

用心必有用力之處

一、前言

- (一) 西方有句諺語：「不會洗租來的車」或許就是政風人的宿命。雖是艱鉅的任務，仍然要以平常心接受挑戰。
- (二) 鐘鼎山林各有天性，不可強也！改變別人很難，不如改變自己。
- (三) 政風室為首長之政風幕僚，成敗由領航者暨全體同仁概括承受。故政風工作是全體同仁之責任。
- (四) 簡單的道理，大家都懂，但不是每個人都做得來，其關鍵乃在於是否下定決心，同時能持之以恆。知識充其量是一張地圖，它不能代替旅行，不實踐有如蜜蜂不釀蜜。

二、現況評析

- (一) 內控機制失靈，黑白界線模糊時，收容人即掌控發球權。沒有規矩，不成方圓，所以紀律要求是監所之首務。
- (二) 管理者日久玩生，看不出自己的缺點，認一切皆在掌握之中。
- (三) 徒法不足以自行，各級督導很難落實。（誰都想當好人）
- (四) 公門好修行：很難，末世眾生業較深、福較薄、私心較重。如果有這份心想幫助人，深信因果培植福德資糧，真的會不一樣。
- (五) 科室是機關之櫥窗，和諧溫馨會是一幅美麗的畫。心存善念，放下本位主義，尊重每科室之權責。

三、經驗分享與建言

- (一) 走動式管理：走動式管理（Management by Walking Around）管理學者帕斯卡爾（R.Pascale）所提出，深入現場加強機構主管、員工以及顧客之溝通，聆聽第一線人員的聲音，真正知道顧客需求？確實掌握成功關鍵因素，以創新核心價值。

(二) 焦點法則：

- 1、 依據機關特性建立多階層單一焦點 機關政風狀況整體分析評估報告
- 2、 凝聚經營焦點，規劃未來策略地圖 策訂年度政風工作計畫作為；努力的方向是以興利理念來協助機關推動業務、以服務理念來服務同仁、以預防理念來斷絕貪瀆根源。

(三) 走動式服務管理：

- 1、 從服務中充分掌握機關動態。
- 2、 處理人際關係：
 - (1) 建立良好第一印象的簡單方法 >>> 保持微笑
 - (2) 讓對方覺得重視 >>> 記住且叫出對方的名字
 - (3) 創造奇蹟的公式 >>> 嘗試以他人觀點看待事情(關懷及同理心)

(四) 金魚缸法則：透明的魚缸，不論從哪個角度觀察，裡面的情況都一清二楚。因此增加工作流程的透明度！增強組織的凝聚力。 >>> 針對機關易滋弊端之人和事，協助機關建立標準作業程序

(五) 管理禪境：

- 1、 有求必苦，少欲無為身心自在 >>> 管理者要有較高的道德標準，以身作則是最好的教示。
- 2、 不露痕跡的推行自己的意志 >>> 表面無為時則真正有為。
- 3、 欲作詩功夫在詩外 >>> 管理者應善於利用各種事件，借力使力，才不費力。

(六) 海因里希法則：海因里希研究分析工傷事故，發現在一件重

大災害的背後，平均有 29 次輕度災害，和 300 次有驚無險的經驗。這個法則告訴我們一件重大事故的背後會有 29 件「輕度」事故，還有 300 件可能發生的隱憂。對潛在事故毫無覺察，往往導致無法挽回的損失。 > > > 所要說的就是風險因子評估及風險管理作為。

四、結語

- (一) 職業餵養身軀，志業餵養靈魂。如同典獄長所教示：把矯正這份工作當作志業經營，以愛為出發點，拋開自我不為私，營造機關氣氛，方能圓順、圓滿。
- (二) 處處留心皆學問，用心就會有靈感。
- (三) 人生的燈塔掌握在自己的手中，造就自己的結局，即便人生是一場夢、一齣戲，也要塗頭炭面用心把他演完。

(本文參閱法務部政風司第六科科长羅仕郎「落實走動式管理、充分掌握機關狀況」)

政風室主任 黃宗乾