

第005期 電子報

歷屆電子報

歷屆電子報

學術論述

政策與人力管理期刊

# 政策與人力管理期刊

2013-10-01~2014-09-30 | 第005期 | 總期數：105期 | 上期期號：第004期 | 下期期號：第006期

更多內容

前往內容

現在位置：首頁大堂 - 政策與人力管理 - 政策與人力管理

## 重要公告

公告上傳

檢定公務員

社會與管理學

五

政策與人

員

職

員

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事

事



## 歷屆電子報

學術論述

感動服務

業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

## 感動服務

## 看似淡卻是濃的情愫--唐阿姨



有首膚炙人口的經典歌曲如此唱道：「十八姑娘一朵花，眉毛彎彎眼睛大。」民國61年，正值這般花樣年華的唐百玉阿姨就這樣無怨無悔地將青春寄託在愛國國小，一路走來，始終如一。由於熱心服務、廣結善緣，有如鄰家大姊一般親切，於是我們這群在愛國國小的「愛國人」就取了她一個十分親切的封號—「唐阿姨」。韶光荏苒，日月如梭，唐阿姨至今走來已40多個年頭，縱使臉上的風霜暴露了時光無情的足跡，卻也勾勒出其職場生涯的璀璨光景，造就一幕幕扣人心弦的愛國詩篇。

話說早期學生的試卷都是版刻的，每每製作都必須花費一番功夫方得正確無誤。每當考試季節一到，愛國人總會看到唐阿姨黏在油印機身旁，強耐著機器散發出的油墨臭味，一張一張油印著給學生們的考卷。現代科技發達，學校雖配有多功能複合影印機，唐阿姨仍必須忍耐機器所散發出的熱度以及碳粉塵，貫徹始終，謹慎踏實地做好份內的工作。偶然聽到那些回來探望母校的愛國學生，彼此分享年少共有的愛國回憶時，對於唐阿姨過往的照顧與盡責，無一不津津樂道。

猶記今年暑假，時值溽夏，校園又雜亂不堪，為免登革熱肆虐，於是學校出動全數教職員工一起打掃時，唐阿姨不畏炎熱，依舊發揮敬業樂群的精神，拿起掃把掃的滿頭大汗，有時心想如果是自己的長輩，怎捨得讓她如此勞苦？但她卻甘之如飴，一點也沒有倚老賣老，認真對待工作，認真散發自己人生的信念。那天，唐阿姨滴落在掃把的那些汗水雖然已經蒸發，但滴落在心裡頭的那些感動，卻也滋養了愛國人的心靈。

40餘年的愛國職涯，造就她對於學校附近的廣闊人脈及良好聲譽，位於學區範圍的里長或地方仕紳無一不與其熟稔，可謂掌愛國公關之咽喉。據愛國國小某任校長不經意對同事透露，在現今經濟拮据、預算羞澀的年代，許多經費都需由學校向外求援籌措，唐阿姨秉持一顆為愛國奉獻的心，私下默默為歷任校長牽線，因此籌得許多善款，然而她卻為善不欲人知，如同她一生淡泊名利的風骨。她做的每件事情，都只有一個願望—希望「愛國」要更好。

身為校長最貼身的「內務秘書」，唐阿姨總是貼心的打理好一切，讓日理萬機的校長無後顧之憂，舉凡校內任何要務需與校長討論商量，唐阿姨都樂於指點迷津、不吝建議，宛如是一座溝通的橋樑、導引的燈塔，因為她的細膩情感與察言觀色，總是能捕捉歷任校長的施政理念，

「沒關係，這個你就這麼直說……」、「你可能要換個說法……」、「這樣做校長恐怕會有意見……」、「如果依校長的個性……」，就是這樣不藏私的傾囊相授，讓所有令人傷腦筋的問題都迎刃而解，讓愛國的校務運作得以更加順遂。此外，由於她的樂於助人、人脈廣闊，總是有不少人到總務處串門子，所以總務處儼然成為愛國新聞流通中心，所有校園新聞、婚喪喜慶、八卦消息通通都在這裡交會，所以有著「不出總務處，能知天下事」的美稱，這一切大多歸功於唐阿姨這號響噹噹人物。

愛國人認識唐阿姨總由一個「情」字開始不難猜出，從唐阿姨的桌上總是擺滿了她與家人、同事的照片，就知道她是一個十分惜情念舊的人，她說她不像年輕人，學不會用電腦、數位相片等這種科技產品，那些擺在桌上的照片都是人家主動洗出來給她的，她又說她還是喜歡照片握上手上的感覺，彷彿一伸手觸碰就能讓那些寶貴光景在手中流轉。我想，在她心中每張照片代表的便是一段回憶，每段回憶就能拼湊出屬於唐阿姨的美麗人生。每次聽她娓娓道來，她的眼光總是閃爍，並由衷的喜悅，如今想來便覺得十分感動，原來珍惜每段生活的小確幸，就會讓平凡的生活，有著不平凡的驚奇與快樂。

俗話說的好：「十年修得同船渡」，人與人之間的緣起緣滅，如同一陣微風輕拂稻田，最後回歸最自然的狀態。去年是愛國國小60週年校慶，同時舉辦退休人員聯歡活動，只見唐阿姨忙著



招呼退休人員，不時於會場中穿梭，頓時成為了這場愛國慶生會的總招待，許多熟悉或不熟悉的退休人員不時找她寒暄，聊聊當年一同為愛國努力付出的黃金歲月，這份與愛國的革命情感，應已非唐阿姨日常嘴裡淡然一句「在愛國很久了」如此簡單。

曾經看過一部名叫「劍雨」的電影，裡面一段故事十分耐人尋味，佛祖弟子阿難對佛祖說：「我喜歡上了一女子。」佛祖問阿難：「你有多喜歡這女子？」阿難說：「我願化身石橋，受那五百年風吹，五百年日曬，五百年雨淋，只求她從橋上經過。」愛國國小如今60歲了，然而唐阿姨卻陪伴愛國超過40年，她開玩笑地說比跟他老伴還久，原來這份看似淡淡的情愫，卻早已似麥芽糖般濃的化不開，那麼甜蜜，早非言語可以形容，讓人如陳年老酒般細細品味，一再回味.....。

\* 小編附註：本篇感謝三民區愛國國小人事室主任劉旭桓為文提供，在如此充滿感動的工作環境中，必定幸福滿滿喔。

瀏覽人次 : 3

▲回到頁首



## 第005期 電子報

## 歷屆電子報

歷屆電子報

學術論述

感動服務

業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

業務心得

**有愛無礙－辦理身障特考視障重度實務訓練心得**

依「身心障礙者權益保障法」第38條規定，各級政府機關、公立學校及公營事業機構員工總人數在34人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之3，為足額進用該等人員，申請身障特考分發人員是一種方式，惟分發人員身障狀況卻是用人單位無法抉擇。

回顧前鎮戶政事務所(以下簡稱本所)於100年申請分發身障特考人員，原期待機關增加1名生力軍，但放榜後與錄取人員聯繫，突聞係視障重度全盲時，腦中湧起一連串之疑問：「機關是第一線為民服務機關，第一次分配到視障重度全盲者，其辦理案件均須當面目視審核民眾申請案件之書面文件、核對人貌，豈能勝任？生活作息孰能照護？……」，所幸，期間端賴各方協助配合順利完成實務訓練並分發任用，謹提供辦理過程與各位分享：

**一、至愛關懷**

錄取人員係初任公職，家住中部一人租屋在外，生理上之限制造成對環境適應備感辛苦，到任初期雖由父親陪同上班以適應機關環境及熟悉上下班路途，惟機關仍營造無障礙環境，協助摸索、訓練、定向，提供一個友善的辦公空間；對於在外租屋居家環境加以關照協助獨立自理，出勤之交通安全亦由熱心同仁每日陪伴上下班，心理上給予關懷鼓勵更不可或缺，並適時向同仁說明申請分發之緣由，解除心中疑惑及請發揮同理心、包容心，予以協助照顧，再因錄取人員個性樂觀獨立，之前需人照護上班的擔憂亦隨之煙消雲散。

**二、善用資源**

本所當初開設職缺為櫃檯服務人員，工作內容含括受理各項戶籍登記案件申請及複核校對戶籍資料等項目，錄取人員因全盲，無法依原定工作項目進行實務訓練，實乃考驗著機關可提供哪些適當職務供其訓練並能達到工作績效及責任要求，首次面臨此課題，希望藉助多方成功經驗以為參考，爰向高雄市政府勞工局博愛職業技能訓練中心(以下簡稱博愛職訓)申請「職務再設計」，藉由專業輔導委員於100年8月5日至本所訪視座談，提出得申請視障輔具、視力協助員、技術支援及職務內容(值班表格固定僅填異動內容、接聽電話業務諮詢、電子公文收發)等寶貴建議，作為思考決策方向，並協助錄取人員解決職場所面臨的困難，增進工作效率、提升工作安全。

**三、標竿學習**

經由博愛職訓得知本市一國中有相同個案成功「職務再設計」案例時，心中無限驚喜，為利儘速安排適合實務訓練之工作項目及實踐「他山之石，可以攻錯」之理念，旋即與時任該校人事室主任連繫，了解該校個案狀況後，提出標竿學習實際參訪之需求。感謝該校人事主任、總務主任及視障同仁之熱心全力協助安排，讓本所得於100年8月4日上午偕同錄取人員等4人組成學習小組及博愛職訓輔導員之陪同至該校觀摩學習個案工作概況及職務再設計輔導工作歷程，參訪結束，帶著萬分感動及信心滿滿的收獲回程，藉此對視障者有更深入之瞭解，視障者並非殘障者，他們是夜裡的明眼人，相信只要給他們時間，他們的工作能力也可以有所發揮受到肯定。

**四、適才適所**

透過職務再設計及標竿學習，本所考量業務性質及錄取人員身心狀況後，分配學習服務臺接聽民眾電話諮詢之職務，並向博愛職訓申請服務台電話增設及掃描閱讀機，提升工作效能，學習初期由服務台同仁負責接聽及回答民眾洽詢問題，錄取人員透過分機協助同步接聽同仁與民眾互動內容，以增進實務知能，熟悉後再獨立執行職務，另指定1人擔任輔導員，如有公文或法令修正需傳閱時由該輔導員朗誦說明並協助完成實務訓練事宜；為有效瞭解掌握訓練狀況，原則上每個月填寫輔導紀錄表1次，將增加為每週填寫1次；4個月期間錄取人員竭盡心力、認真學



習，輔以機關同仁發揮惻隱之心、同事情誼、協力互助合作，終順利通過考核完成實務訓練，共創機關、錄取人員雙贏之局面。

人事工作即人事服務，經由不斷經驗累積，增加服務量能，透過此案例，讓我深切體認到人的學習態度是關鍵、社會資源之運用、標竿學習之參考、機關與人互助合作之重要，在錄取人員不斷努力向上，復應101年地方特考三等錄取，於本(102)年3月已分發至他機關，更讓我驗證「堅持，夢想就會實現」、「有愛，一切都是無礙」，給錄取人員按個讚，感謝他給我、機關及同仁學習成長的機會！

\* 小編附註：小編說做好人力資源配置是人力資源管理的基礎，知人善任、適才適所才能讓組織優點發揮到極致。本篇感謝前鎮區戶政事務所人事管理員劉淑慧撰文。

瀏覽人次 : 3

▲回到頁首



**歷屆電子報****學術論述****感動服務****業務心得****好書好文共分享****本處近期活動花絮****好書好文共分享****「誰在銀閃閃的地方，等你」心得分享**

\* 書目：「誰在銀閃閃的地方，等你」

\* 作者/出版社：簡媣/印刻出版社（2013年3月初版/ 2013年8月1日 初版32刷）

\* 分享人：苓雅區公所人事室助理員陳美惠

\* 分享內容：

這是怎樣的一本書呢？從書名看起來，讓人感覺神秘、未知與浪漫，翻開書序，一段感性的文字映入眼簾：「人生對你而言，是太重還是太輕？是甜美還是割喉的苦？是長得看不到終點，還是短得不知道怎麼跟心愛的人說再見？」多麼優美的字句、牽動人心的話語呀！將我深深吸引，走入了作者的「老年書寫與凋零幻想」之中。

「我們的一生花很長的時間與心力處理『生』的問題，卻只有很短的時間處理『老病死』。」

這是一本聚焦於「老病死」的導航散文之書，主題似乎沉重沮喪，但作者以其生花妙筆，時而抒情如詩，時而義憤如波瀾，偶而帶有煙硝與疲憊，卻又貫以幽默的見解與風格，化解了讀者對於「老病死」的禁忌與排斥。短短2年間，作者歷經了4位至親、11位熟識朋友家中長輩辭世、六位熟友罹患重病，在哀痛不捨、悲傷滿溢之外，彷如不可思議的眾緣匯聚，完足歷練了人生種種角色，嘗盡了多少滋味後，依隨死神踏查的軌跡，完成這部巨作，可說是直接從人生現場拓印而來，邀請讀者在風和日麗的時候預先紙上神遊，學習這門不論先來後到，無人可免除的終極課題。

「台灣人口密度全球第二，總生育率卻是最低；不育潮與老化潮，雙重惡浪席捲台灣。」台灣少子化已是不爭的事實，「人要老，不能阻擋，人老了，要病要人照顧，無法選擇。但是，年輕人不婚不育，卻是選擇下的結果」，道出了現今的社會現象，未來社會老邁人口的安養責任、福利津貼等，實是沉重的壓力。而作者認為這些嚴苛的考驗將會落在現今50至65歲這一批人身上，他們是憐憫父母的一代，所以侍親盡孝、養老送終，卻也是老來無著落的一代，他們的子女幾乎不可能依循舊版本陪伴他們走完人生的路，甚至有可能因全球經濟大蕭條而回家投靠父母，他們的肩上有三副重擔，一副是侍奉老病父母，一副是協助甫成家立業或不成家也不立業的子女，最後一副則是準備面對自己的老年。

「一個人一生重心若僅有工作與家庭，從未建構自我主題，從未學會獨處，當這兩根大柱移開，老年生活猶如汪洋孤舟，不知何去何從？」

拜醫療技術之進步，人們得以延年益壽，孤且不論因疾病引起器官功能的受損，即使向來身強體健，仍無法抵擋歲月所造成身體的自然老化現象，是醫術也難以回春的，想要如年輕時般活躍於高山、大海，還是來趟環遊世界、單車環島，只能心嚮往之，體力已無從負荷，活動範圍限縮於住家方圓百里之內，再者連聽力、眼力亦逐漸退化，如果生活又沒有重心，空虛與寂寞環繞，終將墜入空洞的老年黑淵。

「病，最後一項修煉」

人的一生從「老」到「死」，除了意外和猝死之外，大部份的人必然會經歷「病」的折磨與苦痛，當家中有人生了重病，「彷彿一群野獸住進家裡」，家的氣氛變得愁雲慘霧，擔心病者能否承受打擊，不知是否告知當事人，因為不會在某次的家庭聚會中，彼此談論過生死觀、人生價值，總是忌談疾病、死亡，多是分享養生之道、長壽故事，從未叮嚀：「身體是我的，任何情況，你們不可以瞞我。」





有些人因為生病而怨天尤人，有些人則能坦然接受，所以「什麼人生什麼病，不可臆測，也不重要。重要是，生了那種病，你變成什麼人？」如果年輕時從未預習這一門關鍵的人生課程「跟疾病相處」，又如何期許到了晚年踏上病途時，能寬容面對？。

#### 「尊貴地離席」

人老了，必須思考死亡。死亡，不僅是完整生命的一部分，更可視作一篇文章的精采結尾，這結尾必須由自己親自撰寫。把末段路鋪好，讓自己死的舒適有尊嚴，不會在家人慌亂中做出錯誤決定而徒留遺憾。寫下遺囑，不是給自己，是給屋簷下「未完的人生」一個妥善的安排、圓滿的交代；該告解的、該補償的、該答謝的、該和解的，把握時間親自安排，不至於留下複雜謎團，一生被濃煙籠罩。

書中作者提及她的公公，在得知自己罹癌後，照常晨起運動、聽廣播閱報、讀書寫字、飲食如常，彷彿「判決」只是病歷表上的事，不曾為這病驚恐、喊叫、憤恨、掉淚，從沒讓家人擔憂、嚙苦，對家人、護士、看護及醫生總是不斷感謝。直至生命終途，心中充滿感謝，一生無憾。當我逐漸年老之時，希望也能習得他的長者風範，擁有超然的智慧與勇氣，警惕自己不要變成一個心靈無所依託，整天哀聲歎氣，或絮絮叨叨的老人，在生命的盡頭，回顧這一生，心裡滿是感謝。

這本書給予我深刻的提醒，「老」是人生的必修學分，需要妥適規劃老年生活，在健康方面，可以清淡飲食、運動養生，在精神方面，可以規劃閱讀或學習有興趣的事，在體能尚可負擔時，不妨走入人群，擔任志工，付出棉薄之力，肯定自我價值，或是藉由宗教信仰，洗滌心靈，獲得淡定的智慧。當面臨「老」、「病」雙修課程的嚴格考驗時，必須學習以智慧去面對與處理。「服什麼病役？」或「何時服病役？」無法自由選擇，但至少可以選擇「善終」，預先思考「老、病、死」課題，將想法與家人暢談，預做心理建設與準備，為自己，也為最親愛的家人。此外，除了關注親子教育，也要看重暮年關懷，珍惜與家人相處的時間，善盡人子之孝道，讓此生了無遺憾。

\* 小編註解：有道是：三日不讀書便覺面目可憎。小編說：一日不看書，便覺生活了無生趣啦。為免日子過得乏味，本刊將摘錄咱們人事同仁分享讀書心得的內容，共享那好味兒以為饗宴。本篇感謝苔雅區公所人事室助理員陳美惠的提供分享。

瀏覽人次：3

[▲回到頁首](#)



## 第005期 電子報

歷屆電子報

歷屆電子報

學術論述

感動服務

業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

## 本處近期活動花絮

## 「掌握人事創意脈絡APP」，幫你提升獨創力及執行力



創意(creativity), 係推動時代進步一日千里的催化劑，亦是當代公務人員不可或缺之特質。為激發本府人事人員創新思維，秉持可行、效能的原則下，發想創新思維轉化為推動人事業務的泉源，11月1日特邀請行政院人事行政總處綜合規劃處張處長秋元蒞臨本府公務人力發展中心，帶來「掌握人事創意脈絡APP」專題演講。張處長梳理學說脈絡、結合中央及地方多年耕耘的實務經驗，分享獨創力vs.執行力所激盪出的火花。

現場並邀請到本府各級人事機構主管在台下聽講，與主講的張處長就「如何選定及執行人事業績效考核自訂項目」、「如何訂定並落實於行政院所屬及地方人事機構人力資源管理創新項目」兩方向進行交流，並從其他主管機關的成功案例中，汲取精華與實務撇步。祈使日後本府於各項人事業務競賽中，能取得更亮眼的成績，讓人事政策的執行與推展收取事半功倍之效。



瀏覽人次 : 6

▲回到頁首