

## 心心相印，用心與同理心



清明連續假期的前夕，服務中心的櫃檯，一如往常有許多來來往往洽公的民眾，此時櫃檯服務人員突然引導了一位老先生，來到我們積催課的櫃檯前。

一開始就能感受到這位老先生的焦急情緒，我立即起身請他先坐下，他迫不及待地開始訴說案情，他想要提起行政訴訟，但不清楚該怎麼做，另一方面覺得自己很委屈，所以想要爭取自己的權利，聽完之後我請先生稍候一下，確認證件跟相關文件後，馬上請承辦人開立裁決書。

在等候的時間，老先生談著他的心情，他非常懊悔一時輕忽而違規，雖然身為公務人員的我應該依法行政，但是當民眾述說自己心情時，我們應具有同理心，去傾聽民眾的心情，體會他為何會有這樣的感受，這除了讓民眾能夠稍微抒緩情緒，對處理案件也會有幫助。當裁決書開立完成後，我即刻向老先生說明可以帶著裁決書到鄰近的地方法院行政訴訟庭去提起行政訴訟，並準備一份行政訴訟狀和相關證件資料影本一起附在裁決書後面，老先生拿到後，神情顯得輕鬆了不少，我跟老先生說：「如果還有什麼疑問也可以打電話過來詢問我們的服務人員」，就在他站起來準備離開時，突然問我：「這樣開裁決書不用收費嗎？」我說：「這是您的權利，能為您服務我們很開心，完全不需要費用。」他很客氣的點頭向我道謝，覺得我們的服務很好又周到，也很有耐心的為他詳細解說，老先生離開時露出了滿意的笑容。

聽到民眾的一聲感謝，就是我們持續為民服務的原動力，有時多用點同理心設身處地去了解民眾的感受，其實很多狀況都可以圓滿的解決，也能讓對方感受到我們是將心比心地處理事情，讓雙方的溝通能夠更順暢。不管第一線或是後端承辦人員，展現用心就是專業，只要能把案件都當作自己的事情認真去處理，相信公務機關給外界的觀感也會越來越正向，讓民眾感受到像家一般的溫暖窩心，而自己也能從不同的案件中學習到不少寶貴的經驗，充實自己的公務生涯，獲益良多。



◎柯成勳◎