



## 分享民眾的喜與憂

許志明

初任公職不久，在戶政事務所服務也快一年了。回想當初選擇戶政機關工作，也只是單純想到離家近而已。戶政工作是政府機構與民眾最近距離接觸的單位之一，雖然未考上公職之前也曾在戶政機關擔任臨時人員，但並未實際接觸戶政業務，也無法體會戶政人員的辛酸。如今成為戶政正職人員，才瞭解工作性質的繁雜及其中的甘苦。

記得剛到戶政事務所工作時，不到五天我就跟我們主任說我想換其他機關服務了，就因為不喜歡看到與洽公民眾發生爭執的情況上演，不管是民眾的無理還是己身的服務不周。想到往後的日子是擔任櫃台受理工作，一顆心就往下沈，終日心情沈重，幾乎快得了上班恐懼症了。我知道我必須調整心態，否則只會讓自己更痛苦。很慶幸的是主管的開導及同事的鼓勵，就如同他們所說：戶政工作繁雜，吃力不討好，但如果在這邊做得好，到那裏都能勝任愉快。

慢慢的一邊學習戶政業務，也一邊調整與洽公民眾互動的心境，一段時間下來內心也不再那麼惶恐了。況



且大多數的民眾是理性的，像踏入戶政事務所申辦初領身分證的學生、外配，登記結婚的新人，以及來辦理新生兒出生的父母，也能和他們一起分享那份喜悅。遇到辦理死亡的，就告知他是否要再辦理謄本及印鑑之類來處理後續繼承問題；辦理離婚的，就向當事人說在一起不容易考慮看看之類的話，來化解一下民眾悲傷的情緒。

在這樣的環境之下，多少能體會到民眾的心情，自己也學到一些待人處事之道。心胸寬大的人，不會因為別人兩句不禮貌的話，就颳起永遠的狂風巨浪，也不會因為別人不禮貌的行為，就在心底刻下無法磨滅的傷痕，這是我必須學習的人生態度。

