

# 從人生哲理談讀者服務的新境界

• 林清玄 講 •

□林清玄先生，專業作家，曾任中國時報記者主編、主筆，多次獲中國時報文學獎、吳三連文藝獎等。本館閱覽組為提昇讀者服務品質，特邀林先生於八十一年二月廿九日蒞館演講，以增進同仁服務理念。本文根據演講錄音摘要而成。

讀者服務新觀念，首先必須建立讀書意識。從人生哲學來看，服務讀者的態度應有三心二意。

## 一、三 心

### (一)同理心

即是人同此心，心同此理。希望別人怎麼樣對待我們，我們先要那樣對待別人，這就是「讀者意識」。人與人之間都有互相服務的機會，況且服務態度好是一個人事業成功的基礎，或許因為個人的服務好而開創出人生的新境界。每當服務讀者時，要常想到山不轉路轉，總有一天我們可能會被別人服務。在佛教的觀念裏，能夠服務別人，就是累積福德，應該常懷感恩的態度。其實服務別人時就是在學習，學習如何與人相處，學習如何發展自己，如何使別人快樂，而自己也得快樂。服務不是一成不變的，應常常換個角度來思考別人的位置，思考別人處在我的狀況時會如何，考慮到別人的需要。

### (二)平等心

這是一個相對的世界，使我們對世界產生分別與執著，而沒有辦法平等的去對待眾生。抱持平等心，也就是要我們打破對人對事物的執著。人之所以不平等，主要因為人對事務觀點的執著，如對事務看成有價值，那就有價值。但很多的價值是由於外在的判斷給予評定的，在這紛亂的世界裏，你給自己標價多高，你的價值就有多高。不過反過來思惟，要認識到眾生的本質都是非常接近的，包括總統、計程車司機、農夫、行政院長等，在本質上都是一樣的，之所以會不同，是因為大家都以不平等之心，給予高低不一的評價。由於這種種的評價而扭曲了我們服務的態度，所以有很多人為了想得到更多的尊敬而扭曲自己，為的是使社會上沒有平等心的人對他們有更高的尊敬。一個人若由外在的價值來評定的話，整個社會則失去平等心。對人要有好的服務態度，就是要打破對人的執著，對事務的執著，那麼就要有平等的態

度。平等態度的建立，就是平常要養成觀照、思惟生命的實相，去觀照真實的狀況。

人沒有一定的價值，在根本上每個人的價值是平等的，為什麼有不同的身價呢？那是因為人對人之間有不平等的心。那麼如何將最低賤的或最高級的都等同視之，就是要不斷的去打破對事務的執著。為什麼要打破對事務的執著呢？因為一個人若不能以平等心去對待別人，那麼將來就不會得到別人對你平等的對待；對別人不平等、輕賤，最後終會回報到我們自己身上，為了使我們不要對別人輕賤，保持平等態度，就要有平等心。

### (三)平常心

就是沒有比較心，不跟別人爭勝的心。在這個世界上，每個人雖然都有所不同，但都應受到尊重。因為每個人都有其特質、有其長處，若有比較的心，將是服務人員痛苦的來源。我們不需要比較，我們有自己的長處，只要我們認識自己的長處，便沒有比較心，於是更能發展出平常的態度。當你有了平常的態度時，你的人生不管碰到什麼樣的人或什麼樣的狀況，你的心都會很平常，不會散亂或變動，也不為外在的狀況所牽動。當你有平常心回到自我時，就不會被外在的慾望所影響，更能體會到所有人生的一切經驗都只是歷程而已。我們盡自己的力量活在世上來為別人服務，是多麼的充實而有意義，而不在意別人對我的服務態度是什麼，因為我們有平常心。

## 二、二 意

### (一)奉獻的意念

我的人生觀只有兩句話：「春蠶到死絲方盡，蠟炬成灰淚始乾」。因為春蠶在這個世界上的意義就是不斷的吐絲，吐到最後死掉為止。一根蠟燭被做出來，其在世界上的意義就是一直燃燒至終才算完成。若一根蠟燭從未燃燒過，就從來沒有產生意義；如果有一隻蠶從來沒有吐過絲，那麼這隻蠶的生命也就沒有得到完成。所以人就像蠟燭一樣地不斷燃燒，為的是帶給別人光明和溫暖。人的一生非常渺小而短暫，尤其是到了中年，特別感受到短暫，因為親友陸續離開這個世界；感受到渺小，因為不管你多麼努力，其實在茫茫人海之中也只是一粟而已，沒什麼值得驕傲的。由於渺小和短

暫，我們更應該把握生命的意義，把自己奉獻出來，把自己的能力發揮出來。

如果一個人沒有把他的生命發揮或奉獻出來，到了三十、四十、五十歲，當生命走下坡時，就會感覺到這一生是白白的活在這個世界上。為什麼是白活呢？從佛教的觀點來說，人投生在這個世界是經過非常遙遠而不可知的輪迴。關於人生的某些經驗，我們都已經驗過，譬如談戀愛、結婚、生小孩、賺錢、一生勞碌的工作，生老病死都是不斷的重覆，為什麼還要不斷地來到這個世界？那是因為我們要來學習一些新的東西，開展一些新的觀點。若一個人投生來到這個世界上，而沒有學習新的東西，開展新的觀點，那就跟他上輩子沒什麼兩樣，何必不斷地重覆來到這個世界？如果沒有奉獻自己的意義，這個人到了三十歲以後，就是一步一步地走向死亡的道路，這是非常可怕的。因為你從來沒有想到要給別人什麼，而一直累積一些別人給你的東西，便走向死亡的道路。

那麼，什麼樣的態度才是最好的奉獻呢？就是應該在服務別人的每一刻裏都要去珍惜，或許失去了這一刻，再也沒有第二個此刻，再也沒有第二個因緣了。我們想想看，在這廣大的宇宙裏，有一個人在某一個國家、某一個地點、某一個時間可以跟我碰面，那種機率是非常渺茫的。不要說你要給他做何種的服務，就是在忠孝東路偶爾擦身而過，那種機率都是非常微小的。所以偶爾擦身而過，也要抱持非常的善意，何況是服務別人，更要好好的珍惜。

未來是不可期待的，過去已經過去了，在人生的歷程裏，若不珍惜每一刻，或許會付出很大的代價，而不斷地追求渺茫虛幻的東西。我們的人生常常為了達成目的，而忘了此刻的重要性，其實每個此刻都有重要的意義，它可能來啓示我們。從前的禪師為什麼任何時間都能開悟？有的是喝水的時候被開水燙到而開悟，有的是打破杯子開悟，撿石頭時開悟，踩到鐵釘時開悟，或被打落懸崖時開悟。為什麼禪師們可在不同的狀況中開悟？有個很重要的原因，就是他們都把每一刻當成最重要的一刻，每一刻裏都有很重要的意義，那麼這個時候喝茶就會開悟。如果你從來不把喝茶當一回事，喝茶就不會開悟；從來不把吃飯當一回事，吃飯就不會開悟，每一個歷程都是非常重要的。明天或昨天都不能取代今天，不能取代此刻。現在我有幸在這廣大的宇宙與某人會面，應該好好的珍惜。在人生裏有個非常重要的概念，就是此刻、此時、此地、此人的概念，在這個地方，在此刻用我全部的心力來服務，以此種奉獻的精神來對待他人，將有較圓滿的態度，不管人生有多少有用的事或無用的事，你都會有很好的心去對待，這就是奉獻的意念。

### (二)關懷的意念

就是要去關懷別人，去愛別人。為什麼要去關懷別人呢？在這廣大的時空、因緣、宇宙裏，渺小而短暫的人能相互碰面是非常難得，每個人都可能流著跟你有關的血液，所以要互相關愛。在佛經上說，一個人對眾生要有自然真正的愛，即一切男子是我父，一切女子是我母。經過無限長時間的輪迴，又怎麼知道某人在百世之前不是你的父母呢？當你把此一觀點打開之後，便有很好的態度來對待別人，來關懷別人、愛別人。特別是在中國，經過那麼久的動亂，誰都不知道誰跟誰有什麼血緣關係，因此更要深刻的思惟。當你思惟到非常深層的部份，便知道對別人好就是對自己好，進而對整個家族、整個社會或國家都好，此時便能體驗到更深層的一面，體驗到我們活在這個世界上，互相會面是非常不容易的，應該多去關懷別人。

## 三、結 論

在服務態度方面，應做到不論外在的態度、內在的心，都要認識到「此刻」服務的重要性，把握此刻，珍惜每一個因緣。而且也要認識到這個世界隨時都可能發生變化，每個人來到我的眼前，我都要以最誠摯、最友愛的態度去服務，如此才能使這個社會更適合人來居住、更適合人在這裏思考，培養文明、培養品質，使每個人都能開開心心的過日子；如果大家沒有服務的觀念，每個人都不會開心，所以要把此觀念推展到這個社會，使大家都認識到服務的人生才是有意義、有價值的人生。

• 本文由閱覽組期刊股羅金梅幹事整理，並經演講者寓目。

## 書目網路研討會

主辦 國立中央圖書館

日期 民國81年6月1日至6月2日

地點 國立中央圖書館文教區 421 教室

主題 書目網路之營運與發展

主講人 Burton Witthuhn(美國西伊利諾大學副校長)

張庭國(美國華人圖書館員協會會長)

陳文生(教育部電子計算機中心副主任)

黃世雄(淡江大學圖書館館長)