

有限的溝通，無限的心意



「來賓 XX 號，請至 XX 號櫃檯辦理，謝謝」。當我一如往常按了叫號機，迎面走來了一對男女，臉色略顯凝重，不發一語的望著我們，像是期待著些什麼。

「您好，請問要辦什麼？」，我向他們詢問時，他們仍然沒有回答，而那位先生用手比了一下嘴巴和耳朵，我意會到他們是聾啞人士，便遞了紙筆過去。他在紙上告訴我，因為車輛超過半年沒定期檢驗，牌照已遭到監理站逕行註銷，現在該如何處理才可繼續使用車輛？

我馬上清查了車輛違規明細，並告知應先結清積欠的車輛稅費、完成註銷手續、投保強制險及重新驗車領牌。他再將紙接過去，詢問應備證件及办理流程等細節，我向他告知裁決處是裁罰機關，車輛業務並不熟悉，應向監理站人員詢問較為適宜。考量這些業務分散在監理站之車輛異動、稅費、檢驗、領牌等不同窗口，於是我引領著他們到監理站各業務窗口，逐一向承辦人員說明狀況並代為詢問辦理細節與費用後，詳細記載下來，再交給他們。最後，他們表示要回去準備證件後再來辦理，此時這張用來溝通的 A4 紙上已經寫滿密密麻麻的文字。

當他們要離開時，兩人在櫃檯前佇立許久，微笑的看著我，舉起了大拇指，比出像點頭的動作。不懂手語的我，心想應該是在表達感謝之意吧，我也向他們點頭示意，告知不用客氣。

社會上有許多需要幫助的人，因為我們的關懷和協助，帶給他們溫暖，也減少了不便，而在幫助他人的同時，自己也能感受那種喜樂，所謂施比受有福，應該就是這種感覺吧。當我看到他們二位臉上流露的笑容，頓時覺得這一切的辛苦都是值得的。

郭有為

