

## 卓越生命月刊：每月剪與貼

### Cut & Paste from Keith To:

Nov 23 2009

目錄：

- I. From the edesk of Keith To
- II. Bi-Weekly Cut & Paste: 我的朋友弗雷德
- III. Program You Can Enroll：發展動力學
- IV. Recent Posting of Ideas & Thoughts of Keith To：為什麼 PowerPoint 叫 PowerPoint?
- V. 我的觀點：明成王后之我見 Part 2

#### I. From the edesk of Keith To

Hi,

1. 一年又快過了，我不想叫大家太認真的去檢討，但問問自己：『過去一年，是過得很有意義，還是白過了？』，或許也是一件好事。
2. 雖然一年又快過了，但我卻越感興奮，因為等了這麼久，小弟最終等到了全年我最渴望主持的課程－[發展動力學Developmental Dynamics](#)。

小弟多年來的一個願望，就是能找到一個更近乎完美的模型－一個更能描繪所有情況的模型，但至今尚未成功，當然仍需努力；但在尋找的過程中，卻意外地發掘了一個促進人或組織發展的模型，亦即是整個課程的核心。

越想就越想快一點與大家分享，就相約大家 12 月 12 及 13 日見面吧！

3. 今期的文章—[我的朋友弗雷德](#)，平凡的故事，但令人震動，也令我震動，一種平凡中的震動；她給我的，不是什麼優質服務的啟發（不過對從事服務業的朋友，也確實很值得借鏡），而是她令小弟再次檢討自己：**我有意義地去做事**，遠比我做的事是否有意義，更有意義！

Keith

***Explore, Exceed & Excel***

## **II. Bi-Weekly Cut & Paste: 我的朋友弗雷德**

作者：馬克·桑布恩 摘自《郵差弗雷德》

一個郵差的故事改變了 2 億美國人的觀念

一次遇見弗雷德，是在我買下新居——一棟老房子之後不久。

遷入新居幾天後，有人敲門來訪，我打開房門一看，外面站著一位郵遞員。

“上午好，桑布恩先生！”他說起話來有種興高采烈的勁頭：

“我的名字是弗雷德，是這裡的郵遞員。我順道來看看，向您表示歡迎，介紹一下我自己，同時也希望能夠對您有所了解，比如您所從事的行業。”

弗雷德中等身材，蓄著一撮小鬍子，相貌很普通。

但儘管外貌沒有任何出奇之處，他的真誠和熱情卻溢於言表。

這真讓人驚訝。

我收了一輩子的郵件，還從來沒見過郵遞員做這樣的自我介紹，但這確實使我心中一暖。

我對他說：“我是個職業演說家，這算不上真正的工作。”

“如果你是位職業演說家，那肯定要經常出差旅行了？”弗雷德問我。

“是的，確實如此。我一年總要有 160 到 200 天出門在外。”

弗雷德點點頭繼續說道：“既然如此，如果你能給我一份你的日程表，你不在家的時候我可以把你的信件暫時代為保管，打包放好，等你在家的時候再送過來。”

這簡直太讓人吃驚了！不過我對弗雷德說，沒必要這麼麻煩：“把信放進房前的信桶就好了，我回家的時候再取也一樣的。”

他解釋說：“桑布恩先生，竊賊經常會窺探住戶的郵箱，如果發現是滿的，就表明主人不在家，那你就可能要身受其害了。”

弗雷德比我還關心我的郵件！不過畢竟在這方面，他才是專家。

他繼續道：“我看不如這樣，只要郵箱的蓋子還能蓋上，我就把信放到裡面，別人不會看出你不在家。

塞不進郵箱的郵件，我擱在房門和屏柵門之間，從外面看不見。如果那裡也放滿了，我就把其他的信留著，等你回來。”

此時我不禁暗自琢磨：這人真的是美國郵政的僱

員嗎？或許這個小區提供特別的郵政服務？

不管怎樣，弗雷德的建議聽起來真是完美無缺，我沒有理由不同意。

兩周後，我出差回來，剛把鑰匙插進鎖眼，突然發現門口的擦鞋墊不見了。

我想不通，難道在丹佛連擦鞋墊都有人偷？不太可能。

轉頭一看，擦鞋墊跑到門廊的角落了，下面還遮著什麼東西。

事情是這樣的：在我出差的時候，美國聯合遞送公司（UPS）誤投了我的一個包裹，給放到沿街再向前第五家的門廊上。幸運的是，我有郵遞員弗雷德。

看到我的包裹送錯了地方，他就把它撿起來，送到我的住處藏好，還在上面留了張紙條，解釋事情的來龍去脈，又費心用擦鞋墊把它遮住，以避人耳目。

弗雷德已經不僅僅是在送信，他現在做的是UPS份內應該做好的事！

他的行為使我震動。

作為一個職業演說家，不管是在客戶服務還是一般的業務中，我可以很容易地發現並指出服務質量上的問題。

但要找到優秀的例子，甚至是稍堪稱許的，都要困難得多。

但弗雷德卻是一個金光燦燦的例子，人性化的貼

心服務正該如此，他為所有渴望在工作中有所作為的人樹立了榜樣。

由於弗雷德的榜樣，我開始把他的事跡拿出來，在全國各地舉行的演講與座談會上和聽眾一起分享。

似乎每一個人，不論他從事的是服務業還是製造業，不論是在高科技產業還是在醫療行業，都喜歡聽弗雷德的故事。

聽眾對他著了迷，同時也受到他的激勵與啟發。

回到住地，我偶爾有機會轉告弗雷德他的事跡如何激勵著別人。

我告訴他，有一位灰心喪氣、一直得不到老闆賞識的員工，寫信給我說弗雷德的榜樣鼓勵她“堅持不懈”，做她心裡認為正確的事，不計較是否能得到承認和回報。

我還告訴弗雷德，在一次演講之後，一位聽講的經理人員把我拉到一邊，對我說他現在才認識到，原來一直以來自己事業的理想就是做一個“弗雷德”。

他相信，在任何一個行業和領域裡，每個人的奮鬥目標都應該是傑出和高質。

至於我本人，則希望以更正式的方式對弗雷德的傑出服務表示謝意。

耶誕節臨近的時候，我在郵箱裡給他放了一份小小的禮物。

第二天，我的郵箱裡有一封不同尋常的信，上面貼著郵票，可是沒蓋郵戳。

我看了一下回執，發信人是郵遞員弗雷德。

弗雷德知道把未經郵局投寄的信私自放入郵箱是違法的。

所以，儘管是他本人把信從自己家送到我的住處，他還是在信封上面貼上郵票，使其合法。

信的內容摘錄如下：

“親愛的桑布恩先生，感謝你送我的聖誕禮物……  
你在演講和座談會上提到我，真使我受寵若驚。  
我希望自己能一直提供優秀的服務。  
你真誠的，郵遞員弗雷德。”

接下來的十年中，我一直受惠於弗雷德的傑出服務。

一旦信箱裡的郵件塞得亂糟糟，那準是弗雷德沒有上班。

弗雷德為這條街的住戶服務時，我的信件總是摺整齊的。

一直到今天，我也無法說清，弗雷德的動力究竟來自何處。

我知道，額外的優秀服務並未給他帶來更高的收入；我猜測，他也沒有因此得到僱主的特別賞識或提拔（如果有，我也從沒聽說）。

據我所知，他也沒有私下參加過任何特別的培訓或激勵計劃。

我能確定的一件事是：弗雷德和他工作的方式，對於 21 世紀任何想有所成就、脫穎而出的人來說，

都是一個最適用的象徵。

真理是可以傳播的，我從弗雷德身上得到四點啟發，這些啟發對於任何行業中的任何人，都是適用的。

首先是：**每個人都能有所作為。**

不怕你所工作的機構有多龐大，甚至也不怕它有多麼糟糕，個人在這個機構中，永遠能有所作為。

上司可能對員工出色的表現設置障礙，或對之視而不見，或者不能充分賞識和鼓勵；

也可能，上司願意對員工進行培訓，改善他們的業績，並給予獎勵。

但不管環境的利弊順逆，最終，超卓的工作表現，**還是員工自己抉擇的結果。**

想一想，你在工作中為顧客和同事帶來了喜悅，還是給他們增添了煩惱？

你是幫助自己的組織與其目標更進一步，還是與它背道而馳？

你的工作表現是因循普通，還是超凡脫俗？

你是減輕了他人的負擔，還是給他們添加了累贅？

你願襄助他人脫穎而出，還是願意拖人家的後腿？

沒人能阻止你選擇卓越。

在每一天結束之際，關鍵的問題只有一個：  
“你做了什麼有意義的事？”

期待每天與您一同為世界的運轉注入正向積極的能量...

### **III. Program You Can Enroll: 發展動力學** **Developmental Dynamics**

小弟 2010 年度最後一個課程，也是小弟本年度**最重要**的一個重點課程！

大部份人或企業，只發展到某一程度便停下來，究其因皆不是遇到難題，難題只是激發點，真正背後的原因，是由於她們已到達了她們能達到的**最高發展層次**。

大部份企業，只成長到某一程度便壽終正寢了，究其因皆不是遇到難題，難題只是激發點，真正背後的原因，是由於她們已到達了她們能達到的**最高發展層次**。

發展不是改善，改善只是把它變得更好！  
發展不是擴展，擴展只是把它變得更大、更多！

發展是關於運作層次，發展是在另一更高的層次中運作，不再受原有層次限制的掣肘，發展即是突破。

過去十多年，小弟不斷反覆觀察模擬，並參考現存及最新的研究資料，從而整合出的一套可行的模型及理論。

本課程環繞著一套可套用到不同情境的模型，教導你如何自行發揮，助你發現自己及別人的發展動力。

日期：2009 年 12 月 12-13 日

查詢：2835-4394 Richard Fung



詳情：<http://www.DevelopmentalDynamics.com>

#### **IV. Recent Posting of Ideas & Thoughts of Keith To**

##### **為什麼 PowerPoint 叫 PowerPoint？**

為什麼 PowerPoint 叫 PowerPoint？沒有 Power 的 Point，用了 PowerPoint，以為會變得有 Power！

沒有 Power 的 Point 其實也不太打緊，她至少比沒有 Point 的 Point 優勝！

沒有 Point 的 Point 也不太可悲，她也遠比沒有 Point 的 Power 好得多！

沒有 Point 的 Power 也不太可怕，她也比沒有 Power 的 Power 強多了！

你說了老半天，你說的是什麼 Point 呀？

Source: [www.keithto.ws](http://www.keithto.ws)

Keith To (Posted on: Nov 16 2009)

#### **V. 我的觀點: 明成王后之我見Part 2—兩難局面**

前文說到小弟對『明成王后』一劇的第一個觀點—單靠別人的方法、單靠別人的意見，自己卻不去思想，沒法有所成就！

其實只責怪那個主上又有點殘忍，他是身處兩個『兩難局面』(Paradox)中，一個已足夠令人無所適從，何況兩個？

自己的父親，主張國家先閉關自守，進行改革，強壯國家，免被列強侵略；自己的王妃，卻主張開放門戶，先借助外國勢力，防止外國勢力入侵，才進行改革內政；正所謂手背是肉，手心也是肉，應依從父親，還是王妃呢？

『先改革，後開放』，與『先開放，後改革』，各有其道理，又如何選擇才對呢？

為何會有『兩難』？一個角度看一件事，當然某一個答案是正確的，另一個角度看同一件事，另一個答案又變得正確了！

這時候，可有四種不同情況或會出現：

**1. 如果主上根本沒有主見**，可能出現的是覺得兩個方法也有點道理，亦可能是兩種方法也看不出道理，前者出現『兩難』，後者則沒有，劇中的主上就是屬於前者。現實世界，沒有主見的人佔了大多數，所以時而聽見有人自稱面對『兩難』，時而聽見沒有『兩難』，但你卻認為那是『兩難』！

有這種情況的人，雖然年齡及身體可以早已成熟，但卻身處於心智發展的初階，也就是小弟說的**首三層的發展階段**。

**2. 如果主上有點主見**，他可能一開始就從兩者其一的角度來看，那另一方法就是錯誤，根本沒有『兩難』出現，但不代表他的看法是肯定正確；當然，主上亦可從第三個角度來看，那早前的兩個方法也是錯誤！前後兩者皆不會出現『兩難』，劇中的主上，可惜卻是兩者皆不是。

上述兩者，已分別達致人類**心智發展中階的第四及五層**了。

3. 如果主上能從父妻兩種不同的角度來看，那他  
就看出兩者皆有道理，但同時兩者皆無道理了！  
結果『兩難』又再出現，這種『兩難』更難應付，  
因為答案絕對不是兩者擇其一，因兩者皆對皆錯！

很矛盾的情況，能從兩種不同的角度來看事物，  
在心智發展的層面上，已比前兩種情況更高，但  
因而出現的『兩難』，結果是更難，這也是為何  
我們還是不要心智更成熟好了！

這也說明了一個事實，無知者更幸福的道理，看  
不出事情的更難，不就是更易了嗎？能有第三種  
情況的人，其實早已達到人類心智發展的甚高層  
次，也是小弟說的**第六層**了！

第四種情況是什麼呢？

4. 當主上能**同時**從父妻兩種不同的角度來看，那  
他就能找出兩種方法的整合方案，『兩難』就無需  
出現了！這種**第七層的高階心智發展層次**，早已  
超越了現實的**二元邏輯思維**，走向**非二元思維**了  
。

以上所說的第六及第七層階段，絕非日常聽別人  
說的『你對他也對』、『世事不是非黑即白，還有  
灰色地帶』那種似是疑非的取巧說法！

Keith

**Explore, Exceed & Excel**