

## 里幹事工作心得報告

伍子庭

在大安區公所服務是我公職生涯的起點，不知不覺中擔任里幹事一職即將屆滿一年，雖然以前也曾擔任公家機關的約僱人員，但真正踏入公職，才親身感受到公家機關內不一樣的氛圍。

其實擔任公務人員的確是一份有保障的工作，無論是薪水或是職位，甚至各種權益和津貼，相較私人機關朝不保夕，可以說是非常穩定。但是這份穩定隨著民意日益高漲，工作要求日漸嚴格而有所改變。很多人看中公職的安穩保障而投身其中，但是在目前的大環境下，公務人員要面對的不僅僅只是自己的業務，在基層有許多的為民服務工作，而里幹事更是直接面對里長和里民，在應對進退和待人處事方面，更是需要有相當的經驗和技巧，才能夠處理如此複雜的人際關係。

即便如此，我覺得接觸里長和里民的過程，是一個很好鍛鍊自己的機會。尤其身為里幹事，和里長的互動，不僅只有公事上的往來，相處久了自然而然彼此間會產生信任和依賴，磨合期的長短視個人的溝通技巧有所不同，這段時間正是考驗我們如何融入里幹事這個職務的重點時期，不管是公務的傳達、意見交流溝通、對事情的看法態度、處理事物的方法等等，都需要雙方的配合和協調。久而久之，例行公事般的寒暄也轉變為彼此真心的關懷與問候，此時就不能只是抱著公事公辦的心態和對方相處，一方面必須受倫理守則的約束，小心的避免做出違法的事情；但一方面又不能不顧人情俗禮而破壞人與人之間的情誼，這當中的界線則必須小心的拿捏。

法理情或是情理法猶如天秤的兩端，讓人難以抉擇。公務人員依法行政，無論法規或是工作守則皆明定必須遵循的規範以及懲戒的內容，密集而詳實的規定猶如一張看不見的網，緊緊束縛著公務員，卻也保護其遠離不法的侵害；但這張網如果太過縝密而沒有一點缺口，不但阻隔人情的交流，更可能使公務體制如冰冷的機器般運作，毫無情理可言。縱觀現在的時事，不難看到各種兩難抉擇的案例，而電視上看到的情景，同樣也發生在我們周圍。為民服務是里幹事職責內很重要的一環，但是法規沒有規定我們的「服務」究竟到何種程度，若是能事必躬親或者使命必達，想必是符合民眾所求，但若是里幹事要做到有求必應的程度，那麼當中必定承受著不少人情壓力以及兩難困境，甚至可能一不小心就遊走於法律邊緣而不自知。

由此可見，服務是一門高深的學問，個中深淺只有踏入其中才能窺見一二，分寸拿捏則考驗著里幹事的智慧。有句話說「福在做中得歡喜，慧在善解得自在」，在平日的工作中，投注自己的熱忱，藉由各種的情境磨練自己的能力和經驗，享受當中的樂趣並勇於挑戰，而智慧自然而然在這之中不斷沉澱累積。服務的過程可能帶來驚喜也會帶來挫折，而里幹事需要一個強健而包容的心，心型的圖示(♥)上面有著凹陷，下面有著尖尖的菱角，就像我們的心一樣是有菱有角的，要學習磨去那個菱角，不管是人際相處所帶來的考驗或者是環境的磨練，都能幫助我們

修正過於尖銳的部分；心圖的上方有一個向內凹的地方，可以嘗試把心放開，用心把凹陷處往外推，接受別人的關懷，也主動付出；此時會發現，心中的缺口和突出的尖角漸漸地變得圓融，不僅可以贏得良好的人際關係，開放包容的心更能讓外界的正面能量流入心底，和內心深處湧出的喜悅與感悟相互共鳴。心境的轉變可以從現在開始，念頭一轉，臉上的笑容能更顯真摯；心念一動，待人接物更能完滿成功。