

有一種智慧，叫推己及人

◎網路文章

艾米最近因為跟丟了一單原本快要談成的大客戶，很是鬱悶。起因是上週末，她從朋友那裡得知了這位客戶離婚的訊息，就在微信上找人家聊天，想藉此機會表示安慰和關心。結果還沒說兩句，就被對方拉黑了。

我問她都說了些什麼，她很快回道：“其實也沒什麼，就是勸她不要為不值得的人傷心啊，遇到渣男，早離早解脫。”“你怎麼知道人家遇到渣男了？”我有點好奇。

“肯定是啊，這個年齡的女人鬧離婚，除了老公出軌，還能有什麼原因？”艾米瞪著眼，一臉無辜地說：“我覺得我是把客戶當朋友，明明是一片好心，怎麼就招人嫌了呢？”

因為這件事，客戶後來還找到公司，投訴她侵犯隱私，多管閒事。艾米也因此被批評了一頓，還被扣除了當月的獎金，吃了大苦頭。

“我覺得”是艾米的口頭禪，她已經不是第一次因此而吃虧了。去年年底，我和她一起參加聚會，剛好碰到合作單位的一位工程師林冰。到了聚餐環節，她熱情地找林冰敬酒，被婉拒幾次後，就直接變了臉色。我勸她，也許是對方身體不適，她卻不以為然，覺得一個大男人滴酒不沾，不是老婆奴，就是小家子氣。

後來兩家單位需要共同籌建一個項目，由林冰擔任負責人，而他提出的第一個要求，就是不跟艾米合作。

艾米一直自詡是個聰明人，總喜歡先人為主地揣測別人的想法，並堅信自己的理解就是正確的。殊不知，這種過於主觀的判斷，不僅會混淆人際關係的界限感，還會拉低他人對自己的信任感，把路越走越窄。

以己度人，常常聰明反被聰明誤。把私心強加給別人，得到的只有疏遠。用善意去理解別人，得到的才是尊重。

半年前，我在網上給孩子選報了一門外教課，小鄔是負責和我對接的客服人員。剛報名的時候，他就告訴我，前面八節都算體驗課，如果覺得不滿意，是可以退款的。

開課後，小鄔也一直十分耐心地跟進，經常主動留言詢問孩子的學習情況，及時為我們解答各種問題。反倒是我自己因為工作忙碌，有時還會忽略回覆他的留言。

因為孩子的基礎太差，有點跟不上進度，前八節課快要結束的時候，我跟先生商量要不要先退掉，讓孩子先打基礎，明年再報。但想到小鄔兩個月以來熱情周到的服務，我又有點不好意思。正猶豫怎麼開口，卻先接到他的電話，正是來提醒我是否需要退款的。

我頗為驚訝，一般這種情況下，客戶自己如果不主動提出來退款，身為客服人員，沒有必要主動提醒才是。畢竟，對他來講，少一單生意，肯定就少一份收入了。

“其實我想得很簡單，做人做事，要以真心換真心，自己都覺得吃虧的事，就不能叫別人做。”他在電話裡笑得靦腆。

聽完他的話，我忍不住對這個年輕的小夥子刮目相看，也最終決定讓孩子繼續學習。就在昨天，小鄔給我留言，說自己提上了主管，接下來會有新人來接替他跟進我的課程。他還一再誠懇地向我保證，一定不會落下服務質量。我知道，對他來講，升職加薪都是遲早的事。

《論語》裡有兩句名言：己欲立而立人，己欲達而達人；己所不欲，勿施於人。要先對人建立仁愛之心，別人才會對你仁愛；自己先對人豁達，別人才會對你寬容。

真正的聰明，是推己及人。只有設身處地多為別人著想，把別人的感受放在心上，才能成就自己。

