

助人為快樂之本



陽光灑落窗邊，又是一天的開始。稍微整理一下思緒及待辦事項的同時，耳邊一陣電話聲響劃破了辦公室的寧靜，一如往常接起電話，用充滿朝氣的嗓音展開問候。

「裁決處總機您好，敝姓張，很高興為您服務」，電話那頭傳來一位小姐緊張又怯懦的聲音，講了「你好」之後一直沒有再說話，似乎因為過於緊張只聽到喘息的聲音，理解民眾有問題卻毫無頭緒不知從何開口的心情，於是我請她先深呼吸，緩和一下緊張的情緒，再經由各方面耐心地詢問後，終於了解她的問題。

原來是因為考駕照的時候發現有紅單未清，於是請她提供資料並詳細地查詢後，發現罰鍰的部分已經結清，只差上課及監護人的資料待補，覺得這個案子應該不是大問題，此時民眾才講出了她的難處。原來她的母親幾年前過世了，而與父親從小就沒見過也沒連絡，目前戶籍上唯一的親人只有兄弟姐妹。理解她的難處後，深感同情，但因本案需與主管討論後才能處理，所以請其先留下連絡方式，並答應一定會回電。

與裁罰課的同仁討論後，隨即幫陳情人與上課的單位監理站聯繫，並告知該民眾的困境，幸好對方也能夠理解民眾的難處，並通融商量找到了解決的方法，讓民眾順利結案。我把這個好消息趕快告知那位小姐，並說明該處理的事項後，她語帶哽咽地向我道謝，很感謝我們積極地幫助她，並用充滿真誠的聲音向我道別。

掛上電話內心仍悸動著，當民眾遇上困難，如果我們都能把他們的事情當成自己的事情來處理，當問題順利解決的那一剎那，那內心的喜悅是無法用言語形容的。

張巧函

