

## 用態度讓荊棘的刺落下吧



某日，一位中年男子來到本處櫃檯繳納罰單，由他進門時橫眉豎眼的表情，不難察覺這個人可能是來找碴的奧客。很巧的，他又來到我的窗口，事情就這樣開始了。

首先，我向他問好並請其就座，他便大聲咆哮的回答：「哪裡好？不好啦！」。我有點嚇到了，但仍穩住情緒，請他不要生氣，接著詢問道：「有什麼我可以為您服務的嗎？」。結果他面紅耳赤的罵了一堆，說是我們機關沒有把他以前繳的錢拿去處理紅單，害他駕照被註銷；又說我們是黑心政府，只會吃錢跟納涼，什麼事也辦不好。」，一連串的抱怨與責難，令人難以招架。

對於這樣不理性的民眾，當下我亦火冒三丈，但心想此人正值氣頭上，或許真有莫大委屈與不平，此時若與他針鋒相對，情況將更難掌控，這對問題的解決也完全沒有幫助。心念一轉，我靜靜的看著他，讓他發洩怨氣。當他把話罵完後，看著我仍面帶微笑，以平和的眼神望著他，這時候他開始不好意思了。後來他跟我說：「我不是罵妳啦！是真的很生氣。」，我笑著請他冷靜，讓我來查查看是怎麼一回事，或許能幫上什麼忙也說不定。

幾經查詢後，發現數年前他曾辦理車輛報廢，當時雖已繳清車輛項下之眾多罰鍰，但身分證項下之違規罰鍰因與報廢無關，所以當時並未被要求結清，而他卻深以為當時已結清所有違規案件。而因為他的駕照一直未辦理換發，所以也沒被要求要結清其餘罰單。後來他還告訴我，自己是剛出獄的更生人，找工作時去監理站辦理換照，才知道自己駕照早已遭註銷。

隨著他的態度漸漸好轉，我看到他名下有一些已逾三年的罰單未被送達，便依規定協助他做積案註銷，在清理舊案後，他僅須繳納數萬元罰鍰。為了讓他能順利重新考取駕照，我並協助他辦理罰鍰分期。當他把事情辦完時，開心的說：「妳的脾氣真好，剛才真不好意思，謝謝妳！」。

境隨心轉，即使是負面言語，就當作是為民眾分擔苦悶，其實也是美事一件，更何況唇齒之爭亦無助事情解決，倘能經由我們耐心傾聽及細心處理，進而達成彼此的良性互動，在完成任務時必能領略到那種獲得民眾喝采的成就感。

張佳雯

