中难以抉择的郭靖, 又震慑住了妄图参加华山论剑的裘千仞。

在《神雕侠侣》中, 还有一段杨过在华山之巅偶遇七公的故事。没有了黄蓉在身边, 七公 久吃成良厨, 带领杨过亲自炮制了一道 华山武功宴, 然而吃蜈蚣不能喝酒, 未免美中不足。七公一睡三天三夜, 梦中当有美酒为伴。

七公可以说是金庸笔下第一美食家, 甚至有些地方未经他老人家的允许直接将其名号拿来作招牌, 据说生意还不错。

七公老饕醉凡间, 打狗降龙潜深渊。七公深谙美食之道, 是为老饕, 妙解饮酒之乐, 陶醉凡间。七公收黄蓉、郭靖二佳徒, 打狗棒法、降龙十八掌后继有人, 潜龙可以在渊也。

七公旷阔雅达, 当浮一大白也。