



關世談

何世所著

關世溪談

前言

經驗，就是從社會中得來的知識，比之從學校課本得來的，更廣泛，更豐富，更實際，所以有社會大學之稱。學校有一定的修業期限，社會大學卻是學之不盡，時間愈久，經驗愈多，知識也愈豐富。

學到老，做到老，是本人的經驗和平時最服膺的兩句話，也希望用以自勉勉人。如果人人都具有這種勇毅的精神，相信所學到的知識和實踐的效果，一定會更充實，優勝，滿意，這樣才是一個最有前途的奮鬥者！

在銀行，我曾經常和年青的同事們開座談會，藉研修業進德之道。席上，我必坦誠地將數十年閱世的經驗，對他們詳加講述，並就各人所提出的問題，爲之分別解答。其後，這些資料經過整理，輯類成篇，名曰「閱世淺談」，並於一九六九年十月初版，作爲本行職員立身處世的參攷，以期可收一得之助。及後，由於職員日多，加上社會人士的垂注，索閱者衆，遂致再版不下十數次。惟以本人所識有限，其未盡之處，猶望知我者多所提供，以匡不逮，幸甚幸甚！

一九八三年九月

何善衡識於香港恒生銀行

第三章 擇業與就業：：：：：一九

(一) 擇業：：：：：一九

(二) 敬業和樂業：：：：：二〇

(三) 工作的態度：：：：：二一

(四) 新知識的培養：：：：：二四

第四章 待客的態度及詞令：：：：：二七

(一) 瞭解對方心理：：：：：二七

(二) 客人面面觀：：：：：三〇

(三) 接受批評：：：：：三五

(四) 詞令：：：：：三七

第五章 服務原則：：：：：四一

(一) 處處爲客人着想：：：：：四二

(二) 服務的最高原則：：：：：四二

第六章 紀律問題：：：：：四五

(一) 主管與屬員：：：：：四五

(二) 同事間之相處：：：：：四八

(三) 分工合作：：：：：五〇

第七章 領袖須知：：：：：五四

(一) 領袖的修養：：：：：五四

(二) 領袖的責任：：：：：五五

(三) 領袖的風範：：：：：五七

第八章 工作的改進：：：：：六〇

(一) 開誠布公：：：：：六〇

(二) 集思廣益：：：：：六一

(三) 準備工作：：：：：六二

(四) 坐言起行：：：：：六二

續編目錄

頁數

第九章 成功之要

(一)	忍讓	一
(二)	審時度勢	十一
(三)	器量	十四

第十章 結語

(一)	學識與經驗	十七
(二)	謙遜與鬥志	十七
(三)	飲水思源	十八

第一章 立志與立身

古今中外，凡是創大業，成大名者，不惟有超世之才，亦必有堅忍不拔之志，故人必須立志，始有成就。

人生過程的成功或失敗，與意志是否堅定有關。立志堅定，才可克服困難，任重致遠，以底於成。但認識與經驗，也是很重要的。認識不夠與經驗缺乏，都是人生兩大弱點。每當受到外間物質的引誘，或旁人的唆擺，便把心不定，見異思遷，進退失據，這就是形成事業失敗的主因。最好的補救方法，第一，要有閱世較深的賢明父兄，加以管束或提示，如遇到問題困擾時，大可坦誠地提出來商量，使獲得正確的解決。第二，要有老成鍊達的朋友，時時提供好的意見，互相規勸和鼓勵。第三，就要靠自己了，本着自己的學識和經驗，遇事總得熟慮深思，要認清環境，頭腦冷靜，正如蘇洵所說：「泰山崩于前，而色不變。麋鹿興于左，而目不瞬。」能保有這樣堅定不移的意志和力量，則一切之事都可以應付裕如而底於成了。同時，還須力求立身處世之道，使才智事業，與時俱進，以達到更高的境界。

(一) 自信

英國首相邱吉爾說過：「存最好的希望，作最壞的準備。」這兩句確是名言。在人生過程中，很少沒有挫折的，當你遇上了的時候，必要忍受下來，內心要存有一個好的希望作為指引，以便全力去追尋，才會產生無比的勇氣。更要有堅決的自信心，百折不撓地，繼續奮鬥下去，以求取得最後的成功。

所謂希望，是正確的希望，不是非份的妄想；所謂自信，是明智的自信，並非愚而自用。其中分別，仍要靠自己智慧去判斷。否則，這不正確的希望和自信，適足以導致人們走向失敗的道路。

(二) 涵養

青年人性易衝動，由於年少氣盛，閱世未深，稍遇橫逆，則不但怒形於色，惡言相報，甚至出手傷人，以逞一朝之憤，既失和氣，亦損交情。故應先從涵養方面下工夫，才是處世之道。至涵養的要訣，應以「忍」「恕」兩字為不二法門。

世間之事，很難盡如人意，遇到拂逆的事，首先要容忍，以免為着小小誤會，而

引起磨擦。若能忍讓一點，事情過了，便會渙然冰釋，用不着與人生氣。小事如此，大事更宜冷靜，如能做到無故加之而不怒，那便是達到百忍成金的地步了。論語謂：「小不忍，則亂大謀，」此語最堪玩味。

恕字是甚麼呢？就是原諒別人的意思。論語「躬自厚，而薄責於人，」是說自責要厚要重，責人要薄要輕，基督教的聖經也說：「你自己眼中有梁木，怎能對你弟兄說，容我去掉你眼中的刺呢。」這大都是教人容忍的。恕字爲如心二字合成，朱子：「推己及人之謂恕。」意即以待人之心，一如待己之心，既可減去自己驕矜之氣，對人也特別容忍和體諒了。一旦橫逆來侵，自己雖理直氣壯，也得讓人一步，使對方有考慮及修改的餘地，事情反易轉圜。若能懂得這點哲理，就不難自我抑制了。

（三） 自省

一個人不必自餒，亦不可自滿，只要有一顆光明正大的心。若有錯誤，即須承認，並加改正，這不算一件羞恥的事。因爲人誰無過？過而能改，善莫大焉！有志氣的人，應該面對現實，因做錯了事，決不隔不過別人雪亮的眼睛。禮記「人之視己，如見

其肺肝然。」是沒有錯的。若文過飾非，不肯認錯，反顯出自護其短，那祇有一輩子錯下去，終必自毀其前途。所以能夠切實自我檢討，才是進德之道。自我檢討可分為平日的和事後的兩方面：

平日的檢討——曾子說：「吾日三省吾身，爲人謀、而不忠乎？與朋友交、而不信乎？傳、不習乎？」在日間有空或晚上頭腦較冷靜的時候，把自己日常的所作所爲，逐一檢討，看有否不對或做得過分的地方，這是進德的最佳辦法。前賢也說：「看他人錯處，要當自內省；說他人是非處，要將自己一一勘驗。」這是切實的反省工夫。前者可能是偶然的觸發，後者則是檢討別人轉而檢討自己，兩者都非常有用。至於別人對自己的批評或指謫，不論善意或惡意，亦均屬自我檢討的最佳機會，俗語說苦口良藥，受益在我。所以，不特不應發怒，反要歡喜接受。

事後的檢討——一個人在做事時，容易當局者迷，做錯了也不自知。每當狂喜或盛怒之下，說話常會過分，因而開罪了別人。直到事後頭腦清醒，方才發覺。當時若有旁人提點，則應衷心接納，切勿剛愎拒諫。在檢討時，不應只是檢討已發現的錯處

就算，更應認真及坦白地作全盤檢討，把可能還存在的漏洞，都發掘出來，這樣才算徹底。俗語云，失敗乃成功之母，只要看我們檢討的工夫如何，便知所得的效果。

（四）戒除通病

導致事業的失敗，有幾點通病是值得注意和切戒的：

甲、好逸惡勞——天下沒有不勞而獲的事。青年人要有朝氣、活力、勇往直前及耐勞的精神，可是，有些自暴自棄，總是好逸惡勞，貪圖享受，缺乏工作的熱忱，自己固不努力，對人家的督促，也設法逃避，這點劣根性如果不改，是永遠沒有上進機會的。

乙、貪念——青年人的佔有慾與競爭心特別強，很容易給貪念乘虛而入。貪，是一種超越本分而不擇手段去獲取的念頭。由於這念頭，有些人不惜鋌而走險，結果觸犯法網，以至身敗名裂。所以，還是不貪不謀，安分守己，循着正常的途徑去發展，方為上策。

丙、暴躁——青年人涵養未深，性情易於衝動暴躁，行為鹵莽滅裂，冒犯他人，

招來嫌怨，當其頭腦給怒火冲昏時，處事不經思索，任性胡爲，結果鑄成大錯。或有在言論與行動上，好爲大言，不切實際，因而惹人反感，間接影響自己的前途。所以應戒除暴躁的惡習，致力涵養的工夫，待人要謙抑，敦厚，溫和，並有雍容的風度，才得別人敬佩。

丁、不肯吃虧——恒生銀行創辦人林炳炎先生有四句名言：「大量容人，小心作事，利居衆後，責在人先。」這是教人做事要負責，別計較吃點小虧。其實吃虧就是收穫，因他最能得到人家的同情，在得道多助的形勢下，結果反爲有利。可是，青年人每因年少氣盛，急功近利，不肯吃眼前一點虧，倒要處處佔盡便宜，使人避而遠之，以至影響前途。聰明的青年人，在這兩者之間，應該知所抉擇了。

戊、鋒銳過露——口不擇言，也是招致失敗的因素。古人說：「怨不必多寡，患傷其心。」可知說話上鋒銳過露，常會引起別人反感，結果只有招來怨毒而已。所以老子教人大智若愚，深藏若虛，凡事要留有餘地，才是待人接物的最高準則。

此外，立身處世，不應該做的事還多，這是屬於克己工夫，也可算是積極性的鼓

勵，對青年人的修養，有很大價值，現在略舉如下：

1、戒批評。許多人都喜歡表示自己的意見，對別人的事情肆加批評，這可能有損別人的自尊心，傷及友情，尤其是在這複雜的社會裏，很容易招致麻煩與災禍。晉朝時的阮籍，終生不肯批評當時的人物，結果得以明哲保身。

2、戒自私。自私自利，不顧大眾利益，則必有損於人。這是屬於佔有慾和功利主義思想作祟，最要不得的。如要建立自己名位和增強公共關係，應把眼光放遠點，度量放寬點，凡事一秉至公，親親仁民，利物濟衆，才有意義。

3、戒爭辯。好辯是青年人的通病，與討論和解釋有所不同。討論是互相研究問題。解釋是把事情分析，使對方明白。但爭辯則含有壓倒對方的作用，當其口若懸河，縱橫雄辯之際，有事時會強詞奪理，歪曲事實。可能因此而失掉了一個好朋友。三國時孔明游說東吳，舌戰羣儒，黃蓋適自外入，謂孔明曰：「蓋聞多言取利，不如默而無言。」孔明於是歉然道謝。從這故事看來，足見爭辯並不一定有利。

4、戒多言。言多必失，甚至賈禍危身，故應涵養怒中之氣，提防順口之言。

即使平日發言，也得隱惡揚善。因說人之惡，勢必招尤，揚人之善，可使懷惠。若在辦公時間，言多則必分心，不如敏事慎言之爲愈。

5、戒驕傲。驕傲多起於自視過高，常予人以難堪的態度，很易失卻人緣。這種人，看事太輕，疏漏百出，所謂成事不足，敗事有餘。易經謙卦六爻皆吉，青年人可引爲龜鑑。

6、戒銜怨。做錯了事，或是坐失時機，不如事先審察自己的條件是否具備，事後檢討招致失敗的原因，切勿諉過於人。抱怨的行爲，無形中表示自己器量狹隘，缺乏修養和勇氣，往往因此與朋友失和。故孔子教人不怨天，不尤人。假如我們能存着一片開朗的襟懷，不只做人有度量，也有進取的精神。

7、戒懶惰。人總是不免有情性的，怎樣把這劣根性除掉？真有點知易行難！所以一定要下大決心，和平日養成勤勞的習慣相配合，還要加上恒心、忍耐，才能有所振奮。若一曝十寒，勢必半途而廢，一事無成。古語謂民生在勤，勤則不匱。真是至理名言。

8、戒放縱。放縱幾乎是時下一般青年的惡習，多少受到西方浪漫思想的影響。至於富貴人家，對兒女不免姑息，以致驕縱成性；貧苦人家，則父母忙於衣食，對兒女缺乏嚴密的管教，這也是主要成因。但在社會上工作，決不能有放縱的行爲，否則後果堪虞了。倘能自我抑制，知所規範，則不失爲一良好的公民。

9、戒輕於然諾。一言既出，駟馬難追。這是形容慎言之重要，故金人亦三緘其口。如要取得別人的信任，必須做到重然諾。在承諾之前，必先經過詳細的審查和考慮。一經承諾，便要負責。即使中途有困難，也不能食言失信。

10、戒自以爲是。每一個人都有他自己的主張，但切不可有成見。如果遇事固執己見，可能把事情弄壞。其實，捐除成見並不是一件難事，只要能虛心，時時用客觀的眼光去衡量一切，看事透關，處理自得其宜。

11、戒結交損友。性善與性惡的理論，歷來都無法肯定，可見社會上有好人，同時亦有壞人。那些行爲不端，諸多嗜好的人既然多着，假如不慎，和他接近，很容易就會受他感染，正如墨子所謂染於蒼則蒼，染於黃則黃。尤其是意志未定，血氣方

剛的青年人，更容易受到引誘。倘若誤交歹人而走入歧途，不止品行變壞，習染不良，且隨時會受到威脅和牽累，甚或身陷不義，無法自拔，則未來的命運至爲可悲！然而，在社交上，又不能不與各階層人物接觸，那祇好存着和而不流的態度，暗自提高警惕。

12、戒苦撐場面。我國人最重體面，有事時大都競尙鋪張，不理是否能力所逮，於是虛有其表者，牽蘿補屋，勉力撐持，結果千孔百瘡，苦不堪言。其實腳踏實地，素位而行，反爲心安理得。

（五）進修

談到道德修養，也有三點值得注意的，第一是德性，第二是氣質，第三是度量。孔門設教，以德行為先，可見德性之重要。德性是要逐步培養出來的，可從溫、良、恭、儉、讓五個字得之。溫是性格溫和，最受人歡迎；良是善良，對人有同情心，容易和人合得來；恭是態度恭敬，對人尊重，不會開罪別人；儉是節約，懂得節約，便不會起貪念；讓是禮讓，事事讓人幾分，即不會招怨。如果能做到上述五點，則