

平凡中的不平凡



103年7月的某個早上，一名老婦人拄著拐杖，步履蹣跚地從門口走進來，恰好坐在門口的我，連忙向眼前辦理中的民眾打聲招呼，請他稍微候一下，便趕緊走向老婦人，為她抽取號碼牌，並攙扶到旁邊的等候區坐著等待叫號。

不久，我又叫到老婦人的號碼，於是趕緊起身扶她坐在座位上，用對待家中長輩的態度詢問：「阿嬤，有什麼可以為您服務的嗎？」老婦人用非常無奈的口吻說：「我孫子因無照駕駛被開罰單，拿了這張發單給我，但我每月只靠老人年金和社會福利金過活，這罰單實在不知該如何處理。」聽完後，我雖感到無奈，但也只能告訴她可以辦理分期付款，並且在她的同意下完成分期手續。此時，我忽然想起我們對於行動不便的長者有提供預約到府的服務，故一併告訴她可以申請預約，不需要往返奔波裁決處。

辦完所有業務後，我再起身攙扶老婦人到門口，並目送她離開，離開時，老婦人用微弱但清楚的聲音對我說：「真的非常感謝你啊！把我當作自家人，親切的幫忙著。」然後面帶笑容的離去。

對我們而言，攙扶的動作或許微不足道，但對於行動不便的老人家而言，這可是再貼心不過了。一個平凡的小動作，竟是如此不平凡，還換來滿滿的肯定與讚美，真讓自己的心情好上一整天。而我清楚明瞭，心情好並非全因肯定與讚美，而是我們發自內心的付出，對方能夠完整的感受到。人與人間，只要敞開心胸，彼此用心，就能領略到不同感受！管理學大師彼得杜拉克說過：「政府存在的目的，在於服務民眾。」我一直以這句話勉勵自己，期許自我不斷成長，未來才能更專業、更有效率的服務民眾。



◎莊孝強◎