

做一位自在、稱職的總務主任

177-1A

台南市協進國小主任 王念騏

瑞典有句名言是這麼說的：「我們老得太快，卻聰明的太慢！」正因為如此，人們努力學著如何讓知識走出書本，讓能力走進工作與生活，似乎是很實際的生存方式。而幸運的是學問始自生活，智慧源於省思，若珍惜現在，把握當下，汲取前輩的經驗與建議作為自己琢磨角色的腳本，又是最好的捷徑。不過，值得注意的是，意義並不在於經驗之中，經驗之所以有意義，是因為他們被省思、被淬煉；所以，意義存在於自己看待經驗的方式與覺知裡。也因如此，全盤接收及蕭規曹隨是有風險的，如何因人事時地物境之不同而觸類旁通及轉化，則是後學者必須思考與付出的代價。

身為一個學校的總務主任，在角色的扮演上看起來似乎頗為生硬，但事實上不然。從行政支援的角度看它，倒更像是學校裡的設計家與救火員，大如學校建築、環境整體規劃與執行，小至一個燈泡的更換、一片玻璃的修繕，都可以顯現出不同的付出就有不一樣的效益。正因為物與人關係之密切，相對所展現的整個團隊用心支援軟硬體之後，對師生所帶來的便利與效應，其背後巧心妙手與慧思就是一個可發展的空間。所以，這個工作是可以帶著自己對教育未來的想望與熱情，去做你內心真正想做的事-----服務與支援。

基本上，個人從幾個向度提出小小的心得分享。

首先從工作理念與修為方面。身為學校行政幹部，應有尊敬校長、禮遇同仁的自律修養；同時，能自我要求不怕事、不惹事、有所為、有所不為的堅持。英國大文豪蕭伯納說得好：「美德不在於戒除惡習，而在於不想要惡習」。所以，自我約束、節制之德，是對自己、他人和萬物的尊重和疼惜。以致，在學校中不分大小對人尊重、對事要求盡力且客觀則為應然。

其次是以身作則、言出必行。秉持主管的使命感，比別人辛苦是應該，重要的是因為有你在，事情會更好。讓所屬同仁不感孤單，即使事情棘手、不順利，但在同心協力之下，腦力相互激盪自可發揮轉圜的曙光與生機，尤其革命情感的滋生恰可以調整態度、觀念與行動，可以潤滑要求不變為苛求，能激勵士氣、除卻藩籬，能使工作推展如期完成，那種氛圍甚為美妙而珍貴。難怪有人說：生命是一個流程，由每一分每一秒組成，生命的一頁，是快樂還是痛苦、是感動還是冷漠？藉由賞識與激盪，它會是個關鍵。

第三、自我充實。包括相關法令之熟悉與應用、溝通技巧之講究與學習、工作方法的精緻與慎重、學識知能膽識的日新又新、甚至獲得校長及同仁的充分信任等，均應是不斷求知的方向。在這裡特別說明的是獲得信任之重要，因為角色身分中牽涉到經費之運用，總難免讓人聯想利益分贓之可能，所以信任尤顯得是重要關鍵。『信任是什麼？』、『如何獲得信任？』，依照組織行為的定義，信任是一種正面的預期，預期對方是誠

實的、不會投機取巧、是可以全心倚靠的。信任的要素有二：一是熟悉，經由了解而信任。多數人很難在對人不認識的情況下信任對方。二是風險，信任的結果，如果是被騙，當然很失望、很氣餒。綜合而言，我們之所以信任一個人，通常發生在當對方擁有正直、能力、一致和忠誠等特質時。也因如此，具備上述特質則是身為總務主任最重要又基本的修為。再者是溝通，許多專家均研究出眾多的溝通技巧，但在個人的體驗中，認為高品質的溝通是不但要滲入對方的耳朵，還要轉進他的腦袋、觸動它的心靈；尤其相信溝通之中絕不能缺少的要素之一就是誠意。所以若能同理人心之不同各如其面，念頭迥異，自然行隨所至，自己更能先確定自己心中的念頭，也就是心中所持的那把尺、那個認定、那個想法、甚至那個態度；同時了解：固守原則不一定是壞事，但是不知變通卻容易錯失良機。能用心去營造在和而不同、長而不宰中，尊重彼此的不同，表現我們的關懷、公正、客觀與通情達理的氣度，相信僵持會和緩、堅持會有彈性，彼此終會達成有效的溝通與共識。

最後要提出的是謙卑。有謙卑才會有尊榮。威廉·考柏（William Cowper）曾說：「知識貯藏於腦殼之內，裡面盡是充滿了別人的思想，而智慧則深藏於心靈之中，專注於他自己的思想。」前者常因己學之多而自傲，後者卻以其本身所知無多而謙虛。保持一顆謙卑的心，只因為任何人擁有的一切，與又大又美、而無言的天地相比，與浩瀚無際的宇宙相比，都不過是滄海一粟，實在微不足道。同樣的道理，不管我們擁有什麼、擁有多少、擁有多久，都只不過是擁有極其渺小的瞬間而已，

何足爲傲？倒是要好好學著清淡過日子，學著清楚看事情，學會清明看待人，就如同學著提綱契領、掛一不漏萬，學著將複雜的敘述用一語以蔽之一般，讓脈絡分明、讓心境清明，更是重要。

有句話說：「樹的方向由風決定，人的方向由自己決定」，一個人的生命品質取決於自己的心態、觀念和行動的比值大過於名位與財富。尤其在工作之中，我們大可以調整態度來適應一切環境，過一個屬於自己的自在人生，正如舟舟父親胡厚培所說：『路其實就在你腳下』。每個人都可以這麼想：「雖然你不能選擇容貌，但是你可以展現笑容；雖然你不能影響他人，但是你可以充實自己；雖然不能事事順利，但是可以事事盡力；雖然不能預知明天，但是可以善用今天；雖然不能凡事盡如己意，但是你可以因爲盡了心而問心無悔！」，好好的調整航向，不論是生活或工作，相信人人都可以自信且自在的駛靠向屬於自己的碼頭！