



畫一個笑臉

擔任客服工作的小琪，因為常遇到挑剔的客戶，每天心情都很沮喪，下班後，心中充滿怨氣的她，就會在日記上寫下一個「忍」字；越不愉快，寫的「忍」字就越大。

三年下來，日記上寫滿大大小小的「忍」，小琪卻越來越無法控制情緒，甚至好幾次跟客戶大吵起來，沮喪的她，甚至打算離職。

同事心怡知道這樣的情況，便對她說：「以前我也和你一樣，遇到不愉快就是『忍』，但心中怒氣根本無法排解，後來想了一個方法，讓我現在每天都能開心上班。」小琪好奇的問：「是什麼？快告訴我。」

心怡說：「遇到難應付的客戶，你不是都會寫個『忍』字嗎？但從今天起，如果遇到友善客戶的時候，你就刪掉一個忍，若沒有忍字可刪，那就改畫一個笑臉，看看一週後記錄如何。」

小琪半信半疑的照著心怡的話去做，一週後，雖然日記上還是有很多忍字，但也有一些被刪掉了；小琪發現：「原來還是有友善的客戶，不是我想的那麼糟。」她不再認為每個人都想找麻煩，心情漸漸開朗起來，不僅日記上出現的笑臉越來越多，臉上也開始露出笑容，許多人都很滿意小琪的服務，她也越來越少遇到挑剔的客戶了。

原來，要能保持快樂的心情，不是強行忍耐，而是能夠調轉目光，找尋生活中的喜樂泉源！

（出自蒲公英希望月刊 2010 年 6 月號第 135 期；沙克/作）

