

用「心」

駐班師傅：臺北市立百齡高中校長秘書鄭益昌

是否曾專注地聆聽「米勒—晚禱」畫作上，由教堂發出的鐘聲？

教育工作亦潛藏著無遠弗屆的價值，就如同那畫裡響徹雲霄、傳遍田野的鐘聲；只是，要用「心」的敲、用「心」的聽！

優質總務面面觀

1. 「概括承受」：新接處室主任，對於前任主任所辦業務都要有的心理準備。
2. 「入境隨俗」：考量每個學校的文化與傳統，尊重與協調，應先觀察、了解狀況，參酌各方意見再做決定，不宜一到任就大刀闊斧的改革，徒增紛擾。
3. 「以身作則」：計畫簡單、做事其次、領導最難。擔任處室主管需有擔當並體恤屬下。
4. 「尊重溝通」：人事、會計單位在校園中屬不同系統，原則上要以尊重的態度相互溝通。
5. 「培養危機意識」：「羅馬不是一天造成的，也不是一天淪亡的。」平日就要有危機感，時時修正，後顧也要前瞻。
6. 「腦子」v.s. 「椅子」：換了位子就要調整思維模式與視野，做好該層級的職責與擔當。
7. 「做對的事」：「法海真的代表正義？」提昇自己，做對的事，不要因小失大。
8. 「效法海象」：合作、不推委的精神典範。
9. 「用心」：將「當一天和尚敲一天鐘」，提昇境界為「用心的敲，用心的聽」，聽回饋，新官上任三把火，不要燒到別人也燒到自己。



10. 「任重道遠」：「明知山有虎，偏向虎山行。」學習武松，任重道遠，自重自愛。

迴響

■ 于敬漁

總務處的處室經營計畫是由八、九、十組報告、內容非常精采，因為這幾組成員部分具有相關實務經驗，對於行政作業均有個人獨到見解。總務處原本在學校扮演角色就是後勤支援，照顧好學校裏一切設備維修、財產管理、環境規劃、工程開標等重要事情，有了健全的總務才能提昇學校的教育品質。不論什麼處室都要講求和諧、對於總務處尤其重要，因為總務處成員除了主任以外、其餘所有成員均來自公務系統，行事風格、觀念、思想或有所不同，故如何做得圓融，領導統馭是一份藝術、也是種哲學，各組報告中發現的問題所引發的思維及最後師傅主任的叮嚀，分述如下：

1. 相關法令：多如牛毛且時時在改，不可讓自己在工作時因此產生盲點。
2. 縱橫方面均保持和諧關係：對於人事室、會計室要尊重與溝通，對於自己處室、組別要了解相關業務，對於職務代理人時時予以關心、隨時支援或了解其業務狀況慎防弊端，最後要拉近與工友之間的感情，做事才會方便。
3. 對於工友要適才適所：有的學校已有工友、技工輪調制，工友到新職位必須充分使其了解工作性質。
4. 績效審核一定要公正、公平、公開，隨時留紀錄以做為總評時參考。
5. 新接主任位置時應該要概括承受、不可把功過推給別人。
6. 對於社區合理意見要虛心接受，學校場地開放外借可於契約中明訂應遵守規定事項。
7. 各校文化不同所以沒有一定準則，當換新環境時要給自己及別人預留空間。

■ 陳國良

駐班師傅鄭主任對總務處的業務有很深的認識，要考慮每個學校不同的文化，事務性的工作很難有標準的答案；學校一些修繕工程其實執行不容易，會遇到不同的意見，有支持的也有反對的，甚是來自社區的，所以不要以為砍一顆樹，移一個墳是那麼容易就能辦好的。

對人事與會計兩室的相處要柔軟，他們是獨立於學校教育部分的單位，凡事先考慮情理法，帳目是需要管控的，看帳時目標可以一樣，手段卻要不同。

校園外借，使用者絕對得遵守借用場地的規定，沒做好整潔維護，學校可以終止其繼續使用；從事綠化、美化工作時，要特別留意栽種的植物是否含有毒素、會引起過敏。

對於工友的管理原則要人性化，帶領他們不是你帶頭去做，而是體恤他們的需要，如開關工友休息室，中午最熱最累的時候讓他們好好休息。九十五年會有新的工友編置辦法，如遇缺不補和勞務招標等，都要加以注意。

1. 初到一個地方，千萬不要把腦袋帶過去，那會是痛苦的開始，因為一個地方形塑的文化由來已久，要改變並不容易，不要自尋死路，製造不必要的衝突和痛苦。
2. 美化綠化的工作要注意，尤其初到一個學校，千萬要注意老樹的代表精神，不要輕易砍樹，切忌變化一時不要過多，待融入校園文化後再推展業務。
3. 必定看帳（存摺），人事、會計的工作基本上要尊重『硬性看帳會顯現不重視其專業的誤會』，會計專業的『計畫經費』，為其掌握權力，情商溝通採月報方式，各處室討論預算執行力（如果有剩餘經費），採用目標相同但是手段不同之原則，達到和諧溝通的目的【說話的技巧好重要！】。

◇ 法海是否代表正義。

◇ 海象合作，效法典範—休息時輪流當警衛，且義不容辭，有效率執行安全維護和提升地位。

◇ 用心的敲，用心的聽—晚禱（米勒）【當一天和尚，要用心的敲鐘，而非僅止於敲鐘而已】【新官上任三把火，燒到別人也燒到自己】—用心的聽。

益昌主任，溫文儒雅
不動聲色，傳授功夫
耳濡目染，積極受教
耳聰目明，收穫良多 萬般感謝，
惠我良多

朱玉齡