

同理心換來溫馨



一個平凡的早晨，陽光灑入辦公室內，意味著又是嶄新的一天，儀容整理完畢，準備好迎接今天的挑戰，霎時間鈴~鈴~鈴~一通急切的電話，劃破了靜謐的早晨。

接起電話：「裁決處您好，敝姓廖，很高興為您服務。」短暫的問候後，對方卻傳來哀怨無助的哭聲說道：「我被開了一張紅單，被處罰吊扣牌照3個月，我是個單親媽媽，以駕駛計程車維生，如果牌被吊3個月，我會生活不下去，且那天根本是警方誤解，造成我被開單，小姐我該怎麼辦。」我委婉地請對方不要緊張。

同樣身為母親的我，完全能了解一個無助母親的心情，自己餓肚子都沒關係，只擔心小孩因為自己而餓著、冷著了，我耐心地傾聽這位小姐述說著警方取締的過程，我跟她說因違規當日我不在現場，無法確切明瞭當時情形，不過建議您可以採取申訴方式救濟，並一步一步地引導這位小姐操作電腦採取線上申訴，申辦完成後，我請她耐心等待回復，經短暫寒暄後掛上電話。

經過約莫1個多月後，收發人員突然打電話給我，稱有我的私人信件，我摸不著頭緒的想，奇怪私人信件怎麼會寄送到辦公室！還在丈二金剛摸不著頭緒時，我拆開信封裡頭寫到：「廖小姐您好~或許您已經不記得我了，但我真的很感激您，感謝妳耐心地傾聽我的需求並建議處理的方式，現在我申訴成功無須被吊扣車牌3個月，我可以繼續駕駛計程車維生，真的很謝謝妳！」瞬間我流下欣慰的眼淚，原來我的努力有人看得見！

雖然我們只是機關內的小職員，但是面對一通平常的電話，如果能抱持同理心，耐心傾聽，並盡全力協助民眾解決問題，我想民眾一定感覺得到，加油！我們一起加油！一起竭盡所能幫忙民眾，解決民眾的問題，讓機關充滿溫馨與熱忱吧！

廖樂琴

